

Α.Τ.Ε.Ι. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ & ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Πτυχιακή Εργασία

Θέμα:

**«Εφαρμογή των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο
σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων.»**

Υπεύθυνος Καθηγητής:

Σταλίδης Γεώργιος

Επιμελήτρια:

**Δεμερτζίδου Ελένη
(Α.Μ.:123/05)**

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

2011

Α.Τ.Ε.Ι. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΜΠΟΡΙΑΣ & ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ

Πτυχιακή Εργασία

Θέμα:

**«Εφαρμογή των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο
σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων.»**

Υπεύθυνος Καθηγητής:

Σταλίδης Γεώργιος

Επιμελήτρια:

**Δεμερτζίδου Ελένη
(Α.Μ.:123/05)**

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ

2011

Ευχαριστίες

Μέσα από αυτό το σημείωμα θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου, Γεώργιο Σταλίδη, για όλη την βοήθεια που μου προσέφερε στο διάστημα της επιμέλειας της πτυχιακής μου εργασίας.

Αρχικά θέλω να τον ευχαριστήσω για την επιλογή του θέματος, γιατί παρόλο που στην αρχή μου φάνηκε δύσκολο και ότι δεν θα τα κατάφερνα, τελικά μου δόθηκε η ευκαιρία να μάθω περισσότερα πράγματα για τα Πληροφοριακά Συστήματα και αυτό αποδείχθηκε αρκετά ενδιαφέρον.

Θα ήθελα να ευχαριστήσω επίσης όλα τα τουριστικά πρακτορεία που με βοήθησαν να πραγματοποιήσω την πτυχιακή μου εργασία.

- ✓ Garas Tours*
- ✓ Ikaros Tours*
- ✓ Hermes Tours*
- ✓ Zikos Travel*

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	ΣΕΛ.
1.1 Πληροφοριακά Συστήματα.....	3
1.2 Εισαγωγή στα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων.....	7
1.3 Τουρισμός και Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων.....	13
1.4 Δομή της εργασίας.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	
2.1 Τύποι Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων.....	17
2.2 Βασικά χαρακτηριστικά.....	18
2.3 Πλεονεκτήματα.....	20
2.4 Η ανάπτυξη των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων.....	22
2.5 Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων βασισμένα στη «Γνώση».....	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΣΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	
3.1 Τουρισμός και Τεχνολογία.....	27
3.2 Η επίδραση των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στα τουριστικά προϊόντα...32	
3.3 Οφέλη χρηστών των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων.....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	
4.1 Διερεύνηση αναγκών και επιθυμιών των χρηστών.....	42
4.2 Προτάσεις σχεδιασμού και λύσεων.....	45
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	47
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	48
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	85

ΣΚΟΠΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Είναι γεγονός ότι έχουμε περάσει σε μία νέα εποχή, την εποχή των πληροφοριών, της γνώσης και της επικοινωνίας όπου η τεχνολογία εξελίσσεται ταχύτατα. Κάθε επιχείρηση πρέπει να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει τόσο στον εξαιρετικά απαιτητικό ανταγωνισμό όσο και στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών.

Η χρήση των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων για τον εντοπισμό και την επίλυση των προβλημάτων, την ολοκλήρωση των εργασιών σχετικά με τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και για την τελική λήψη των αποφάσεων είναι ο σκοπός αυτής της πτυχιακής εργασίας. Ειδικότερα θα μελετηθεί η εφαρμογή των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων.

Στα πλαίσια της εργασίας θα γίνει ανάλυση των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων όσο αφορά τα χαρακτηριστικά, τα πλεονεκτήματα, τη δομή τους, την εφαρμογή τους στη βελτιστοποίηση των τουριστικών προϊόντων καθώς και ανάλυση αποτελεσμάτων μέσω πρωτογενούς έρευνας για τις ανάγκες και επιθυμίες των χρηστών.

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων στοχεύουν στη βελτίωση των επιχειρήσεων βοηθώντας στην επιλογή σωστών αποφάσεων με βάση δεδομένα υψηλής ποιότητας, μεθόδους ανάλυσης και λογικής, συνδυασμένα με την ικανότητα της διοίκησης.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Πληροφοριακά Συστήματα

Τα πληροφοριακά συστήματα συλλέγουν, αποθηκεύουν, μεταδίδουν και επεξεργάζονται δεδομένα για την παροχή χρήσιμων, ολοκληρωμένων και έγκαιρων πληροφοριών. Περιλαμβάνουν αρχές, διαδικασίες, οργανωτική δομή, προσωπικό, δεδομένα, υλικό, εγκαταστάσεις, δίκτυα επικοινωνιών και λογισμικό τα οποία αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και με το περιβάλλον, με σκοπό την παραγωγή και διαχείριση πληροφορίας για την υποστήριξη των λειτουργιών ενός οργανισμού.

Ένα πληροφοριακό σύστημα αποτελείται από έξι στοιχεία:

- Άνθρωποι (το σύνολο των ανθρώπων που εργάζονται με το πληροφοριακό σύστημα σε διάφορους ρόλους, όπως χρήστες, διαχειριστές κ.τ.λ.).
- Διαδικασίες (το σύνολο των οδηγιών για τη χρήση και συνδυασμό όλων των στοιχείων υποδομής ενός Πληροφοριακού Συστήματος).
- Database (βάση δεδομένων).
- Software (λογισμικό).
- Hardware (υλικός εξοπλισμός).
- Network (δίκτυο).

Τα πληροφοριακά συστήματα βοηθάνε στον έλεγχο, στο συντονισμό, στην ανάλυση προβλημάτων, στη λήψη αποφάσεων και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων. Κάθε πληροφοριακό σύστημα πρέπει να προσδιορίζει αποδοτικά και αποτελεσματικά τις ανθρώπινες ανάγκες αυτών που χρησιμοποιούν το πληροφοριακό σύστημα και να επεξεργάζεται όλες τις πληροφορίες με αποτέλεσμα την ικανοποίηση των αναγκών αυτών. Για την πραγματοποίηση των παραπάνω θα πρέπει να υπάρχει αποτελεσματική ανάκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, παρουσίαση και διάδοση των πληροφοριών. Επίσης παροχή των απαραίτητων μέσων και του κατάλληλου περιβάλλοντος μάθησης στους εμπλεκόμενους χρήστες ώστε να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα της διαδικασίας λήψης απόφασης. Τέλος, την υποστήριξη των διαδικασιών λειτουργίας, ελέγχου και στρατηγικού σχεδιασμού την επιχείρησης ή του οργανισμού.

Ένα πληροφοριακό σύστημα δημιουργείται, αναπτύσσεται, εξελίσσεται και αποσύρεται. Η ύπαρξή του αρχίζει από τη στιγμή που η επιχείρηση ή ο οργανισμός θα αποφασίσει τη δημιουργία του. Στη συνέχεια υπάρχει μια περίοδος στην οποία προσδιορίζονται οι βασικές απαιτήσεις των λειτουργιών του και σχεδιάζονται οι λειτουργίες που ικανοποιούν τις απαιτήσεις αυτές. Έπειτα αρχίζει μια μεγάλη χρονική περίοδος στην οποία πραγματοποιείται η ανάπτυξή του και η διαρκής εξέλιξή του ώστε να ικανοποιεί τις ανάγκες της επιχείρησης ή του οργανισμού στον οποίο ανήκει.

Όταν η επιχείρηση ή ο οργανισμός αποφασίσει ότι είναι πια αναποτελεσματικό και μη αποδοτικό, το πληροφοριακό σύστημα αποσύρεται.

Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα πληροφοριακά συστήματα για τους εξής λόγους:

- Για ταχύτατη και ακριβή επεξεργασία των δεδομένων.
- Λόγω μεγάλης αποθηκευτικής ικανότητας.
- Για ταχύτατη επικοινωνία μεταξύ τοποθεσιών.
- Για άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες που πρέπει να αντλήσει η επιχείρηση για την δραστηριότητά της.
- Λόγω δυνατότητας συντονισμού ατόμων, ομάδων και οργανισμών.
- Για την υποστήριξη των αποφάσεων που θα ληφθούν από την επιχείρηση.
- Για αυτοματοποίηση και βελτίωση των διαδικασιών και των ροών εργασιών.
- Για καλύτερη αξιοποίηση των πολύτιμων δεδομένων της επιχείρησης.
- Για την αύξηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης.

Υπάρχουν αρκετοί παράγοντες και εμπλεκόμενοι φορείς με τα πληροφοριακά συστήματα, όπως οι χρήστες αυτών, οι υπεύθυνοι λειτουργίας και ανάπτυξής τους, το απαραίτητο υλικό για την ύπαρξη και υποστήριξη των συστημάτων αυτών, όπως επίσης και διάφοροι εξωτερικοί παράγοντες που μπορούν να επηρεάσουν τα συστήματα αυτά.

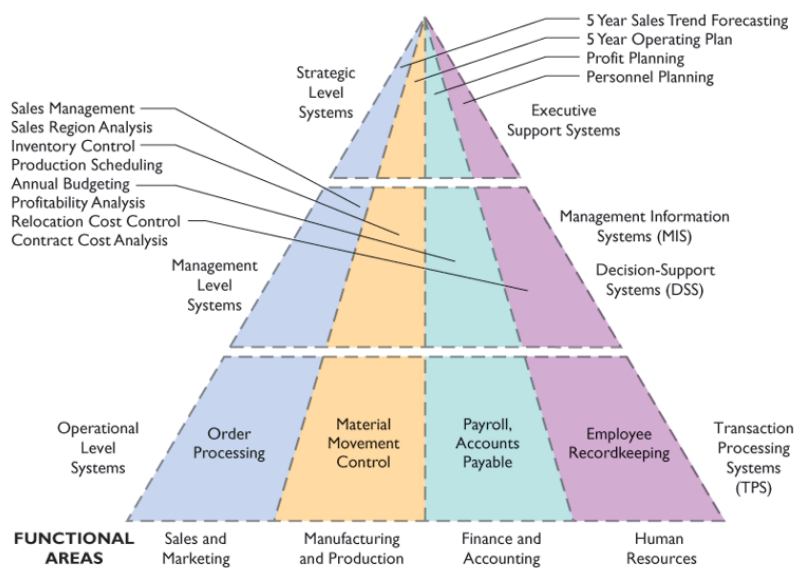
Με την εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων δημιουργήθηκαν αυτόματα και πολλές σχετικές (απαραίτητες για τη σωστή λειτουργία τους) θέσεις εργασίας, όπως:

- Διευθυντής Πληροφορικής (Chief Information Officer).
- Διευθυντής Μηχανογράφησης (IT Manager).
- Προϊστάμενος Τμήματος Μηχανογράφησης (IT Supervisor).
- Υπεύθυνος Λογαριασμών & Εφαρμογών (Administrator).
- Υπεύθυνος Εξυπηρετητών (Servers Manager).
- Υπεύθυνος Δικτύου (Network Manager).
- Υπεύθυνος Τεχνικής Υποστήριξης (Technician).
- Διάφοροι Αναλυτές, Σχεδιαστές και Προγραμματιστές, Βιβλιοθηκάριοι κ.τ.λ.

Αρκετά είδη πληροφοριακών συστημάτων μπορούν να χρησιμοποιηθούν ανάλογα με τις ανάγκες και τις οικονομικές δυνατότητες της επιχείρησης.

Οι τέσσερις κύριοι τύποι πληροφοριακών συστημάτων είναι οι εξής:

- **Συστήματα Επεξεργασίας Συναλλαγών (Transaction Processing Systems - TPS)**
- **Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης (Management Information Systems - MIS)**
- **Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Decision-Support Systems - DSS)**
- **Συστήματα Υποστήριξης Διοίκησης (Executive-Support Systems - ESS)**



Σχήμα 1.1. Τέσσερις κύριοι τύποι πληροφοριακών συστημάτων.

Επίσης, κάποιοι άλλοι τύποι πληροφοριακών συστημάτων είναι:

- SCMS (Supplier and Contract Management System / Συστήματα Διαχείρισης Αλυσίδας Εφοδιασμού)
- KMS (Knowledge Management Systems / Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης)
- OAS (Office Automation Systems / Συστήματα Αυτοματοποίησης Γραφείου)
- ERP (Enterprise resource planning / Συστήματα Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού)

Το ποιο ή ποια από τα παραπάνω πληροφοριακά συστήματα θα επιλέξει η επιχείρηση εξαρτάται από αρκετούς παράγοντες. Υπάρχουν θετικά αλλά και αρνητικά για το κάθε σύστημα, ανάλογα βέβαια την επιχείρηση.

Πλεονεκτήματα Πληροφοριακών Συστημάτων

Γενικά τα πληροφοριακά συστήματα παρέχουν στις επιχειρήσεις πολλά οφέλη και υπηρεσίες. Κάποια από αυτά τα οφέλη που προσκομίζει η εταιρεία είναι η ταχύτατη και ακριβής επεξεργασία δεδομένων, η μεγάλη αποθηκευτική ικανότητα και η ταχύτατη επικοινωνία μεταξύ τοποθεσιών. Προσφέρουν επίσης δυνατότητα καλύτερου συντονισμού ατόμων, ομάδων και υπηρεσιών, υποστήριξη αποφάσεων, αυτοματοποίηση και βελτίωση της ροής των εργασιών, αύξηση της αποτελεσματικότητας του οργανισμού και καλύτερη αξιοποίηση των πολύτιμων δεδομένων του.

Μειονεκτήματα Πληροφοριακών Συστημάτων

Εκτός όμως από τα πολλά και σημαντικά πλεονεκτήματα που διαθέτουν τα πληροφοριακά συστήματα, αναγκαίο είναι να αναφερθούμε και στα μειονεκτήματά τους. Αρχικά, ορισμένα πληροφοριακά συστήματα έχουν έλλειψη δημιουργικότητας και ποιοτικής πληροφορίας, δεν προσαρμόζονται εύκολα και η αναλυτική ικανότητά τους δεν είναι επαρκής σε σχέση με άλλα συστήματα. Κάποια άλλα συμβάλλουν καθοριστικά για την επιτυχία μιας επιχείρησης μιας και οργανώνουν αρκετές λειτουργίες της, όπως είναι οι προμήθειες πρώτων υλών αλλά και ο έλεγχος ποιότητας. Είναι πολύ εύκολο όμως να διαπιστωθούν λάθη που οδηγούν στην όχι καλή πορεία της επιχείρησης. Άλλα συστήματα πάλι λόγω επιβάρυνσης με καινούργιους χρήστες μειώνεται αισθητά η επίδοσή τους και λειτουργούν μόνο στο ίδιο περιβάλλον της επιχείρησης. Τέλος, η ανάπτυξη και η δημιουργία άλλων πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί μια χρονοβόρα διαδικασία που είναι πολύ ακριβή, δεν υπάρχει ευελιξία και δημιουργούνται προβλήματα ολοκλήρωσης σε σχέση με άλλα πληροφοριακά συστήματα.

Τα συγκεντρωτικά χαρακτηριστικά τύπων πληροφοριακών συστημάτων δίνονται στον παρακάτω πίνακα.

Τύπος Συστήματος	Πληροφορίες Εισόδου	Επεξεργασία	Πληροφορίες Εξόδου	Χρήστες
ESS	Συγκεντρωτικά Δεδομένα, εξωτερικά, εσωτερικά	Γραφικά, ανάλυση ανώτερου επιπέδου	Προβλέψεις, απαντήσεις σε ερωτήματα	Ανώτερα στελέχη
DSS	Δεδ. μικρού όγκου ή μαζικές βάσεις δεδ. βελτιστοποιημένες για ανάλυση δεδομένων	Προσομοιώσεις, αλληλεπίδραση	Ειδικές αναφορές, αναλύσεις αποφάσεων, απαντήσεις σε ερωτ.	Εξειδικευμένο προσωπικό, διευθυντές τομέων
MIS	Συνοπτικά δεδομένα συναλλαγών, δεδομένα μεγάλου όγκου, απλά μοντέλα	Τρέχουσες αναφορές, απλά μοντέλα, ανάλυση κατώτερου επιπέδου	Συνοπτικές αναφορές και αναφορές αποκλίσεων	Μεσαία στελέχη
KWS	Προδιαγραφές σχεδιασμού, βάσεις γνώσης	Κατασκευή μοντέλων, προσομοιώσεις	Μοντέλα, γραφικά	Εξειδικευμένο προσωπικό, τεχνικό προσωπικό
OAS	Έγγραφα, χρονοδιαγράμματα	Διαχείριση εγγράφων, χρονοπρογ/σμος, επικοινωνία	Έγγραφα, προγράμματα, ταχυδρομείο	Υπάλληλοι γραφείου
TPS	Λεδομένα Συναλλαγών	Ταξινόμηση, κατάταξη, συγχώνευση, ενημέρ.	Αναλυτικές αναφορές, καταστάσεις, περιλήψεις	Υπάλληλοι γραφείου, προϊστάμενοι

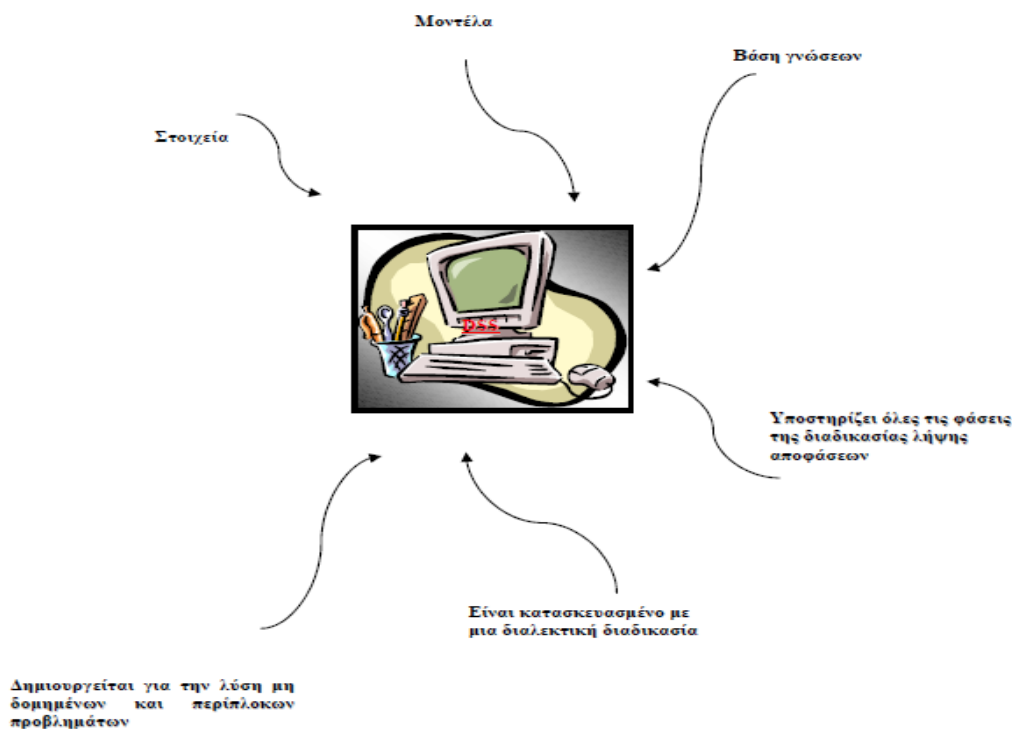
Πίνακας 1.2. Συγκεντρωτικά χαρακτηριστικά τύπων πληροφοριακών συστημάτων.

1.2 Εισαγωγή στα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων

Η συνεχώς αυξανόμενη πολυπλοκότητα των Οργανισμών και των Επιχειρήσεων κατέστησε αδύνατη τη λήψη αποφάσεων από μεμονωμένα άτομα και δημιούργησε την ανάγκη για αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη οργάνωση και διοίκηση. Για την κάλυψη αυτών των αναγκών αναπτύχθηκαν ή εξελίχθηκαν περαιτέρω νέοι επιστημονικοί κλάδοι, όπως η επιχειρησιακή έρευνα, οι οικονομικές επιστήμες, η επιστήμη της συμπεριφοράς κ.ά. Η ανάπτυξη αυτών των κλάδων οδήγησε στην επιστημονική αντιμετώπιση των προβλημάτων οργάνωσης και διοίκησης των διαφόρων επιχειρήσεων. Σημαντικό ρόλο στις εξελίξεις αυτές έπαιξε η ανάπτυξη της επιστήμης των ηλεκτρονικών υπολογιστών (computer science), τόσο από πλευράς υλικού (hardware), όσο και από πλευράς λογισμικού (software) και η παράλληλη ανάπτυξη των συστημάτων τηλεπικοινωνίας.

Η σύνθεση των νέων αυτών αντιλήψεων είχε σαν αποτέλεσμα τη διεύρυνση και την ενίσχυση του ρόλου του ανθρώπινου παράγοντα στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και οδήγησε στη δημιουργία ενός νέου επιστημονικού κλάδου της Επιστήμης των Αποφάσεων.

Στις αρχές της δεκαετίας το '70 πρωτοεμφανίζεται ο όρος "Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων" (ΣΥΑ), που εκφράζει μία νέα αντίληψη του ρόλου των ηλεκτρονικών υπολογιστών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Στην Αγγλική βιβλιογραφία αναφέρονται σαν Decision Support Systems (DSS). Σχηματικά ένα σύστημα DSS μπορεί να παρουσιαστεί ως εξής:



Σχήμα 1.2. Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων

Η διαφορετική οπτική γωνία, από την οποία οι ερευνητές παρατηρούν και ερμηνεύουν τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων έχουν οδηγήσει στη διατύπωση ποικίλων ορισμών για αυτά. Ο Little (1970) όρισε ότι ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων είναι ένα σύνολο διαδικασιών για την επεξεργασία δεδομένων και κρίσεων με στόχο να υποβοηθήσουν τους μάνατζερς στη διαδικασία λήψης μιας απόφασης. Ένα τέτοιο σύστημα θεωρείται επιτυχημένο αν είναι απλό, εύρωστο, προσαρμόσιμο, πλήρες, εύκολο στη χρήση και με καλό σύστημα επικοινωνίας με το χρήστη.

Από την άλλη πλευρά οι Keen και Scott-Morton (1978) έδωσαν τον κλασικό ορισμό πως τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων συνδυάζουν τις διανοητικές ικανότητες των ανθρώπων με αυτές των ηλεκτρονικών υπολογιστών με αντικειμενικό στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των λαμβανομένων αποφάσεων. Είναι βασισμένα στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε θέματα που αφορούν την αντιμετώπιση ημιδομημένων προβλημάτων. Την ίδια θεώρηση έδωσαν και οι Alter(1977) και Huber(1980).

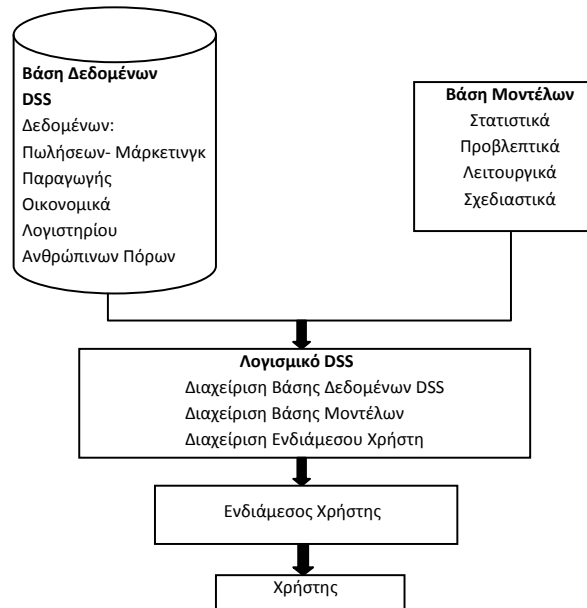
Μπορούμε να πούμε λοιπόν, ότι τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων συνδυάζουν τις διανοητικές ικανότητες των ανθρώπων με αυτές των ηλεκτρονικών υπολογιστών με αντικειμενικό στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των λαμβανομένων αποφάσεων. Είναι συστήματα υποστήριξης των αποφασιζόντων βασισμένα στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε θέματα που αφορούν την αντιμετώπιση ημιδομημένων προβλημάτων. Επιτρέπουν σε αυτόν που λαμβάνει την απόφαση να συνδυάσει την προσωπική του κρίση με το αποτέλεσμα του υπολογιστή σ' ένα διάλογο χρήστη - μηχανήματος για να παραχθεί χρήσιμη πληροφορία για υποστήριξη στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Οι αποφάσεις διακρίνονται σε δομημένες και αδόμητες:

- Δομημένες αποφάσεις είναι εκείνες των οποίων:
 - η διαδικασία που ακολουθείται για τη λήψη μιας απόφασης είναι πάντα η ίδια.
 - το αντικείμενο της απόφασης είναι σαφώς καθορισμένο.
 - τα δεδομένα εισόδου καθώς και τα αποτελέσματα της επεξεργασίας είναι συγκεκριμένα.

