



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Τίτλος: Πληροφορικά Συστήματα Διοίκησης Επιχειρήσεων Φιλοξενίας



1

Μάθημα: Πτυχιακή εργασία

Διδάσκων : Σπανάκης Αντώνιος

ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟΙ : Βαβουράκης Κων/ντίνος Α.Μ 3816

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2015

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**Περιεχόμενα**

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
1.ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	6
1.1 Εισαγωγικά.....	6
1.2 Γενικές πληροφορίες.....	7
1.3 Γενικά όρος σύστημα.....	8
1.4 Έννοια πληροφορικού συστήματος.....	9
1.5 Ορισμός πληροφορικού συστήματος.....	10
1.6 Πληροφορία και συστήματα – Περιγραφικοί όροι.....	11
1.6.1 Δεδομένα.....	11
1.6.2 Πληροφορία	12
1.6.3 Πληροφορική	12
1.7 Σκοποί πληροφορικού συστήματος.....	13
1.8 Βασικές λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος	15
1.9 Κυριότερες δυνατότητες πληροφοριακών συστημάτων	16
1.10 Οι βασικοί πόροι ενός πληροφοριακού συστήματος.....	17
1.10.1 Ανθρωπικοί πόροι	17
1.10.2 Υλικοί πόροι.....	17
1.10.3 Πόροι λογισμικού	18
1.10.4 Πόροι δεδομένων.....	18
1.11 Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στους οργανισμούς.....	18
1.12 Πληροφορικά συστήματα και επιχειρηματικές αποφάσεις.....	19
2.ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ERP.....	21
2.1 Εισαγωγικά.....	21
2.2 Ορισμός ERP	22
2.3 Δυνατότητες λειτουργίας erp	23
2.4 Προβλήματα erp κατά την εγκατάστασή τους.....	23
2.5 Χαρακτηριστικά και δυνατότητες των ERP.....	24
2.6 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των συστημάτων ERP	25
3.ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	27
3.1 Βασικές εφαρμογές πληροφοριακών συστημάτων στους οργανισμούς.....	27
T.E.I. Κρήτης	Βαβουρακης Κων/ντινος

3.2 Τα διάφορα είδη πληροφοριακών συστημάτων	28
3.3 Οι κύριοι τύποι μηχανογραφημένων πληροφοριακών συστημάτων	29
3.4 Πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων	30
3.5 Τα πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης διοίκησης ESS	32
3.5.1 Ο Ρόλος των ESS	33
3.6 Πληροφορικά συστήματα διοίκησης MIS	34
3.7 Πληροφοριακά συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών TPS	35
3.8 Πληροφοριακά συστήματα γνώσης KWS	37
3.9 Πληροφοριακά συστήματα αυτοματοποίησης γραφείου OAS	38
3.10 Πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης ομαδικών αποφάσεων GDSS	38
3.11 Άλλοι τύποι πληροφοριακών συστημάτων	39
3.12 Ανάλυση του ρόλου που παίζουν οι κύριοι τύποι πληροφορικών συστημάτων	41
4. ΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	42
4.1 Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις των συστημάτων πληροφοριών	42
4.2 Οι πιο σημαντικοί λόγοι αποτυχίας των Πληροφοριακών Συστημάτων	44
4.3 Η έννοια της ποιότητας για μια επιχείρηση	47
4.4 Πως τα συστήματα συμβάλουν στην ολική ποιότητα	48
4.5 Τι είναι το διαδίκτυο	50
4.6 Οι βασικές δυνατότητες του διαδικτύου	51
5. ΞΕΝΟΔΟΧΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	53
5.1 Οι τουριστικές επιχειρήσεις	53
5.2 Τυπολογία τουριστικών επιχειρήσεων	53
5.3 Ο κλάδος των τουριστικών επιχειρήσεων	55
5.4 Βασικές υπηρεσίες ξενοδοχείων	56
5.5 Στόχοι ξενοδοχειακής επιχείρησης	57
5.6 Θεωρητική προσέγγιση της οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων	57
5.7 Σχέσεις και διαφορές βιομηχανικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	58
5.8 Front office	60
5.8.1 Ιστορικά στοιχεία σχετικά με το τμήμα του Front office	60
5.8.2 Η οργάνωση του τμήματος	61
5.8.3 Τμήμα κρατήσεων	62
5.8.4 Τμήμα υποδοχής	62

5.8.5	Θυρωρείο	63
5.8.6	Τηλεφωνικό κέντρο	63
5.8.7	Τμήμα ταμείου	64
5.9	Λειτουργία του τμήματος Food and Beverages	64
5.9.1	Τα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου	64
5.9.2	Η οργάνωση εργασίας για το επισιτιστικό τμήμα	65
5.9.3	Οργάνωση εργασίας	66
5.9.4	Υπηρεσίες	66
5.10	Το τμήμα ορόφων	66
5.10.1	Προϊσταμένη ορόφων	67
5.10.2	Καμαριέρες	67
5.10.3	Καθαρίστριες και Βαλέδες	68
5.10.4	Λινοθήκη	68
5.10.5	Πλυντήριο	68
5.10.6	Τμήμα απολεσθέντων	69
5.10.7	Τμήμα Συντήρησης	69
5.10.8	Το τμήμα ασφάλειας	69
5.11	Το τμήμα ψυχαγωγίας και άθλησης	70
5.12	Συνεργασία του μαγειρείου και του εστιατορίου	71
5.13	Συνεργασία του μαγειρείου με το τμήμα εκδηλώσεων και πωλήσεων	72
6.	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	72
6.1	Πλάνο κρατήσεων, τμήμα υποδοχής	73
6.2	Λογιστήριο χρηματοοικονομικής διαχείρισης	75
6.3	F&B	76
6.4	Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης προσωπικού(Μισθοδοσία	76
7.	ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ	77
7.1	Περίπτωση πρώτη (Plakias Bay Hotel)	78
7.2	Περίπτωση δεύτερη (Kalypso Cretan Village & spa)	78
7.3	Περίπτωση Τρίτη (Alianthos Garden Hotel)	78
7.4	Περίπτωση τέταρτη (Creta Mare Hotel)	79
	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	80
	ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ	81
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	83

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ένα Πληροφοριακό σύστημα Διοίκησης παρέχει πληροφορίες που χρειάζονται για να διαχειρίζονται οι οργανισμοί αποδοτικά και αποτελεσματικά τα Πληροφοριακά Συστήματα. Περιλαμβάνουν τρεις βασικές πηγές ανθρώπους, τεχνολογία και πληροφορία. Ο τουριστικός κλάδος και γενικότερα των ξενοδοχειακών μονάδων στηρίζεται σε ένα μεγάλο βαθμό από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες, τα Πληροφορικά συστήματα και το διαδίκτυο τα οποία έχουν μεταβάλει ριζικά την παγκόσμια τουριστική βιομηχανία στόχος της εργασίας είναι να αναλύσουμε τις γενικές έννοιες των Πληροφοριακών Συστημάτων και τις αρχές των Πληροφοριακών Συστημάτων, τις διακρίσεις των Συστημάτων ανάλογα με το επίπεδο διοίκησης που εξυπηρετούν καθώς και η αλληλεξάρτηση που παρουσιάζουν μεταξύ τους, τις αρνητικές και θετικές επιπτώσεις των Πληροφοριακών Συστημάτων και επίσης θα αναφέρουμε τις βασικές λειτουργίες μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

5

Επίσης θα πραγματοποιήσουμε μια ερέυνα σε κάποιες ξενοδοχειακές μονάδες για να πάρουμε διαφορές πληροφορίες για το πώς οργανώνονται και τι είδους πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούν για να κάνουν σωστά την δουλεία τους.

ABSTRACT

A information System of Administration provides information that needs in order to manage the organisms efficiently and effectively the Information Systems. They include three basic section persons , technology and information. The tourist branch and the hotel units are more generally supported in a big degree by the services that offer the new technologies, the computer scientist systems and the internet which have altered radically the worldwide tourist industry objective of work are those they analyze the general significances of informative systems ,the discriminations of systems depending on the level of administration that serves as well as the interdependence that presents from each other the negative and the positive repercussions of Informative Systems and also will report the basic operations of hotel unit.

1. ΟΡΟΙ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

1.1 Εισαγωγικά

Ζούμε στην εποχή της πληροφορίας όπου με τη συνεχή ανάπτυξη της επιστήμης των υπολογιστών είναι φυσικό επακόλουθο τα πληροφοριακά συστήματα να γίνονται σταδιακά κομμάτι της ζωής μας καθώς ο αιώνας ο οποίος διανύουμε έχει χαρακτηριστεί ως ο αιώνας της πληροφορικής επανάστασης, ο οποίος οφείλεται στην μεγάλη έξαρση που έχει παρουσιαστεί στην παραγωγή και χρήση των πληροφοριών. Είναι πλέον αποδεκτό από όλες τις κοινωνίες πως η σπουδαιότητα και χρησιμότητα των συστημάτων πληροφοριών είναι μεγάλη. Αυτή η ραγδαία ανάπτυξη οδηγεί στην ικανοποίηση των αναγκών μας με τον ευκολότερο και γρηγορότερο δυνατό τρόπο χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η ευρέως διαδεδομένη χρήση του διαδικτύου, έχοντας ως συνέπεια την έναρξη διάφορων δραστηριοτήτων καθώς στην σημερινή κοινωνία κάθε άτομο και κάθε επιχείρηση πλέον χρησιμοποιεί ηλεκτρονικούς υπολογιστές και παράλληλα η επιβίωση και η ανταγωνιστική πορεία μίας επιχείρησης δεν νοείται πλέον δίχως την ύπαρξη κάποιου πληροφοριακού συστήματος.

Σήμερα σε μεγάλη κλίμακα αναγνωρίζεται ότι η κατανόηση των συστημάτων πληροφοριών από τα στελέχη των επιχειρήσεων είναι ουσιώδεις, επειδή οι περισσότεροι οργανισμοί χρειάζονται τα συστήματα πληροφοριών για να προοδεύσουν, μέχρι πρόσφατα η ίδια η πληροφορία δεν υπολογίζονταν ως σημαντικό περιουσιακό στοιχείο μιας επιχείρησης. Τις τελευταίες δεκαετίες άρχισαν σιγά οι μεγάλες βιομηχανικές χώρες να μετασχηματίζονται από βιομηχανικές οικονομίες σε οικονομίες υπηρεσιών οι οποίες βασίζονται στην γνώση και τις πληροφορίες και έτσι έχουμε με την σειρά τους ένα μεγάλο αριθμό που αυξάνεται διαρκώς που απασχολούνται στην χρήση και παραγωγή πληροφοριών

Όλα δείχνουν ότι η εποχή της πληροφορίας έχει αρχίσει καθώς ο περισσότερος κόσμος έχει εγκαταλείψει τις δουλείες που έχουν να κάνουν με χειρονακτική εργασία όπως σε αγρούς ή εργοστάσια, αλλά αντίθετα απασχολείται στην εκπαίδευση, τις τράπεζες, τις ασφαλιστικές εταιρίες σε νομικές υπηρεσίες στις πωλήσεις. Όλες αυτές οι εργασίες συνεπάγονται διανομή ή δημιουργία νέων γνώσεων και πληροφοριών. Η τεχνολογία των πληροφοριών έχει μεγάλη σπουδαιότητα καθώς μια οικονομία βασίζεται στην γνώση και τις πληροφορίες. Προϊόντα και υπηρεσίες που βασίζονται στην γνώση και τις, όπως πιστωτικές κάρτες, η ταχυμεταφορά και η παράδοση δεμάτων και τα παγκόσμια συστήματα κρατήσεων, εξαρτώνται από τις νέες τεχνολογίες πληροφοριών. Η τεχνολογία πληροφοριών απορροφά περισσότερο από 70% του επενδύμενου κεφαλαίου σε ορισμένους κλάδους υπηρεσιών όπως ο χρηματοοικονομικός, οι ασφάλειες και η εκμετάλλευση ακινήτων. Σε όλους τους κλάδους της οικονομίας, οι πληροφορίες και η τεχνολογία που τις παρέχει έχουν γίνει κρίσιμα και στρατηγικά περιουσιακά

στοιχεία των επιχειρήσεων και των στελεχών τους . Ορισμένοι κλάδοι υπηρεσιών όπως χρηματοοικονομικός , οι ασφάλειες και η εκμετάλλευση ακίνητων απορροφά περισσότερο από το 70% του επενδυόμενου κεφαλαίου για την τεχνολογία πληροφοριών. Στην περίοδο που διανύουμε τα συστήματα πληροφοριών είναι πλέον απαραίτητα καθώς χρησιμοποιούνται τόσο για την βελτιστοποίηση των πληροφοριών, της γνώσης μέσα στους οργανισμούς αλλά επίσης και για την μεγιστοποίηση των πόρων γνώσης της επιχείρησης. Πλέον η καλή απόδοση και παράγωγή του προσωπικού είναι αποτέλεσμα από την ποιότητα των συστημάτων που το εξυπηρετούν, για την επιβίωση και την ανάπτυξη μιας εταιρίας οι αποφάσεις της διοίκησης για την τεχνολογία πληροφοριών έχουν κρίσιμη σημασία.

1.2 Γενικές πληροφορίες

Η έννοια και ο σκοπός ενός Συστήματος Πληροφοριών Διοίκησης είναι αντιληπτά με την κατανόηση των κατωτέρω συστατικών όρων:

7

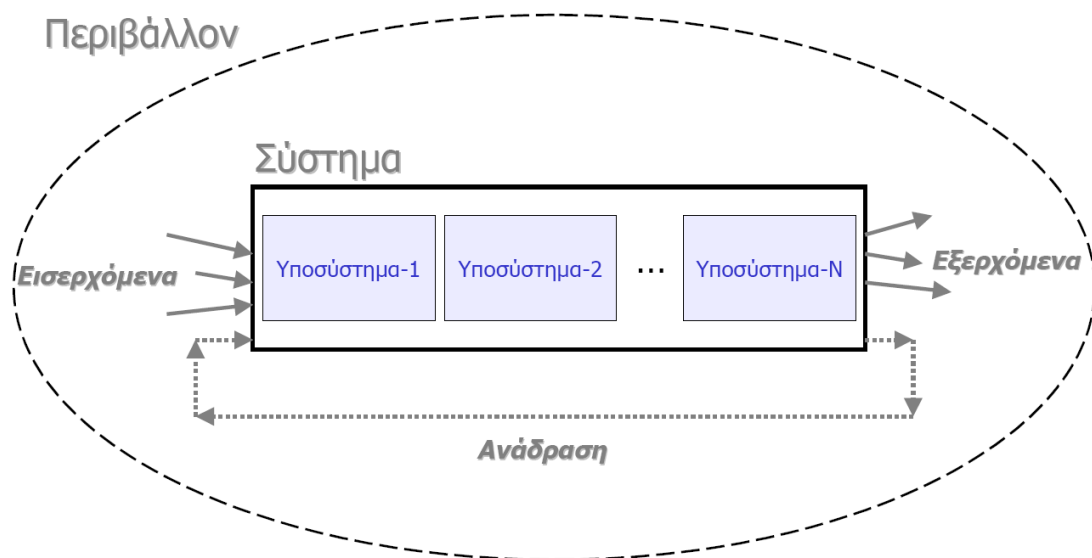
ΔΙΟΙΚΗΣΗ: Ο όρος διοίκηση περιλαμβάνει τις δραστηριότητες τις οποίες αναλαμβάνουν τα διευθυντικά στελέχη στις επιχειρήσεις. Με άλλα λόγια προγραμματίζουν, οργανώνουν, κατευθύνουν, συντονίζουν, ελέγχουν τις λειτουργίες της επιχείρησης και λαμβάνουν κατάλληλες αποφάσεις.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ: Η πληροφορία συνίσταται από δεδομένα που έχουν συλλέξει, επεξεργαστεί και χρησιμοποιηθεί κατά διάφορους τρόπους προκειμένου να ληφθούν αποφάσεις.

ΣΥΣΤΗΜΑ: Ένα σύστημα απαρτίζεται από σύνολο στοιχείων συνδεδεμένων μεταξύ τους έτσι ώστε να πληρούν ένα σκοπό. Μία επιχείρηση είναι ένα σύστημα η ίδια που περικλείει στα όριά της τμήματα, μονάδες, λειτουργίες παραγωγής, μάρκετινγκ κλπ στην ουσία η έννοια του συστήματος αναφέρεται στη διασύνδεση των υποσυστημάτων αυτών μέσω της ανταλλαγής της πληροφορίας έτσι ώστε να επιτυγχάνεται βελτιστοποίηση της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης. (“ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Μ.Ι.Σ (Διαθέσιμο στο (<http://auto.teipir.gr/sites/default/files/mis.pdf> [Τελευταία πρόσβαση 14/1/15]).

1.3 Γενικά όρος σύστημα

Στη δεκαετία του 40 ερευνητές από όλους τους ερευνητικούς τομείς(τη βιολογία , τα μαθηματικά, την φιλοσοφία)άρχισαν να αναγνωρίζουν ότι κάθε αντικείμενο(οντότητα μπορεί να θεωρηθεί ως μέρος ενός μεγαλύτερου όλου. Το γεγονός αυτό δεν μειώνει την σημασία της ατομικότητας μιας οντότητας , αλλά μετατοπίζει το ενδιαφέρον από το μέρος στο όλο. Η προσέγγιση αυτή θεμελίωσε ένα νέο τρόπο σκέψης που ονομάστηκε θεωρία συστημάτων. Ο τρόπος αυτός σκέψης έχει άμεση επίδραση στην αντίληψη που έχουμε για τον κόσμο. Νέοι κλάδοι των επιστήμων ανατηχθήκαν βασισμένοι στη θεωρία συστηματοποιώ επιχειρησιακές έρευνες, η διοίκηση επιχειρήσεων και η ανάλυση συστημάτων είναι ορισμένοι από αυτούς. Σύστημα(system) είναι ένα σύνολο από οντότητες(λ. χ. άνθρωποι, μηχανές, διαδικασίες κλπ) που συνεργάζονται για την επίτευξη ενός στόχου. Ο στόχος αυτός είναι ο λόγος ύπαρξης του συστήματος. Κάθε σύστημα έχει εισόδους, εξόδους και επεξεργασία και περιβάλλεται από ένα περιβάλλον από το οποίο διαχωρίζεται από ένα όριο. Συνήθως υπάρχει κάποιος ο οποίος είναι υπεύθυνος για την λήψη αποφάσεων.



Σχήμα: Απεικόνιση ενός συστήματος

Είσοδος ή εισροές (input) είναι τα στοιχεία εκείνα τα οποία εισέρχονται στο σύστημα. Επεξεργασίες(process) είναι τα απαραίτητα στοιχεία για τον μετασχηματισμό των εισόδων σε εξόδους. Έξοδος ή εκροές (output) είναι τα προϊόντα που παράγει το σύστημα. Τα στοιχεία ενός συστήματος που διαχωρίζονται από το περιβάλλον(environment) (δηλ. δεν είναι εισόδοι, έξοδοι ή επεξεργασίες του) αλλά παίζουν σημαντικό ρόλο στην απόδοση του συστήματος. Συμφώνα με τον Churchman ένας τρόπος προσδιορισμού των οντοτήτων του περιβάλλοντος είναι απαντώντας για κάθε οντότητα στα παρακάτω ερωτήματα: είναι η οντότητα σημαντική για την επίτευξη των στόχων του συστήματος? Είναι δυνατόν ο υπεύθυνος λήψης αποφάσεων να διαχειριστεί την οντότητα αυτή? Αν και μόνον η απάντηση στην πρώτη

ερώτηση είναι ΝΑΙ και η απάντηση στην δεύτερη ερώτηση είναι ΟΧΙ , η οντότητα ανήκει στο περιβάλλον. Το περιβάλλον περιλαμβάνει κοινωνικά, τεχνολογικά, νομικά, φυσικά, οικονομικά και άλλα στοιχεία. Η ανάδραση η παραπληροφόρηση (feedback) είναι πληροφορία που αφορά την απόδοση του συστήματος . Η συνεχής παρακολούθηση και αξιολόγηση της ανάδρασης για να προσδιοριστεί εάν το σύστημα βαίνει προς ολοκλήρωση των στόχων που αποτελεί μέρος του έλεγχου(control). Όταν διαπιστώνεται ότι το σύστημα δεν ικανοποιεί επαρκώς τους στόχους πρέπει να βρεθεί τρόπος ώστε να επηρεαστεί η συμπεριφορά του συστήματος. Αυτό επιτυγχάνεται με την τροποποίηση των εσόδων ή και των διαδικασιών του συστήματος. Όταν ένα σύστημα είναι μέρος ενός μεγαλύτερου συστήματος λέγεται υποσύστημα ενώ το μεγαλύτερο σύστημα μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι το περιβάλλον του.

. << Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση , Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

1.4 Έννοια πληροφορικού συστήματος

Πληροφορικά συστήματα ονομάζουμε ένα σύνολο διαδικασιών ανθρωπινού δυναμικού και αυτοματοποιημένων υπολογιστικών συστημάτων ,που προορίζονται για τη συλλογή, εγγραφή, ανάκτηση ,επεξεργασία ,αποθήκευση και ανάλυση δεδομένων. Τα συστήματα αυτά μπορούν να περιλαμβάνουν ,λογισμικό, υλικό και τηλεπικοινωνιακό σκέλος. Τα πληροφορικά συστήματα αποτελούν το μέσο για την αρμονική συνεργασία ανθρωπινού δυναμικού, δεδομένων, διαδικασιών και τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών. Σήμερα τα πληροφορικά συστήματα ως ειδικευση (κατεύθυνση) διδάσκονται είτε σε προπτυχιακό είτε σε μεταπτυχιακό στάδιο . Από τον ορισμό αυτό διαπιστώνουμε ότι για να έχουμε ένα καλό αποτέλεσμα πληροφοριακών συστημάτων ,που να υποστηρίζει τη λειτουργία της επιχείρησης-οργανισμού είναι απαραίτητες οι εξής προϋποθέσεις :ύπαρξη καλά ορισμένων διαδικασιών, σωστός προσδιορισμός των αναγκαίων δεδομένων , κατάλληλη κατάρτιση του ανθρωπινού δυναμικού, ύπαρξη κατάλληλου υλικού και διαθεσιμότητα κατάλληλου λογισμικού. Φυσικά κάθε πληροφορικό σύστημα έχει ορισμένα πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα αλλά και θετικές επιπτώσεις και αρνητικές επιπτώσεις στη ζωή των ανθρώπων.

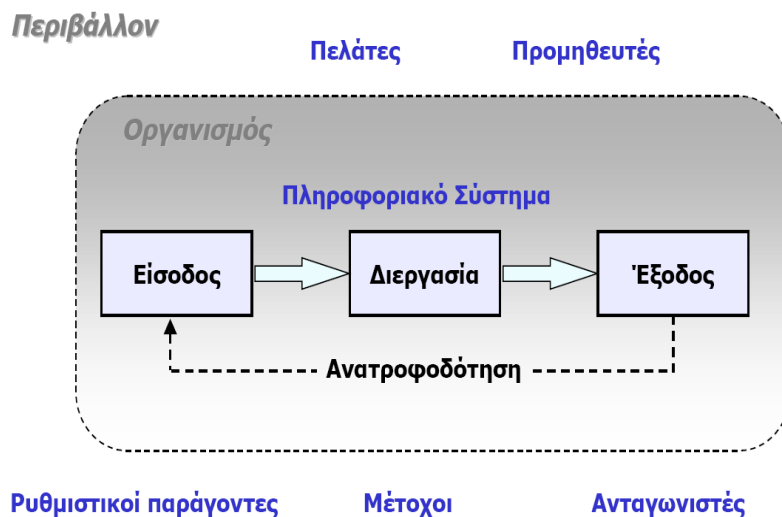
Αρκετά συχνά ορισμένοι θεωρούν ως Πληροφορικό Σύστημα ένα σύστημα ηλεκτρονικών υπολογιστών που συνδέεται με τράπεζες δεδομένων στις οποίες υπάρχει αποθηκευμένη πληροφόρηση. Τα πληροφορικά συστήματα δεν είναι απαραίτητο να βασίζονται σε Ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Πληροφορικά συστήματα υπήρχαν πολύ πριν από την εμφάνιση των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Από την αρχαία εποχή άτομα οργανισμοί και κράτοι χρησιμοποιούσαν πολύ στοιχειώδη και άτυπα πληροφορικά συστήματα με το να συγκεντρώνουν και να επεξεργάζονται πληροφορίες .Με την πάροδο του χρόνου οι οργανισμοί άρχισαν να αναπτύσσουν χειρογραφία Πληροφορικά συστήματα για τη συλλογή επεξεργασία ,αποθήκευση και χρήση των πληροφοριών. Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών υπολογιστών στα Πληροφορικά συστήματα έγινε στα μέσα της

T.E.I. Κρήτης
Βαβουρακης Κων/ντινος

δεκαετίας του 1950 και έκτατε, όπως είναι γνωστό, επεκτάθηκε ραγδαία. Μπορούμε να θεωρήσουμε ότι ένα Πληροφοριακό Σύστημα ,είτε είναι χειρογραφικό είτε μηχανογραφικό, αποτελείται μεταξύ των άλλων από τα ακόλουθα τέσσερα στοιχεία.