- Αδόμητες αποφάσεις είναι εκείνες των οποίων:
 - η διαδικασία που ακολουθείται για τη λήψη της απόφασης είναι κάθε φορά διαφορετική.
 - το αντικείμενο της απόφασης, τα δεδομένα εισόδου καθώς και τα αποτελέσματα της επεξεργασίας δεν είναι καθορισμένα.

Η παραδοσιακή αρχιτεκτονική ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων περιλαμβάνει μια Βάση Δεδομένων με επιλεγμένα και δομημένα στοιχεία που μπορούν να αξιοποιηθούν για τη λήψη απόφασης και μια Βάση Μοντέλων που αποτελούν το μηχανισμό υπολογισμού προβλέψεων και συμπερασμάτων.



Σχήμα 1.3. Παραδοσιακή αρχιτεκτονική Συστήματος Υποστήριξης Αποφάσεων

(Καθηγητής εφαρμογών Γεώργιος Σταλίδης (Απρίλιος 2009), Συστήματα πληροφορικής στη διοίκηση, Σημειώσεις παραδόσεων)

Τα συστήματα αυτά είναι ικανά να λύσουν όλους τους τύπους προβλημάτων (δομημένα, ημιδομημένα, αδόμητα) και να χρησιμοποιούν τις ικανότητες της μεθόδου υποβολής ερωτημάτων για να αποκτάμε πληροφορίες κατόπιν αιτήσεως. Επειδή τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων έχουν μια πρόσθετη διάσταση που δεν την βρίσκουμε σε πληροφοριακά συστήματα του παρελθόντος, θα ήταν υποβοηθητικό να εξετάσουμε κάθε όρο της έκφρασης *σύστημα υποστήριξης αποφάσεων* από τη σκοπιά αυτή.

Πρώτον, ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων επικεντρώνεται στην υποστήριξη απόφασης που παίρνεται στο πεδίο της αναγνώρισης και λύσης διοικητικών προβλημάτων σε όλα τα επίπεδα για αποτελεσματικό σχεδιασμό και έλεγχο. Το κεντρικό ζήτημα ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων είναι ο προσδιορισμός της διαδικασίας λήψης αποφάσεων ή των αποφάσεων που υποστηρίζονται για να βοηθήσουν τους χρήστες στην εκπλήρωση των οργανωσιακών τους καθηκόντων και υπευθυνοτήτων. Οι δραστηριότητες λήψης αποφάσεων του ατόμου θα έπρεπε να διαπλέκονται με το σύστημα έτσι ώστε να μπορούν να παρθούν αποτελεσματικές αποφάσεις.

Δεύτερον, ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων δίνει υποστήριξη στο χρήστη και δεν αντικαθιστά το άτομο. Η έμφαση είναι στην εξύψωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων δίνοντας στο άτομο τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει ποσοτικά υποδείγματα κατάλληλα για το πρόβλημα και αφήνοντας τα υπόλοιπα στο διοικητικό στέλεχος προκειμένου να καταλήξει σε μια τελική απόφαση.

Το κεντρικό θέμα είναι η ανύψωση της ικανότητας του χρήστη για λήψη αποφάσεων επιτρέποντας στον υπολογιστή να κάνει αντικειμενική και ποσοτική μέτρηση και επιτρέποντας στο χρήστη να εισάγει υποκειμενικούς και ποιοτικούς παράγοντες.

Τρίτον, ο όρος *σύστημα* συμπεριλαμβάνει τόσο το χρήστη όσο και το μηχάνημα και σημαίνει δυνατότητα πρόσβασης σε ποσοτικά υποδείγματα, γλώσσες κατασκευής υποδειγμάτων καθώς και σε κάποιον τύπο βάσης δεδομένων. Γενικά το μηχάνημα είναι ένας υπολογιστής που λειτουργεί μ' ένα διαλογικό τρόπο λειτουργίας μέσω ενός τερματικού εισόδου / εξόδου. Σ' ένα πλαίσιο συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων τα στοιχεία αυτά σχετίζονται περισσότερο με την παροχή μιας υπηρεσίας σε εκείνον που αποφασίζει παρά με την παράδοση ενός προϊόντος όπως στα παλαιότερα πληροφοριακά συστήματα.

Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων είναι μια εφαρμογή προγράμματος ηλεκτρονικού υπολογιστή που αναλύει τα δεδομένα των επιχειρήσεων και την παρουσιάζει έτσι ώστε οι χρήστες μπορούν να πάρουν επιχειρηματικές αποφάσεις πιο εύκολα. Πρόκειται για ένα «ενημερωτικό αίτηση» που συλλέγει τα δεδομένα κατά τη διάρκεια της κανονικής λειτουργίας των επιχειρήσεων.

Μια αίτηση υποστήριξης αποφάσεων ενδέχεται να συγκεντρώσει και να παρουσιάσει:

- Συγκριτικά ποσά των πωλήσεων μεταξύ μίας εβδομάδας και της επόμενης.
- Αριθμητικές προβλέψεις εσόδων που βασίζονται σε νέες υποθέσεις προϊόν πώλησης.
- Τις συνέπειες των διαφόρων εναλλακτικών λύσεων αποφάσεων, δεδομένου η πείρα του παρελθόντος σε ένα πλαίσιο που περιγράφεται.

Όλο και περισσότεροι οργανισμοί εφαρμόζουν συστήματα υποστήριξης αποφάσεων σε μια ευρεία έκταση λειτουργικών περιοχών. Τυπικές αποφάσεις περιλαμβάνουν λήψη αποφάσεων σχετικά με το μίγμα μάρκετινγκ, ανάλυση κοινοπραξιών, οικονομικό σχεδιασμό, προϋπολογισμό, διοίκηση χαρτοφυλακίου και σχεδιασμό της παραγωγικής ικανότητας των μονάδων παραγωγής. Άλλες περιλαμβάνουν τιμολόγηση προϊόντων, ευέλικτο σχεδιασμό και προϋπολογισμό, πορεία των πωλήσεων και επισκόπηση. Μια εξέταση αυτών των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων δείχνει ότι αυτά πραγματικά διαφέρουν σημαντικά. Αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για στρατηγικό σχεδιασμό, διοικητικό και λειτουργικό έλεγχο. Επίσης μπορούν να κυμαίνονται στη δόμηση του καθήκοντος λήψης απόφασης που υποστηρίζουν.

Τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν αποφάσεις της διεύθυνσης διερευνώντας σενάρια βάσει των εξής παραμέτρων:

- **Είσοδος:** Μικρού όγκου δεδομένα ή εκτεταμένες βάσεις δεδομένων, αναλυτικά μοντέλα και εργαλεία ανάλυσης δεδομένων (στατιστική υπηρεσία, δημοσκοπήσεις).
- **Επεξεργασία:** Με αλληλεπίδραση, προσομοιώσεις, αναλύσεις, μαθηματικά μοντέλα που διερευνούν διαφορετικά σενάρια.
- **Έξοδος:** Ειδικές αναφορές, αναλύσεις αποφάσεων, απαντήσεις σε ερωτήσεις.
- **Χρήστες:** Επαγγελματίες, διευθυντές προσωπικού.

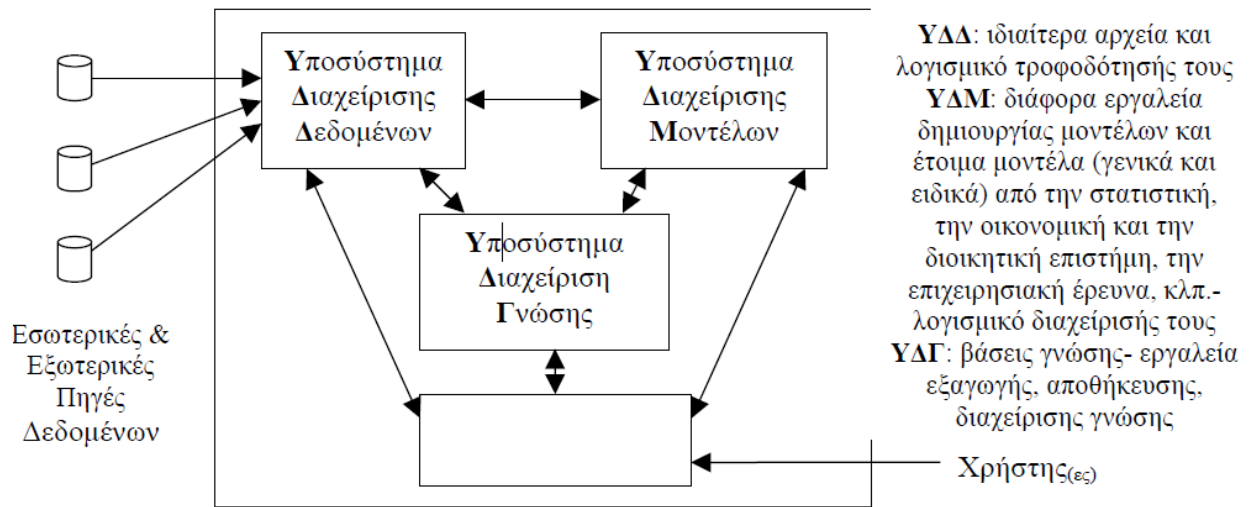
Με τη χρήση ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων γίνεται προσπάθεια να βελτιωθεί η ποιότητα της πληροφορίας, στην οποία βασίζεται μια απόφαση, ενώ παρέχεται από το σύστημα όχι μόνο μια απλή λύση αλλά ένας αριθμός εναλλακτικών λύσεων. Με τον τρόπο αυτό βοηθούνται οι αποφασίζοντες να κατανοήσουν καλύτερα τη φύση των διαφόρων προβλημάτων και επομένως να βελτιώσουν τις λαμβανόμενες από αυτούς αποφάσεις.

Δομή και Συστατικά των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων:

- **Διαχείριση δεδομένων:** Η διαχείριση δεδομένων περιλαμβάνει τις βάσεις δεδομένων, οι οποίες περιλαμβάνουν δεδομένα σχετικά με την κατάσταση, τα οποία διαχειρίζονται από μία βάση διαχείρισης δεδομένων.
- **Διεπαφή χρήστη:** Ο χρήστης μπορεί να επικοινωνήσει και να διευθύνει το σύστημα υποστήριξης αποφάσεων μέσω του συστήματος αυτού.
- **Διαχείριση μοντέλων:** Αυτό περιλαμβάνει το λογισμικό με χρηματοοικονομικά, στατιστικά, διοικητικής επιστήμης ή άλλα ποσοτικά μοντέλα που παρέχουν τις αναλυτικές ικανότητες του συστήματος και ένα κατάλληλο λογισμικό πρόγραμμα διαχείρισης προκειμένου να διαχειρίζονται τα μοντέλα.
- **Διαχείριση γνώσης:** Αυτό το σύστημα μπορεί να υποστηρίξει οποιοδήποτε άλλο υποσύστημα ή να ενεργεί σαν ανεξάρτητο συστατικό, παρέχοντας τη γνώση για τη λύση του συγκεκριμένου προβλήματος. Αυτό το υποσύστημα είναι διαθέσιμο σε μερικά μόνο συστήματα υποστήριξης αποφάσεων.

(Καθ. Γεώργιος Ι. Δουκίδης, Ι. Σιδέρης (Νοέμβριος 2003), Διοίκηση επιχειρήσεων και πληροφοριακά συστήματα, Εκδόσεις Ι.Σιδέρης)

Η δομή και τα βασικά υποσυστήματα ενός Συστήματος Υποστήριξης Αποφάσεων (ΣΥΑ) φαίνονται στο παρακάτω σχήμα:



Σχήμα 1.4. Δομή και βασικά υποσυστήματα ενός Συστήματος Υποστήριξης Αποφάσεων.

1.3 Τουρισμός και Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων

Όπως αναφέραμε στην προηγούμενη ενότητα τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων παρέχουν σε όλα τα επίπεδα διοίκησης ενός οργανισμού ή μιας εταιρίας τη δυνατότητα να παίρνουν αποφάσεις λαμβάνοντας υπόψη τους μεγάλο αριθμό παραμέτρων και όγκο πληροφορίας. Τα σημερινά μεγέθη των αγορών σε συνδυασμό με το έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον κάνουν τη χρήση τέτοιων συστημάτων απολύτως αναγκαία.

Η δημιουργία πληροφοριακών συστημάτων, ικανών να υποστηρίξουν την πρόβλεψη δράσεων και τη λήψη αποφάσεων κατά τη διαδικασία σύλληψης και υλοποίησης κάθε ανάλογου έργου ή προγράμματος αποσκοπεί κυρίως στο να ελαχιστοποιήσει τα προβλήματα που προέρχονται από τη συναρμοδιότητα των διοικητικών οργάνων και την αδυναμία συντονισμού των ενεργειών των εμπλεκόμενων φορέων.

Ο τουρισμός αποτελεί σημαντικό κλάδο της Ελληνικής οικονομίας και η πορεία του αντανakλάται άμεσα στα μεγέθη της. Στη σημερινή δύσκολη οικονομική συγκυρία είναι σαφές ότι η εξέλιξή του είναι ιδιαίτερα κρίσιμη για τις αντοχές του οικονομικού ιστού της χώρας. Υπολογίζεται ότι συμμετέχει κατά 18% σχεδόν στη διαμόρφωση του εθνικού ΑΕΠ, χωρίς μάλιστα να συμπεριλαμβάνονται οι δαπάνες των τουριστών σε άλλους κλάδους. Επιπλέον συμβάλλει καθοριστικά στην απασχόληση με περισσότερες από 750.000 θέσεις εργασίας.

Λόγω των χαρακτηριστικών του είναι άμεσα συνδεδεμένος με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας και η ανταγωνιστικότητα και η επιβίωση τόσο των τουριστικών επιχειρήσεων όσο και των τουριστικών προορισμών του, εξαρτάται άμεσα από την αποτελεσματική αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας. Συγκεκριμένα λόγω τη γεωγραφικής απόστασης των πελατών με τον τουριστικό προορισμό και τις τουριστικές επιχειρήσεις απαιτείται η χρήση τους για την εύκολη διεκπεραίωση των συναλλαγών. Έτσι ο πελάτης - τουρίστας μπορεί να συλλέξει πλούσιες πληροφορίες και να διευκολυνθεί στη διαδικασία επιλογής προορισμού και επιχείρησης, στη σύγκριση τιμών και υπηρεσιών και στη διεύθυνση των οικονομικών του συναλλαγών (κράτηση αεροπορικών εισιτηρίων, δωματίων).

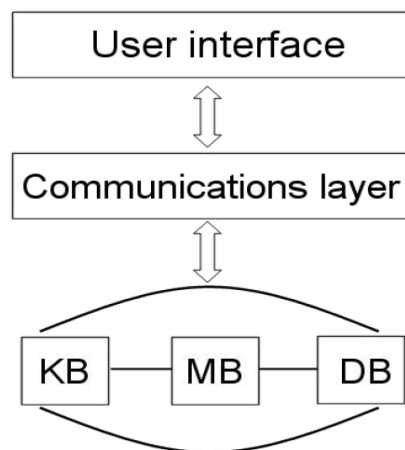
Η εφαρμογή των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων μπορεί να αλλάξει σημαντικά το περιβάλλον στις τουριστικές επιχειρήσεις με πολλαπλά οφέλη, όπως η μείωση του κόστους, η καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών και η υψηλή ποιότητα υπηρεσιών, η μεγιστοποίηση της προβολής, η διεύρυνση της τουριστικής περιόδου, η διευκόλυνση στις κρατήσεις, η πρόσληψη προσωπικού, η διαχείριση της επιχείρησης, η συλλογή και η ανάλυση της επιχειρηματικής γνώσης, κ.ά.

Με την εφαρμογή αυτών των συστημάτων οι επιχειρήσεις τουρισμού και φιλοξενίας θα έχουν μεγαλύτερο όφελος όταν οι εμπειρίες των τουριστών ενισχυθούν από την υψηλή ποιότητα υπηρεσιών πληροφόρησης. Άλλωστε ήδη οι επιχειρήσεις ανταγωνίζονται πλέον βάση της ποιότητας των πληροφοριών που παρέχουν στον πελάτη. Έτσι ένα ανθρώπινο στοιχείο και ο υπολογιστής, εργασία και συστατικό μαζί μπορούν να βρουν την καλύτερη λύση.

Πιο συγκεκριμένα το σύστημα αυτό θα ενισχύει και θα στηρίζει την διαδικασία λήψης αποφάσεων λαμβάνοντας υπόψη αλληλεξαρτήσεις παραγόντων, όπως οι συγκρούσεις ατομικών και συλλογικών συμφερόντων, η μη ομοιογενής διασπορά των περιβαλλοντικών προβλημάτων, οι μακροπρόθεσμες και σε μακρινή απόσταση εκδηλούμενες επιπτώσεις που δεν είναι άμεσα και εξ'αρχής κατανοητές και γενικότερα των παραγόντων που επηρεάζουν την επιτυχία εφαρμογής των αποφάσεων.

Στον τουρισμό ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων θα αναπτυχθεί συνδυάζοντας εργαλεία για να βοηθήσει στην ανάλυση των απόψεων, τις ανησυχίες και την προγραμματισμένη στρατηγική της, ένα ευρύ φάσμα φορέων του τουρισμού για την αντιμετώπιση των προβαλλομένων τάσεων και των προσδοκιών των τουριστών.

Η εκτιμώμενη χρησιμότητα, η ευκολία χρήσης και η θετική στάση προς την κατεύθυνση της τεχνολογίας των πληροφοριών είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν πιο έντονα την αποδοχή ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων μεταξύ των διαχειριστών αυτού του τομέα. Μια πιθανή πρόταση για μια αρχιτεκτονική ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων κατάλληλο για τη διαχείριση ενός τουριστικού προορισμού φαίνεται στο Σχήμα 1.5. Μέσα από μια διασύνδεση εφαρμογής ο χρήστης μπορεί να έχει πρόσβαση, μέσω ενός στρώματος επικοινωνίας.



Σχήμα 1.5. Γενική αρχιτεκτονική ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων

Η KB ορίζεται ως ένα κεντρικό αποθετήριο για πληροφορίες, όπως μια δημόσια βιβλιοθήκη, μια βάση δεδομένων που σχετίζονται πληροφορίες για ένα συγκεκριμένο θέμα. Χρησιμοποιείται για τη βελτιστοποίηση της συλλογής πληροφοριών, οργάνωσης, και ανάκτησης για μια συγκεκριμένη αίτηση ή για τις δημόσιες και ανοικτές αναζητήσεις.

Η MB είναι ένα βασικό μοντέλο. Μια συλλογή μοντέλων και αλγορίθμων που χρησιμοποιούνται από την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων. Επίσης περιέχει εργαλεία σε θέση να εκτελεί προσομοιώσεις των δυναμικών σύνθετων συστημάτων.

Η DB είναι μια βάση δεδομένων. Μια συλλογή των δεδομένων σε οργανωμένη υπηρεσία με πολλές εφαρμογές ταυτόχρονα, δεδομένα μπορούν να συλλέγονται από διάφορες πηγές, πρωτογενείς, δεδομένα που προέρχονται από έρευνες, δευτερογενή δεδομένα από εθνικά ή περιφερειακά στατιστικά συμβούλια, κ.λ.π.

Το αποτέλεσμα θα είναι οι πληροφορίες να προσαρμοστούν εύκολα στις τρέχουσες ανάγκες και στις ιδιαιτερότητες της κάθε τουριστικής επιχείρησης για το λόγο ότι τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων αποτελούν σημαντικά εργαλεία διαχείρισης, καθώς παρέχουν ένα αντικειμενικό πλαίσιο επεξεργασίας εναλλακτικών λύσεων και επιλογών. Παρά την υποκειμενικότητα που εμπεριέχεται στην όλη διαδικασία, τα συστήματα αυτά ενισχύουν τον μηχανισμό λήψης αποφάσεων δίνοντας τη δυνατότητα συμμετοχής σε αυτές, όλων των ενδιαφερόμενων με στόχο την προσέγγιση μιας κατά το δυνατόν ορθολογικής διαδικασίας.

1.4 Δομή της εργασίας

Στην παρούσα εργασία θα γίνει μια προσπάθεια για την παρουσίαση και ανάλυση των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων που βοηθούν στον εντοπισμό και την επίλυση των προβλημάτων μιας επιχείρησης συνδυάζοντας τις διανοητικές ικανότητες των ανθρώπων με αυτές των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Στόχος της εργασίας είναι να δοθεί η περιγραφή αυτών των συστημάτων και να επισημανθεί η χρησιμότητά τους συγκεκριμένα στα τουριστικά προϊόντα.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια εισαγωγή για τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία είναι απαραίτητα σε μια επιχείρηση και χρησιμοποιούνται ανάλογα με τις ανάγκες και τις οικονομικές δυνατότητές της. Πιο συγκεκριμένα γίνεται μια ανάλυση των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων και ο τρόπος που εφαρμόζονται στο σχεδιασμό των τουριστικών προϊόντων.

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται μια περιγραφή των τύπων συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων, των βασικών τους χαρακτηριστικών, των πλεονεκτημάτων τους, της ανάπτυξής τους και των συστημάτων αυτών με βάση τη γνώση.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η επίδραση των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στα τουριστικά προϊόντα, τα προβλήματα και οι ανάγκες του τουρισμού, οι ανάγκες και οι επιθυμίες που έχουν οι χρήστες.

Στο τέταρτο και τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα μιας πρωτογενούς έρευνας για τα πληροφοριακά συστήματα και τα τουριστικά γραφεία, τις επιθυμίες των χρηστών, την ενημέρωση για τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, καθώς και ορισμένες προτάσεις σχεδιασμού και λύσεων.

Τέλος στα συμπεράσματα αναφέρονται ορισμένα σχόλια που προέκυψαν μετά από την επιμέλεια της εργασίας.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

2.1 Τύποι συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων

Για την κατανόηση των συστημάτων στήριξης αποφάσεων υπάρχει μια κατηγοριοποίηση τριών επιπέδων τεχνολογίας.

1. **Εξειδικευμένα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων:** Χρησιμοποιούνται για την υποστήριξη μιας συγκεκριμένης απόφασης.
2. **Γεννήτριες συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων:** Μια γεννήτρια είναι ένα πακέτο το οποίο επιτρέπει τη σύντομη και εύκολη ανάπτυξη λογισμικού. Παρέχει ευκολίες για την ανάπτυξη των προτύπων και τη δημιουργία αναφορών και γραφικών.
3. **Εργαλεία συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων:** Πρόκειται για εργαλεία που διευκολύνουν την ανάπτυξη είτε εξειδικευμένων είτε γεννητριών συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων.

Η εφαρμογή ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων μπορεί να έχει πρόσβαση σε περιουσιακά στοιχεία, να συγκεντρώσει συγκριτικά αριθμητικά δεδομένα, να προβλέψει στοιχεία που βασίζονται σε νέα δεδομένα ή υποθέσεις και να παρουσιάσει τις συνέπειες διάφορων εναλλακτικών λύσεων, δεδομένου προηγούμενης εμπειρίας σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο. Είναι απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν τα κατάλληλα εργαλεία ώστε να παρουσιάσουν τα δεδομένα έγκαιρα, περιληπτικά και με γραφικό τρόπο στους αποφασίζοντες για να μπορέσουν να πάρουν κατευθυνόμενες από τη γνώση αποφάσεις. Αυτή η παρουσίαση των δεδομένων δε γίνεται αυτόματα. Προκύπτει μετά από μια έντονη διαλεκτική σχέση μεταξύ χρήστη και συστήματος. Ο χρήστης έχει στη διάθεσή του διάφορες δυνατότητες τις οποίες εφαρμόζει πάνω στα δεδομένα και παίρνει τα ανάλογα αποτελέσματα. Έτσι, ανάλογα με τις δυνατότητες που προσφέρουν, έχουν προκύψει τρεις τύποι συστημάτων στήριξης αποφάσεων:

1^{ος} τύπος: Κατευθυνόμενα από μοντέλο (model-driven)

Πρόκειται για ολοκληρωμένα συστήματα που έχουν τη δυνατότητα εκτέλεσης what-if σεναρίων καθώς και άλλων τύπων ανάλυσης.

2^{ος} τύπος: Κατευθυνόμενα από τα δεδομένα (data-driven)

Επιτρέπουν στο χρήστη να εξάγει και να αναλύει χρήσιμη πληροφορία από μεγάλες βάσεις δεδομένων.

3^{ος} τύπος: Εξόρυξης γνώσης (data-mining)

Εύρεση κρυμμένων, τυποποιημένων μορφών και κάποιων σχέσεων σε μεγάλες βάσεις δεδομένων. Το αποτέλεσμα είναι η εξαγωγή κάποιων κανόνων ώστε να είναι δυνατή η πρόβλεψη μελλοντικών συμπεριφορών.