- Συλλογή δεδομένων :Τα δεδομένα αφορούν αριθμούς, γεγονότα συζητήσεις ,διαδόσεις κ.α
- Αποθήκευση δεδομένων: Τα δεδομένα είναι δυνατό να αποθηκεύουν στο μυαλό του ατόμου, σε καρτελοθήκη, σε αρχείο ή σε τράπεζα δεδομένων Ηλεκτρονικών υπολογιστών
- Επεξεργασία δεδομένων: Η επεξεργασία των δεδομένων περιλαμβάνει κυρίως την ανάλυση, κωδικοποίηση ,ταξινόμηση και σύνθεση τους.
- Παρουσίαση της πληροφορίας: Η παρουσίαση της πληροφορίας στο χρήστη γίνεται στη μορφή που αυτός χρειάζεται.

Η έννοια του Πληροφοριακού Συστήματος, Διαθεσιμο στο <https://dsepwiki.wikispaces.com>, [τελευταία πρόσβαση 6/2/15]



1.5 Ορισμός πληροφορικού συστήματος

Στην διεθνή βιβλιογραφία είναι γενικά αποδεκτό ότι δεν υπάρχει ομοφωνία ως προς τον ορισμό του Πληροφοριακού Συστήματος .Ένας κοινός ορισμός που χρησιμοποιείται συχνά είναι: Ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να οριστεί τεχνικά ως ένα σύνολο αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων, τα οποία συλλέγουν(η ανακτούν), επεξεργάζονται, αποθηκεύουν, και διανέμουν πληροφορίες που υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων, στο συντονισμό, και

στον έλεγχο, τα συστήματα πληροφοριών μπορούν επίσης να βοηθήμε τα στελέχη και το προσωπικό στην ανάλυση προβλημάτων, στην απεικόνιση συνθετών θεμάτων, και στη δημιουργία νέων προϊόντων. Από επιχειρησιακή σκοπιά ένα πληροφοριακό σύστημα νοείται ως μια οργανώσιμη και διαχειριστική λύση η οποία βασίζεται στην πληροφοριακή τεχνολογία (INFORMATION TECHNOLOGY)

Θα μπορούσαμε να δώσουμε και άλλους ορισμούς, στο τι είναι Πληροφοριακό Σύστημα. Ωστόσο από τους παρακάτω ορισμούς είναι φανερό ότι ένα Πληροφοριακό Σύστημα αποτελεί μια ειδική κατηγορία συστήματος του οποίου τα στοιχεία είναι άνθρωποι, διαδικασίες και μηχανήματα, τα όποια αλληλεπιδρούν και συνεργάζονται για να επεξεργαστούν δεδομένα και να παρέχουν πληροφορία στο χρήστη. Το Πληροφοριακό Σύστημα είναι επομένως ένα επιχειρησιακό σύστημα, το οποίο επεξεργάζεται δεδομένα από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και παρέχει πληροφορίες στη διοίκηση της, έτσι ώστε να ληφθούν γρήγορα σωστές και έγκυρες αποφάσεις

Από την προηγούμενη ανάλυση συνεπάγεται ότι οι κύριες γενικές λειτουργίες ενός ΠΣ είναι οι ακόλουθες:

- Η αναγνώριση και κάλυψη των πληροφοριακών αναγκών των χρηστών.
- Η επιλογή συναφών δεδομένων από τη μεγάλη ποικιλία των δεδομένων στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης
- Η δημιουργία της πληροφορίας από τα επιλεγμένα δεδομένα με τη χρήση των κατάλληλων εργαλείων,
- Η μεταφορά της δημιουργημένης πληροφορίας στους χρήστες. (Σημειώσεις θεωρίας Ηλεκτρονικών Συστημάτων Παράγωγης Ενδυμάτων .Δρ Καριπιδή Μιχαήλ.)

1.6 Πληροφορία και συστήματα – Περιγραφικοί όροι

1.6.1 Δεδομένα

Τα Δεδομένα είναι γεγονότα η παρατηρήσεις που μπορούν να καταγράφουν συγκεκριμένα δεδομένα. Είναι τιμές κάποιων χαρακτηριστικών που ανήκουν σε οντότητες. Τα δεδομένα πρέπει να έχουν τα εξής χαρακτηριστικά: Πρώτον ακρίβεια αυτό σημαίνει να μην περιέχουν σφάλματα. Δεύτερον Πληρότητα, δηλαδή θα πρέπει να υπάρχουν όλα τα δεδομένα που απαιτούνται για τη λύση ενός προβλήματος ή τη λήψη μιας απόφασης. Τρίτον να είναι σχετικά, δηλαδή τα δεδομένα αυτά να έχουν σχέση με το πρόβλημα ή την απόφαση που θα ληφθεί και τέταρτον να είναι έγκαιρα, αξίζει να σημειωθεί ότι αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό χαρακτηριστικό των δεδομένων, δηλαδή να είναι διαθέσιμα όταν χρειάζονται από την οργάνωση. << Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

1.6.2 Πληροφορία

Η πληροφορία είναι δεδομένα τα όποια έχουν επεξεργαστεί σε μια μορφή που είναι χρήσιμη για τους τελικούς χρηστές (δηλαδή τους ανθρώπους που καλούνται να τα χρησιμοποιήσουν ώστε να λάβουν επιχειρηματικές αποφάσεις οι οποίες είναι καθοριστικές για την επίτευξη του σκοπού της επιχείρησης). Η επεξεργασία αυτή των αρχικών δεδομένων προσθέτει αξία σε αυτά αφού τα μετατρέπει από απλά δεδομένα σε πληροφορίες που χρησιμοποιούνται από ανθρώπους όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω.

Επίσης το νόημα της πληροφορίας εξαρτάται από το πώς θα μεταδοθεί από την πηγή προς τον δέκτη και από το πώς θα το αντιληφθεί ο δέκτης, αυτό αποτελεί πολύ σημαντικό στοιχείο για τη πληροφορία επειδή έχει παρατηρηθεί ότι η λάθος αντίληψη του δέκτη μπορεί να έχει σοβαρή επίπτωση στις αποφάσεις που πρέπει να ληφθούν. Όμως κάποιες φορές και ο τρόπος που μεταφέρεται η πληροφορία είναι λαθεμένος και προκαλεί από μόνος του προβλήματα χωρίς να ευθύνεται ο δέκτης. Τέλος η πληροφόρηση αποτελεί τη συνολική εικόνα την οποία παρέχει ένα σύνολο πληροφοριών(η διάχυση της πληροφορίας). Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η ποιότητα των δεδομένων.

1.6.3 Πληροφορική

Η πληροφορική (informatics) ως επιστήμη(science) μελετά τα φαινόμενα που σχετίζονται με τη δημιουργία, τη διαχείριση, τους μετασχηματισμούς και τη μετάδοση πληροφοριών(information). Διαθέτει αυτονόμους τρόπους σκέψης και ιδιαίτερες μεθόδους. Διαθέτει, επίσης, τη δική της Ιθάκη. Η πληροφορική ως τεχνική, δηλαδή ως μηχανική (engineering), αναπτύσσει διατάξεις, συσκευές και συστήματα αυτόματης διαχείρισης δεδομένων(data) και ανταλλαγής πληροφοριών. Διαθέτει πολύπλοκα εργαλεία και μεθοδολογίες προδιαγραφής, σχεδίασης, δοκιμής, επικύρωσης και αξιολόγησης των διατάξεων, των συσκευών και των συστημάτων που αναπτύσσει ώστε να εξασφαλίζεται η βέλτιστη λειτουργία τους σε σχέση με τον πρακτικό σκοπό τους. Σε αυτό το πλαίσιο ο ρόλος της υπολογιστικής μηχανής, από θεωρητικής και πρακτικής πλευράς, είναι ιδιαίτερα σημαντικός. Εξίσου, όμως σημαντική, αν όχι και η σημαντικότερη, είναι η ανθρωπιστική διάσταση που έχει να κάνει με τη χρήση και ουσιαστική αξιοποίηση των προϊόντων της από μεμονωμένα πρόσωπα ή οργανισμούς.

Η χρήση του όρου Πληροφορική στην καθημερινή γλώσσα σε ένα πρώτο πλαίσιο συνδέεται με τεχνικά ζητήματα και περιορίζεται στη χρήση

ενός συγκεκριμένου τύπου υπολογιστικής μηχανής, χωρίς να επεκτείνεται στις δυνατότητες και κυρίως στον τρόπο λειτουργίας και κατασκευής των υπολογιστικών μηχανών. Σε ένα δεύτερο πλαίσιο ο ορός Πληροφορική χρησιμοποιείται όπως τον εννοούμε εδώ, όπου Πληροφορική δεν είναι πλέον ούτε μόνον η επιστήμη των υπολογιστών (computer science), όπως η αστρονομία δεν είναι επιστήμη των τηλεσκοπιών και η μετεωρολογία δεν είναι επιστήμη των μετεωρολογικών οργάνων, ούτε μόνον η μηχανική των υπολογιστών, όπως η ηλεκτρολογία δεν είναι μηχανική των ηλεκτρικών συσκευών. Είναι η σύνθεση των δυο αυτών αρχικώς διακριτών κλάδων συμπεριλαμβάνοντας και το κλάδο των τηλεπικοινωνιών και το κλάδο της ηλεκτρονικής. << Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

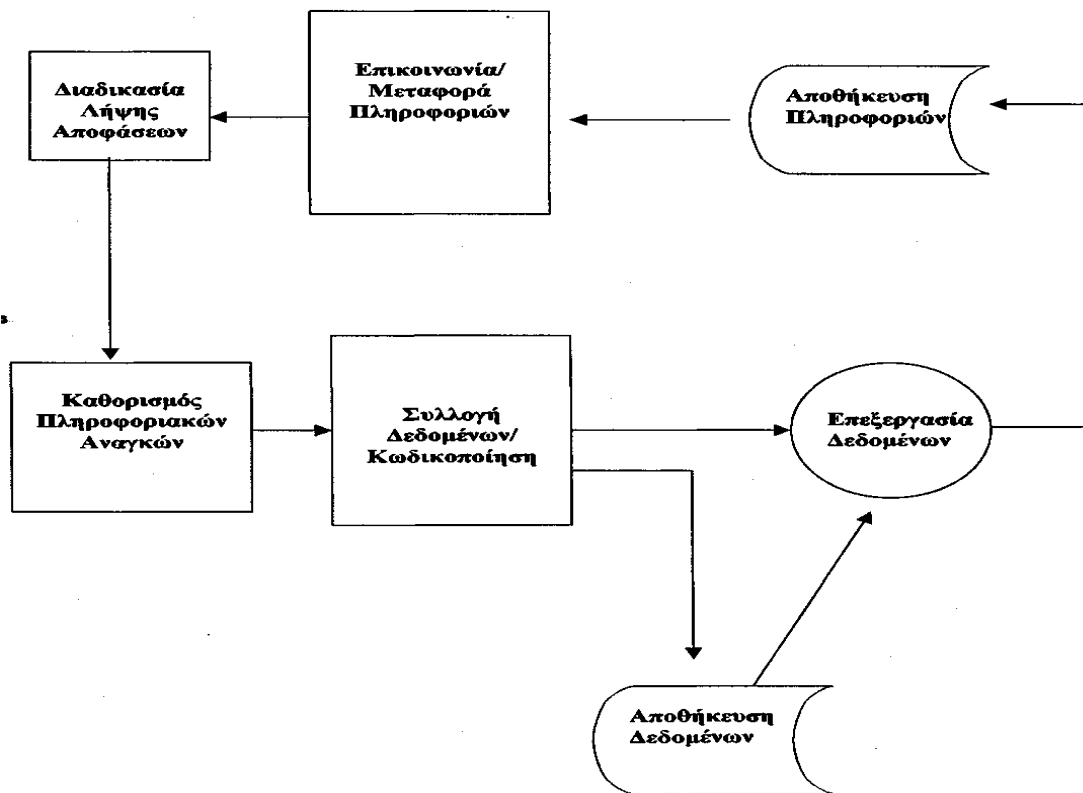
1.7 Σκοποί πληροφορικού συστήματος

Στο παρελθόν, όταν τα Πληροφορικά Συστήματα δεν ήταν βασισμένα σε Ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οι πληροφοριακές απαιτήσεις των οργανισμών αφορούσαν κυρίως τη συλλογή, αποθήκευση και επεξεργασία δεδομένων, που ήταν αναγκαία για τις καθημερινές συναλλαγές και την παροχή της λειτουργικής πληροφόρησης, δηλαδή, τις πληροφορίες του κατωτέρου επιπέδου διοικητικής ιεραρχίας. Αυτό συνέβαινε για διάφορους λόγους, ορισμένους, από τους οποίους και θα αναφέρουμε. Ένας λόγος ήταν ότι οι λειτουργίες του Πληροφορικού Συστήματος που παρουσιάσαμε στην προηγούμενη ενότητα μέχρι και πριν μερικά χρόνια γινόταν χειρονακτικά, κάτι που απαιτούσε σημαντικούς ανθρώπινους πόρους για την καταγραφή και επεξεργασία των δεδομένων, καθώς και για τη μετατροπή τους σε κατάλληλη μορφή, ώστε να υποστηρίζεται ο λειτουργικός έλεγχος (operational control) του οργανισμού. Ένας δεύτερος ήταν το σχετικά στατικό περιβάλλον μέσα στο οποίο λειτουργούσαν οι περισσότεροι οργανισμοί μέχρι και τη δεκαετία του 1960, αν όχι και λίγο αργότερα. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον ο προγραμματισμός για το μέλλον απαιτούσε πολύ λιγότερη πληροφόρηση από ότι σήμερα, όπου το περιβάλλον κάθε άλλο παρά στατικό είναι, με αποτέλεσμα οι πληροφοριακές ανάγκες της εποχής εκείνης να εστιάζονται κυρίως στις καθημερινές συναλλαγές και στις βραχυπρόθεσμες δραστηριότητες του οργανισμού καθώς και στον έλεγχο τους.

Οι παραπάνω σκοποί που αφορούν τις διαφορετικές λειτουργίες των πληροφοριών, καθώς επίσης και ο τρόπος με τον οποίο οι λειτουργίες αυτές σχετίζονται και υποστηρίζουν την λήψη των αποφάσεων εμφανίζονται στο

παρακάτω.

διάγραμμα



Διάγραμμα :Ένα γενικευμένο Πληροφοριακό σύστημα

Από τα παραπάνω προκύπτει, ότι την εποχή εκείνη δεν είχε δοθεί έμφαση στη χρησιμοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων (strategic decisions). Αντίθετα, στη σημερινή εποχή, όπου ο ανταγωνισμός μεταξύ των οικονομικών μονάδων είναι πολύ πιο έντονος, ο οργανισμός εκείνος που έχει καλύτερη πληροφόρηση από τους ανταγωνιστές της, έχει τη δυνατότητα να παίρνει πιο σωστές αποφάσεις. Αυτό σημαίνει, ότι ο εν λόγω οργανισμός μπορεί να αποκτήσει σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα (competitive advantage). Φυσικά παρόμοια οφέλη μπορούν επίσης να πραγματοποιηθούν με επέκταση της αλυσίδας αξίας (value chain) συνδέοντας μεταξύ τους διαφορετικούς οργανισμούς ή ακόμα και διαφορετικούς βιομηχανικούς κλάδους.

Από την προηγούμενη ανάλυση συνάγεται το συμπέρασμα, ότι το Πληροφοριακό Σύστημα του οργανισμού πρέπει να αποσκοπεί στη ικανοποίηση όχι μόνο των πληροφοριακών αναγκών για τις αποφάσεις ρουτίνας και τις λειτουργικές αποφάσεις, αλλά και των πληροφοριακών αναγκών για τις στρατηγικές αποφάσεις. Έτσι, θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε, ότι οι σπουδαιότεροι σκοποί των πληροφοριακών συστημάτων είναι οι ακόλουθοι:

- Η συλλογή και αποθήκευση δεδομένων, τα όποια με κατάλληλη επεξεργασία μετασχηματίζονται σε χρήσιμη πληροφόρηση.

- Η παροχή λειτουργικής πληροφόρησης στους εργαζόμενους για να επιτελούν κατά το καλύτερο δυνατό τρόπο τις δραστηριότητες του οργανισμού τις σχετικές με τις καθημερινές συναλλαγές και το βραχυπρόθεσμο προγραμματισμό και έλεγχο.
- Η παροχή στρατηγικής πληροφόρησης σε κατάλληλη μορφή στα διευθυντικά στελέχη για να παίρνουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις, που σχετίζονται με τη μελλοντική πορεία του οργανισμού.
- Η επέκταση της αλυσίδας άξιας του οργανισμού. Για την επίτευξη αυτού του σκοπού είναι αναγκαίο το Πληροφοριακό Σύστημα του οργανισμού να συνδέεται με εξωτερικά, και ιδιαίτερα με εκείνα των προμηθευτών, των ενδιάμεσων και των αγοραστών, προκειμένου να δημιουργηθούν οφέλη από την απόκτηση επιπρόσθετης πληροφόρησης .

Σε γενικές γραμμές έχει διαπιστωθεί πως υπάρχει μια αλληλεξάρτηση μεταξύ των ΠΣ και των οργανισμών. Πιο συγκεκριμένα υπάρχει μια αυξανόμενη εξάρτηση μεταξύ της στρατηγικής, των κανόνων και των διαδικασιών της επιχείρησης από τη μια και του λογισμικού, της βάσεως δεδομένων, του υλικού των πληροφοριών συστημάτων από την άλλη. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί κάποια αλλαγή σε ένα από τα παραπάνω αναφερθέντα στοιχεία τότε επηρεάζονται και τα υπόλοιπα. Η ανάπτυξη νέων προϊόντων στην επιχείρηση.

(Σημειώσεις θεωρίας ,Ηλεκτρονικών Συστημάτων Παράγωγης Ενδυσμάτων .Δρ Καριπιδη Μιχαήλ.)

1.8 Βασικές λειτουργίες ενός πληροφοριακού συστήματος

Οι οργανισμοί και επιχειρήσεις αποτελούνται από πολλά επιχειρηματικά συστήματα τα όποια εμφανίζουν τα χαρακτηριστικά των γενικών συστημάτων. Για παράδειγμα, όλα αυτά τα συστήματα παράγωγης αυτοκίνητων των διαφόρων εταιριών παρουσιάζουν ομοιότητες. Σε κάθε ένα επιχειρησιακό σύστημα μπορούμε να αντιστοιχίσουμε ένα πληροφοριακό σύστημα που έχει σκοπό να επεξεργάζεται εισόδους, να συντηρεί αρχεία να παράγει Πληροφορίες καθώς μορφής . Κάθε τέτοιο πληροφοριακό σύστημα περιλαμβάνει τέσσερις αλληλοεξαρτώμενες συνιστώσες

- Υλικό(μηχανές, εξοπλίσεως, δίκτυα κ.ά.)
- Λογισμικό (εντολές)
- Άνθρωποι (αναλυτές, προγραμματιστές, διευθυντές, χρηματιστές)

- διαδικασίες (κανόνες).

Κυριότερες Βασικές λειτουργίες

- Είσοδος (INPUT): συλλέγει πρωτογενή δεδομένα μέσα στον οργανισμό ή από το εξωτερικό του περιβάλλον.
 - Επεξεργασία (PROCESSING): μετατρέπει την πρωτογενή είσοδο σε μια πιο κατανοητή μορφή
 - Έξοδος (OUTPUT): μετατρέπει τις επεξεργασμένες πληροφορίες στους ανθρώπους ή στις δραστηριότητες που θα τις χρησιμοποιήσουν.
 - Συστήματα πληροφοριών με υπολογιστές (COMPUTER-BASED INFORMATION SYSTEMS, CBIS): συστήματα πληροφοριών που βασίζονται σε υλικό και λογισμικό υπολογιστών για την επεξεργασία και κατανομή πληροφοριών.
 - Επίσημο Σύστημα (FORMAL SYSTEMS): συστήματα που βασίζονται σε αποδεκτούς και σταθερούς ορισμούς δεδομένων και διαδικασιών και λειτουργούν με προκαθορισμένους κανόνες.
- <<Οι Βασικές λειτουργίες ενός ΠΣ , Διαθέσιμο στο<
<<http://www.teihal.gr/bus/labs/downloads/kef1mis.pdf>>>[τελευταία ενημέρωση 5/12/14]

1.9 Κυριότερες δυνατότητες πληροφοριακών συστημάτων

- Πραγματοποιούν υψηλής ταχύτητας και μεγάλης ποσότητας αριθμητικούς υπολογισμούς
- Παρέχουν γρήγορη, ορθή και χαμηλού κόστους επικοινωνία μέσα και μεταξύ των οργανισμών.
- Αποθηκεύουν μεγάλο όγκο πληροφοριών σε ένα εύκολο προσδόμενο και σχετικά μικρό χώρο.
- Επιτρέπουν γρήγορη και φθηνή πρόσβαση σε μεγάλο πλήθος πληροφοριών, παγκοσμίως.
- Επιτυχαίνουν τις διαδικασίες εκτύπωσης και σύνταξης.
- Αυτοματοποιούν τόσο ιμύ-αυτοματοποιημένες επιχειρηματικές διαδικασίες όσο και χειρονακτικά καθήκοντα.
- Αυξάνουν την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της ομαδικής εργασίας τόσο σε ένα μέρος όσο και σε περισσότερες τοποθεσίες
- Παρουσιάζουν με οργανωμένο και ζωντανό τρόπο τις πληροφορίες έτσι ώστε να δημιουργούν γνώση και να προκαλούν το ανθρώπινο μυαλό για να λειτούργει πιο αποτελεσματικά.

- Μπορούν να λειτουργούν και να επικοινωνούν ενσύρματα (wireless), κι έτσι να υποστηρίζουν πρωτοποριακές εφαρμογές .
- Οι κυριότερες δυνατότητες πληροφοριακών συστημάτων, Διαθέσιμο στο < <http://www.teihal.gr/bus/labs/downloads/kef1mis.pdf>>[τελευταία ενημέρωση 5/12/14]

1.10 Οι βασικοί πόροι ενός πληροφοριακού συστήματος

- Οι βασικοί πόροι (τελικοί χρήστες, ειδικοί της πληροφορικής)
- Οι υλικοί πόροι (το σύνολο των συσκευών το οποίο χρησιμοποιείται για την εισαγωγή την επεξεργασία και την αποθήκευση των δεδομένων),
- Οι πόροι λογισμικού (προγράμματα και διαδικασίες)και
- Οι πόροι δεδομένων (βάσεις δεδομένων, βάσεις μοντέλων και βάσεις γνώσεων).

Και αναλύονται παρακάτω:

1.10.1 Ανθρωπινοί πόροι

Όλα τα ΠΣ περιλαμβάνουν ανθρώπους και για το λόγο αυτό τα ΠΣ χαρακτηρίζονται ως κοινωνικά συστήματα. Οι άνθρωποι που συμμετέχουν σε ένα ΠΣ είναι, είτε τελικοί χρήστες είτε ειδικοί της πληροφορικής. Οι τελικοί χρήστες είναι αυτοί οι όποιοι χρησιμοποιούν άμεσα ή εμέσα την πληροφορία που αυτό παράγει. Οι τελικοί χρήστες μπορεί να είναι μηχανικοί, υπάλληλοι, λογιστές , διοικητικοί , κλπ. ειδικοί της πληροφορικής αναπτύσσουν και χειρίζονται τα συστήματα. Στους ειδικούς πληροφορικής εντάσσονται οι αναλυτές συστημάτων, οι προγραμματιστές, οι χειριστές ηλεκτρονικών υπολογιστών, κλπ.

1.10.2 Υλικοί πόροι

Στους υλικούς πόρους ακουστικό υλικό (hardware),δηλαδή τα συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών τα όποια αποτελούνται από την κεντρική μονάδα επεξεργασίας, τα περιφερειακά (πληκτρολόγιο, οθόνη, εκτυπωτής ,κλπ),τα δίκτυα τηλεπικοινωνιών και τα μέσα που

χρησιμοποιούνται για την αποθήκευση δεδομένων(χάρτη , μαγνητικές ταινίες, σκληροί δίσκοι, κλπ.).

1.10.3 Πόροι λογισμικού

Ο όρος αυτός είναι πολύ γενικός και περιλαμβανόμενου λογισμικό συστήματος το οποίο ελέγχει και υποστηρίζει τις λειτουργίες του ηλεκτρονικού υπολογιστή(λειτουργικό σύστημα), το λογισμικό εφαρμογών το οποίο παρέχει στον τελικό χρήστη τη δυνατότητα επεξεργασίας ενός συγκεκριμένου προβλήματος(όπως προγράμματα ανάλυσης πωλήσεων, προγράμματα μισθοδοσίας, επεξεργαστές κειμένου), τις διαδικασίες, δηλαδή οδηγίες προς τους ανθρώπους που χρησιμοποιούν το ΠΣ, όπως οδηγίες συμπλήρωσης μιας φόρμας ή οδηγίες χρήσης ενός προγράμματος.