2.2 Βασικά χαρακτηριστικά

Η υποστήριξη των αποφάσεων στοχεύει στην επίτευξη της υποβοήθησης των διευθυντικών στελεχών στη διαδικασία λήψης ημιδομημένων κυρίως αποφάσεων, στην υποστήριξη παρά της κρίσης και της διαίσθησης των στελεχών και στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Μπορούν να σχεδιαστούν ώστε να υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων σε οποιοδήποτε επίπεδο ενός οργανισμού. Προσφέρουν υποστήριξη σε επιχειρήσεις, στο μάνατζμεντ των οικονομικών και στη στρατηγική λήψης αποφάσεων. Πολλές φορές τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων σχεδιάζονται για χρήση σε ειδικούς τύπους οργανισμών, όπως νοσοκομεία, τράπεζες και ασφαλιστικές εταιρίες.

Τα χαρακτηριστικά ενός συστήματος στήριξης αποφάσεων είναι τα εξής:

- Υποστηρίζει και τις τέσσερις φάσεις λήψης αποφάσεων (νοητικής, σχεδίασης, επιλογής και ολοκλήρωσης).
- Υποστηρίζει τις διαδικασίες λήψης ημιδομημένων ή δομημένων αποφάσεων.
- Δίνει έμφαση στην ευκολία χρήσης, την ευελιξία και την προσαρμοστικότητά του.
- Αλληλεπιδρά με άλλα πληροφοριακά συστήματα που ήδη λειτουργούν.
- Συνδυάζει τη συνεργασία μοντέλων, βάσεων δεδομένων και τεχνικών παρουσίασης των αποτελεσμάτων.
- Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι και τα κύρια σημεία διαφοροποίησής του από τα άλλα συστήματα.
- Είναι φιλικό στο χρήστη.
- Η χρήση του οδηγεί στη βελτίωση των αποφάσεων και στη δημιουργία νέων απαιτήσεων που αποφασίζονται από αυτό, γεγονός που οδηγεί στη βελτίωση του συστήματος.
- Κατασκευάζονται για να παρέχουν υποστήριξη σε όλα τα επίπεδα διοίκησης βοηθώντας τον αποφασίζοντα, ο οποίος διατηρεί τον πλήρη έλεγχο του συστήματος καθ' όλη τη διάρκεια λήψης μιας απόφασης.
- Η υποστήριξη παρέχεται είτε σε ομάδες είτε σε ξεχωριστά άτομα.
- Η χρήση τους βοηθά στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και όχι της αποδοτικότητας.

Με τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων αυξάνεται η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων πρέπει να παρουσιάζει τις πληροφορίες με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολη η κατανόηση και η μεταβολή τους. Οι πληροφορίες που παρουσιάζει ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων μπορεί να πηγάζουν από ανάλυση δεδομένων συναλλαγών, μπορεί να είναι το αποτέλεσμα ενός μοντέλου αποφάσεων ή μπορεί να έχουν συγκεντρωθεί από εξωτερικές πηγές. Έχουν τη δυνατότητα να παρουσιάζουν εσωτερικά και εξωτερικά γεγονότα, πληροφορημένες απόψεις και προβλέψεις.

Πρέπει να παρέχονται οι σωστές πληροφορίες, την κατάλληλη στιγμή, με την κατάλληλη μορφή και το σωστό κόστος.

Σήμερα τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά ενός συστήματος στήριξης αποφάσεων εστιάζονται:

1. Στην αναγνώριση και επίλυση ενός προβλήματος:

- Γενική προσέγγιση στην υποστήριξη της λήψης αποφάσεων με έμφαση τη διοίκηση, βάση της αντίληψης.
- Διασύνδεση χρήστη - μηχανής που επιτρέπει στο χρήστη να κρατάει τον έλεγχο, τόσο στη διαδικασία της αναγνώρισης του προβλήματος όσο και στη διαδικασία της επίλυσης του προβλήματος.
- Υποστήριξη του χρήστη στην επίλυση καλά δομημένων, ημιδομημένων και αδόμητων προβλημάτων.
- Χρησιμοποίηση ποσοτικών μοντέλων.
- Χρησιμοποίηση γλωσσών χρηματοοικονομικού σχεδιασμού και στατιστικών πακέτων.

2. Στο διαλογικό ρυθμό λειτουργίας:

- Ικανότητες ερωτήσεων για την απόκτηση πληροφοριών μετά από πρόσκληση.
- Χρησιμοποίηση διοικητικών σταθμών εργασίας.
- Βολική και εύχρηστη προσέγγιση.
- Διαχρονικά προσαρμοσμένο σύστημα.

3. Στην περιεκτική προσέγγιση συστημάτων:

- Ολοκληρωμένα συστήματα λειτουργικών περιοχών.
- Διευρυμένη βάση δεδομένων με ολοκλήρωση εξωτερικών και εσωτερικών δεδομένων.
- Αποτελέσματα εξόδου που απευθύνονται στο προσωπικό της οργάνωσης κάθε επιπέδου.

(Γιάννης Α. Πολλαλής, Διονύσης Ι. Γιαννακόπουλος, Ιωάννης Παπουτσής (Αθήνα 2004), Πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων Ι, Εισαγωγή στην τεχνολογία και στρατηγική, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.)

2.3 Πλεονεκτήματα

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων προσφέρουν αισθητά καλύτερες αποφάσεις, εξοικονόμηση κόστους ενός συστήματος επεξεργασίας των επιχειρήσεων, βοηθούν στο να κάνουν μονότονα καθήκοντα και επιτρέπουν τη λήψη της απόφασης για τη διερεύνηση ενός προβλήματος πιο συστηματικά και προσεκτικά.

Ένα βασικό πλεονεκτήματα των συστημάτων στήριξης αποφάσεων είναι πως μετέτρεψαν την «εννοούμενη γνώση» σε «προφανή γνώση». Ως αποτέλεσμα είναι η παροχή περισσότερης γνώσης μέσα στην επιχείρηση καθώς και μία δυνατότητα αυξημένης ενδοεπιχειρησιακής μάθησης αφού η «προφανής γνώση» εξαπλώνεται γρηγορότερα και ευκολότερα μέσα στην επιχείρηση.

Με βάση αυτό το δεδομένο τα συστήματα στήριξης αποφάσεων θεωρήθηκαν ως μία επιπρόσθετη μέθοδος επικοινωνίας στις επιχειρήσεις.

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των συστημάτων στήριξης αποφάσεων είναι τα εξής:

- Βελτιώνουν την προσωπική απόδοση.
- Επισπεύδουν την επίλυση προβλημάτων. (επιταχύνουν την πρόοδο της επίλυσης των προβλημάτων σε έναν οργανισμό)
- Διευκολύνουν την διαπροσωπική επικοινωνία.
- Προωθούν εκπαίδευσης ή κατάρτισης.
- Αυξάνουν την οργανωτική ελέγχου .
- Δημιουργούν νέα στοιχεία προς υποστήριξη της απόφασης.
- Δημιουργούν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι του ανταγωνισμού.
- Ενθαρρύνουν την εξερεύνηση και την ανακάλυψη.
- Αποκαλύπτουν νέες προσεγγίσεις για να σκεφτόμαστε το πρόβλημα.
- Βοηθούν τις διαχειριστικές διαδικασίες.

Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων περιέχει μία βάση γνώσεων που θεωρείται απαραίτητη για τη λήψη αποφάσεων και έτσι επιτυγχάνει διάφορες εργασίες και δείχνει πια συμπεράσματα είναι έγκυρα σε διάφορες περιπτώσεις.

Μπορεί να αποκτήσει και να διατηρήσει περιγραφική γνώση, όπως διατήρηση καταγραφών, διαδικασιών και κανόνων. Παρουσιάζει τη γνώση με διάφορους κατά παραγγελία τρόπους καθώς και με τυποποιημένες αναφορές.

Επίσης μπορεί να επιλέξει οποιοδήποτε επιθυμητό υποσύνολο αποθηκευμένης γνώσης, είτε για την παρουσίαση είτε για την παραγωγή καινούργιας.

(www.el.wikiversity.org/wiki/Decision_Support_System%28DSS%29)

Κάποια άλλα πλεονεκτήματα των DSS είναι τα εξής:

- Η πληροφορία υψηλής ποιότητας είναι ακριβής, ανακτάται στο σωστό χρόνο, είναι κατανοητή και πλήρης.
- Η αξιολόγηση της ποιότητας της πληροφορίας είναι ένα προκαταρκτικό έργο που σχετίζεται με την αξιολόγηση της αποδοτικότητας ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων.
- Είναι αλληλεπιδραστικά συστήματα βασισμένα σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές που σκοπεύουν στην υποβοήθηση των αποφασιζόντων να αξιοποιήσουν δεδομένα και μοντέλα, προκειμένου να αναγνωρίσουν και να λύσουν προβλήματα και να λάβουν αποφάσεις.

Έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν με εφαρμογές λογισμικού για άντληση δεδομένων όπου με αυτό τον τρόπο δίνεται η ευχέρεια στη διοίκηση των επιχειρήσεων να αντλήσουν, να επεξεργαστούν, να διαχειριστούν και να μετατρέψουν άμεσα ανεκμετάλλευτα δεδομένα σε πληροφόρηση και γνώση.

Άλλα οφέλη των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων είναι:

- Δυνατότητα στήριξης και επίλυσης περίπλοκων προβλημάτων και υποστήριξη των αντίστοιχων αποφάσεων.
- Γρήγορη ανταπόκριση σε απροσδόκητες καταστάσεις που προκύπτουν από την αλλαγή των δεδομένων.
- Βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διοίκησης.

Η προσφορά των DSS στη λήψη των αποφάσεων σχηματικά μπορεί να παρουσιαστεί ως εξής:



Σχήμα 2.1. Προσφορά συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στη λήψη των αποφάσεων

2.4 Η ανάπτυξη των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων

Στην ανάπτυξη των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων συνεισφέρουν διαφορετικοί επιστημονικοί κλάδοι. Το θεωρητικό πλαίσιο στην ανάλυση αποφάσεων που είναι απαραίτητο για τη σχεδίαση χρήσιμων και πρωτότυπων προσεγγίσεων και για την επιλογή της κατάλληλης απόφασης, παρέχεται από την επιχειρησιακή έρευνα. Η επιστήμη της συμπεριφοράς συμμετέχει με τη διερεύνηση του τρόπου που οι άνθρωποι και οι οργανισμοί επεξεργάζονται τις πληροφορίες και παίρνουν τις αποφάσεις τους. Η επιστήμη της πληροφορικής παρέχει τα απαραίτητα εργαλεία για την ανάπτυξη των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων, τόσο σε υλικό (hardware), όσο και σε λογισμικό (software). Από την περιοχή των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης δανειζόμαστε τα εργαλεία σχεδίασης και χειρισμού βάσεων δεδομένων. Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων του Simon (1960), σε αντίθεση με τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης που υποστηρίζουν τη νοηματική φάση και την επιχειρησιακή έρευνα που υποστηρίζει κυρίως τη φάση επιλογής και σε δεύτερο επίπεδο τη φάση σχεδίασης.

(www.osys.gr/content/view/12/12/)

Τα στάδια ανάπτυξης ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων είναι τα εξής:

- ✓ **Πλάνο ανάπτυξης και κατασκευής:**
Αρχικά οι στόχοι της ανάπτυξης του συστήματος. Ο αποφασίζοντας καταλήγει στη σωστή απόφαση αφού το σύστημα τον εφοδιάσει με όλες τις απαραίτητες πληροφορίες.
- ✓ **Έρευνα δυνατότητας ανάπτυξης:**
Γίνεται έρευνα για τον προσδιορισμό των απαιτήσεων και αναγκών του χρήστη και για τη συγκέντρωση πληροφοριών για τα διαθέσιμα μέσα.
- ✓ **Ανάλυση:**
Αναλύεται ποια απαιτούμενα χρειάζονται για την ολοκλήρωση του συστήματος. Τέτοια μέσα είναι η ομάδα εργασίας, τεχνικά μέσα, οικονομικοί πόροι και οργανωτικά θέματα.
- ✓ **Σχεδίαση:**
Αφορά τη δομή, τα χαρακτηριστικά και τα διάφορα συστατικά του συστήματος.
- ✓ **Κατασκευή:**
Κατασκευάζεται το σύστημα και μετά ελέγχεται η ορθή λειτουργία του και τυχόν συμπληρωματικές βελτιώσεις.
- ✓ **Ολοκλήρωση :**
Αυτή η διαδικασία επαναλαμβάνεται μέχρι το σύστημα να ικανοποιεί πλήρως τις ανάγκες του χρήστη-αποφασίζοντα.

Το πλαίσιο εξέλιξης ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων ποικίλλει ανάλογα με τις επιχειρησιακές προτεραιότητες κάθε οργανισμού. Παραδείγματος χάριν εάν ένας οργανισμός έχει ως βασικό στόχο την ανάπτυξη μοντέλων πρόβλεψης και υποβοήθησης στη επιλογή δράσεων, θα δρομολογήσει απευθείας την ανάπτυξη σχετικών μοντέλων ακόμα και χωρίς την χρήση αποθήκης δεδομένων χρησιμοποιώντας απλά αρχεία δεδομένων ή πληροφορία από παραγωγικά συστήματα.

Φάσεις ανάπτυξης και ωρίμανσης ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων είναι οι ακόλουθες:

- Επιλέγονται κάποιες κρίσιμες επιχειρησιακές διαδικασίες προς παρακολούθηση.
- Αναπτύσσεται μηχανισμός ελέγχου της ποιότητας των δεδομένων.
- Αναπτύσσεται αποθήκη δεδομένων που είναι σε θέση να παράγει πολυδιάστατες δομές στοιχείων για τις επιλεγείσες επιχειρησιακές διαδικασίες.
- Αναπτύσσονται τυποποιημένες αναφορές απόδοσης των διαδικασιών.
- Αναπτύσσονται εργαλεία για την πολυδιάστατη ανάλυση στοιχείων σε περιβάλλον OLAP (On-line analytical processing) ή με απλή χρήση ερωτημάτων SQL.
- Αναπτύσσονται μοντέλα πρόβλεψης επιχειρησιακού αποτελέσματος που ενδιαφέρει τον οργανισμό.

Όλες οι κατηγορίες λειτουργικότητας DSS αναπτύσσονται και ωριμάζουν, καθώς ο Οργανισμός δοκιμάζει και αξιολογεί την ωφελιμότητα κάθε προσπάθειας και επένδυσης με τον παρακάτω τρόπο:

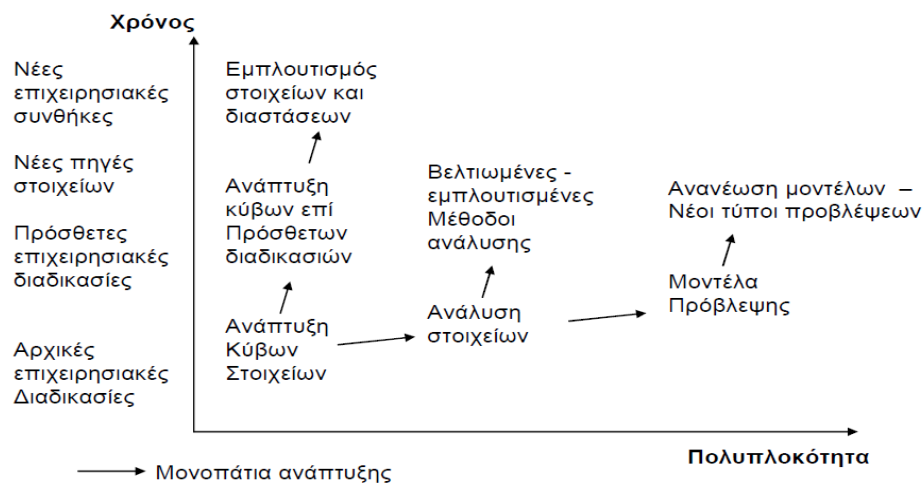
- Ωριμάζουν και αυτοματοποιούνται οι διαδικασίες άντλησης στοιχείων από παραγωγικά συστήματα.
- Επιλέγονται πρόσθετες επιχειρησιακές διαδικασίες προς παρακολούθηση.
- Επεκτείνεται η αποθήκη δεδομένων με τη συστηματική προσθήκη στοιχείων μετρήσεων επί των επιχειρησιακών διαδικασιών.
- Μελετούνται νέοι τρόποι ανάλυσης και εμβάθυνσης στα διαθέσιμα στοιχεία.
- Μελετάται η ποιότητα των μοντέλων πρόβλεψης, βάσει των αποτελεσμάτων χρήσης τους και ακολουθεί η βελτίωση των μοντέλων αυτών. Αναπτύσσονται μοντέλα πρόβλεψης σε νέες επιχειρησιακές περιοχές.

Παράλληλα αναπτύσσεται η κουλτούρα ποιότητας δεδομένων και αξιοποίησης των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων. Ο οργανισμός αντλεί σταδιακά όλο και σημαντικότερη αξία από το σύστημα, με την έννοια ότι:

- Βελτιώνεται σταδιακά η ποιότητα των δεδομένων που εισάγονται στην αποθήκη δεδομένων.
- Μεγαλύτερες επιχειρησιακές περιοχές καλύπτονται.
- Μεγαλύτερος αριθμός χρηστών έχει πρόσβαση και αξιοποιεί την πληροφορία που παράγεται.
- Αναπτύσσεται σταδιακά εμπιστοσύνη στην ποιότητα της πληροφορίας που παράγεται και στην ύπαρξη σημείου αναφοράς για την μοναδική εκδοχή της αλήθειας.

(www.pleroforea.com)

Στο παρακάτω σχήμα αναλύονται τα πιθανά μονοπάτια ανάπτυξης ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων.

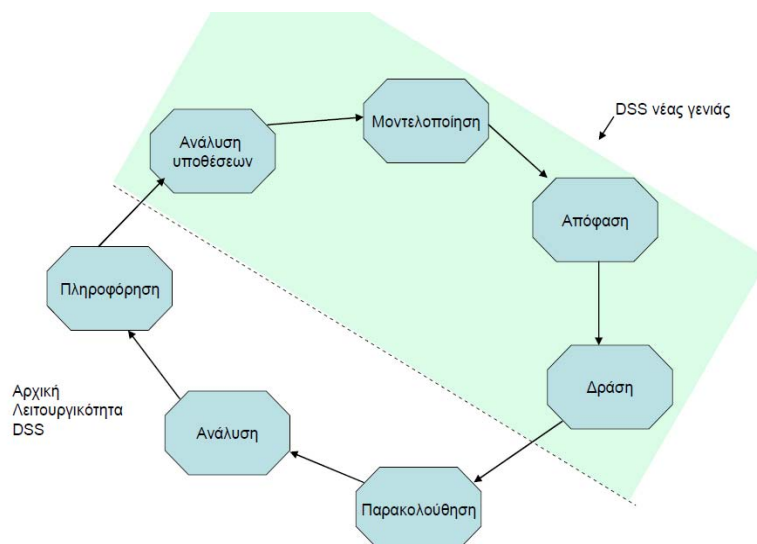


Σχήμα 2.2. Μονοπάτια ανάπτυξης συστήματος στήριξης αποφάσεων

Το σύστημα υποστήριξης αποφάσεων αναπτύσσεται σταδιακά και παράγει πρόσθετη αξία σε δύο κατευθύνσεις:

- στην υποστήριξη περισσότερων επιχειρησιακών διαδικασιών ή θεματικών περιοχών και
- από την αποτύπωση αποτελεσμάτων, στην πρόβλεψη μελλοντικών αποτελεσμάτων.

Στο επόμενο σχήμα αποτυπώνεται η εξέλιξη που είχαν τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων διεθνώς και τομείς βελτίωσης από την αρχική λειτουργικότητα στα σημερινά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων.



Σχήμα 2.3. Διεθνής εξέλιξη DSS

(www.pleroforea.com)

2.5 Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων βασισμένα στη <<Γνώση>>

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων βασιζόμενα στη γνώση ορίζονται ως τα συστήματα που παρέχουν πληροφόρηση και μεθοδική γνώση (γνώση πεδίου και γνώση μεθοδολογίας απόφασης), μέσω αναλυτικών μοντέλων απόφασης (χρηστών και συστημάτων) και χρήση βάσεων δεδομένων και γνώσης με στόχο την υποστήριξη του αποφασίζοντος στην αποτελεσματική λήψη αποφάσεων σε σύνθετα και αδόμητα προβλήματα.

Για την αντιμετώπιση ενός προβλήματος και για την υποβοήθηση του αποφασίζοντος προκύπτει η ανάγκη για την απόσπαση κατάλληλης γνώσης από ειδικούς, την αναπαράστασή της και την κατάλληλη αποθήκευσή της μέσα στο σύστημα υποστήριξης αποφάσεων. Η αποθηκευμένη γνώση πρέπει, εκτός από τη γνώση του ειδικού, να περιέχει και γνώση για τους σκοπούς του αποφασίζοντα.

Ένα βασισμένο στη γνώση σύστημα υποστήριξης αποφάσεων ενισχύει την απόφαση του διοικητικού, δημιουργώντας δυνατότητες, παρέχοντας δεδομένα και αναλυτικά μοντέλα. Επιπλέον, ένα βασισμένο στη γνώση σύστημα υποστήριξης απόφασης εξυπηρετεί μάθηση μέσω της ανοιχτής αλληλεπίδρασης ανθρώπου μηχανής. Συγχωνεύοντας αυτές τις δύο σκέψεις φαίνεται να δημιουργείται μια ελπιδοφόρα προσέγγιση σε περιοχές εφαρμογής περιλαμβάνοντας ποσοτική ανάλυση όπως επίσης ποιοτική, συμβολική και συλλογιστική.

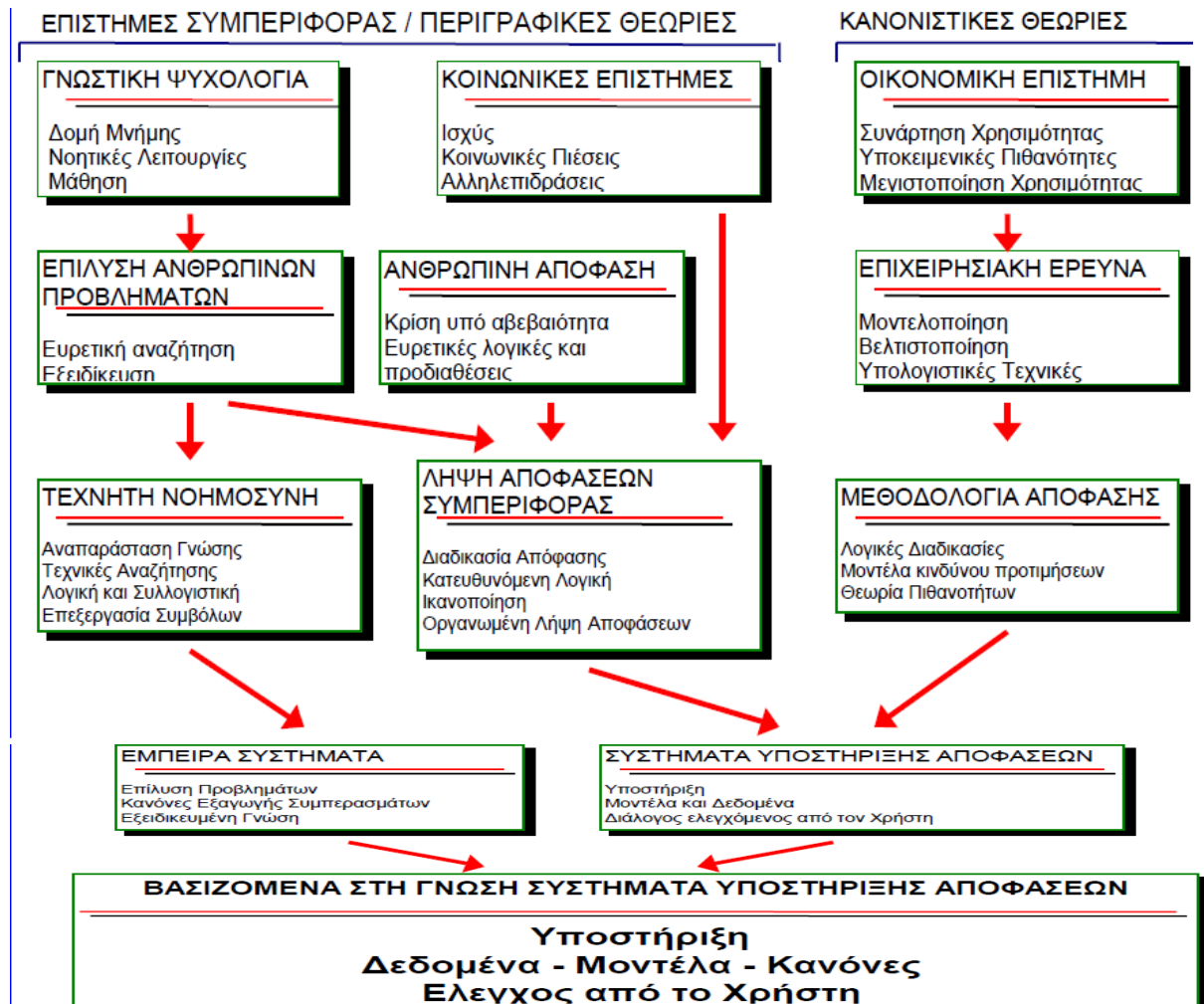
Τα βασισμένα στη γνώση συστήματα υποστήριξης αποφάσεων βοηθώντας στην ενίσχυση απόφασης συνθέτουν αποτελεσματική εστίαση στην διαδικασία. Δεδομένου ότι το αδόμητο πρόβλημα καθορίζεται από τα συστήματα αντικειμενικού σκοπού θα εστιάσουμε στην υποστήριξη επίλυσης προβλήματος. Η επίλυση προβλήματος σε αυτή την έκφραση αποτελείται από διαγνωστικές λειτουργίες οι οποίες περιγράφηκαν παραπάνω. Ωστόσο, αυτές οι λειτουργίες επιτυγχάνουν αλληλεπιδράσεις στην έκφραση ανθρώπου μηχανής.