1.10.4 Πόροι δεδομένων

Τα δεδομένα αποτελούν σημαντικό πόρο για ένα οργανισμό. Για το λόγο αυτό η διαχείριση των δεδομένων πρέπει να γίνεται με τον τρόπο που επωφελούνται όλοι οι τελικοί χρήστες. Τα δεδομένα μπορούν να πάρουν διαφορές μορφές(κείμενο, εικόνα, ήχος) και οργανώνονται σε: α) Βάσεις δεδομένων που αποθηκεύουν και διαχειρίζονται οργανωμένα δεδομένα β) Βάσεις προτύπων που αποθηκεύουν μαθηματικά και λογικά πρότυπα τα οποία περιέχουν σχέσεις, υπολογισμούς και αναλυτικές τεχνικές και γ) Βάσεις γνώσεων που αποθηκεύουν γεγονότα και κανόνες για διάφορα προβλήματα.

<< Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση ,Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ>>

1.11 Ο ρόλος των πληροφοριακών συστημάτων στους οργανισμούς

Τα πληροφοριακά συστήματα δεν μπορούν να αγνοηθούν από τα διευθυντικά στελέχη διότι ο ρόλος τους είναι παρά πολύ σημαντικός στους σημερινούς οργανισμούς. Τα νέα συστήματα επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο τα στελέχη αποφασίζουν και τα ανωτέρα στελέχη προγραμματίζουν και πολλές φορές ακόμα και ποια προϊόντα και υπηρεσίες παράγονται. Η ανάπτυξη της τεχνολογίας έχει φτάσει σε τέτοιο σημείο ώστε να μπορεί να αλλάζει την οργάνωση των επιχειρήσεων. Από τα παραπάνω διαπιστώνονται πως τα πληροφοριακά συστήματα παίζουν σημαντικό στρατηγικό ρολό μέσα

στου οργανισμού. Ένα πληροφοριακό σύστημα βοηθά στον έλεγχο, στο συντονισμό, στην ανάλυση προβλημάτων, στη λήψη αποφάσεων και στην ανάπτυξη νέων προϊόντων. Η ύπαρξη του πληροφοριακού συστήματος αρχίζει από την στιγμή που η επιχείρηση ή ο οργανισμός θα αποφασίσει τη δημιουργία του. Έπειτα προσδιορίζονται οι βασικές απαιτήσεις των λειτουργιών του πληροφοριακού συστήματος και σχεδιάζονται έτσι ώστε να καλύπτουν τις απαιτήσεις μιας επιχείρησης.

Τα πληροφοριακά συστήματα βοηθούν στην:

1. Ταχυτάτη και ακριβή επεξεργασία δεδομένων
2. Μεγάλη αποθηκευτική ικανότητα και
3. Στην ταχυτάτη επικοινωνία μεταξύ τοποθεσιών

Σημαντικό να αναφέρουμε είναι ότι τα πληροφοριακά συστήματα απαιτούν μια διεπιστημονική προσέγγιση. Οι επιστημονικοί τομείς που παίζουν σημαντικό ρολό στην μελέτη των πληροφοριακών συστημάτων είναι πληροφορική, η κοινωνιολογία, η θεωρία οργάνωσης και συμπεριφοράς, οι πολιτικές επιστήμες, η ψυχολογία, επιχειρησιακή ερευνά και η γλωσσολογία.

1.12 Πληροφορικά συστήματα και επιχειρηματικές αποφάσεις

Η σημερινή παγκόσμια οικονομία χαρακτηρίζεται από έναν κοινά αποδεκτό όρο τη συνεχώς αυξανόμενη αξία των πληροφοριών που διαχέονται τόσο στο εσωτερικό, όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων. Η απελευθέρωση των συνόρων και των οικονομιών, η τεραστία εξάπλωση και συνεχής ενημέρωση του παγκοσμίου ιστού, καθώς και η αποδοχή της νέας τεχνολογίας από ένα μέρος των επιχειρήσεων έχουν καταστήσει σαφές πως το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια επιχείρηση πηγάζει από την ικανότητα της για την ορθή διαχείριση του τεράστιου όγκου πληροφοριών που λαμβάνει και κατέχει

Οι περισσότερες σημερινές επιχειρήσεις διαθέτουν συστήματα που καταγράφουν τις συναλλαγές που πραγματοποιούν, εμπλουτίζουν το πελατολόγιο τους με επιπλέον στοιχεία για τις συνήθειες και τις προτιμήσεις των καταναλωτών τους και επίσης στα πλαίσια της συνεργασίας τους με τους διάφορους προμηθευτές είτε δημιουργούν νέα, είτε αναβαθμίζουν τα ήδη υπάρχοντα συστήματα επικοινωνίας με αυτούς. Τα παραπάνω πληροφοριακά συστήματα σε συνδυασμό με την υπερπλεωφόρο των πληροφοριών (η αλλιώς Διαδίκτυο, internet) έχουν δώσει στις σημερινές επιχειρήσεις το πλεονέκτημα της πληροφόρησης σε όλα τα επίπεδα, με όλους τους εμπλεκόμενους στο επιχειρησιακό περιβάλλον φορείς και επαφίεται πλέον στη δική τους κρίση ο τρόπος διαχείρισης όλων των πληροφοριών και μετατροπής τους σε ωφέλιμη

γνώση.

Στις ανώτατες διοικητικές βαθμίδες, οι διευθυντές πρέπει να λαμβάνουν αποφάσεις τόσο για καθημερινά θέματα που ανακύπτουν, όσο και για μακροχρόνια. Το σημαντικότερο <<όπλο>> σε αυτή τη διεργασία είναι η αξιοποίηση της γνώσης και της εμπειρίας που έχουν αποκτήσει. Χρειάζονται όμως και εργαλεία ώστε να λάβουν αυτές τις αποφάσεις με το μικρότερο δυνατό κίνδυνο, αξιοποιώντας τα στατιστικά στοιχεία προηγούμενων εμπειριών, τα νέα δεδομένα που συνεχώς αλλάζουν και κάποια πολύπλοκα μαθηματικά μοντέλα που έχουν ειδικά κατασκευαστεί για τη διευκόλυνση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων.

Η συλλογή δεδομένων για διαφορές καταστάσεις χωρίς την ένταξη τους σε κάποιο λογικό πλαίσιο, δεν είναι ικανή από μόνη της να παράσχει στους ενδιαφερομένους τη γνώση που αυτοί επιθυμούν. Για αυτό το λόγο χρησιμοποιούνται εργαλεία <<εξόρυξης γνώσης>> από τα δεδομένα, τεχνικές μοντελοποίησης των δεδομένων και ένταξης τους σε μαθηματικούς τύπους για να κατασκευαστούν αξιόπιστα συστήματα στήριξης αποφάσεων, που θα είναι λειτουργικά για τις ανάγκες των επιχειρήσεων που τα υιοθετούν.

Έτσι όπως διαμορφώνεται τα τελευταία χρόνια το έντονο επιχειρηματικό περιβάλλον στις επιχειρήσεις επιβάλλει στις επιχειρήσεις την τροποποίηση του μέχρι τώρα τρόπου λειτουργία τους. Ανάλογα με τις ανάγκες και τον ρυθμό που κινείται το επιχειρηματικό περιβάλλον και ο ανταγωνισμός, ο σύγχρονος οργανισμός θα πρέπει να είναι σε θέση να διαμορφώνει και να προσαρμόζει την επιχειρηματική του δράση και δραστηριότητα γρήγορα και αποτελεσματικά.

Η γρήγορη και πλήρης πρόσβαση των διοικητικών στελεχών σε πληροφορίες που αφορούν γενικότερα τον στρατηγικό σχεδιασμό αλλά και πιο συγκεκριμένα τα λειτουργία του οργανισμού είναι η λύση για την ευελιξία που απαιτητικού επιθυμητό αποτέλεσμα το οποίο επιδιώκουμε για την σωστή λειτουργία είναι αποτέλεσμα των κατάλληλων επεμβάσεων στην οργανωτική διάρθρωση των επιχειρήσεων σε συνδυασμό με τον σωστά οργανωμένο τρόπο συλλογής, αποθήκευσης και αξιολόγησης των αναγκαίων απαιτητών επιχειρησιακών πληροφοριών

Τα σημερινά μοντέλα λειτουργίας και διοίκησης έχουν ως στόχο οι διαφορές επιχειρησιακές διαδικασίες να επεξεργάζονται και να ολοκληρώνονται όχι μόνο σε ένα τμήμα της επιχείρησης αλλά σε περισσότερα τμήματα τα όποια είναι αναγκασμένα να εργάζονται με υποχρεωτική, με άμεση, συνεχή και αρμονική συνεργασία μεταξύ τους .

Αυτός ο διαχωρισμός των διαδικασιών σε πολλά και διάφορα τμήματα έχει σαν αποτέλεσμα η συλλογή των πληροφοριών που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη διαδικασία να γίνεται σε διαφορετικές τοποθεσίες μέσα στην επιχείρηση τα όποια ενδέχεται να βρίσκονται και σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές.

Η σωστή και αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων επιτυγχάνεται με τη βοήθεια της πληροφορικής και με την υιοθέτηση συστημάτων διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων(Enterprise Resource Planning. << Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση ,Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

2.ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΥΜΑΤΑ ERP

2.1Εισαγωγικά

Έτσι όπως διαμορφώνεται τα τελευταία χρόνια το έντονο επιχειρηματικό περιβάλλον στις επιχειρήσεις επιβάλλει στις επιχειρήσεις την τροποποίηση του μέχρι τώρα τρόπου λειτουργιά τους. Ανάλογα με τις ανάγκες και τον ρυθμό που κινείται το επιχειρηματικό περιβάλλον και ο ανταγωνισμός, ο σύγχρονος οργανισμός θα πρέπει να είναι σε θέση να διαμορφώνει και να προσαρμόζει την επιχειρηματική του δράση και δραστηριότητα γρήγορα και αποτελεσματικά.

Η γρήγορη και πλήρης πρόσβαση των διοικητικών στελεχών σε πληροφορίες που αφορούν γενικότερα τον στρατηγικό σχεδιασμό αλλά και πιο συγκεκριμένα τη λειτουργία του οργανισμού είναι η λύση για την ευελιξία που απαιτητικού επιθυμητού αποτελέσματος το οποίο επιδιώκουμε για την σωστή λειτουργία είναι αποτέλεσμα των κατάλληλων επεμβάσεων στην οργανωτική διάρθρωση των επιχειρήσεων σε συνδυασμό με τον σωστά οργανωμένο τρόπο συλλογής, αποθήκευσης και αξιολόγησης των αναγκαίων απαραίτητων επιχειρησιακών πληροφοριών

Τα σημερινά μοντέλα λειτουργίας και διοίκησης έχουν ως στόχο οι διαφορές επιχειρησιακές διαδικασίες να επεξεργάζονται και να ολοκληρώνονται όχι μόνο σε ένα τμήμα της επιχείρησης αλλά σε περισσότερα τμήματα τα όποια είναι αναγκασμένα να εργάζονται με υποχρεωτική, με άμεση ,συνεχή και αρμονική συνεργασία μεταξύ τους .

Αυτός ο διαχωρισμός των διαδικασιών σε πολλά και διάφορα τμήματα έχει σαν αποτέλεσμα η συλλογή των πληροφοριών που σχετίζονται με μια συγκεκριμένη διαδικασία να γίνεται σε διαφορετικές τοποθεσίες μέσα στην επιχείρηση τα όποια ενδέχεται να βρίσκονται και σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές.

Η σωστή και αποτελεσματική λειτουργία των επιχειρήσεων επιτυγχάνεται με τη βοήθεια της πληροφορικής και με την υιοθέτηση συστημάτων διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων(Enterprise Resource Planning).

2.2 Ορισμός ERP



Τα ERP αποτελούν ολοκληρωμένα πληροφορικά συστήματα που έχουν στόχο την υποστήριξη όλων των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων. Τα συστήματα αυτά ενοποιούν όλες τις σημαντικές δραστηριότητες της επιχείρησης, καθώς και όλες τις διαδικασίες σε ένα Κεντρικό Σύστημα Έλεγχου που παρέχει μια συνολική εικόνα για την λειτουργία της επιχείρησης.

Στη δεκαετία του 70 είχαμε την εμφάνιση των συστημάτων MRP (Material Requirement Planning) –Προγραμματισμός Απαιτήσεων Υλικού), τα οποία βασιστήκαν στην έννοια του προγραμματισμού παράγωγης. Στην επομένη δεκαετία αναπτύχθηκαν τα συστήματα MRP II (Προγραμματισμός Πόρων Παράγωγης), τα οποία συμπεριέλαβαν και άλλες λειτουργίες, όπως παράγωγή και διανομή. Η ολοκλήρωση την οποία ενσωμάτωσαν, τα έκαναν ιδιαίτερα ελκυστικά και σε άλλες λειτουργίες και έτσι σταδιακά εξάπλωσαν την επιρροή τους στα χρηματοοικονομικά, στους ανθρωπίνους πόρους και στη διαχείριση έργων. Τα MRP II συνεπώς εξελιχτήκαν σταδιακά στα συστήματα ERP. Η χρησιμότητα και η δύναμη του erp βρίσκεται πέρα από τα όρια λειτουργίας των MRP II.

Τα Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων διαδραματίζουν σήμερα σπουδαίο ρολό στην υποστήριξη της επιχειρηματικής δράσης, αφού αυτοματοποιούν τις λειτουργίες της επιχείρησης και ενοποιούν τις επιχειρηματικές διαδικασίες μέσα από μια κοινή βάση δεδομένων. Η δομή ενός συστήματος ERP αποτελείται από λειτουργικά προγράμματα (functional modules) επιτρέποντας στην επιχείρηση να εγκαταστήσει μόνο εκείνα που κρίνει ότι της είναι απαραίτητα.

2.3 Δυνατοτητες λειτουργιας erp

Ένα ERP σύστημα παρέχει την δυνατότητα υποστήριξης και οργάνωσης πληροφοριών που αφορούν τις ακόλουθες επιχειρησιακές δραστηριότητες :

- Οικονομική & Λογιστική διαχείριση(Financial Accounting).
- Ανθρώπινο δυναμικό(Human Resources).
- Προγραμματισμός Παράγωγης (Production Planning).
- Διαχείριση Ροής Εργασιών(Work flow Management).
- Διαχείριση Υλικών & Αποθεμάτων (Inventory & Materials Management).
- Διαχείριση Αγορών & Προμηθειών (Purchasing Management).
- Διαχείριση Πωλήσεων & Διανομής (Sales & Distribution).
- Γενική Λειτουργικότητα & Έλεγχος (Functional & Control).
- Διαχείριση Ποιότητας (Quality Management).
- Ένα σύστημα ERP είναι ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που παρέχει την δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων μιας επιχείρησης.

Ένα σύστημα ERP εποτελεί ουσιαστικά προσομοίωση της πραγματικότητας των καθημερινών πρακτικών. Οι λόγοι που οι επιχειρήσεις προμηθεύονται συστήματα ERP είναι οι έξι:

- Συγκρότηση όλων των μηχανογραφικών διαδικασιών κάτω από ένα ενιαίο μηχανογραφικό σύστημα.
- Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας.
- Βελτίωση της ποιότητας
- Ολοκλήρωση επιχειρησιακών διαδικασιών.
- Μείωση κόστους σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα(αποθεμάτων, προμηθειών, logistics, πληροφοριακών πόρων).
- Ακεραιότητα και ακρίβεια πληροφοριών.
- Ταχύτητα.
- Βασική υποδομή για διευρυμένη επιχείρηση(extended enterprise) και e-business.

2.4 Προβληματα erp κατά την εγκατασταση τους

Τα κυριότερα προβλήματα που παρουσιάζονται στην εγκατάσταση ενός ERP είναι: οι απαιτήσεις σε εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό, η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών, το υψηλό κόστος, καθώς και η ανάγκη επιχειρησιακής αναδιοργάνωσης. Μπορούμε δηλαδή σε γενικές γραμμές να κατατάξουμε τα προβλήματα των συστημάτων ERP σε τέσσερις μεγάλες κατηγορίες: 1) τεχνολογικά, 2) οργανωτικά, 3) οικονομικά 4) ανθρωπίνου δυναμικού.



2.5 Χαρακτηριστικά και δυνατότητες των ERP

24

- Τα σύγχρονα ERP συστήματα ενσωματώνουν και τις επιχειρηματικές δραστηριότητες που σχετίζονται με το διαδίκτυο.
- Παρέχουν πληροφορίες και υποστηρίζουν όλα τα επίπεδα της διοικητικής πυραμίδας, δηλαδή εμπεριέχουν στην τελική τους ολοκλήρωση το MIS και το DSS.
- Αξιοποιούν πλήρως όλες τις νέες τεχνολογίες στον τομέα της πληροφορικής, υποστηρίζοντας την αρχιτεκτονική client- server και Σχεσιακά Συστήματα Διαχείρισης Βάσης Δεδομένων.
- Λειτουργούν αποτελεσματικά, τόσο σε συνθήκες τοπικού δικτύου(LAN), όσο και σε περιβάλλον δικτύου ευρείας ζώνης(WAN)
- Παρέχουν ενιαία πληροφορία (καρτέλα) και εικόνα για κάθε συναλλασσόμενο ανεξάρτητα από τον τύπο των συναλλαγών του και τη σχέση του με την επιχείρηση(πελάτης, προμηθευτής, χρεώστης, πιστωτής κ.λπ.).
- Δίνουν τη δυνατότητα προϋπολογισμού (πολλαπλά σενάρια) καθώς και ορισμού οριζόμενων(user- defined) οθονών προβολής και εκτυπώσεων-οικονομικών αναφορών (Ισοζύγια, Καρτέλες κ.λπ.).
- Προσφέρουν ένα εξελιγμένο και εύχρηστο σύστημα αντιστοίχισης ανοικτών εγγράφων (Many-to-many-open-item matching) που μπορούν να ανήκουν ακόμα και σε διαφορετικές χρήσεις.
- Παρακολουθούν διαφορετικούς τομείς ειδικού οικονομικού ενδιαφέροντος (επιχειρηματικές μονάδες, κέντρα κόστους, έργα, τομείς δραστηριότητας κ.λπ.) και έχουν τη δυνατότητα επιμερισμού των αξιών κάθε παραστατικού, το οποίο καταχωρείται σε ένα ή περισσότερους τέτοιους τομείς

- Πλήρης αξιοποίησης της παραπάνω πληροφορίας για τη δημιουργία οικονομικών αναφορών για κάθε τομέα, καθώς και για τη διενέργεια αυτομάτων επιμερισμών στην Αναλυτική Λογιστική.
- Είναι παραμετρικά και προσαρμόσιμα στις απαιτήσεις της καθώς επιχείρησης.

2.6 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των συστημάτων ERP

Υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα σε ένα ERP εδώ είναι μερικά από αυτά

- Ένα συνολικά ενσωματωμένο σύστημα
 - Η δυνατότητα να βελτιωθούν οι διαφορετικές διαδικασίες και οι ροές της δουλειάς
 - Η δυνατότητα να μοιραστούν εύκολα τα στοιχεία στα διάφορα τμήματα σε μια οργάνωση
 - Βελτιωμένα επίπεδα αποδοτικότητας και παραγωγικότητας
 - Καλύτερα να ακολουθητέε και να προβλέπει
 - Χαμηλότερο κόστος
 - Βελτιωμένη εξυπηρέτηση πελατών
- <<Διούσης Γιαννακόπουλος, Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, Εκδότης ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΚΔΟΤΙΚΗ ΕΠΕ έτος 2003>>

Πλεονεκτήματα

Το θεμελιώδες πλεονέκτημα του ERP είναι ότι ενσωματώνοντας τις χιλιάδες διαδικασίες με τις οποίες επιχειρήσεις λειτουργούν κερδίζει χρόνο και έξοδα. Μπορούν να παρθούν αποφάσεις πιο εύκολα και με λιγότερα λάθη. Τα δεδομένα γίνονται ορατά σε όλο τον οργανισμό. Εργασίες που ωφελούνται από αυτήν την ολοκλήρωση συμπεριλαμβάνουν:

- Πρόβλεψη πωλήσεων, που επιτρέπει βέλτιστη απογραφή
- Παρακολούθηση παραγγελίας, από την αποδοχή έως την εκπλήρωση
- Παρακολούθηση εσόδων, από το τιμολόγιο μέσω της είσπραξης των μετρητών
- Συνδυάζοντας εντολές αγοράς (αυτό που είχε παραγγελθεί), εισπράξεις απογραφής (αυτό που έφτασε) και κοστολόγηση (αυτό που οι πωλητές τιμολόγησαν)

Τα ERP συστήματα επικεντρώνονται στα δεδομένα επιχειρήσεων, προσκομίζοντας τα εξής οφέλη:

- Εξουδετερώνουν την ανάγκη να συγχρονιστούν αλλαγές μεταξύ πολλαπλών συστημάτων- εδραίωση των οικονομικών, μάρκετινγκ και πωλήσεων, ανθρώπινους πόρους και βιομηχανικές εφαρμογές
- Δίνουν τη δυνατότητα ονομασίας / κωδικοποίησης ενός τυποποιημένου προϊόντος

- Παρέχουν μια πλήρη εικόνα των επιχειρήσεων (όχι 'νησίδες πληροφοριών' φτιάχνουν πληροφορίες πραγματικού χρόνου διαθέσιμες για διαχείριση οπουδήποτε, οποιαδήποτε στιγμή για να πάρουν τις σωστές αποφάσεις

Μειονεκτήματα

- Η προσαρμογή είναι προβληματική
- Ανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών για να χωρέσει το ERP σύστημα μπορεί να κάνει ζημιά στην ανταγωνιστικότητα ή/και εκτροπή της εστίασης από άλλες κρίσιμες δραστηριότητες.
- Το ERP μπορεί να κοστίσει περισσότερο από ότι ολοκληρωμένες ή / και λιγότερο ολοκληρωμένες λύσεις
- Υψηλή εναλλαγή κόστους αυξάνουν την διαπραγματευτική δύναμη του πωλητή έναντι αυτών της υποστήριξης
- Υπερνίκηση αντοχής στην ανταλλαγή ευαίσθητων πληροφοριών μεταξύ τμημάτων μπορεί να αποσπάσει την προσοχή της διαχείρισης
- Ενσωμάτωση των πραγματικά ανεξάρτητων επιχειρήσεων μπορούν να δημιουργήσουν περιττές εξαρτήσεις
- Εκτεταμένες απαιτήσεις εκπαίδευσης λαμβάνουν πόρους από τις καθημερινές λειτουργίες
- Λόγω της αρχιτεκτονικής του ERP (OLTP, On-Line TransactionProcessing) δεν είναι τα ERP συστήματα κατάλληλα για τον προγραμματισμό της παραγωγής και διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας (SCM)

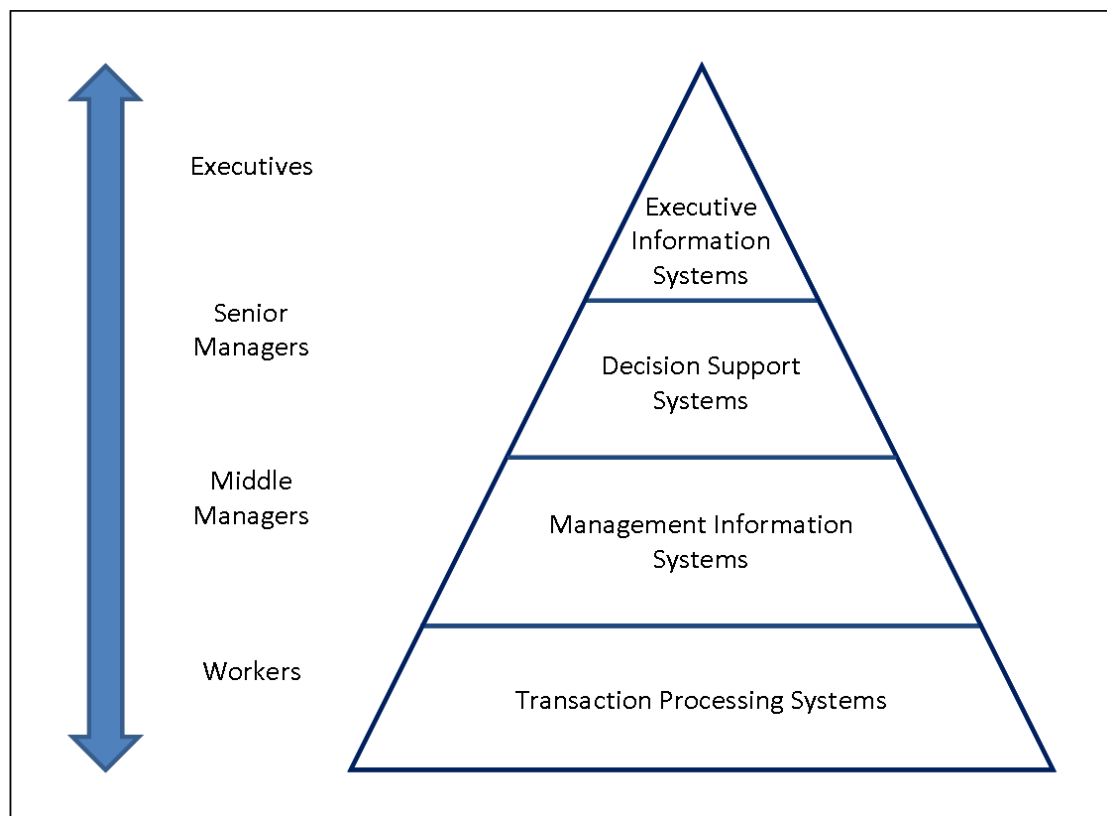
Τα όρια του ERP είναι αναγνωρισμένες πυροδοτούμενες νέες τάσεις στην ανάπτυξη ERP εφαρμογών, είναι οι τέσσερις σημαντικές εξελίξεις που έχουν γίνει στα ERP, δημιουργώντας ένα πιο ευέλικτο ERP, Web-Ενεργοποίηση ERP, Interenterprise ERP και e-Business Suites, καθένα από τα οποία θα αντιμετωπίσει τις πιθανές επαναφορές του τρέχοντος ERP.