Μπορούμε να ορίσουμε τους ακόλουθους υποστηρικτικούς ρόλους ενός βασισμένου στη γνώση συστήματος υποστήριξης απόφασης:

- Συμβουλευτικότητα
- Εξήγηση
- Κατανόηση
- Μάθηση

Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων που εμπεριέχει γνώση σχετική με τη λήψη αποφάσεων επηρεάζει τις λειτουργικές μονάδες ενός Οργανισμού και λαμβάνει υπόψη το σύνολο των λειτουργιών της, καθώς επίσης και λειτουργίες ανθρώπινου δυναμικού. Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων είναι το παρακάτω.

(www.ergasya.tuc.gr/Users/Matsatsinis/Courses/SYA/DSSChapter9.pdf)



Σχήμα 2.4. Επιστημονικό υπόβαθρο των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων βασισμένων στη γνώση (Πηγή: Klein and Methlie, 1990).

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΣΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

3.1 Τουρισμός και τεχνολογία

Στην εποχή μας η τεχνολογία κατέχει τον πιο σημαντικό παράγοντα της επαγγελματικής μας ζωής. Όλοι οι κλάδοι παραγωγής, ακόμη και οι τομείς του κράτους λειτουργούν βάση της πληροφορικής και της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Ο τουρισμός εξελίχθηκε ραγδαία κυρίως μέσω της τεχνολογίας. Η άνοδος του βιοτικού και κοινωνικού επιπέδου ζωής του ανθρώπου επέφεραν ως αποτέλεσμα την αλματώδη ανάπτυξη του τουριστικού τομέα.

Καθώς εισήχθη η σύγχρονη τεχνολογία στον τουρισμό δημιουργήθηκε ένας νέος ορίζοντας για την πορεία του αλλά και για τη βελτίωση του τουριστικού προϊόντος. Οι αεροπορικές εταιρίες ήταν αυτές που πρώτες υιοθέτησαν τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές για την οργάνωσή τους. Η δημιουργία εξειδικευμένων προγραμμάτων τους έδωσαν τη δυνατότητα επεξεργασίας των απαιτούμενων πληροφοριών για κρατήσεις θέσεων, εξυπηρέτηση πελατών και ότι αφορά τα ξενοδοχειακά συγκροτήματα. Προς την ίδια κατεύθυνση κινήθηκαν και οι μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες που απλούστευσαν τη διαχείριση των εργασιών τους και κατάφεραν να προωθήσουν καλύτερα τις παροχές τους. Τέλος, τη σκυτάλη της τεχνολογίας έλαβαν τα ταξιδιωτικά γραφεία και οι αεροπορικοί πράκτορες.

Την τεράστια τεχνολογική επανάσταση που βιώνουμε ήρθε να σφραγίσει το Internet που έδωσε ραγδαία αύξηση κινητικότητας στην αγορά και άνοιξε μια γέφυρα επικοινωνίας στο τουριστικό κύκλωμα διευρύνοντας έτσι την εμβέλεια του τουριστικού περιβάλλοντος.

Η άνοδος στο βιοτικό επίπεδο, οι δημοσιονομικές αλλαγές και οι μεταβολές στις προτιμήσεις σε ότι αφορά τους ταξιδιωτικούς προορισμούς και τα μέσα μεταφοράς δημιουργούν νέες συνθήκες στην τουριστική αγορά. Τα κύρια χαρακτηριστικά είναι πλέον η μεγαλύτερη ευελιξία, η απαίτηση για ποιοτικότερα και λιγότερο μαζικά προϊόντα καθώς και οι ανταγωνιστικές τιμές από μια όλο και μεγαλύτερη ποικιλία παροχών-υπηρεσιών. Η ικανότητα των πελατών να εντοπίσουν οι ίδιοι πληροφορίες και να αγοράσουν υπηρεσίες αναπτύσσεται συνεχώς τα τελευταία χρόνια. Προκειμένου να ανταποκριθεί ο κλάδος στις νέες αυτές προκλήσεις είναι απαραίτητη η ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής και τεχνολογικής υποδομής.

Σε γενικές γραμμές θα μπορούσαμε να διακρίνουμε δύο γενικές κατηγορίες των νέων τεχνολογιών σε σχέση με τον τουρισμό:

- Οι τεχνολογίες που συμβάλουν με οποιοδήποτε τρόπο στην οργάνωση, ενίσχυση και αναμετάδοση της τουριστικής εμπειρίας.
- Οι τεχνολογίες που λειτουργούν με τρόπο ως προς την προώθηση και οργάνωση του τουριστικού προϊόντος και κατ' επέκταση των τουριστικών επιχειρήσεων.

Ειδικά στον τομέα των ξενοδοχείων η τεχνολογία ακόμα τόσο στη σύνδεση με το Internet όσο και στη εσωτερική λειτουργία της επιχείρησης μπορεί να προσφέρει πάρα πολλά. Μεγάλος αριθμός ξενοδοχείων σε πολλές περιοχές της χώρας έχει κάνει αισθητή την παρουσία του στο διαδίκτυο προσφέροντας τη δυνατότητα να «επισκεφθεί» κάθε ενδιαφερόμενος Έλληνας ή ξένος τα δωμάτια, να κατατοπιστεί για τις ανέσεις που προσφέρουν, να στείλει το μήνυμά του και να πραγματοποιήσει αμέσως και σε πραγματικό χρόνο online κράτηση.

Είναι φανερό πως η σχεδίαση ενός ξενοδοχειακού site θα πρέπει να γίνεται με τον απλούστερο δυνατό και πλέον εποικοδομητικό και «ξεκάθαρο» τρόπο. Ένα στοιχείο που πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη στο στάδιο σχεδιασμού και ανάπτυξης του δικτυακού τύπου μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι το γεγονός ότι το ηλεκτρονικό επιχειρείν, αν και βασίζεται σε τεχνολογίες αιχμής είναι ανάγκη να προσαρμοστεί και στις πρακτικές που διέπουν μέχρι σήμερα τις μεθόδους πώλησης, αντί να προσπαθήσει να ανατρέψει κατεστημένα με θεμέλια δεκαετιών.

Η ασφάλεια αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες ανησυχίες των καταναλωτών που πραγματοποιούν online συναλλαγές. Στο κομμάτι του τουρισμού αυτή η ανησυχία εστιάζεται στις υπηρεσίες καταχώρησης που προσφέρονται από τους διάφορους τουριστικούς δικτυακούς τόπους. Η παγκόσμια εξάπλωση του διαδικτύου συνιστά αδιαμφισβήτητο γεγονός που το καθιστά πλέον ένα από τα ισχυρότατα μέσα ενημέρωσης και διακίνησης πληροφοριών. Επομένως κρίνεται απαραίτητη η αξιοποίησή του για την προώθηση του τουρισμού. Για να μπορέσει λοιπόν μια τουριστική επιχείρηση να ανταπεξέλθει στον ανταγωνισμό οφείλει να κινηθεί αποφασιστικότερα και επιθετικότερα και να εκμεταλλευτεί στο έπακρο τις δυνατότητες που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογική δράση. Οι τουριστικές επιχειρήσεις κατατάσσονται στα ανοιχτά συστήματα οπότε η χρήση της πληροφορίας είναι μεγάλης σημασίας. Λέγοντας ανοιχτά συστήματα εννοούμε ότι ανταλλάσσονται συνεχώς πληροφορίες, υλικά και ενέργειες με το περιβάλλον και όχι μόνο.

Η συνεχής πληροφόρηση είναι σημαντικός παράγοντας για την επιβίωση των τουριστικών επιχειρήσεων. Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται από συνεχείς μεταβολές. Η διαρκής αναπροσαρμογή των τουριστικών επιχειρήσεων είναι αναπόφευκτη και αναγκαία. Σκοπός της είναι να μεταλλάσσεται ανάλογα με τις διαθέσεις των τουριστών που συνεχώς αλλάζουν, αλλά και με τις τιμές και τις δυνατότητες που και αυτές τροποποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

Η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει σε τουλάχιστον τέσσερις διαφορετικούς στόχους:

- ✓ Για τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της απόδοσης.
- ✓ Για τη δημιουργία νέων τρόπων οργάνωσης και διοίκησης.
- ✓ Για την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.
- ✓ Για την απόκτηση πλεονεκτήματος στην ανταγωνιστική αγορά παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Είναι πολύ εύκολο για έναν υπολογιστή να παίξει το ρόλο ενός ηλεκτρονικού υπαλλήλου. Μάλιστα με τη χρήση του σε αυτό το επίπεδο επιτυγχάνεται αύξηση της ταχύτητας, παραγωγής και επεξεργασίας των πληροφοριών. Ένας υπολογιστής τελευταίας τεχνολογίας είναι σε θέση να διαχειριστεί μεγάλους όγκους δεδομένων σε μικρό χρονικό διάστημα. Με τον τρόπο αυτό έρχονται σε πέρας διαδικασίες που υπό άλλες συνθήκες η διεκπαιρέωσή τους θα ήταν χρονοβόρα και το κόστος τους αρκετά υψηλό. Στην Ελλάδα αναπτυγμένες ξενοδοχειακές μονάδες αντικαθιστούν το κλασικό προσωπικό τους με υπολογιστές σε μια προσπάθεια μείωσης του λειτουργικού κόστους και αύξησης της παροχής των λειτουργικών υπηρεσιών τους.

Όλες οι τουριστικές επιχειρήσεις αξιολογούν θετικά τη συμβολή της χρήσης της τεχνολογίας στον τουριστικό τομέα. Ο βαθμός ικανοποίησής τους από τη χρήση της τεχνολογίας είναι πολύ μεγάλος. Η υιοθέτηση των τεχνολογικών υπηρεσιών προσελκύει πελάτες οι οποίοι είναι σε θέση να γνωρίζουν τις παροχές της τουριστικής επιχείρησης και της εκάστοτε τουριστικής μονάδας.

Οι τεχνολογίες των πληροφοριών και των επικοινωνιών έχουν επηρεάσει αρκετά και την βιομηχανία του Τουρισμού. Χρησιμοποιούνται πλέον εκτεταμένα σε μία ποικιλία λειτουργιών και έχουν αμέτρητες εφαρμογές. Μία από αυτές είναι και τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων. Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων που έχουν εφαρμογή στον τουρισμό μπορούν να διαδραματίσουν θεμελιώδη ρόλο στη δυνατότητά τους να δώσουν σε οργανισμούς και σε όσους ασχολούνται με τους τουριστικούς προορισμούς γενικότερα, να βασίσουν όλες τις αποφάσεις που αφορούν την πολιτική, τη δομική ανάπτυξη και την διακύβευση της προόδου, σε σίγουρες, ασφαλής και λογικές βάσεις. Στόχος του κεφαλαίου αυτού είναι να παρουσιάσει μία σφαιρική θεώρηση της χρήσης των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στον τομέα του Τουριστικού Μάνατζμεντ και να απεικονίσει το γενικό πλαίσιο του σχεδιασμού μίας αποτελεσματικής και πρακτικής εφαρμογής.

Ο Τουρισμός, το δεύτερο μισό του 20ου αιώνα, θεωρείται ίσως η πιο σημαντική οικονομική δραστηριότητα στον κόσμο. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (WTO – World Tourism Organization) περίπου το 11% του Παγκόσμιου Ακαθάριστου Προϊόντος προέρχεται από τον τομέα του τουρισμού και στον τομέα αυτό απασχολείται μάλιστα ένα αρκετά μεγάλο μέρος του παγκόσμιου εργατικού δυναμικού (περισσότερο από 200 εκατομμύρια άνθρωποι).

Ακόμα, εκτιμάται ότι ο Τουριστικός τομέας είναι ένας τομέας που θα εξακολουθήσει να αναπτύσσεται ακάθεκτος με αισθητή διαφορά από τους άλλους εργασιακούς κλάδους (περίπου 5% ανά χρόνο) και θα εξακολουθήσει να προσφέρει εργασιακές ευκαιρίες και στο μέλλον. Σήμερα ο τουρισμός είναι ένα σημαντικό όχημα για την περιφερειακή και διεθνή ανάπτυξη και για πολλές χώρες ο τουρισμός αντιπροσωπεύει την μεγαλύτερη συνεισφορά στην τοπική οικονομία. (αν όχι η μόνη)

Τα όρια του τουρισμού και της ταξιδιωτικής βιομηχανίας είναι απροσδιόριστα και ασαφή. Συνδυάζει τμήματα και τομείς από έναν μεγάλο αριθμό διαφορετικών δραστηριοτήτων με ένα ευρύ φάσμα προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν μικρή ομοιογένεια μεταξύ τους. Επίσης χρησιμοποιούνται διαφορετικές τεχνολογίες κατά τη διάρκεια παραγωγής τους. Πιθανότατα, δεν υπάρχει άλλος οικονομικός τομέας που να ενσωματώνει τέτοια ποικιλία δραστηριοτήτων. Έτσι, έχει προκύψει το ερώτημα εάν θα έπρεπε ο τουρισμός και οι ταξιδιωτικές υπηρεσίες να θεωρούνται ένας ξεχωριστός κλάδος της βιομηχανίας σε ένα παραδοσιακό πλαίσιο παραγωγής ή εμπορίου.

Την τελευταία δεκαετία ο τουρισμός έχει μετατραπεί σε ένα εξαιρετικά δυναμικό σύστημα. Η εισαγωγή ευέλικτων δομών, οι γρήγορες αλλαγές των πελατειακών συμπεριφορών και η δυνατές επιρροές από την ραγδαία ανάπτυξη των μεταφορικών τεχνολογιών, άσκησαν πίεση στον τομέα του τουρισμού.

Η εμπειρία του τουρισμού συνίσταται από αρκετά στάδια. Από τη φάση λήψης αποφάσεων πριν το ταξίδι, από τη φάση όπου καθορίζεται ο χρόνος που θα αφιερωθεί στον επιλεγμένο προορισμό και από την αξιολόγηση μετά το ταξίδι. Σε κάθε στάδιο χρησιμοποιούνται διαφορετικές πηγές πληροφοριών για την αναθεώρηση υπάρχουσας γνώσης και για την προετοιμασία ακόλουθων εμπειριών. Αποτέλεσμα είναι ότι κάθε τεχνολογία που είναι ικανή να διαχειριστεί τις πληροφορίες με αποτελεσματικό τρόπο είναι ζωτικής σημασίας για τον τομέα του τουρισμού. Η σχέση μεταξύ των δύο αυτών όρων, δηλαδή του τουρισμού και της τεχνολογίας της πληροφορίας είναι άρρηκτη και ουσιαστική.

Οι τουριστικές και ταξιδιωτικές εταιρείες ήταν οι πρώτες που έκαναν πολύπλοκες συσχετίσεις των ικανοτήτων των εφαρμογών της ηλεκτρονικής τεχνολογίας στην επεξεργασία και την διαχείριση δεδομένων και πληροφοριών. Η βιομηχανία είναι ιδιαίτερα ευαίσθητη στην ολοένα αυξανόμενη ανταγωνιστική πίεση και στην αναδυόμενη ανάγκη για πιο αποτελεσματικά λειτουργικά εργαλεία και εργαλεία ελέγχου. Η βοήθεια λοιπόν που μπορούν να δώσουν οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της τεχνολογίας είναι πολύτιμη και μπορεί να παρέχει νέες ευκαιρίες για επιχειρησιακή ανάπτυξη.

Οι οργανισμοί σήμερα έρχονται αντιμέτωποι με ακόμα μία όλο και αυξανόμενη πίεση, να βρουν νέους τρόπους για να επιτύχουν ολοκληρωμένη αποτελεσματικότητα σε μία δυναμική παγκόσμια αγορά. Πολλοί οργανισμοί στρέφονται τώρα στο ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) και σε πραγματικές δομές, όπως σε πραγματικούς οργανισμούς και σε πραγματικές εικονικές δομές για να βελτιώσουν την επιχειρησιακή ευστροφία (ευκινησία) και να επεκταθούν σε παγκόσμιες αγορές. Οι λύσεις επιτείνουν την καθοριστική σημασία της ροής των πληροφοριών ανάμεσα στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς και στους συνεργάτες τους. Σήμερα, η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ICT – Information and Communication Technologies) αποτελεί ένα αποτελεσματικό εργαλείο που μπορεί να βοηθήσει για την διατήρηση του πλεονεκτήματος του ανταγωνισμού. Γι' αυτό μία αποτελεσματική και λογική στρατηγική θεωρείται κλειδί για να επιτευχθεί το προνόμιο του ανταγωνισμού μέσα σε ένα παγκόσμιο πλαίσιο αγοράς και εμπορίου.

Πλέον, οι τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας, έχουν επαναπροσδιορίσει ολόκληρη την αγορά εργασίας και τις επιχειρήσεις. Είναι ένα εργαλείο όπου είναι δυνατόν να αυξήσει την αποτελεσματικότητα, να μειώσει το κόστος και να βελτιώσει την ποιότητα της προσοχής στον πελάτη (Buhalis, 2003). Συνεχώς γίνονται διαθέσιμες νέες δυνατότητες δράσης και προσέγγισης, μέσω των τεχνολογιών της επικοινωνίας και των πληροφοριών. Μία από τις κύριες επιδράσεις της ευρείας χρήσης τους είναι η αλλαγή στη στάση και στην συμπεριφορά και των καταναλωτών και των παραγωγών.

Από την άλλη, ο τουρισμός έχει μετατραπεί σε ένα εξαιρετικά δυναμικό σύστημα (Farrell & Twining-Ward, 2004). Τα τελευταία χρόνια, η παγκοσμιοποίηση προωθήθηκε από την ανάπτυξη της τεχνολογίας αλλά και από το όλο και λιγότερο κόστος στον τομέα των μεταφορών. Αυτό από μόνο του είχε σαν αποτέλεσμα την αύξηση του ανταγωνισμού. Η εντατικοποίηση των προσπαθειών του marketing από την πλευρά όλων σχεδόν των τουριστικών επιχειρήσεων οδήγησε σε μία πιο αποτελεσματική προσέγγιση, την προσέγγιση του προορισμού του μανάτζμεντ (Ritchie & Crouch, 2003).

Το φάσμα των ορισμών που περιγράφουν έναν προορισμό είναι εξαιρετικά ευρύ και υπάρχουν πολλές δυσκολίες στο να θέσουμε σαφή και ξεκάθαρα όρια σ' ένα τουριστικό προορισμό (Tourism Destination – TD). Πολλοί ορισμοί έχουν κατά καιρούς προταθεί, γενικά κάθε μέρος για διακοπές, ή κάθε μέρος που επισκεπτόμαστε μπορεί να θεωρηθεί σαν τουριστικός προορισμός.

Βασισμένο σε έναν αριθμό χαρακτηριστικών κοινών σε πολλούς, ορισμός θα μπορούσαμε να πούμε ότι ένας τουριστικός προορισμός μπορεί να είναι μία γεωγραφική περιοχή που προσφέρει στον τουρίστα την δυνατότητα να εκμεταλλευτεί μία ποικιλία από ατραξιόν και αξιοθέατα και παράλληλα να εκμεταλλευτεί και υπηρεσίες. Πιο απλά, τουριστικός προορισμός είναι ένα φυσικό μέρος στο οποίο ο επισκέπτης μπορεί να περάσει τουλάχιστον ένα ημερονύχτιο (Jafari, 2000).

Όλα τα τουριστικά μοντέλα έχουν σα στόχο το να είναι υπεύθυνα για τον σχεδιασμό και την προώθηση (marketing) του τουριστικού προορισμού. Οι τουριστικοί προορισμοί μπορούν να προσφέρουν έναν συνδυασμό από πολλά τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες που μπορούν να «καταναλωθούν» στον τόπο του τουριστικού προορισμού (Heath, 2003; Ritchie & Crouch, 2003; Buhalis, 2000).

Η κύρια πρόκληση που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι τουριστικές επιχειρήσεις είναι να ενισχύσουν την εφαρμογή καινοτομιών και αλλαγών σε επιτυχημένα προϊόντα και να δημιουργήσουν τοπικές συνεργασίες και διασυνδέσεις για να τους παραδίδουν επισκέπτες και τουρίστες ώστε να τους παρέχουν αξέχαστες και αλησμόνητες εμπειρίες. Αυτές οι συνεργασίες μπορούν να φέρουν πιο κοντά τις δημόσιες επιχειρήσεις - οργανισμούς με τους ιδιωτικούς με κοινό σκοπό να διασφαλιστεί ότι η μακρόχρονη ανταγωνιστικότητα του «τουριστικού προϊόντος» θα ανταπεξέλθει στην διαδικασία λήψης αποφάσεων. Μία ακόμη δυσκολία είναι ότι σε ολόκληρο τον κόσμο οι τουριστικές υπηρεσίες προσφέρονται από μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

Κύριος σκοπός αυτής της ενότητας είναι να παρουσιάσει μία συνοπτική επισκόπηση - θεώρηση του τρέχοντος περιβάλλοντος και της κατάστασης στον τομέα των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων σε σχέση με την εφαρμογή που έχουν στις Τουριστικές Επιχειρήσεις και στους Τουριστικούς Οργανισμούς.

3.2 Η επίδραση των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων στα τουριστικά προϊόντα

Το τουριστικό προϊόν είναι ένας συνδυασμός διαφόρων τουριστικών αγαθών - υπηρεσιών, κατάλληλων για την ικανοποίηση των τουριστών - καταναλωτών. Το προσφέρει κάθε τουριστική παραγωγική επιχείρηση στον υποψήφιο καταναλωτή - τουρίστα, για κατανάλωση.

Ο τουρίστας - καταναλωτής αντιλαμβάνεται την έννοια του τουριστικού προϊόντος, όχι ως μεμονωμένες προσφερόμενες υπηρεσίες αλλά σαν σύνολο προσφερομένων υπηρεσιών που θα ικανοποιήσουν την ταξιδιωτική του επιθυμία βασισμένες στο σύνολο της προσφοράς για την πραγματοποίηση του ταξιδιού του.

(Βουτσά Μαρία (2004), Βασικές αρχές τουριστικού marketing)

Σκοπός των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων είναι η πλήρης κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ταξιδιωτών παρέχοντάς τους είτε εξατομικευμένη πληροφόρηση σχετικά με προγραμματισμένα ταξίδια (ώρα αναχώρησης και άφιξης, αλλαγές στο δρομολόγιο και εναλλακτικές διαδρομές, καιρικές συνθήκες κ.ά.), είτε μαζική πληροφόρηση σε κομβικά σημεία του δικτύου μεταφορών (λιμάνια και αεροδρόμια) σχετικά με τις μεταφορές και τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες.

Σημείο αναφοράς αποτελεί ο εντοπισμός κρίσιμων σημείων στον κύκλο ζωής ενός ταξιδιού και των αντίστοιχων ως προς αυτά πληροφοριών και υπηρεσιών που μπορούν να διανεμηθούν για να κάνουν ένα ταξίδι πιο εύκολο, ασφαλές και ξεκούραστο.

Η κεντρική ιδέα είναι η εκμετάλλευση των δυνατοτήτων των τεχνολογιών τηλεπικοινωνίας με σκοπό να αναβαθμιστεί η διαδικασία ενός ταξιδιού, μια από τις πιο κοινές και όμως αναξιοποίητη δραστηριότητα της καθημερινής ζωής. Επιπλέον προβλέπεται η παροχή των απαραίτητων υποδομών και «εργαλείων» σε επιχειρηματίες και ταξιδιώτες που θα τους επιτρέψουν να γνωρίσουν και να αφομοιώσουν νέα, καινοτόμα επιχειρηματικά μοντέλα και διαδικασίες, ενώ παράλληλα θα μετατρέψουν την διαδικασία του ταξιδιού σε μια τεχνολογικά προηγμένη δραστηριότητα.