[<http://el.wikipedia.org/wiki/Enterprise_resource_planning#.CE.A0.CE.BB.CE.B5.CE.BF.CE.BD.CE.B5.CE.BA.CF.84.CE.AE.CE.BC.CE.B1.CF.84.CE.B1>>](http://el.wikipedia.org/wiki/Enterprise_resource_planning#.CE.A0.CE.BB.CE.B5.CE.BF.CE.BD.CE.B5.CE.BA.CF.84.CE.AE.CE.BC.CE.B1.CF.84.CE.B1)

3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

3.1 Βασικές εφαρμογές πληροφοριακών συστημάτων στους οργανισμούς

Επειδή μέσα σε ένα οργανισμό υπάρχουν διαφορετικά ενδιαφέροντα, ειδικότητες και επίπεδα υπάρχουν και διαφορετικά είδη συστημάτων. Κανένα σύστημα από μόνο του δεν είναι σε θέση παρέχει όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται ένας οργανισμός στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται ένας τρόπος απεικόνισης των ειδών των συστημάτων που βρίσκονται σε ένα οργανισμό αυτήν την απεικόνιση, ο οργανισμός διακρίνεται σε στρατηγικό, διοικητικό και το εκτελεστικό επίπεδο και κατόπιν υποδιαιρείται λειτουργικούς τομείς, όπως πώλησης και μάρκετινγκ, παράγωγη, χρηματοοικονομικά, λογιστήριο και ανθρωπινοί πόροι. Τα συστήματα να αναπτύσσονται έτσι ώστε να ικανοποιούν αυτά τα διαφορετικά οργανώσιμα ενδιαφέροντα.



Τα είδη των συστημάτων τα οποία εξυπηρετούν τα διάφορα επίπεδα της οργάνωσης είναι τρία. Η κάθε επιχείρηση ξεχωριστά διαθέτει παραπάνω από ένα πληροφοριακά σύστημα καθώς υπάρχουν πολλά διαφορετικά ενδιαφέροντα, ειδικότητες και επίπεδα. Όλες οι επιχειρήσεις διακρίνονται σε επίπεδα και συγκεκριμένα στα ακόλουθα:

- Συστήματα λειτουργικού (εκτελεστικού) επιπέδου

- Συστήματα διοικητικού επίπεδου
- Συστήματα στρατηγικού επίπεδου

Και κατόπιν υποδιαιρούνται σε διαφόρους λειτουργικούς τομείς όπως:

- Πώλησης και μάρκετινγκ
- Παράγωγή
- Χρηματοοικονομικό
- Λογιστήριο
- Ανθρωπινοί πόροι

Κανένα σύστημα δεν έχει την ικανότητα να παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεται ένας οργανισμός. Τα συστήματα πληροφοριών πρέπει να βελτιώνονται έτσι ώστε να ικανοποιούν τα διαφορετικά οργανωτικά ενδιαφέροντα.

<<Σημειώσεις κ. Ρομπογιαννακη Ιωάννου, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης, Τ.Ε.Ι Κρήτης, Ακαδημαϊκό εξάμηνο Εαρινό 2008>>

3.2 Τα διάφορα είδη πληροφοριακών συστημάτων

Τέσσερα είναι τα κυρία είδη συστημάτων που εξυπηρετούν τα διαφορετικά επίπεδα της οργάνωσης: συστήματα εκτελεστικού επίπεδου, συστήματα διοικητικού επίπεδου, και συστήματα στρατηγικού επίπεδου.

Τα συστήματα λειτουργικού επίπεδου υποστηρίζουν τα εκτελεστικά στελέχη στην παρακολούθηση των στοιχειωδών δραστηριοτήτων και συναλλαγών του οργανισμού, όπως πώλησης, εισπράξεις, καταθέσεις, μισθοδοσία, πιστωτικές αποφάσεις και ροή υλικών σε ένα εργοστάσιο. Ο βασικός σκοπός των συστημάτων σε αυτό το επίπεδο είναι να απαντούν σε τρέχουσες ερωτήσεις και να παρακολουθούν τη ροή των συναλλαγών του οργανισμού. Για να απαντούν τα συστήματα σε ερωτήματα τέτοιου είδους, οι πληροφορίες πρέπει να είναι γενικά εύκολες διαθέσιμες, ενημερωμένες και ακριβείς. Παραδείγματα συστημάτων εκτελεστικού επίπεδου είναι εκείνο που καταγράφει καταθέσεις στην τράπεζα μέσω αυτομάτων σημειολογικών μηχανών(ATM) ή αυτό που παρακολουθεί τις ημερήσιες ώρες εργασίας του εργατοτεχνικού προσωπικού σε ένα εργοστάσιο.

Τα συστήματα επίπεδου γνώσης υποστηρίζουν το εξειδικευμένο προσωπικό ενός οργανισμού. Ο σκοπός αυτών των συστημάτων είναι να βοηθάμε την εταιρία στην αφομοίωση νέας επιχειρηματικής γνώσης και στον έλεγχο της γραφειοκρατίας. Τα συστήματα επίπεδου γνώσης, ειδικά στη μορφή των σταθμών εργασίας και των συστημάτων γραφείου, αποτελούν σήμερα τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες εφαρμογές για επιχειρήσεις

Συστήματα διοικητικού επίπεδου: εξυπηρετούν την παρακολούθηση, τον έλεγχο, τη λήψη αποφάσεων και τις διοικητικές δραστηριότητες των μεσαίων στελεχών. Κατά κανόνα, τα συστήματα διοικητικού επίπεδου εκδίδουν περιοδικές αναφορές και όχι άμεσες εκτελεστικές πληροφορίες. Μερικά συστήματα διοικητικού επίπεδου υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων σε μη τρέχοντα ζητήματα και εστιάζουν σε λιγότερο δομημένες αποφάσεις, για

τις οποίες οι ανάγκες πληροφόρησης δεν είναι πάντοτε σαφείς. Τα συστήματα αυτά εκδίδουν κάποιες περιοδικές αναφορές προς την εξυπηρέτηση του έλεγχου και δεν παρέχουν άμεσες λειτουργικές πληροφορίες. Παραδείγματα τέτοιων αναφορών είναι τα μηνιαία έσοδα από μια δραστηριότητα του οργανισμού, οι μηνιαίες διανυκτερεύσεις σε ένα ξενοδοχείο κ.λπ.

Συστήματα στρατηγικού επιπέδου: βοηθάνε τα ανωτέρα στελέχη να αντιμετωπίσουν και να ασχοληθούν με στρατηγικά ζητήματα και μακροπρόθεσμες τάσεις, τόσο μέσα στην επιχείρηση όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της. Η κυρία φροντίδα τους είναι να αντιστοιχίζουν τις αλλαγές στο εξωτερικό περιβάλλον στις υφιστάμενες δυνατότητες του οργανισμού.

Τα πληροφοριακά συστήματα εξυπηρετούν επίσης τους κύριους λειτουργικούς τομείς της επιχείρησης όπως τις πώλησης και το μάρκετινγκ, την παράγωγη, τη χρηματοοικονομική διαχείριση, το λογιστήριο, και τους ανθρωπίνους πόρους. Ένας τυπικός οργανισμός έχει συστήματα εκτελεστικού διοικητικού και στρατηγικού επιπέδου σε κάθε λειτουργικό τομέα. Για παράδειγμα, η λειτουργία των πωλήσεων κατά κανόνα έχει ένα σύστημα πωλήσεων σε εκτελεστικό επίπεδο για να καταγράφει τους ημερησίους όγκους πωλήσεων για να διεκπεραιώνει τις παραγγελίες. Ένα σύστημα που προβλέπει τις τάσεις των πωλήσεων για μια περίοδο πέντε ετών εξυπηρετεί το στρατηγικό επίπεδο.

<<Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

3.3 Οι κύριοι τύποι μηχανογραφημένων πληροφοριακών συστημάτων

Ορισμένοι διευθυντές επιχειρήσεων αλλά ακόμα και διάφορα στελέχη παρά το φόβο που ενδεχόμενος μπορεί να αισθάνονται για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές τα μηχανογραφημένα πληροφοριακά συστήματα δεν είναι τόσο πολύπλοκα όσο φαίνονται, αν συγκριθούν με τα χειρόγραφα. Η ενσωμάτωση των Η/Υ στα ΠΣ αυτόματα βοήθησε στη δημιουργία συστημάτων, που με την βοήθεια τους συνετέλεσε στην επεξεργασία μεγάλου όγκου δεδομένων. Όταν αναφέρουμε την λέξη πληροφοριακά συστήματα δεν εννοούμε πλήρης αυτοματοποίηση. Ένα πληροφοριακό σύστημα αποτελείται κατά κύριο λόγο από μηχανήματα, ανθρώπους, προγράμματα και διαδικασίες. Επομένως άλλες διαδικασίες εκτελούνται από μηχανήματα και ηλεκτρονικούς υπολογιστές και κάποιες άλλες από τον άνθρωπο. Ο οργανισμός έχει συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS) στο στρατηγικό επίπεδο, συστήματα πληροφοριών διοίκησης (MIS) και συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS) στο διοικητικό επίπεδο, συστήματα γνώσης (KWS) και συστήματα γραφείου στο επίπεδο γνώσης και συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS) στο λειτουργικό επίπεδο όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα.

Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ

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	Δεδομένα Συναλλαγών	Ταξινόμηση, κατάταξη, συγχώνευση, ενημέρ.	Αναλυτικές αναφορές, καταστάσεις, περιλήψεις	Υπάλληλοι γραφείου, προϊστάμενοι

3.4 Πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης αποφάσεων

Στις αρχές της δεκαετίας του 70 πρωτοεμφανίζεται ο Όρος <<Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων>> που εκφράζει μια νέα αντίληψη του ρόλου των ηλεκτρονικών υπολογιστών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Στην Αγγλική βιβλιογραφία αναφέρονται σαν Decision Support Systems(DSS).

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων DSS είναι αλληλεπιδραστικά συστήματα(προγράμματα –software) που χρησιμοποιούν αναλυτικές μεθόδους, όπως ανάλυση αποφάσεων, αλγορίθμους βελτιστοποίησης κ.α, για την ανάπτυξη μοντέλων, με στόχο την υποβοήθηση των αποφασιζόντων στη διαμόρφωση εναλλακτικών λύσεων, στην ανάλυση των μεταξύ των διαφόρων, στην αναπαράσταση τους και τελικά στην επιλογή της καταλληλότερης από αυτές για εφαρμογή. Η λήψη αποφάσεων είναι αποτέλεσμα σύνθετων διαδικασιών, που έχουν σαν στόχο, αρχικά να μελετήσουν και να αναλύσουν διεξοδικά τις επιπτώσεις όλων των εναλλακτικών αποφάσεων, στη συνέχεια όμως να προχωρήσουν σε μια προσπάθεια σύνθεσης και σύγκλισης των απαιτήσεων όλων των εμπλεκόμενων, στη διαδικασία απόφασης , ώστε να καταλήξουν τελικά στην εύρεση της πλέον κοινά αποδέκτης λύσης.