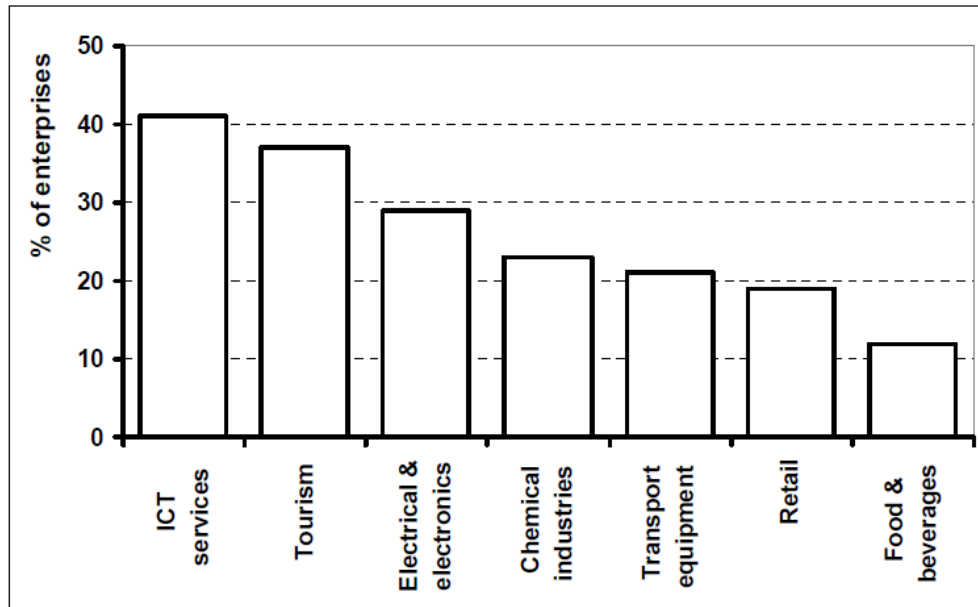
Τα δύο βασικά προϊόντα - αποτελέσματα είναι:

- Το σύστημα κρατήσεων με δυνατότητες έξυπνης πληροφόρησης.
- Τα μέσα πληροφόρησης και διανομής της πληροφορίας.

Αξιοποιώντας συνδυασμένες πληροφορίες στο σύστημα κρατήσεων επιδιώκεται να γίνει προσέγγιση των αναγκών πληροφόρησης των ταξιδιωτών αλλά και όσων είναι χρήστες κινητών συσκευών, εκμεταλλευόμενο τις δυνατότητες που προσφέρουν οι τεχνολογίες κινητών τηλεπικοινωνιών.

Σε αντίθεση με την γενική άποψη που επικρατεί, η πραγματική απορρόφηση - υιοθέτηση των προχωρημένων λογισμικών τεχνολογίας από τη πλευρά του τουριστικού τομέα είναι μάλλον χαμηλή.

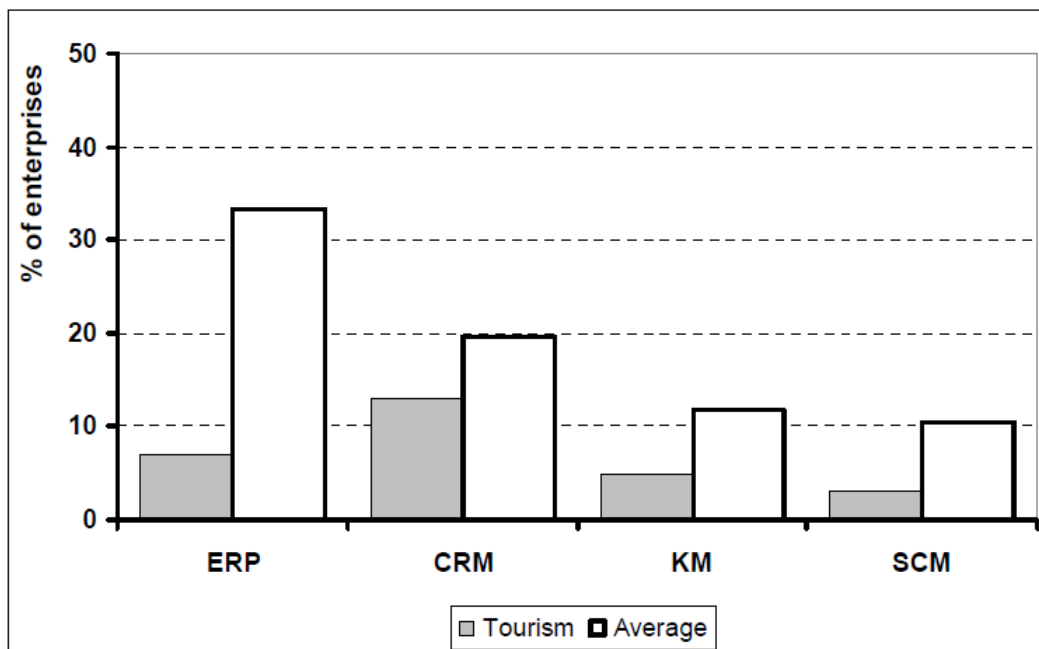
Μόνο το ένα τρίτο των Ευρωπαϊκών τουριστικών επιχειρήσεων υποστηρίζουν ότι οι νέες τεχνολογίες έχουν κάποια επίδραση στον τρόπο με τον οποίο διεξάγουν και ασκούν την επιχειρηματικότητά τους (Εικόνα 1).



Για παράδειγμα, το ποσοστό των τουριστικών οργανισμών που υιοθετούν και χρησιμοποιούν εφαρμογές σε διαφορετικές περιοχές, (διαχείριση πελατειακών σχέσεων: ΔΠΣ, διαχείριση αλυσίδας προμηθειών: ΔΑΠ, διαχείριση επιχειρησιακών πόρων: ΔΕΠ, διαχείριση γνώσεων: ΔΓ) είναι αισθητά χαμηλότερο σε σχέση με άλλους βιομηχανικούς ή οικονομικούς τομείς.

Επιβεβαίωση αυτού του γεγονότος μπορούμε να δούμε και σε μία πρόσφατη έρευνα για την χρησιμότητα των Τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφορίας σε ολόκληρη την τουριστική βιομηχανία της Ιταλίας. Μία Delphi μελέτη διεξήχθη για να καθορίσει τις κυριότερες δραστηριότητες που χρειάζονται τεχνολογική υποστήριξη και για να προσδιορίσει το ιδανικό θεματολόγιο και την εφαρμογή προτεραιοτήτων (Baggio, 2004). Το μοντέλο αυτό ερεύνησε (Sant' Ignazio, 2004) ένα δείγμα 100 Ιταλικών, μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείων για να αξιολογήσει την συμπεριφορά και τη στάση τους απέναντι στις τεχνολογίες επικοινωνιών και πληροφοριών (ICT). Η έρευνα έδειξε ότι γενικά, τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες των πληροφοριών και επικοινωνιών, σ' ένα πολύ χαμηλό επίπεδο σε σχέση με το επίπεδο που πρότεινε το ιδανικό μοντέλο.

Η ίδια κατάσταση αντανακλάται και σε δημόσιους οργανισμούς διαχείρισης τουριστικών προορισμών. Αυτό είναι ιδιαίτερα αληθινό για αυτά τα συστήματα που μπορούν να ταξινομηθούν σαν Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων (Wober & Gretzel, 2000).



Μία βιβλιογραφική έρευνα σε αυτό το πεδίο δείχνει ένα σχετικά περιορισμένο αριθμό έργων. Τα περισσότερα από αυτά χρησιμοποιούν την ιδέα των συστημάτων αποφάσεων σε σχέση με το πρόβλημα της απόφασης για τον προορισμό του ταξιδιού ενός τουρίστα. Μερικά μόνο έργα συνυπολογίζουν την διαδικασία λήψης αποφάσεων από τις τουριστικές επιχειρήσεις ή τους τουριστικούς οργανισμούς. Αυτό αν και είναι πρόβλημα, θεωρείται πρόκληση και είναι ένα σύνθετο ζήτημα σύμφωνα με την εργασία (Wober, 2003: 241), όπου αναφέρει:

«Οι τουριστικές επιχειρήσεις, σε σύγκριση με άλλους τομείς μανάτζμεντ, έρχονται αντιμέτωπες με ένα τεράστιο πεδίο με πολύπλοκους στόχους που απαιτούν τη λήψη διαφορετικών μέτρων. Οι ειδικές εργασιακές απαιτήσεις του τομέα της εξυπηρέτησης είναι αποτέλεσμα του ασυνήθιστου - αλλόκοτου της εργασίας. Προβλήματα στρατηγικής και ο τακτικός λειτουργικός σχεδιασμός, χαρακτηρίζονται από πολυπλοκότητα και συχνά προκαλούν μη καθαρά, ατομικές δυναμικές και απαιτούν το κατόρθωμα πολλαπλών στόχων. Η τεράστια ποσότητα πληροφοριών ή η πολύπλοκη αντιστάθμιση των διαφορετικών τομέων μπορούν να παρουσιάσουν ανυπέβλητα προβλήματα για τους ανθρώπινους πόρους. Σαν αποτέλεσμα δημιουργούνται υψηλές προσδοκίες για τις ικανότητες εκείνων που λαμβάνουν τις αποφάσεις».

Η στάση απέναντι σε ένα σύστημα που μπορεί να δώσει αρκετές λογικές προσθήκες για να υποστηρίξει την πολυπλοκότητα των αποφάσεων που χρειάζονται στον χώρο του τουρισμού, είναι σε γενικά πλαίσια καλή, σε σχέση με τα άλλα συστήματα πληροφοριών που είναι διαθέσιμα σε μία τουριστική επιχείρηση ή έναν τουριστικό οργανισμό. Η αντίληψη της χρησιμότητας, η άνεση της χρήσης και η θετική στάση απέναντι στην τεχνολογία των πληροφοριών, είναι οι παράγοντες που επηρεάζουν έντονα την αποδοχή των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων από όλους όσους ασχολούνται με αυτόν τον τομέα (Wober & Gretzel, 2000).

Παρόλα αυτά, μόνο λίγες πρακτικές εφαρμογές μπορούν να μετρηθούν αφού ακόμα πολλά είναι στην δοκιμαστική φάση (Project) και δεν είναι εξ ολοκλήρου λειτουργικά συστήματα. Από αυτά, μερικά γενικά αρχιτεκτονικά στοιχεία έχουν αγνοηθεί αν και η σημασία τους έχει πολύ περισσότερη γενικότητα από την μονή υπόθεση από την οποία είχαν αναγνωρισθεί. Οι κύριες λειτουργίες είναι (Ritchie & Ritchie, 2002):

- Ανίχνευση τρέχουσας κατάστασης: συγκέντρωση και επικοινωνία τρεχόντων πληροφοριών για τους επισκέπτες και της χρήσης των ταξιδιωτικών και τουριστικών προϊόντων κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στον τουριστικό προορισμό.
- Μέτρηση κινήτρων ταξιδιού: αναγνώριση και μέτρηση των καθοριστικών παραγόντων που επηρεάζουν τις ταξιδιωτικές αποφάσεις.
- Συγκέντρωση ανταγωνιστικών πληροφοριών: παρακολουθώντας και αξιολογώντας τις δραστηριότητες μάρκετινγκ, πρωτοβουλιών, επιτυχία των ανταγωνιστών.
- Αναγνώριση νέων ευκαιριών: ψάχνοντας και αναγνωρίζοντας αναπτυσσόμενες περιοχές και τις τάσεις της εποχής για τους τουριστικούς προορισμούς.
- Αξιολογώντας τις δραστηριότητες μάρκετινγκ: μέτρηση των επιδράσεων των δραστηριοτήτων προώθησης, παίρνοντας πρωτοβουλίες και διοργανώνοντας καμπάνιες.
- Καταγραφή της βιομηχανίας της ικανοποίησης: παρακολούθηση της ικανοποίησης από τους τουριστικούς λειτουργούς – πράκτορες με την επίδοση των τουριστικών δραστηριοτήτων.
- Μέτρηση των εισπράξεων (αποδοτικότητα) των επενδύσεων: αξιολόγηση των επιστροφών από τις επενδύσεις στα προγράμματα, την πολιτική και τις αποφάσεις που λαμβάνονται.

Σε αυτά πρέπει να προσθέσουμε την παρακολούθηση των βασικών προτερημάτων των προορισμών, φυσικό περιβάλλον, πολιτισμικό ενδιαφέρον, υποδομές (φυσικές και τεχνίτες), τοπικές κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες. Προφανώς, όλες οι δραστηριότητες που αναφέρθηκαν, πρέπει να διεξάγονται σε συνεχή βάση, με συχνότητα που θα είναι χρήσιμη για τους βασικούς στόχους των τουριστικών οργανισμών και επιχειρήσεων.

Από τεχνολογικής πλευράς, εκτός από την συνήθη αρχιτεκτονική βάση δεδομένων, πρόσφατα προτάθηκε ότι η χρήση ενός Συστήματος Γεωγραφικών Πληροφοριών (GIS) θα μπορούσε να έχει πολλά οφέλη.

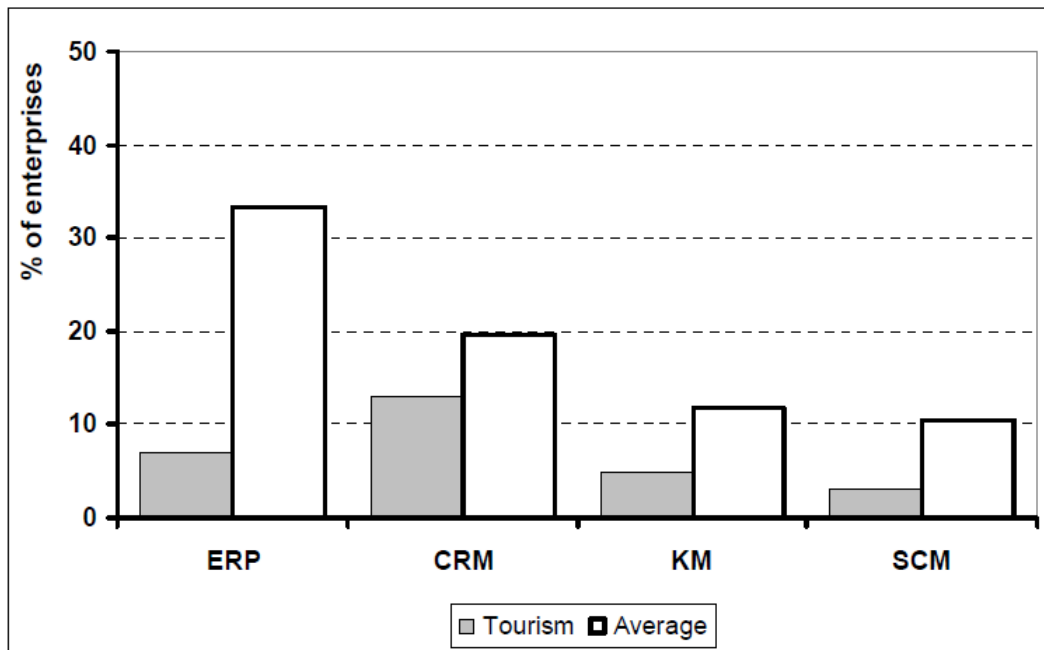
Υιοθετώντας έναν ευρύ ορισμό, το GIS θα μπορούσε να είναι ένα σύστημα πληροφοριών για μία ακολουθία λειτουργιών με ακτίνα που θα περιλαμβάνει από τη συνεισφορά στην έρευνα, αποθήκευση, ανάλυση και εξαγωγή χωροταξικών πληροφοριών που θα υποστηρίζουν την λήψη αποφάσεων. Ένας τουριστικός προορισμός είναι βασικά (άλλες φορές περισσότερο και άλλες λιγότερο) μία περιορισμένη γεωγραφική έκταση και το GIS αναγνωρίζεται σαν ένα πολύ αποτελεσματικό εργαλείο για την χρησιμοποίηση χωροταξικών δεδομένων (Laniado et al., 2004).

Από την άλλη, η διαχείριση της γνώσης έχει γίνει ζήτημα πρωταρχικής σημασίας για οποιονδήποτε τουριστικό οργανισμό. Η διαχείριση της γνώσης παρέχει μία προνομιακή στρατηγική για να υποστυλώσει την ανταγωνιστικότητα ενός προορισμού, υποστηρίζοντας τις καινοτομίες και την ανάπτυξη νέων προϊόντων με μακροπρόθεσμους αλλά και μεσοπρόθεσμους στόχους για τις τουριστικές επιχειρήσεις και οργανισμούς (Cooper, 2005).

Το Internet μπορεί να διαδραματίσει θεμελιώδη ρόλο στην παρούσα εποχή. Οι δυνατότητες των πρωτοκόλλων του Internet και οι τεχνολογίες που είναι σχετικά τυποποιημένες, ανεξάρτητες υλικού, φθηνές και εύκολες στη χρήση από άτομα με χαμηλή κατάρτιση έχουν γίνει βασικοί καθοριστικοί παράγοντες για την ευρεία εξάπλωσή του. Σ' ένα τουριστικό προορισμό με τεράστια ποικιλία συμμετεχόντων αυτές οι τεχνολογίες μοιάζουν να είναι η μόνη διέξοδος για τη δημιουργία αποτελεσματικών υποδομών. Επιπλέον, μπορούν εύκολα να μεταφερθούν στον «εξωτερικό κόσμο» και να χρησιμοποιηθούν στο να προσφέρουν στους υποθετικούς και πραγματικούς τουρίστες μια μεγάλη γκάμα από χρήσιμες πληροφορίες. Οι χρήσιμες αυτές πληροφορίες χρησιμοποιούνται ευρέως ως αποφασιστικοί παράγοντες για την επιλογή των τουριστών (Frew et al., 2003).

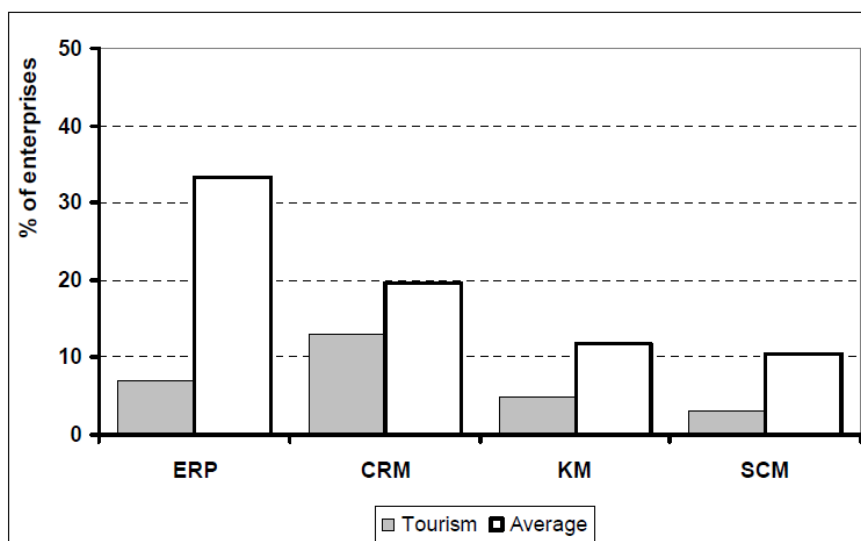
Ένας τουριστικός προορισμός είναι ένα σύνθετο σύστημα που συνίσταται από πολλά και διαφορετικά στοιχεία των οποίων οι αλληλεπιδράσεις είναι πολύ δυναμικές και είναι ανοιχτές σε εξωτερικές επιρροές. Το έργο κάθε οργανισμού που έχει σαν ευθύνη να διαχειρίζεται (μερικώς ή πλήρως) ένα τέτοιο σύστημα είναι πολύ δύσκολο. Ένας τουριστικός οργανισμός πρέπει να είναι ικανός να συγκεντρώσει μία ακριβή γνώση των πηγών του προορισμού, δηλαδή των διαφορετικών δημοσίων και ιδιωτικών οργανισμών που προσφέρονται, των κοινωνικών και οικονομικών καταστάσεων και στον τόπο του τουριστικού προορισμού αλλά και σε ένα πιο ευρύ και διεθνές επίπεδο. Αν συνδυάσουμε όλα αυτά και με μία καλή μεθοδολογία και τεχνική ανάλυση, πρόβλεψη και σχεδίαση, τότε όλα αυτά είναι εξαιρετικά σημαντικά και κρίσιμα στοιχεία για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί (Cooper et al., 2004 or Ritchie, 2003).

Σαν παράδειγμα, η παρακάτω εικόνα δείχνει με έναν σχηματικό τρόπο, μία τυπική οργανωτική διαδικασία σε έναν τουριστικό οργανισμό ή επιχείρηση. Βασικά είναι ένας μεγάλος κύκλος ανάδρασης (feedback) στον οποίο κάθε φάση συνδέεται με την άλλη μέσω δραστηριοτήτων που περιέχονται κυρίως στην επεξεργασία ενός μεγάλου αριθμού διαφορετικών στοιχείων. Η όλη διαδικασία είναι ιδιαίτερα πολύπλοκη από την επιρροή διαφόρων εξωτερικών εισόδων.



Σε μία κατάσταση όπως αυτή που απεικονίζεται παραπάνω το σύστημα υποστήριξης αποφάσεων πρέπει να βασίζεται σε μία μεγάλη γκάμα εργαλείων και μεθόδων και είναι ίσως αδύνατο να αναγνωρίσει από ένα και μοναδικό τύπο συστήματος στήριξης αποφάσεων το ιδανικό σύστημα. Η λύση προκύπτει από το συνδυασμό δύο ή περισσότερων τέτοιων συστημάτων.

Μία πρόταση για την αρχιτεκτονική ενός κατάλληλου συστήματος υποστήριξης αποφάσεων για τις τουριστικές επιχειρήσεις προτείνεται στην εργασία (Baggio et al., 2005) και απεικονίζεται στην παρακάτω εικόνα. Από μία διεπαφή προγράμματος ο χρήστης μπορεί να πρόσβαση μέσω ενός στρώματος επικοινωνίας σε μία πληθώρα από δεδομένα, μοντέλα και έγγραφα που απαιτούνται από το συγκεκριμένο έργο του.



Πιο συγκεκριμένα η διεπαφή χρήστη είναι ένα κομμάτι του συστήματος μέσω του οποίου ο τελικός χρήστης αλληλεπιδρά με το σύστημα. Η γραφική διεπαφή είναι επίσης υπεύθυνη για την διαχείριση του συστήματος αυθεντικοποίησης επιτρέποντας διαφορετικούς ρόλους χρηστών να κάνουν διάφορες ενέργειες.

Το στρώμα επικοινωνίας, που βασίζεται σε διαδικτυακές τεχνολογίες και σε τυποποιημένα πρωτόκολλα, εγκαθιδρύει και παρέχει λειτουργίες σύνδεσης. Πρακτικά το στρώμα αυτό επιτρέπει στο χρήστη να επικοινωνήσει με τα στοιχεία που χρειάζεται. Τα κύρια στοιχεία της αρχιτεκτονικής αυτής είναι μία βάση γνώσης, μία βάση δεδομένων και μία βάση μοντέλων. Τα κύρια χαρακτηριστικά τους είναι:

- Βάση γνώσης

Περιέχει την «ανθρώπινη γνώση» που μοντελοποιείται με έναν τρόπο που ο υπολογιστής μπορεί να καταλάβει (Laudon & Laudon, 2004). Η βάση γνώσης επίσης ορίζεται ως μία κεντρική αποθήκη πληροφοριών δηλαδή μίας βάσης δεδομένων με σχετική πληροφορία για κάποιο συγκεκριμένο θέμα

- Βάση δεδομένων

Μία συλλογή δεδομένων που οργανώθηκε για να προσφέρει πληροφορίες σε πολλές εφαρμογές την ίδια στιγμή με την αποθήκευση και διαχείριση διαφορετικών αντικειμένων που όμως εμφανίζονται να είναι σε μία μοναδική τοποθεσία (Laudon & Laudon, 2004).

- Βάση μοντέλων

Μία συλλογή από μοντέλα και αλγορίθμους που χρησιμοποιούνται από συστήματα υποστήριξης αποφάσεων και προσφέρουν χρήσιμες πληροφορίες που χρειάζονται οι υπεύθυνοι για τη λήψη αποφάσεων. Παραδείγματος χάριν, δέντρα απόθεσης, νευρωνικά δίκτυα και ιεραρχική κατηγοριοποίηση.

Τόσο η βάση δεδομένων όσο και η βάση γνώσης, είναι βασισμένες σε μία κατανεμημένη υποδομή. Οι διάφορες πιθανές τεχνολογίες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία της υποδομής αυτής είναι:

- Client/Server
- Διαδικτυακές εφαρμογές με thin client
- Κατανεμημένες εφαρμογές

3.3 Οφέλη χρηστών των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων

Στην πραγματικότητα τα περισσότερα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων περιέχουν στοιχεία τόσο διαμόρφωσης υποδειγμάτων όσο και επιλογής δεδομένων. Κάθε σύστημα υποστήριξης αποφάσεων για ένα χρήστη είναι μια μοναδική εφαρμογή που αναπτύχθηκε για ένα συγκεκριμένο σκοπό, επομένως δεν μπορεί να αγοραστεί σαν ένα κοινό πακέτο λογισμικού.

Ένα ιδιαίτερα διακριτικό χαρακτηριστικό των συστημάτων αυτών είναι ότι «βλέπουν» μπροστά. Δηλαδή δίνουν έμφαση στην ενσωμάτωση του μέλλοντος με τις τρέχουσες ενέργειες έτσι ώστε ο οργανισμός να παίρνει αποτελεσματικές αποφάσεις που να επηρεάζουν την μελλοντική του ευημερία.

Πέρα από το να παίρνουν οι χρήστες απαντήσεις από το σύστημα έγκαιρα για να ικανοποιούν τις τρέχουσες απαιτήσεις της λήψης αποφάσεων, αυτοί είναι ικανοί, π.χ. να προβάλουν τους κύκλους ζωής των προϊόντων στη διαμόρφωση στρατηγικών σχεδίων. Η προσέγγιση αυτή είναι ιδιαίτερα επιθυμητή στον επιχειρησιακό κόσμο που γίνεται όλο και πιο πολύπλοκος. Οι περιβαλλοντικοί παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία και την αποτυχία είναι τόσο δυναμικοί, ώστε οι χρήστες πρέπει να είναι ικανοί να αντιδρούν γρήγορα και αποφασιστικά.

Ένα άλλο όφελος των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων είναι η διασύνδεση χρήστη - μηχανής μέσω της οποίας ο χρήστης είναι ενεργητικός σε όλη τη διάρκεια των διαδικασιών αναγνώρισης και λύσης προβλημάτων.

Ο χρήστης αλληλεπιδρά με τον υπολογιστή παίρνοντας εναλλακτικές απαντήσεις προς αξιολόγηση προτού οριστικοποιήσει μια απάντηση σ' ένα πρόβλημα. Ο υπολογιστής δεν έχει τον τελευταίο λόγο απλώς είναι ένα μέσο με το οποίο μπορεί να ληφθεί μια αποτελεσματική απόφαση.

Το επίκεντρο της διασύνδεσης χρήστη - μηχανής είναι στη μάθηση, τη δημιουργικότητα και την αξιολόγηση παρά στην αντικατάσταση, τον αυτοματισμό και τις διαδικασίες ρουτίνας.

Ο χρήστης έχει την ικανότητα να ανακαλεί, να χειρίζεται, να παρουσιάζει και να αποθηκεύει δεδομένα έτσι ώστε να υπάρχει ένας διάλογος χρήστη - μηχανής.

Τρία σημαντικά χαρακτηριστικά των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων προς τον χρήστη είναι τα εξής:

- ✓ Επικέντρωση στην αναγνώριση και λύση προβλημάτων.
- ✓ Στη χρήση μιας επεξεργασίας αμοιβαίας αλληλεπίδρασης.
- ✓ Στην περιεκτική προσέγγιση συστημάτων.

Ο χρήστης του συστήματος δεν είναι ένα ορισμένο άτομο το οποίο έχει μια συγκεκριμένη θέση ή έχει καθορισμένο επίπεδο γνώσεων. Επίσης δεν είναι γνωστό εάν είναι αυτός ο τελικός αποφασίζων ή ο εξειδικευμένος χρήστης του συστήματος ή κάποιος που απλά συμμετέχει στην όλη διαδικασία.

Γενικά οι άνθρωποι που σχεδιάζουν και κατασκευάζουν τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων θα πρέπει να έχουν στο μυαλό τους δύο μεγάλες ομάδες χρηστών συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων:

- Τους ίδιους τους αποφασίζοντες.
- Τους ειδικούς στον τομέα εφαρμογής του συστήματος.

Την επικοινωνία του χρήστη με το σύστημα την εξασφαλίζουν τρία τμήματα:

- **Τμήμα μέσων επικοινωνίας χρήστη – συστήματος:**

Σε αυτό το τμήμα περιέχονται όλα τα μέσα με τα οποία ο χρήστης επικοινωνεί με το σύστημα. Αυτά είναι, το πληκτρολόγιο, το ποντίκι, ο οπτικός αναγνώστης, κ.λ.π

- **Τμήμα μέσων επικοινωνίας συστήματος – χρήστη:**

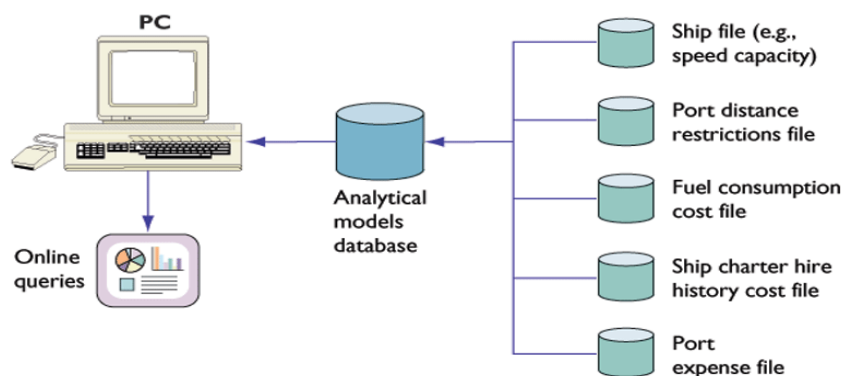
Μέσω αυτού του τμήματος το σύστημα απαντά στο χρήστη. Η παροχή από το σύστημα αποτελεσμάτων είναι σημαντικότερη. Για την εμφάνιση των αποτελεσμάτων, τα μέσα που χρησιμοποιούνται είναι, η οθόνη, οι εκτυπωτές, οι σχεδιογράφοι, κ.λ.π

- **Τμήμα πληροφόρησης χρήστη:**

Προκειμένου ο χρήστης να μπορεί να χειρίζεται το σύστημα και να εκμεταλλεύεται όλες τις δυνατότητες του συστήματος έχει ανάγκη από συνεχή πληροφόρηση ώστε να αυξάνει την αποτελεσματικότητά του.

(Γιάννης Α. Πολλαλής, Διονύσης Ι. Γιαννακόπουλος, Ιωάννης Παπουτσής (Αθήνα 2004), Πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων Ι, Εισαγωγή στην τεχνολογία και στρατηγική, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.)

Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων για τις Αξιολογήσεις Δρομολογίων είναι έτσι:



Σχήμα 3.1. Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων για Αξιολογήσεις Δρομολογίων

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΝΑΓΚΕΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Για την ακριβή διερεύνηση των αναγκών και των επιθυμιών των χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων, αλλά και για την ενημέρωση των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων, υλοποιήθηκε μια πρωτογενής έρευνα σε τέσσερα τουριστικά γραφεία:

1. Garas Tours, 2. Ikaros Tours, 3. Hermes Tours, 4. Zikos Travel

Σκοπός της έρευνας είναι να καταγραφεί εάν οι τουριστικές επιχειρήσεις ενημερώνονται σωστά για τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα, εάν είναι ικανοποιημένοι από αυτά που ήδη χρησιμοποιούν, τις ανάγκες που πολύ πιθανόν έχουν και κυρίως την ενημέρωση για τις λειτουργίες και τα πλεονεκτήματα των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων.

Για περισσότερο αξιόπιστα αποτελέσματα χρησιμοποιήθηκε προσωπική συνέντευξη με τη μέθοδο ερωτηματολογίου που περιλαμβάνει κλειστές, πολλαπλής απάντησης και πολυθεματικές ερωτήσεις.

Με βάση το θέμα και το σκοπό της έρευνας θέτονται οι παρακάτω στόχοι:

Γενικός Στόχος:

- Αναζήτηση και καταγραφή πληροφοριών σχετικά με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων και την ενημέρωση των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων.

Ειδικοί Στόχοι:

- Ποια πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούν τα τουριστικά γραφεία.
- Πόσο ικανοποιημένοι είναι από αυτά.
- Ενημερώνονται για τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα, και πως.
- Ποιες άλλες ανάγκες έχουν.
- Γνωρίζουν τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων.
- Σύμφωνα με τις λειτουργίες των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων θα τα χρησιμοποιούσαν στην επιχείρησή τους.

Τα αποτελέσματα που προέκυψαν δίνονται παρακάτω.

4.1 Διερεύνηση και ανάγκες στο χώρο του τουρισμού

Σύμφωνα με την πρωτογενή έρευνα μέσω ερωτηματολογίου που υλοποιήθηκε σε τουριστικά γραφεία, σ' αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν στο χώρο του τουρισμού και οι ανάγκες που μπορεί να έχουν. Ακόμη τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν, ο βαθμός ικανοποίησής τους από αυτά, η ενημέρωση που έχουν για τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα και η «σχέση» τους με τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων.

Η καθημερινή χρήση των πληροφοριακών συστημάτων κρατήσεων από τα τουριστικά γραφεία αποτελεί αναμφίβολα την πιο σημαντική δραστηριότητά τους.

Τα τουριστικά γραφεία που επισκεφθήκαμε λειτουργούν από έξι έως είκοσι χρόνια. Οι χρήστες των τουριστικών γραφείων είναι και άντρες και γυναίκες όπου έχουν τελειώσει Α.Ε.Ι ή Τ.Ε.Ι. Τα κύρια προϊόντα / υπηρεσίες όπου ειδικεύονται οι συγκεκριμένες επιχειρήσεις είναι τα οργανωμένα πακέτα για προορισμούς σε όλο τον κόσμο, τα ξενοδοχεία, τα αεροπορικά και αυτοπλοϊκά εισιτήρια, τα μεταφορικά μέσα, οι ενοικιάσεις αυτοκινήτων και τα πακέτα για μεμονομένους πελάτες.

Όλοι οι χρήστες ενημερώνονται για τα πληροφοριακά συστήματα από συναδέλφους, επιχειρήσεις και καταστήματα του κλάδου αλλά κυρίως μέσω Internet.

Τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν είναι τα εξής:

- Forthnet – Forth crs
- Internet
- Sabre
- Wordspan
- Amadeus
- Travel proxy
- Galileo
- Metabyte – Group Travel

Με την απόδοση των συστημάτων αυτών είναι ικανοποιημένοι γιατί καλύπτουν την προώθηση και διαφήμιση των προϊόντων / υπηρεσιών τους, τις κρατήσεις θέσεων, τα ξενοδοχεία, τα μεταφορικά μέσα, τη δημιουργία πακέτων, την ηλεκτρονική διανομή τουριστικών προϊόντων και ταξιδιωτικών πληροφοριών, μειώνουν το λειτουργικό κόστος, έχουν εύκολη και αποδοτική εργασία, την παροχή λύσεων και τέλος, την αξιόπιστη και ακριβή πρόσβαση σε καταλόγους, δρομολόγια, πληροφορίες και τιμολόγηση.

Όσο αφορά τις πρόσθετες ανάγκες που μπορεί να καλύψει ένα νέο σύστημα πληροφορικής, ορισμένοι θέλουν λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού μια πιο σύγχρονη τεχνολογική υποδομή ενώ άλλοι μια καλύτερη τεχνολογική υποστήριξη σε όλα τα επίπεδα.

Κανένας από τους χρήστες των τουριστικών γραφείων δεν γνώριζε τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, παρ' όλα αυτά όλοι πιστεύουν πως θα τους ήταν χρήσιμο ένα τέτοιο σύστημα λόγω ότι παρέχει έναν αριθμό εναλλακτικών λύσεων και βελτιώνει την ποιότητα των λαμβανομένων αποφάσεων.

Οι περισσότεροι από τους χρήστες θεωρούν πως οι αποφάσεις που παίρνουν μπορούν να βελτιωθούν με τη χρήση της πληροφορικής εκτός από την απόφαση της αξιολόγησης πελατών με σκοπό την ιδιαίτερη μεταχείρισή τους.

Το μεγαλύτερο ποσοστό πιστεύει πως οι λειτουργίες ενός συστήματος υποστήριξης αποφάσεων, να παρουσιάσει δηλαδή αναφορές με συγκριτικά ποσά των πωλήσεων και κερδών, να κάνει προβλέψεις μελλοντικής ζήτησης, να προσφέρει αναλύσεις κόστους και εργαλεία σχεδιασμού πακέτων / προϊόντων, είναι χρήσιμες στη δουλειά τους.

Όσο αφορά τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων όπου μπορούν να βοηθήσουν τις τουριστικές επιχειρήσεις στη μείωση του κόστους, στην καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών, στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών, στη διερεύνηση της τουριστικής περιόδου, στη διευκόλυνση των κρατήσεων και γενικά στη διαχείριση της επιχείρησης, οι περισσότεροι συμφωνούν και βλέπουν θετικά τις ικανότητες των συστημάτων αυτών.

Όλοι οι χρήστες συμφωνούν απόλυτα στο ότι ο ανταγωνισμός είναι ισχυρός βάσει της ποιότητας των πληροφοριών που παρέχουν στον πελάτη.

Ακούγοντας τα πλεονεκτήματα των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων ορισμένοι τα θεωρούν σημαντικά για την επιχείρησή τους ενώ κάποιοι άλλοι θεωρούν πιο σημαντικό ότι ένα τέτοιο σύστημα επισπεύδει την επίλυση προβλημάτων, ότι αυξάνει την αργανωτική ελέγχου και ότι αποκαλύπτει νέες προσεγγίσεις για να σκεφτόμαστε το πρόβλημα.

Όλοι έδειξαν πως είναι πολύ πιθανόν να βελτιωθεί η επιχείρησή τους χρησιμοποιώντας ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων αφού λόγω της οικονομικής κρίσης υπάρχει μεγάλη έλλειψη πελατών και έτσι μπορούν να βελτιώσουν την παραγωγικότητα και την απόδοση, να τους βοηθήσει στην ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και να αποκτήσουν πλεονέκτημα στην ανταγωνιστική αγορά παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Επίσης πιστεύουν πως είναι πολύ πιθανόν ένα τέτοιο σύστημα να βοηθήσει τις τουριστικές επιχειρήσεις να ενισχύσουν την εφαρμογή καινοτομιών και αλλαγών σε επιτυχημένα προϊόντα και να δημιουργήσουν τοπικές συνεργασίες και διασυνδέσεις με σκοπό να παρέχουν στους τουρίστες αξέχαστες εμπειρίες.

Η δυνατότητα των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων που είναι η κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ταξιδιωτών παρέχοντάς τους είτε εξατομικευμένη πληροφόρηση σχετικά με προγραμματισμένα ταξίδια, είτε μαζί με πληροφόρηση σε κομβικά σημεία του δικτύου μεταφορών σχετικά με τις μεταφορές και τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες, τους καλύπτει όλους.

Τέλος, σύμφωνα με την ενημέρωση για τις λειτουργίες και τα πλεονεκτήματα των συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων μέσω του ερωτηματολογίου, οι χρήστες των τουριστικών γραφείων θα έμπαιναν στη διαδικασία να χρησιμοποιήσουν αυτά τα πληροφοριακά συστήματα για να καλυτερεύσουν τα προϊόντα / υπηρεσίες της επιχείρησής τους.

4.2 Προτάσεις σχεδιασμού και λύσεων

Ο τουρισμός σε πολλές περιοχές είναι η κύρια, αν όχι η μοναδική οικονομική δύναμη και το βασικό εργαλείο προώθησης της περιφερειακής ανάπτυξης. Το εργαλείο αυτό χωρίς την κατάλληλη καθοδήγηση (σχεδιασμός, προγραμματισμός και διαχείριση), ορισμένες φορές οδηγεί σε υπερεκμετάλλευση των πόρων, με μακροχρόνιες επιπτώσεις στις περιοχές αλλά και στον ίδιο τον τουρισμό. Επιβάλλεται έτσι μια σαφήνεια στους αναπτυξιακούς στόχους αλλά και σε μια στρατηγική βασισμένη στα πραγματικά προβλήματα και δυνατότητες της κάθε περιοχής για να επιτευχθεί η ανάπτυξη του εναλλακτικού τουρισμού που θα έχει μακροχρόνιες προοπτικές.

Πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στην ανάπτυξη τουριστικών υπηρεσιών και εγκαταστάσεων ικανών να προσελκύσουν τουριστική κίνηση υψηλού επιπέδου μέσω της ανάπτυξης τουριστικών υποδομών ολοκληρωμένου χαρακτήρα, την αξιοποίηση των φυσικών τουριστικών πόρων, την ανάδειξη της ιστορικής φυσιογνωμίας της περιοχής και της δημιουργίας μονάδων υψηλών απαιτήσεων και προδιαγραφών.

Σαν τη μεγαλύτερη οικονομική δύναμη στη χώρα, ο τουρισμός καλείται να ακολουθήσει τις προσαγές των σύγχρονων απαιτήσεων που θα συμβάλουν στην περεταίρω ανάπτυξή του και στη διατήρηση των οικονομικών ωφελειών του.

Ακόμη, ένα κατάλληλο δίκτυο marketing του τουριστικού προϊόντος θα αντιμετώπιζε τον ανταγωνισμό, τη δυναμική διείσδυση σε νέες αγορές καθώς και το ολοκληρωμένο δίκτυο υπηρεσιών βοηθητικών ή συμπληρωματικών της τουριστικής δραστηριότητας.

Στον Ελληνικό χώρο η καταγραφή της χρήσης εργαλείων συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων δεν είναι ικανοποιητική, αφού δεν βρέθηκαν ικανοποιητικές πληροφορίες σχετικά με τη χρήση τους. Αυτή η έλλειψη πληροφορίας μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η χρήση τους δεν είναι τόσο διαδεδομένη.

Αυτό οφείλεται στη μικρή και αργή ανάπτυξη και ενσωμάτωση τεχνολογιών πληροφορικής τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα αλλά και στο μικρό μέγεθος της Ελληνικής οικονομίας και αγοράς σε σχέση με τα παγκόσμια δεδομένα.

Για τη βελτίωση της εικόνας του ηλεκτρονικού τουρισμού στην ελληνική τουριστική βιομηχανία θα πρέπει:

- ✓ Να στοχεύει στην αντιμετώπιση των παραγόντων που επιδρούν κατασταλτικά στη διάχυση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και εφαρμογών.
- ✓ Να εκμεταλλεύονται τους παράγοντες που δρουν θετικά στη διάδοση των τεχνολογιών.
- ✓ Να αποβλέπουν στο «γέμισμα των κενών και ελλείψεων» που έχουν δημιουργηθεί.
- ✓ Να είναι προσαρμοσμένοι στα χαρακτηριστικά, παθολογικά συμπτώματα και ανάγκες της ελληνικής τουριστικής πραγματικότητας.

Οι περισσότερες ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις είναι μικρομεσαίες και έτσι δυσκολεύονται να αντιμετωπίσουν τον ανταγωνισμό από τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις που μπορούν και λειτουργούν αποδοτικότερα λόγω των οικονομιών κλίμακας που κατέχουν. Κρίνεται λοιπόν απαραίτητο η αλλαγή αυτής της αντίληψης και νοοτροπία διοίκησης να κατευθύνει και να καταρτίσει τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις για το πώς συνεργατικές πολιτικές διοίκησης μπορούν να τις βοηθήσουν να αντιμετωπίσουν από κοινού τα προβλήματά τους. Η προσπάθεια αυτή πρέπει να γίνει με τη χρήση της τεχνολογίας και των διάφορων τεχνολογικών εφαρμογών, όπως η ανάπτυξη κοινών ηλεκτρονικών συστημάτων διανομής, ηλεκτρονικής προμήθειας, ηλεκτρονικής μάθησης, κ.λ.π. Για την επιτυχία όμως των τελευταίων δεν είναι απαραίτητη μόνο η τεχνολογική υποδομή αλλά και η πραγματοποίηση οργανωσιακών αλλαγών.

Πρέπει επίσης να γίνει υιοθέτηση και χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών εφαρμογών και υπηρεσιών και η συνεχής ενημέρωση των επιχειρηματιών για τις τεχνολογικές εξελίξεις και τάσεις.

Όπως παρουσιάστηκε και στην παραπάνω έρευνα που πραγματοποιήθηκε, κανένας δεν γνώριζε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων. Υπάρχει σοβαρή έλλειψη ενημέρωσης και αυτό ίσως «εμποδίζει» τους χρήστες κάθε πληροφοριακού συστήματος να βελτιώσει τις επιδόσεις της δουλειάς του.

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων σε κάθε τουριστικό γραφείο θα αποτελέσουν σημαντικό εργαλείο διαχείρισης καθώς παρέχουν ένα αντικειμενικό πλαίσιο επεξεργασίας εναλλακτικών λύσεων και επιλογών. Παρά την υποκειμενικότητα που εμπεριέχεται σε όλη τη διαδικασία, τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων ενισχύουν τον μηχανισμό λήψης αποφάσεων δίνοντας τη δυνατότητα συμμετοχής σε αυτές, όλων των ενδιαφερόμενων με στόχο την προσέγγιση μιας κατά τον δυνατόν ορθολογιστικής διαδικασίας.

Με τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων ένα τουριστικό γραφείο έχει τη δυνατότητα να επιφέρει περισσότερα κέρδη όπου αυτό συνεπάγεται και με τη γενική αύξηση του τουρισμού.

Η συνεχής πληροφόρηση είναι σημαντικός παράγοντας για την επιβίωση των τουριστικών επιχειρήσεων, αφού σκοπός τους είναι να μεταλλάσσονται ανάλογα με τις διαθέσεις των τουριστών, οι οποίες συνεχώς αλλάζουν αλλά και με τις τιμές και τις δυνατότητες που και αυτές τροποποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι επιχειρήσεις που έλαβαν μέρος στην έρευνα είναι τουριστικά πρακτορεία τα οποία λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου.

Οι νέες τεχνολογίες και ο κλάδος του τουρισμού εμφανίζουν τα τελευταία χρόνια εντυπωσιακό ρυθμό ανάπτυξης. Η πολυμορφικότητα των τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, καθώς και μεγάλος αριθμός εμπλεκομένων και μεσαζόντων στη διακίνηση αυτών, είχε σαν αποτέλεσμα την ανάπτυξη των συστημάτων κρατήσεων. Αντικειμενικός τους σκοπός είναι η αποτελεσματική πρόσβαση του καταναλωτή στο τουριστικό προϊόν. Γι' αυτό το λόγο καταβάλλεται μεγάλη προσπάθεια ώστε ο μελλοντικός τουρίστας να είναι σε θέση, με μια απλή και ευέλικτη διαδικασία (με τη βοήθεια ενός φιλικού συστήματος, το οποίο παρέχει πλήρη πληροφόρηση σε οποιοδήποτε χώρο) να μπορεί εύκολα, γρήγορα και οικονομικά να καθορίσει μόνος του το περιεχόμενο των διακοπών του έως και την τελευταία λεπτομέρεια.

Τα βασικά κριτήρια επιλογής ενός πληροφοριακού συστήματος από ένα τουριστικό γραφείο είναι η ποιότητα, η αξιοπιστία και η εγκυρότητα των παρεχόμενων πληροφοριών. Οι περισσότερες τουριστικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν περισσότερα από ένα συστήματα κρατήσεων προκειμένου να αυξήσουν την ποικιλία και την ποσότητα στις προσφερόμενες υπηρεσίες και παράλληλα να αποκομίσουν σημαντικά οφέλη από τις ειδικές προσφορές.

Η αξιοπιστία του συστήματος σχετίζεται με το σύστημα ανάπτυξης, τον κατασκευαστή και τη διαδικασία ανάπτυξης. Καλά και αξιόπιστα εργαλεία είναι ουσιώδη για τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων. Η οργανωμένη και δομημένη προσέγγιση στη διαδικασία ανάπτυξης αλλά και η επιλογή της σωστής ομάδας ανάπτυξης, αυξάνουν τις πιθανότητες παραγωγής ενός αξιόπιστου συστήματος.

Ένα σύστημα υποστήριξης αποφάσεων πρέπει να αναπτυχθεί με βάση το μέλλον. Συνεπώς θα πρέπει να γίνει εκμετάλλευση των νέων τεχνολογιών επιτευγμάτων έτσι ώστε να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα του συστήματος, όπως και να σχεδιαστεί το σύστημα έτσι ώστε να μπορούν να προστίθενται μελλοντικές τεχνολογικές εξελίξεις όταν γίνονται διαθέσιμες με σκοπό να αναβαθμίζεται η υπάρχουσα τεχνολογία.

Στα πλαίσια του σύγχρονου ανταγωνισμού οι Ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις προσπαθούν να βελτιώσουν τις βασικές υποδομές τους και να οργανώσουν τη στρατηγική των υπηρεσιών τους. Οι τουριστικές επιχειρήσεις αξιολογούν θετικά τη συμβολή της τεχνολογίας στον τουριστικό τομέα. Ο βαθμός ικανοποίησής τους από τη χρήση της τεχνολογίας είναι πολύ μεγάλος. Η υιοθέτηση των τεχνολογικών υπηρεσιών προσελκύει πελάτες οι οποίοι είναι σε θέση να γνωρίζουν τις παροχές της τουριστικής επιχείρησης και της εκάστοτε τουριστικής μονάδας.

Οι επαγγελματίες στο σύνολό τους αντιλαμβάνονται τις νέες συνθήκες της τουριστικής αγοράς και κατανοούν την ανάγκη υιοθέτησης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών χωρίς όμως να είναι ανάλογα τα ποσοστά διείσδυσης.

Τέλος, ένα σημαντικό κομμάτι είναι η έντονη απουσία γνώσης του εύρους των δυνατοτήτων που προσφέρει η τεχνολογία στον τουριστικό κλάδο.



ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

« Εφαρμογή Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων »

Αξιότιμη-ε Κυρία-ε,

Στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας διεξάγετε μία έρευνα με θέμα: « Η εφαρμογή των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό των τουριστικών προϊόντων ».

Σας ενημερώνουμε ότι τα στοιχεία της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Φύλο: Άντρας Γυναίκα

Ηλικία: 18-28
29-39
40-50
Πάνω από 51

Μορφωτικό επίπεδο: Απόφοιτος Λυκείου
ΑΕΙ/ ΤΕΙ
Μεταπτυχιακές Σπουδές/ Διδακτορικό
Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 1^η: Πόσα χρόνια λειτουργεί η επιχείρηση;

{ } 1-5 έτη
{ } 6-10 έτη
{ } 11-15 έτη
{ } 16-20 έτη
{ } πάνω από 20 έτη

ΕΡΩΤΗΣΗ 2^η: Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες / προϊόντα της επιχείρησης;

ΕΡΩΤΗΣΗ 3^η : Ενημερώνοσαστε για τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα που υπάρχουν; Αν ναι, με ποιο τρόπο;

Ναι

Όχι πάντα

Όχι

Αν ναι, με ποιο τρόπο:

ΕΡΩΤΗΣΗ 4^η : Ποια πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιείτε στην επιχείρησή σας; Ποιες ανάγκες καλύπτει το καθένα;

ΕΡΩΤΗΣΗ 5^η : Είστε ικανοποιημένοι από την απόδοσή τους;

1^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι

2^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι

3^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι

4^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι

5^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι

6^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι

ΕΡΩΤΗΣΗ 6^η : Έχετε διαπιστώσει πρόσθετες ανάγκες που θεωρείτε ότι μπορεί να καλύψει ένα νέο σύστημα πληροφορικής;

ΕΡΩΤΗΣΗ 7^η : Γνωρίζετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 8^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων παρέχει έναν αριθμό εναλλακτικών λύσεων, βοηθάει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και μαζί με τις ικανότητες του χρήστη βελτιώνει την ποιότητα των λαμβανομένων αποφάσεων.

Θεωρείτε πως ένα τέτοιο σύστημα θα ήταν χρήσιμο στην επιχείρησή σας;

Ναι

Σχεδόν

Όχι

ΕΡΩΤΗΣΗ 9^η : Τι είδους αποφάσεις παίρνετε, που θα μπορούσαν να βελτιωθούν με τη χρήση της πληροφορικής;

- | | | | | | | |
|---|-----|--------------------------|-----|--------------------------|------|--------------------------|
| ✓ Τιμολόγηση προϊόντων: | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Σχεδιασμός προϊόντων / πακέτων: | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Επιλογή αγοράς – στόχου: | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Επιλογή τρόπου διαφήμισης: | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Επιλογή συνεργατών; | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Αξιολόγηση πελατών με σκοπό την ιδιαίτερη μεταχείρισή τους: | | | | | | |
| | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Σχεδιασμό προωθητικών ενεργειών: | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Στρατηγικές αποφάσεις: (π.χ. επέκταση σε άλλες αγορές, κ.λ.π) | | | | | | |
| | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |
| ✓ Άλλα ----- | | | | | | |
| | Ναι | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> | Ίσως | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 10^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να συγκεντρώσει πληροφορίες και να κάνει αναλύσεις ώστε να βοηθήσει στη λήψη σωστότερων αποφάσεων. Ποιες από τις παρακάτω λειτουργίες θεωρείτε χρησιμότερες στη δουλειά σας;

- Να παρουσιάσει αναφορές με συγκριτικά ποσά των πωλήσεων και κερδών, οργανωμένα ανά τύπο προϊόντος, ανά κατηγορία πελατών και ανά χρονική περίοδο.
- Να κάνει προβλέψεις μελλοντικής ζήτησης με βάση μοντέλα πρόβλεψης και λαμβάνοντας υπόψη τις παραμέτρους της αγοράς.
- Να εκτιμά την προβλεπόμενη κερδοφορία / πωλήσεις σε σχέση με διάφορα εναλλακτικά σενάρια τιμολόγησης.
- Να προσφέρει αναλύσεις κόστους, ώστε να μπορούν να επισημανθούν δυνατότητες βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας.
- Να προσφέρει εργαλεία σχεδιασμού πακέτων / προϊόντων με χρήση εφυϊών μεθόδων ανάλυσης και συνδυαστικών μαθηματικών, ώστε να γίνεται σύνθεση πακέτων με τις καλύτερες προοπτικές επιτυχίας σε συγκεκριμένη αγορά.
- Να δίνει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων με στατιστικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες.
- Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 11^η : Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορούν να βοηθήσουν τις τουριστικές επιχειρήσεις: (Ποια είναι η γνώμη σας για το καθένα από αυτά)

- **Στη μείωση του κόστους:**

Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα ε γνωρίζω

- **Στην καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών:**

Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα ε γνωρίζω

- **Στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών:**

Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα ε γνωρίζω

- **Στη διερεύνηση της τουριστικής περιόδου:**

Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα ε γνωρίζω

- **Στη διευκόλυνση των κρατήσεων:**

Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα ε γνωρίζω

- **Στη διαχείριση της επιχείρησης:**

Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα ε γνωρίζω

ΕΡΩΤΗΣΗ 12^η : Συμφωνείτε πως οι τουριστικές επιχειρήσεις πλέον ανταγωνίζονται βάσει της ποιότητας των πληροφοριών που παρέχουν στον πελάτη;

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ
- Συμφωνώ
- Συμφωνώ απόλυτα

ΕΡΩΤΗΣΗ 13^η : Ποια από τα πλεονεκτήματα των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων θεωρείτε σημαντικότερα στην επιχείρησή σας; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από ένα)

- Βελτιώνουν την προσωπική απόδοση.
- Επισπεύδουν την επίλυση προβλημάτων.
- Διευκολύνουν την διαπροσωπική επικοινωνία.
- Αυξάνουν την οργανωτική ελέγχου.
- Δημιουργούν νέα στοιχεία προς υποστήριξη της απόφασης.
- Αποκαλύπτουν νέες προσεγγίσεις για να σκεφτόμαστε το πρόβλημα.
- Βοηθούν τις διαχειριστικές διαδικασίες.
- Η πληροφορία υψηλής ποιότητας είναι ακριβής, ανακτάται στο σωστό χρόνο, είναι κατανοητή και πλήρης.

ΕΡΩΤΗΣΗ 14^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων βελτιώνει την παραγωγικότητα και την απόδοση, δημιουργεί νέους τρόπους οργάνωσης και διοίκησης, βοηθάει την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και την απόκτηση πλεονεκτήματος στην ανταγωνιστική αγορά παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Πιστεύετε πως με τα παραπάνω, χρησιμοποιώντας δηλαδή ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων πως θα μπορούσε να βελτιωθεί η επιχείρησή σας;

- Σίγουρα
- Πολύ πιθανόν
- Ελάχιστα
- Αποκλείεται

ΕΡΩΤΗΣΗ 15^η : Λόγω της οικονομικής κρίσης υπάρχει μεγάλη έλλειψη πελατών στις τουριστικές επιχειρήσεις.

Πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε στο γεγονός πως ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να βοηθήσει σημαντικά στη βελτίωση της επιχείρησή σας;

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 16^η : Οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να ενισχύσουν την εφαρμογή καινοτομιών και αλλαγών σε επιτυχημένα προϊόντα και να δημιουργήσουν τοπικές συνεργασίες και διασυνδέσεις με σκοπό να παρέχουν στους τουρίστες αξέχαστες εμπειρίες.

Θεωρείτε πως μπορεί αυτό να επιτευχθεί με ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων;

- | | |
|--------------|--------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 17^η : Μια από τις δυνατότητες των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων είναι η πλήρης κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ταξιδιωτών παρέχοντάς τους είτε εξατομικευμένη πληροφόρηση σχετικά με προγραμματισμένα ταξίδια, είτε μαζί με πληροφόρηση σε κομβικά σημεία του δικτύου μεταφορών σχετικά με τις μεταφορές και τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες.

Σε αυτό το κομμάτι καλύπτεστε με το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείτε;

- | | |
|----------|--------------------------|
| Πολύ | <input type="checkbox"/> |
| Αρκετά | <input type="checkbox"/> |
| Καθόλου | <input type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 18^η : Σύμφωνα με όσα αναφέραμε σ' αυτό το ερωτηματολόγιο θα μπαίνατε στη διαδικασία να χρησιμοποιείτε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων; Αν όχι, για ποιο λόγο;

Ναι

Ίσως

Όχι

Αν όχι για ποιο λόγο;

Γενικές παρατηρήσεις και σχόλια:

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία:

- Καθηγητής εφαρμογών Γεώργιος Σταλίδης (Απρίλιος 2009), Συστήματα πληροφορικής στη διοίκηση, Σημειώσεις παραδόσεων.
- Καθ. Γεώργιος Ι. Δουκίδης, Ι. Σιδέρης (Νοέμβριος 2003), Διοίκηση επιχειρήσεων και πληροφοριακά συστήματα, Εκδόσεις Ι.Σιδέρης.
- Γιάννης Α. Πολλαλής, Διονύσης Ι. Γιαννακόπουλος, Ιωάννης Παπουτσής (Αθήνα 2004), Πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων Ι, Εισαγωγή στην τεχνολογία και στρατηγική, Εκδόσεις Σταμούλη Α.Ε.
- Βουτσά Μαρία (2004), Βασικές αρχές τουριστικού marketing.

Ξένη Βιβλιογραφία:

- Baggio, R. (2004). Information and Communication Technologies in the Hospitality Industry: the Italian Case. *E-Review of Tourism Research (Ertr)*. 2(5).
- Buhalis, D. (2000). Marketing the competitive destination of the future. *Tourism Management*. 21: 97 – 116.
- Farrell, B. H., & Twining-Ward, L. (2004). Reconceptualizing Tourism. *Annals of Tourism Research*, 31(2): 274 – 295.
- Frew, A. J., Hitz, M., & O'Connor, P. (Eds.) (2003). *Information and Communication Technologies in Tourism 2003 – Proceedings of the International Conference in Helsinki – Finland*, Wien: Springer.

- Health, E. (2003). Towards a model to enhance Africa's sustainable tourism competitiveness. Proceedings of the Australian Tourism and Hospitality Research Conference. Coffs Harbour, February.
- Jafari, J., (Ed.) (2000). Encyclopedia of Tourism. London: Routledge.
- Laniado, E., Cappiello, A., Cellina, F., Cerioli, R., Hernandez, K., & Laghi, A. (2004). A decision support system for sustainable tourism: the SFIDA project. In Latini, G., Passerini, G., & Brebbia, C. A. (Eds.). Development and Application of Compute Techniques to Environmental Studies X, Southampton: WIT Press.
- Laudon, K. C. and Laudon, J. P. (2004). Management Information Systems Managing the Digital Firm, Eight Edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Coope, C. P., Fletche, J., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2004). Tourism: Principles and Practice – 3rd edition. London: Pearson.
- Ritchie, J. R. B., & Crouch, G. I. (2003). The Competitive Destination: Sustainable Tourism Perspective. Oxon, UK: CABI Publishing
- Ritchie, R. J. B. & Ritchie, J. R. B. (2002). A framework for an industry supported destination marketing information system. *Tourism Management*, 23: 439 – 454.
- Sant' Ignazio, A. (2004). The role and usage of ICT in the Italian hospitality industry. Presented at the XII International Leisure and Tourism Symposium, Barcelona (Spain), 21 – 22 April.
- Wober, K. W. (2003). Information Supply in Tourism Management by Marketing Decision Support Systems. *Tourism Management*, 24: 241 – 255.
- Wober, K. W., & Gretzel, U. (2000). Tourism managers' adoption of Marketing Decision Support Systems. *Journal of Travel Research*, 39(2): 172 – 181.

Ιστοσελίδες στο διαδίκτυο:

- www.users.sch.gr/stoug/esog/ESOG_8p.pdf
- www.aegean.gr/culturaltec/Kavakli/MIS/slides/lecture1.pdf
- www.ergasya.tuc.gr/Users/Matsatsinis/Courses/SYA/DSSChapter9.pdf
- www.el.wikiversity.org/wiki
- www.kekdiastasi.edu.gr
- www.osys.gr/content/view/12/12/
- www.lpis.csd.auth.gr/mtpx/dss-im/dss-info-fr.htm
- www.ics.forth.gr/isl/projects/projects_individual-gr.jsp ProjectID=6
- www.el.tech-faq.com/decision-support-system.shtml
- www.ellak.gr/index.php?option=com_openwiki&Itemid=103&id=eellak:tourismos
- www.sotirisvarelas.blogspot.com/2009_08_01_archive.html
- www.translate.google.gr/translate?hl=el&sl=en&u=http://dssresources.com/&ei=ISQhSSYHtWG_AbuIJS6Cg&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=3&ved=0CCEQ7gEwAg&prev=/search%3Fq%3Ddecision%2Bsupport%2Bsystem%26hl%3Del

- www.translate.google.gr/translate?hl=en&sl=en&u=http://www.gdrc.org/decision/dsotypes.html&ei=diQhS9KPI3K_gb_hNW1Cg&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=1&ved=0CA4Q7gEwAA&prev=/search%3Fq%3Dtypes%2Bdecision%2Bsupport%2Bsystem%26hl%3Del%26sa%3DX
- www.dittyproject.org/Public%5CAnnexes%5CAEGEAN%5CPolatidou_et_al_2006.pdf
- www.ideas.repec.org/p/hal/journal/hal-00452219_v1.html
- www.iby.it/turismo/papers/baggio-dss-tourism.pdf
- www.ergasya.tuc.gr/Users/Matsatsinis/Courses/SYA/DSSChapter10.pdf
- www.mech.upatras.gr/~nikos/colltech/notes/notes-04.pdf
- www.translate.google.gr/translate?hl=en&langpair=en|el&u=http://www.ait.unl.edu/siau/1997/mgmt457/lecture4.ppt
- <http://jtr.sagepub.com/>
- <http://ertr.tamu.edu>
- www.elsevier.com/locate/tourman

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

« Εφαρμογή Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων »

Αξιότιμη-ε Κυρία-ε,

Στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας διεξάγετε μία έρευνα με θέμα: « Η εφαρμογή των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό των τουριστικών προϊόντων ».

Σας ενημερώνουμε ότι τα στοιχεία της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Φύλο: Άντρας Γυναίκα

Ηλικία: 18-28
29-39
40-50
Πάνω από 51

Μορφωτικό επίπεδο: Απόφοιτος Λυκείου
ΑΕΙ/ ΤΕΙ
Μεταπτυχιακές Σπουδές/ Διδακτορικό
Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 1^η: Πόσα χρόνια λειτουργεί η επιχείρηση;

{ } 1-5 έτη
{ } 6-10 έτη
{ } 11-15 έτη
{ } 16-20 έτη
{ } πάνω από 20 έτη

ΕΡΩΤΗΣΗ 2^η: Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες / προϊόντα της επιχείρησης;

ΠΑΚΕΤΑ ΓΙΑ ΟΛΟ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ, ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ, ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ
ΜΕΣΑ, ΕΝΟΙΚΙΑΣΕΙΣ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΩΝ

ΕΡΩΤΗΣΗ 3^η : Ενημερώνοσαστε για τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα που υπάρχουν; Αν ναι, με ποιο τρόπο;

- Ναι
- Όχι πάντα
- Όχι

Αν ναι, με ποιο τρόπο:

ΜΕΣΟ INTERNET

ΕΡΩΤΗΣΗ 4^η : Ποια πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιείτε στην επιχείρησή σας; Ποιες ανάγκες καλύπτει το καθένα;

INTERNET = ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ, TRAVEL PROXY = ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ-ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ (ΔΙΑΜΟΝΗ, ΕΚΔΡΟΜΕΣ ΚΛΠ), GALILEO = ΑΞΙΟΠΙΣΤΗ Κ' ΑΚΡΙΒΗ ΠΡΟΪΒΑΗ ΣΕ ΚΑΤΑΛΟΓΟΥΣ, ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ, ΠΛΗΡ. ΤΙΜΟΛΟΓΗΤΗΣ,

ΕΡΩΤΗΣΗ 5^η : Είστε ικανοποιημένοι από την απόδοσή τους;

- | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----|-------------------------------------|--------|--------------------------|-----|--------------------------|
| 1 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input checked="" type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 2 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input checked="" type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 3 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input checked="" type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 4 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input checked="" type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 5 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 6 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |

ΜΕΤΑΒΥΤΕ-GROUP-TRAVEL = ΜΕΙΩΝΗ ΤΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ, ΕΥΚΟΛΗ Κ' ΑΠΟΔΟΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6^η : Έχετε διαπιστώσει πρόσθετες ανάγκες που θεωρείτε ότι μπορεί να καλύψει ένα νέο σύστημα πληροφορικής;

ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 7^η : Γνωρίζετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 8^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων παρέχει έναν αριθμό εναλλακτικών λύσεων, βοηθάει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και μαζί με τις ικανότητες του χρήστη βελτιώνει την ποιότητα των λαμβανομένων αποφάσεων.

Θεωρείτε πως ένα τέτοιο σύστημα θα ήταν χρήσιμο στην επιχείρησή σας;

Ναι

Σχεδόν

Όχι

ΕΡΩΤΗΣΗ 9^η : Τι είδους αποφάσεις παίρνετε, που θα μπορούσαν να βελτιωθούν με τη χρήση της πληροφορικής;

✓ Τιμολόγηση προϊόντων: Ναι Όχι Ίσως

✓ Σχεδιασμός προϊόντων / πακέτων: Ναι Όχι Ίσως

✓ Επιλογή αγοράς – στόχου: Ναι Όχι Ίσως

✓ Επιλογή τρόπου διαφήμισης: Ναι Όχι Ίσως

✓ Επιλογή συνεργατών; Ναι Όχι Ίσως

✓ Αξιολόγηση πελατών με σκοπό την ιδιαίτερη μεταχείρισή τους:

Ναι Όχι Ίσως

✓ Σχεδιασμό προωθητικών ενεργειών: Ναι Όχι Ίσως

✓ Στρατηγικές αποφάσεις: (π.χ. επέκταση σε άλλες αγορές, κ.λ.π)

Ναι Όχι Ίσως

✓ Άλλα -----

Ναι Όχι Ίσως

ΕΡΩΤΗΣΗ 10^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να συγκεντρώσει πληροφορίες και να κάνει αναλύσεις ώστε να βοηθήσει στη λήψη σωστότερων αποφάσεων. Ποιες από τις παρακάτω λειτουργίες θεωρείτε χρησιμότερες στη δουλειά σας;

- Να παρουσιάσει αναφορές με συγκριτικά ποσά των πωλήσεων και κερδών, οργανωμένα ανά τύπο προϊόντος, ανά κατηγορία πελατών και ανά χρονική περίοδο.
- Να κάνει προβλέψεις μελλοντικής ζήτησης με βάση μοντέλα πρόβλεψης και λαμβάνοντας υπόψη τις παραμέτρους της αγοράς.
- Να εκτιμά την προβλεπόμενη κερδοφορία / πωλήσεις σε σχέση με διάφορα εναλλακτικά σενάρια τιμολόγησης.
- Να προσφέρει αναλύσεις κόστους, ώστε να μπορούν να επισημανθούν δυνατότητες βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας.
- Να προσφέρει εργαλεία σχεδιασμού πακέτων / προϊόντων με χρήση εφυϊών μεθόδων ανάλυσης και συνδυαστικών μαθηματικών, ώστε να γίνεται σύνθεση πακέτων με τις καλύτερες προοπτικές επιτυχίας σε συγκεκριμένη αγορά.
- Να δίνει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων με στατιστικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες.
- Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 11^η : Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορούν να βοηθήσουν τις τουριστικές επιχειρήσεις: (Ποια είναι η γνώμη σας για το καθένα από αυτά)

- **Στη μείωση του κόστους:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στην καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στη διερεύνηση της τουριστικής περιόδου:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στη διευκόλυνση των κρατήσεων:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στη διαχείριση της επιχείρησης:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω

ΕΡΩΤΗΣΗ 12^η : Συμφωνείτε πως οι τουριστικές επιχειρήσεις πλέον ανταγωνίζονται βάσει της ποιότητας των πληροφοριών που παρέχουν στον πελάτη;

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input checked="" type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 13^η : Ποια από τα πλεονεκτήματα των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων θεωρείτε σημαντικότερα στην επιχείρησή σας; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από ένα)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ➤ Βελτιώνουν την προσωπική απόδοση. | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Επισπεύδουν την επίλυση προβλημάτων. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Διευκολύνουν την διαπροσωπική επικοινωνία. | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Αυξάνουν την οργανωτική ελέγχου. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Δημιουργούν νέα στοιχεία προς υποστήριξη της απόφασης. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Αποκαλύπτουν νέες προσεγγίσεις για να σκεφτόμαστε το πρόβλημα. | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Βοηθούν τις διαχειριστικές διαδικασίες. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Η πληροφορία υψηλής ποιότητας είναι ακριβής, ανακτάται στο σωστό χρόνο, είναι κατανοητή και πλήρης. | <input checked="" type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 14^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων βελτιώνει την παραγωγικότητα και την απόδοση, δημιουργεί νέους τρόπους οργάνωσης και διοίκησης, βοηθάει την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και την απόκτηση πλεονεκτήματος στην ανταγωνιστική αγορά παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Πιστεύετε πως με τα παραπάνω, χρησιμοποιώντας δηλαδή ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων πως θα μπορούσε να βελτιωθεί η επιχείρησή σας;

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 15^η : Λόγω της οικονομικής κρίσης υπάρχει μεγάλη έλλειψη πελατών στις τουριστικές επιχειρήσεις.

Πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε στο γεγονός πως ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να βοηθήσει σημαντικά στη βελτίωση της επιχείρησής σας;

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 16^η : Οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να ενισχύσουν την εφαρμογή καινοτομιών και αλλαγών σε επιτυχημένα προϊόντα και να δημιουργήσουν τοπικές συνεργασίες και διασυνδέσεις με σκοπό να παρέχουν στους τουρίστες αξέχαστες εμπειρίες.

Θεωρείτε πως μπορεί αυτό να επιτευχθεί με ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων;

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 17^η : Μια από τις δυνατότητες των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων είναι η πλήρης κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ταξιδιωτών παρέχοντάς τους είτε εξατομικευμένη πληροφόρηση σχετικά με προγραμματισμένα ταξίδια, είτε μαζί με πληροφόρηση σε κομβικά σημεία του δικτύου μεταφορών σχετικά με τις μεταφορές και τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες.

Σε αυτό το κομμάτι καλύπτεστε με το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείτε;

- | | |
|----------|-------------------------------------|
| Πολύ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Αρκετά | <input type="checkbox"/> |
| Καθόλου | <input type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 18^η : Σύμφωνα με όσα αναφέραμε σ' αυτό το ερωτηματολόγιο θα μπαίνατε στη διαδικασία να χρησιμοποιήσετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων; Αν όχι, για ποιο λόγο;

Ναι

Ίσως

Όχι

Αν όχι για ποιο λόγο;

Γενικές παρατηρήσεις και σχόλια:

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

« Εφαρμογή Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων »

Αξιότιμη-ε Κυρία-ε,

Στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας διεξάγετε μία έρευνα με θέμα: « Η εφαρμογή των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό των τουριστικών προϊόντων ».

Σας ενημερώνουμε ότι τα στοιχεία της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Φύλο: Άντρας Γυναίκα

Ηλικία: 18-28

29-39

40-50

Πάνω από 51

Μορφωτικό επίπεδο: Απόφοιτος Λυκείου

ΑΕΙ/ ΤΕΙ

Μεταπτυχιακές Σπουδές/ Διδακτορικό

Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 1^η: Πόσα χρόνια λειτουργεί η επιχείρηση;

{ } 1-5 έτη

{ } 6-10 έτη

{ } 11-15 έτη

{ } 16-20 έτη

{ } πάνω από 20 έτη

ΕΡΩΤΗΣΗ 2^η: Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες / προϊόντα της επιχείρησης;

Οργανωμένα πακέτα, πακέτα για μεμονωμένους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 3^η : Ενημερωνόσαστε για τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα που υπάρχουν; Αν ναι, με ποιο τρόπο;

- Ναι
- Όχι πάντα
- Όχι

Αν ναι, με ποιο τρόπο:

Μέσω Internet

ΕΡΩΤΗΣΗ 4^η : Ποια πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιείτε στην επιχείρησή σας; Ποιες ανάγκες καλύπτει το καθένα;

1. Fortunet = κρατήσεις θέσεων

2. Internet = Προώθηση και διαφήμιση προϊόντων

ΕΡΩΤΗΣΗ 5^η : Είστε ικανοποιημένοι από την απόδοσή τους;

- 1^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 2^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 3^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 4^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 5^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 6^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι

ΕΡΩΤΗΣΗ 6^η : Έχετε διαπιστώσει πρόσθετες ανάγκες που θεωρείτε ότι μπορεί να καλύψει ένα νέο σύστημα πληροφορικής;

ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 7^η : Γνωρίζετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων;

ΝΑΙ
ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 8^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων παρέχει έναν αριθμό εναλλακτικών λύσεων, βοηθάει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και μαζί με τις ικανότητες του χρήστη βελτιώνει την ποιότητα των λαμβανομένων αποφάσεων.

Θεωρείτε πως ένα τέτοιο σύστημα θα ήταν χρήσιμο στην επιχείρησή σας;

Ναι
Σχεδόν
Όχι

ΕΡΩΤΗΣΗ 9^η : Τι είδους αποφάσεις παίρνετε, που θα μπορούσαν να βελτιωθούν με τη χρήση της πληροφορικής;

- ✓ Τιμολόγηση προϊόντων: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Σχεδιασμός προϊόντων / πακέτων: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή αγοράς – στόχου: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή τρόπου διαφήμισης: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή συνεργατών; Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Αξιολόγηση πελατών με σκοπό την ιδιαίτερη μεταχείρισή τους:
Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Σχεδιασμό προωθητικών ενεργειών: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Στρατηγικές αποφάσεις: (π.χ. επέκταση σε άλλες αγορές, κ.λ.π)
Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Άλλα -----
Ναι Όχι Ίσως

ΕΡΩΤΗΣΗ 10^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να συγκεντρώσει πληροφορίες και να κάνει αναλύσεις ώστε να βοηθήσει στη λήψη σωστότερων αποφάσεων. Ποιες από τις παρακάτω λειτουργίες θεωρείτε χρησιμότερες στη δουλειά σας;

- Να παρουσιάσει αναφορές με συγκριτικά ποσά των πωλήσεων και κερδών, οργανωμένα ανά τύπο προϊόντος, ανά κατηγορία πελατών και ανά χρονική περίοδο.
- Να κάνει προβλέψεις μελλοντικής ζήτησης με βάση μοντέλα πρόβλεψης και λαμβάνοντας υπόψη τις παραμέτρους της αγοράς.
- Να εκτιμά την προβλεπόμενη κερδοφορία / πωλήσεις σε σχέση με διάφορα εναλλακτικά σενάρια τιμολόγησης.
- Να προσφέρει αναλύσεις κόστους, ώστε να μπορούν να επισημανθούν δυνατότητες βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας.
- Να προσφέρει εργαλεία σχεδιασμού πακέτων / προϊόντων με χρήση εφυϊών μεθόδων ανάλυσης και συνδυαστικών μαθηματικών, ώστε να γίνεται σύνθεση πακέτων με τις καλύτερες προοπτικές επιτυχίας σε συγκεκριμένη αγορά.
- Να δίνει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων με στατιστικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες.
- Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 11^η : Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορούν να βοηθήσουν τις τουριστικές επιχειρήσεις: (Ποια είναι η γνώμη σας για το καθένα από αυτά)

- **Στη μείωση του κόστους:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στην καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στη διερεύνηση της τουριστικής περιόδου:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στη διευκόλυνση των κρατήσεων:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- **Στη διαχείριση της επιχείρησης:**
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω

ΕΡΩΤΗΣΗ 12^η : Συμφωνείτε πως οι τουριστικές επιχειρήσεις πλέον ανταγωνίζονται βάσει της ποιότητας των πληροφοριών που παρέχουν στον πελάτη;

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input checked="" type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 13^η : Ποια από τα πλεονεκτήματα των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων θεωρείτε σημαντικότερα στην επιχείρησή σας; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από ένα)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ➤ Βελτιώνουν την προσωπική απόδοση. | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Επισπεύδουν την επίλυση προβλημάτων. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Διευκολύνουν την διαπροσωπική επικοινωνία. | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Αυξάνουν την οργανωτική ελέγχου. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Δημιουργούν νέα στοιχεία προς υποστήριξη της απόφασης. | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Αποκαλύπτουν νέες προσεγγίσεις για να σκεφτόμαστε το πρόβλημα. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Βοηθούν τις διαχειριστικές διαδικασίες. | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Η πληροφορία υψηλής ποιότητας είναι ακριβής, ανακτάται στο σωστό χρόνο, είναι κατανοητή και πλήρης. | <input checked="" type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 14^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων βελτιώνει την παραγωγικότητα και την απόδοση, δημιουργεί νέους τρόπους οργάνωσης και διοίκησης, βοηθάει την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και την απόκτηση πλεονεκτήματος στην ανταγωνιστική αγορά παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Πιστεύετε πως με τα παραπάνω, χρησιμοποιώντας δηλαδή ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων πως θα μπορούσε να βελτιωθεί η επιχείρησή σας;

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 15^η : Λόγω της οικονομικής κρίσης υπάρχει μεγάλη έλλειψη πελατών στις τουριστικές επιχειρήσεις.

Πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε στο γεγονός πως ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να βοηθήσει σημαντικά στη βελτίωση της επιχείρησή σας;

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 16^η : Οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να ενισχύσουν την εφαρμογή καινοτομιών και αλλαγών σε επιτυχημένα προϊόντα και να δημιουργήσουν τοπικές συνεργασίες και διασυνδέσεις με σκοπό να παρέχουν στους τουρίστες αξέχαστες εμπειρίες.

Θεωρείτε πως μπορεί αυτό να επιτευχθεί με ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων;

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 17^η : Μια από τις δυνατότητες των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων είναι η πλήρης κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ταξιδιωτών παρέχοντάς τους είτε εξατομικευμένη πληροφόρηση σχετικά με προγραμματισμένα ταξίδια, είτε μαζί με πληροφόρηση σε κομβικά σημεία του δικτύου μεταφορών σχετικά με τις μεταφορές και τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες.

Σε αυτό το κομμάτι καλύπτεστε με το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείτε;

- | | |
|----------|-------------------------------------|
| Πολύ | <input type="checkbox"/> |
| Αρκετά | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Καθόλου | <input type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 18^η : Σύμφωνα με όσα αναφέραμε σ' αυτό το ερωτηματολόγιο θα μπαίνατε στη διαδικασία να χρησιμοποιήσετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων; Αν όχι, για ποιο λόγο;

- Ναι
- Ίσως
- Όχι

Αν όχι για ποιο λόγο;

Γενικές παρατηρήσεις και σχόλια:

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

« Εφαρμογή Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων »

Αξιότιμη-ε Κυρία-ε,

Στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας διεξάγετε μία έρευνα με θέμα: « Η εφαρμογή των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό των τουριστικών προϊόντων ».

Σας ενημερώνουμε ότι τα στοιχεία της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Φύλο: Άντρας Γυναίκα

Ηλικία: 18-28
29-39
40-50
Πάνω από 51

Μορφωτικό επίπεδο: Απόφοιτος Λυκείου
ΑΕΙ/ ΤΕΙ
Μεταπτυχιακές Σπουδές/ Διδακτορικό
Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 1^η: Πόσα χρόνια λειτουργεί η επιχείρηση;

{ } 1-5 έτη
{ } 6-10 έτη
{ } 11-15 έτη
{ } 16-20 έτη
{ } πάνω από 20 έτη

ΕΡΩΤΗΣΗ 2^η: Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες / προϊόντα της επιχείρησης;

ΠΑΚΕΤΑ ΕΥΡΩΠΗΣ, ΞΕΝΟ ΔΟΧΕΙΑ, ΑΠΡΟΠΟΡΙΚΑ -
ΑΥΤΟΠΡΟΪΚΤΑ ΕΙΣΗΤΗΡΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 3^η : Ενημερώνοσαστε για τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα που υπάρχουν; Αν ναι, με ποιο τρόπο;

- Ναι
- Όχι πάντα
- Όχι

Αν ναι, με ποιο τρόπο:

ΑΠΟ ΚΑΤΑΣΤΗΚΑΤΑ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΠΙΛΟΓΟΥ.

ΕΡΩΤΗΣΗ 4^η : Ποια πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιείτε στην επιχείρησή σας; Ποιες ανάγκες καλύπτει το καθένα;

SABRE, WORDSPAN, INTERNET, AMARUS =
ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΣΤΗΝ ΔΙΑΝΟΜΗ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΝΟΜΗ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΧΕΡΑ
ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΕΞΕΤΕ ΠΛΗΡΟΦ

ΕΡΩΤΗΣΗ 5^η : Είστε ικανοποιημένοι από την απόδοσή τους;

- | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----|-------------------------------------|--------|--------------------------|-----|--------------------------|
| 1 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input checked="" type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 2 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input checked="" type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 3 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input checked="" type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 4 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input checked="" type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 5 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |
| 6 ^ο Πληροφοριακό Σύστημα : | Ναι | <input type="checkbox"/> | Αρκετά | <input type="checkbox"/> | Όχι | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 6^η : Έχετε διαπιστώσει πρόσθετες ανάγκες που θεωρείτε ότι μπορεί να καλύψει ένα νέο σύστημα πληροφορικής;

ΝΑΙ, ΠΟΡΕ ΔΙΧΥΡΟΥ ΑΥΤΑΡΚΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΙΟ
ΣΥΝΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΔΟΣΗ

ΕΡΩΤΗΣΗ 7^η : Γνωρίζετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων;

ΝΑΙ
ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 8^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων παρέχει έναν αριθμό εναλλακτικών λύσεων, βοηθάει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και μαζί με τις ικανότητες του χρήστη βελτιώνει την ποιότητα των λαμβανομένων αποφάσεων. Θεωρείτε πως ένα τέτοιο σύστημα θα ήταν χρήσιμο στην επιχείρησή σας;

Ναι
Σχεδόν
Όχι

ΕΡΩΤΗΣΗ 9^η : Τι είδους αποφάσεις παίρνετε, που θα μπορούσαν να βελτιωθούν με τη χρήση της πληροφορικής;

- ✓ Τιμολόγηση προϊόντων: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Σχεδιασμός προϊόντων / πακέτων: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή αγοράς – στόχου: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή τρόπου διαφήμισης: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή συνεργατών; Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Αξιολόγηση πελατών με σκοπό την ιδιαίτερη μεταχείρισή τους:
Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Σχεδιασμό προωθητικών ενεργειών: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Στρατηγικές αποφάσεις: (π.χ. επέκταση σε άλλες αγορές, κ.λ.π)
Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Άλλα -----
Ναι Όχι Ίσως

ΕΡΩΤΗΣΗ 10^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να συγκεντρώσει πληροφορίες και να κάνει αναλύσεις ώστε να βοηθήσει στη λήψη σωστότερων αποφάσεων. Ποιες από τις παρακάτω λειτουργίες θεωρείτε χρησιμότερες στη δουλειά σας;

- Να παρουσιάσει αναφορές με συγκριτικά ποσά των πωλήσεων και κερδών, οργανωμένα ανά τύπο προϊόντος, ανά κατηγορία πελατών και ανά χρονική περίοδο.
- Να κάνει προβλέψεις μελλοντικής ζήτησης με βάση μοντέλα πρόβλεψης και λαμβάνοντας υπόψη τις παραμέτρους της αγοράς.
- Να εκτιμά την προβλεπόμενη κερδοφορία / πωλήσεις σε σχέση με διάφορα εναλλακτικά σενάρια τιμολόγησης.
- Να προσφέρει αναλύσεις κόστους, ώστε να μπορούν να επισημανθούν δυνατότητες βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας.
- Να προσφέρει εργαλεία σχεδιασμού πακέτων / προϊόντων με χρήση εφυϊών μεθόδων ανάλυσης και συνδυαστικών μαθηματικών, ώστε να γίνεται σύνθεση πακέτων με τις καλύτερες προοπτικές επιτυχίας σε συγκεκριμένη αγορά.
- Να δίνει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων με στατιστικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες.
- Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 11^η : Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορούν να βοηθήσουν τις τουριστικές επιχειρήσεις: (Ποια είναι η γνώμη σας για το καθένα από αυτά)

- Στη μείωση του κόστους:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στην καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στη διερεύνηση της τουριστικής περιόδου:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στη διευκόλυνση των κρατήσεων:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στη διαχείριση της επιχείρησης:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω

ΕΡΩΤΗΣΗ 12^η : Συμφωνείτε πως οι τουριστικές επιχειρήσεις πλέον ανταγωνίζονται βάσει της ποιότητας των πληροφοριών που παρέχουν στον πελάτη;

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input checked="" type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 13^η : Ποια από τα πλεονεκτήματα των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων θεωρείτε σημαντικότερα στην επιχείρησή σας; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από ένα)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ➤ Βελτιώνουν την προσωπική απόδοση. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Επισπεύδουν την επίλυση προβλημάτων. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Διευκολύνουν την διαπροσωπική επικοινωνία. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Αυξάνουν την οργανωτική ελέγχου. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Δημιουργούν νέα στοιχεία προς υποστήριξη της απόφασης. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Αποκαλύπτουν νέες προσεγγίσεις για να σκεφτόμαστε το πρόβλημα. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Βοηθούν τις διαχειριστικές διαδικασίες. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Η πληροφορία υψηλής ποιότητας είναι ακριβής, ανακτάται στο σωστό χρόνο, είναι κατανοητή και πλήρης. | <input checked="" type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 14^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων βελτιώνει την παραγωγικότητα και την απόδοση, δημιουργεί νέους τρόπους οργάνωσης και διοίκησης, βοηθάει την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και την απόκτηση πλεονεκτήματος στην ανταγωνιστική αγορά παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Πιστεύετε πως με τα παραπάνω, χρησιμοποιώντας δηλαδή ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων πως θα μπορούσε να βελτιωθεί η επιχείρησή σας;

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 15^η : Λόγω της οικονομικής κρίσης υπάρχει μεγάλη έλλειψη πελατών στις τουριστικές επιχειρήσεις.

Πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε στο γεγονός πως ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να βοηθήσει σημαντικά στη βελτίωση της επιχείρησή σας;

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 16^η : Οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να ενισχύσουν την εφαρμογή καινοτομιών και αλλαγών σε επιτυχημένα προϊόντα και να δημιουργήσουν τοπικές συνεργασίες και διασυνδέσεις με σκοπό να παρέχουν στους τουρίστες αξέχαστες εμπειρίες.

Θεωρείτε πως μπορεί αυτό να επιτευχθεί με ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων;

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 17^η : Μια από τις δυνατότητες των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων είναι η πλήρης κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ταξιδιωτών παρέχοντάς τους είτε εξατομικευμένη πληροφόρηση σχετικά με προγραμματισμένα ταξίδια, είτε μαζί με πληροφόρηση σε κομβικά σημεία του δικτύου μεταφορών σχετικά με τις μεταφορές και τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες.

Σε αυτό το κομμάτι καλύπτεστε με το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείτε;

- | | |
|----------|-------------------------------------|
| Πολύ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Αρκετά | <input type="checkbox"/> |
| Καθόλου | <input type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 18^η : Σύμφωνα με όσα αναφέραμε σ' αυτό το ερωτηματολόγιο θα μπαίνατε στη διαδικασία να χρησιμοποιήσετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων; Αν όχι, για ποιο λόγο;

Ναι
Ίσως
Όχι

Αν όχι για ποιο λόγο;

Γενικές παρατηρήσεις και σχόλια:

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

« Εφαρμογή Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό τουριστικών προϊόντων »

Αξιότιμη-ε Κυρία-ε,

Στα πλαίσια πτυχιακής εργασίας διεξάγετε μία έρευνα με θέμα: « Η εφαρμογή των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων στο σχεδιασμό των τουριστικών προϊόντων ».

Σας ενημερώνουμε ότι τα στοιχεία της έρευνας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς.

Φύλο: Άντρας Γυναίκα

Ηλικία: 18-28
29-39
40-50
Πάνω από 51

Μορφωτικό επίπεδο: Απόφοιτος Λυκείου
ΑΕΙ/ ΤΕΙ
Μεταπτυχιακές Σπουδές/ Διδακτορικό
Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 1^η: Πόσα χρόνια λειτουργεί η επιχείρηση;

{ } 1-5 έτη
{ } 6-10 έτη
{ } 11-15 έτη
{ } 16-20 έτη
{ } πάνω από 20 έτη

ΕΡΩΤΗΣΗ 2^η: Ποιες είναι οι κύριες δραστηριότητες / προϊόντα της επιχείρησης;

ΟΡΓΑΝΩΜΕΝΑ ΠΑΚΕΤΑ, ΕΞΟΤΙΚΟΙ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΙ,
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ, ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ, ΜΕΣΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ.

ΕΡΩΤΗΣΗ 3^η : Ενημερωνόσαστε για τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα που υπάρχουν; Αν ναι, με ποιο τρόπο;

- Ναι
- Όχι πάντα
- Όχι

Αν ναι, με ποιο τρόπο:

ΜΕΣΟ INTERNET, ΑΠΟ ΑΛΛΟΥΣ ΣΥΝΑΔΕΛΦΟΥΣ.

ΕΡΩΤΗΣΗ 4^η : Ποια πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιείτε στην επιχείρησή σας; Ποιες ανάγκες καλύπτει το καθένα;

FORTHNET/ FORTH-CRS = ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΘΕΣΕΩΝ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΜΕΤ ΜΕΣΑ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΑΚΕΤΩΝ
INTERNET = ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5^η : Είστε ικανοποιημένοι από την απόδοσή τους;

- 1^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 2^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 3^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 4^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 5^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι
- 6^ο Πληροφοριακό Σύστημα : Ναι Αρκετά Όχι

ΕΡΩΤΗΣΗ 6^η : Έχετε διαπιστώσει πρόσθετες ανάγκες που θεωρείτε ότι μπορεί να καλύψει ένα νέο σύστημα πληροφορικής;

ΝΑΙ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ
ΣΕ ΌΛΑ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 7^η : Γνωρίζετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων;

ΝΑΙ
ΟΧΙ

ΕΡΩΤΗΣΗ 8^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων παρέχει έναν αριθμό εναλλακτικών λύσεων, βοηθάει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας και μαζί με τις ικανότητες του χρήστη βελτιώνει την ποιότητα των λαμβανομένων αποφάσεων.

Θεωρείτε πως ένα τέτοιο σύστημα θα ήταν χρήσιμο στην επιχείρησή σας;

Ναι
Σχεδόν
Όχι

ΕΡΩΤΗΣΗ 9^η : Τι είδους αποφάσεις παίρνετε, που θα μπορούσαν να βελτιωθούν με τη χρήση της πληροφορικής;

- ✓ Τιμολόγηση προϊόντων: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Σχεδιασμός προϊόντων / πακέτων: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή αγοράς – στόχου: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή τρόπου διαφήμισης: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Επιλογή συνεργατών; Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Αξιολόγηση πελατών με σκοπό την ιδιαίτερη μεταχείρισή τους:
Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Σχεδιασμό προωθητικών ενεργειών: Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Στρατηγικές αποφάσεις: (π.χ. επέκταση σε άλλες αγορές, κ.λ.π)
Ναι Όχι Ίσως
- ✓ Άλλα -----
Ναι Όχι Ίσως

ΕΡΩΤΗΣΗ 10^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να συγκεντρώσει πληροφορίες και να κάνει αναλύσεις ώστε να βοηθήσει στη λήψη σωστότερων αποφάσεων. Ποιες από τις παρακάτω λειτουργίες θεωρείτε χρησιμότερες στη δουλειά σας;

- Να παρουσιάσει αναφορές με συγκριτικά ποσά των πωλήσεων και κερδών, οργανωμένα ανά τύπο προϊόντος, ανά κατηγορία πελατών και ανά χρονική περίοδο.
- Να κάνει προβλέψεις μελλοντικής ζήτησης με βάση μοντέλα πρόβλεψης και λαμβάνοντας υπόψη τις παραμέτρους της αγοράς.
- Να εκτιμά την προβλεπόμενη κερδοφορία / πωλήσεις σε σχέση με διάφορα εναλλακτικά σενάρια τιμολόγησης.
- Να προσφέρει αναλύσεις κόστους, ώστε να μπορούν να επισημανθούν δυνατότητες βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας.
- Να προσφέρει εργαλεία σχεδιασμού πακέτων / προϊόντων με χρήση εφυϊών μεθόδων ανάλυσης και συνδυαστικών μαθηματικών, ώστε να γίνεται σύνθεση πακέτων με τις καλύτερες προοπτικές επιτυχίας σε συγκεκριμένη αγορά.
- Να δίνει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων με στατιστικά στοιχεία και άλλες πληροφορίες.
- Άλλο: -----

ΕΡΩΤΗΣΗ 11^η : Τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορούν να βοηθήσουν τις τουριστικές επιχειρήσεις: (Ποια είναι η γνώμη σας για το καθένα από αυτά)

- Στη μείωση του κόστους:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στην καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στην υψηλή ποιότητα υπηρεσιών:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στη διερεύνηση της τουριστικής περιόδου:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στη διευκόλυνση των κρατήσεων:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω
- Στη διαχείριση της επιχείρησης:
Διαφωνώ Ίσως Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα Δε γνωρίζω

ΕΡΩΤΗΣΗ 12^η : Συμφωνείτε πως οι τουριστικές επιχειρήσεις πλέον ανταγωνίζονται βάσει της ποιότητας των πληροφοριών που παρέχουν στον πελάτη;

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input checked="" type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 13^η : Ποια από τα πλεονεκτήματα των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων θεωρείτε σημαντικότερα στην επιχείρησή σας; (Μπορείτε να επιλέξετε παραπάνω από ένα)

- | | |
|---|-------------------------------------|
| ➤ Βελτιώνουν την προσωπική απόδοση. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Επισπεύδουν την επίλυση προβλημάτων. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Διευκολύνουν την διαπροσωπική επικοινωνία. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Αυξάνουν την οργανωτική ελέγχου. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Δημιουργούν νέα στοιχεία προς υποστήριξη της απόφασης. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Αποκαλύπτουν νέες προσεγγίσεις για να σκεφτόμαστε το πρόβλημα. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Βοηθούν τις διαχειριστικές διαδικασίες. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ➤ Η πληροφορία υψηλής ποιότητας είναι ακριβής, ανακτάται στο σωστό χρόνο, είναι κατανοητή και πλήρης. | <input checked="" type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 14^η : Ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων βελτιώνει την παραγωγικότητα και την απόδοση, δημιουργεί νέους τρόπους οργάνωσης και διοίκησης, βοηθάει την ανάπτυξη νέων επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και την απόκτηση πλεονεκτήματος στην ανταγωνιστική αγορά παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

Πιστεύετε πως με τα παραπάνω, χρησιμοποιώντας δηλαδή ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων πως θα μπορούσε να βελτιωθεί η επιχείρησή σας;

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 15^η : Λόγω της οικονομικής κρίσης υπάρχει μεγάλη έλλειψη πελατών στις τουριστικές επιχειρήσεις.

Πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε στο γεγονός πως ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων μπορεί να βοηθήσει σημαντικά στη βελτίωση της επιχείρησή σας;

- | | |
|----------------------------|-------------------------------------|
| Διαφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |
| Διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ | <input type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Συμφωνώ απόλυτα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 16^η : Οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να ενισχύσουν την εφαρμογή καινοτομιών και αλλαγών σε επιτυχημένα προϊόντα και να δημιουργήσουν τοπικές συνεργασίες και διασυνδέσεις με σκοπό να παρέχουν στους τουρίστες αξέχαστες εμπειρίες.

Θεωρείτε πως μπορεί αυτό να επιτευχθεί με ένα Σύστημα Υποστήριξης Αποφάσεων;

- | | |
|--------------|-------------------------------------|
| Σίγουρα | <input type="checkbox"/> |
| Πολύ πιθανόν | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |
| Αποκλείεται | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 17^η : Μια από τις δυνατότητες των Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων είναι η πλήρης κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των ταξιδιωτών παρέχοντάς τους είτε εξατομικευμένη πληροφόρηση σχετικά με προγραμματισμένα ταξίδια, είτε μαζί με πληροφόρηση σε κομβικά σημεία του δικτύου μεταφορών σχετικά με τις μεταφορές και τις διαθέσιμες τουριστικές υπηρεσίες.

Σε αυτό το κομμάτι καλύπτεστε με το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιείτε;

- | | |
|----------|-------------------------------------|
| Πολύ | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Αρκετά | <input type="checkbox"/> |
| Καθόλου | <input type="checkbox"/> |
| Ελάχιστα | <input type="checkbox"/> |

ΕΡΩΤΗΣΗ 18^η : Σύμφωνα με όσα αναφέραμε σ' αυτό το ερωτηματολόγιο θα μπαίνατε στη διαδικασία να χρησιμοποιήσετε τα Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων; Αν όχι, για ποιο λόγο;

- Ναι
- Ίσως
- Όχι

Αν όχι για ποιο λόγο;

Γενικές παρατηρήσεις και σχόλια:

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