Σαν απόφαση θεωρούνται όλες οι επί μέρους ενεργείες (σκέψεις, κρίσεις κ.λπ.) που γίνονται από έναν ή περισσότερους ανθρώπους με στόχο την επιλογή ενός τρόπου δράσης(ενεργείας)μέσα από ένα σύνολο εναλλακτικών επιλογών.

Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων(DSS) εξυπηρετούν και αυτά το διοικητικό επίπεδο του οργανισμού. Τα DSS βοηθούν τα στελέχη να πέρνουν αποφάσεις σε θέματα που είναι μοναδικά, αλλάζουν γρήγορα, και δεν είναι εύκολο να προσδιοριστούν εκ των πρότερων. Αντιμετωπίζουν

προβλήματα στα όποια η διαδικασία επίλυσης μπορεί να μην είναι εντελώς προκαθορισμένη. Αν και τα DSS χρησιμοποιούν εσωτερικές πληροφορίες από τα συστήματα TPS και MIS, συχνά δέχονται πληροφορίες από εξωτερικές πηγές, όπως τις τρέχουσες τιμές μετοχών ή τις τιμές προϊόντων των ανταγωνιστών.

Είναι φανερό ότι, από το σχεδιασμό τους, τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων έχουν μεγαλύτερες αναλυτικές δυνατότητες από τα άλλα συστήματα. Είναι εφοδιασμένα με ποικιλία μοντέλων ανάλυσης δεδομένων η μπορούν να συνοψίζουν μεγάλες ποσότητες δεδομένων σε μορφή που είναι δυνατό να αναλυθεί από αυτούς που παίρνουν τις αποφάσεις. Τα DSS είναι σχεδιασμένα έτσι ώστε οι χρήστες να μπορούν να δουλεύουν άμεσα μαζί τους, τα συστήματα αυτά περιλαμβάνουν λογισμικό που είναι σαφώς φιλικό προς το χρήστη, ο χρήστης μπορεί να αλλάζει υποθέσεις, να υποβάλλει καινούργιες ερωτήσεις, και να συμπεριλαμβάνει νέα δεδομένα.

Σήμερα υπάρχουν δυο κατηγορίες συστημάτων υποστήριξης αποφάσεων DSS:

1. Τα καθοδηγούμενα από μοντέλο
2. Τα καθοδηγούμενα από δεδομένα

Τα συστήματα της πρώτης κατηγορίας ήταν κυρίως αυτόνομα συστήματα, απομονωμένα από τα κυρία συστήματα πληροφοριών του οργανισμού που χρησιμοποιούσαν κάποιο είδος μοντέλου για την ανάλυση υποθέσεων και άλλων ειδών αναλύσεων. Η ανάπτυξη τέτοιων συστημάτων γινόταν συνήθως από ομάδες τελικών χρηστών εκτός του κεντρικού έλεγχου της διεύθυνσης συστημάτων πληροφοριών. Οι δυνατότητες ανάλυσης τους βασίζονταν σε κάποια θεωρητική βάση η μοντέλο που, σε συνδυασμό με μια καλή διασύνδεση χρήστη, έκανε το μοντέλο εύχρηστο.

Τα συστήματα της δεύτερης κατηγορίας αναλύουν μεγάλα σύνολα δεδομένων που υπάρχουν αποθηκευμένα στα κυριότερα συστήματα ενός οργανισμού. Υποστηρίζουν τη λήψη αποφάσεων δίνοντας στους χρήστες τη δυνατότητα να εξάγουν χρήσιμες πληροφορίες που ήταν προηγουμένως θαμμένες μέσα σε μεγάλες ποσότητες δεδομένων.

Χαρακτηριστικά DSS

- Χαρακτηρίζονται από την δυνατότητα χρησιμοποίησης μαθηματικών μοντέλων(συνήθως μοντέλων επιχειρησιακής έρευνας) για την ανάλυση των δεδομένων με στόχο την εκτίμηση των αποτελεσμάτων που θα προκύψουν από την υιοθέτηση διαφορετικών εναλλακτικών σεναρίων επιχειρηματικής δράσης.
- Η επιχείρηση είναι σε θέση να προσδιορίσει το κατά ποσό ένα εναλλακτικό σενάριο σχεδιασμού παράγωγης είναι εφικτό και στη συνέχεια να υπολογίσει το αντίστοιχο τελικό οικονομικό αποτέλεσμα. Έτσι δοκιμάζοντας διαφορετικά σενάρια παράγωγης, οι υπεύθυνοι μπορούν να επιλέξουν το καλύτερο σε σχέση με το οικονομικό αποτέλεσμα.
- Τα DSS περιλαμβάνουν, τις περισσότερες φορές, μεθοδολογίες <βελτιστοποίησης>>
- Η βασική διάφορα μεταξύ ESS με MIS και TPS είναι ότι τα DSS καλούνται να υποστηρίξουν συγκεκριμένα επιχειρησιακά προβλήματα

που δεν εντάσσονται συνήθως στις καθημερινές λειτουργίες της επιχείρησης. Σχεδιάζονται για να επιλύσουν προβλήματα πολύπλοκα και ασαφή, σε αντίθεση με τα MIS που απαντούν σε καθορισμένα, σαφή ερωτήματα.

- Επιτρέπουν την αλληλεπίδραση με τον χρήστη. Ο χρήστης έχει την ευχέρεια να παρέμβει στη διαδικασία, να αλλάξει τα δεδομένα, να δοκιμάσει διαφορετικά σενάρια με διαφορετικές παραμέτρους .
<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ. >>

3.5 Τα πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης διοίκησης ESS

Τα ανωτέρα στελέχη χρησιμοποιούν τα στελέχη υποστήριξης διοίκησης (ESS) για να παίρνουν αποφάσεις. Αυτά τα συστήματα εξυπηρετούν το στρατηγικό επίπεδο του οργανισμού και αντιμετωπίζουν περιπτώσεις λήψεις έκτακτων αποφάσεων που χρειάζονται κρίση, αξιολόγηση, και διαίσθηση, επειδή δεν υπάρχει προσυμφωνημένη διαδικασία για την επίτευξη λύσης. Τα ESS δημιουργούν ένα γενικευμένο υπολογιστικό και επικοινωνιακό περιβάλλον αντί να προσφέρουν κάποια σταθερή εφαρμογή η συγκεκριμένη δυνατότητα. Είναι σχεδιασμένα ώστε να ενσωματώνουν δεδομένα για εξωτερικά γεγονότα, όπως μια νέα φορολογική νομοθεσία η δεδομένα για τους ανταγωνιστές, αλλά επίσης αντλούν συνοπτικές πληροφορίες από εσωτερικά MIS και DSS. Φιλτράρουν, συνοψίζουν και παρακολουθούν κρίσιμα δεδομένα, δίνοντας έμφαση στη μείωση του χρόνου και της προσπάθειας που απαιτείται για την παροχή πληροφοριών χρήσιμων στα ανωτέρα στελέχη. Τα ESS χρησιμοποιούν το πιο προηγμένο λογισμικό γραφικών που μπορούν να παράγουν αμέσως γραφήματα και δεδομένα από πολλές πηγές και να τα παρουσιάζουν στο γραφείο ενός ανώτερου στελέχους ή στην αίθουσα του διοικητικού συμβούλιου.

Αντίθετα με τους άλλους τύπους συστημάτων πληροφοριών, τα ESS δεν έχουν ως κύριο σκοπό την επίλυση συγκεκριμένων προβλημάτων. Αντίθετα, διαθέτουν μια γενικευμένη υπολογιστική και επικοινωνιακή δυνατότητα , η οποία μπορεί να εφαρμόζεται σε μια μεταβαλλόμενη σειρά προβλημάτων. Ενώ πολλά DSS είναι σχεδιασμένα ώστε να είναι πολύ αναλυτικά, τα ESS κάνουν κατά κανόνα μικρότερη χρήση αναλυτικών μοντέλων.

Ακόμα τα ESS βοηθούν τα στελέχη στην αντιμετώπιση αδόμητων προβλημάτων αυτά τα συστήματα εστιάζουν στις πληροφοριακές ανάγκες της ανώτερης διοίκησης. Συνδυάζοντας δεδομένα από εσωτερικές και εξωτερικές

πηγές, τα ESS δημιουργούν ένα γενικευμένο υπολογιστικό και επικοινωνιακό περιβάλλον που μπορεί να εστιάζει και να εφαρμόζεται σε μια μεταβαλλόμενη σειρά προβλημάτων. Τα ESS βοηθούν τα ανωτέρα στελέχη να παρακολουθούν την απόδοση της οργάνωσης και τις δραστηριότητες των ανταγωνιστών, να εντοπίζουν προβλήματα, να αναγνωρίζουν ευκαιρίες και να προβλέπουν τάσεις.

3.5.1 Ο Ρόλος των ESS

Πριν από τα ESS, ήταν πολύ συνηθισμένο τα στελέχη να παίρνουν κάθε μηνά (η ακόμα και κάθε εβδομάδα) πολλές τυποποιημένες αναφορές, συχνά εκατοντάδων σελίδων. Στα τέλη δεκαετίας του 1980, οι αναλυτές βρήκαν τρόπους να συγκεντρώνουν δεδομένα από ολόκληρο τον οργανισμό και να δίνουν τη δυνατότητα σε κάθε στέλεχος να τα επιλέγει, να τα προσπελάζει και να τα προσαρμόζει εύκολα στις ανάγκες του. Η χρήση των συστημάτων μεταφέρθηκε αρκετά οργανωτικά επίπεδα προς τα κάτω, έτσι ώστε τόσο τα στελέχη όσο και οι υφιστάμενοι τους να μπορούν να βλέπουν τα ίδια δεδομένα με το ίδιο τρόπο.

Τα σημερινά συστήματα προσπαθούν να απαλλάξουν τον κόσμο από την υπερφόρτωση με δεδομένα, επειδή αυτά μπορούν να φιλτράρονται ή να απεικονίζονται σε μορφή γραφικών (αν το προτίμα ο χρήστης). Τα συστήματα ESS έχουν την ικανότητα εμβάθυνσης, η μετακίνησης από ένα συνοπτικό στοιχείο δεδομένων σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό λεπτομέρειας. Η δυνατότητα εμβάθυνσης είναι χρήσιμη, όχι μόνο στα ανωτέρα στελέχη, αλλά και στο προσωπικό κατωτέρων επιπέδων που χρειάζεται να αναλύει δεδομένα.

Χαρακτηριστικά ESS

- Παρέχουν τις επικοινωνίες και το προγραμματιστικό περιβάλλον που εξυπηρετεί το στρατηγικό επίπεδο του οργανισμού.
- Είσοδος: Εξωτερικά και εσωτερικά συγκεντρωτικά δεδομένα.
- Επεξεργασία: Χρήση γραφικών, προσομοιώσεις, αλληλεπίδραση.
- Έξοδος: Προβολές, απαντήσεις σε ερωτήματα.
- Χρηστές: Ανώτεροι Διοικητές.

<< Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

3.6 Πληροφορικά συστήματα διοίκησης MIS

Ο Όρος πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS) προσδιορίζει μια συγκεκριμένη κατηγορία πληροφοριακών συστημάτων που εξυπηρετούν λειτουργίες σε διοικητικό επίπεδο. Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης (MIS) εξυπηρετούν το διοικητικό επίπεδο του οργανισμού, εφοδιάζοντας τα στελέχη με αναφορές ή με τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε στοιχεία τρέχουσας απόδοσης και ιστορικά στοιχεία του οργανισμού. Συνήθως, αυτά τα συστήματα είναι προσανατολισμένα σχεδόν αποκλειστικά σε εσωτερικά, και όχι περιβαλλοντικά ή εξωτερικά, γεγονότα. Τα MIS υποστηρίζουν κυρίως τις λειτουργίες προγραμματισμού, έλεγχου, και λήψης αποφάσεων σε διοικητικό επίπεδο. Κατά κανόνα, βασίζεται σε δεδομένα από τα υποκείμενα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών.

Τα MIS συνοψίζουν και αναφέρουν στοιχεία για τις βασικές επιχειρησιακές δραστηριότητες της εταιρίας. Τα βασικά δεδομένα βασικών συναλλαγών από τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS) συνοψίζονται και συνήθως παρουσιάζονται σε μεγάλες αναφορές που παράγονται σε τακτικά διαστήματα. MIS συνήθως εξυπηρετούν τα στελέχη που ενδιαφέρονται για εβδομαδιαία, μηνιαία και ετήσια αποτελέσματα και όχι για τις καθημερινές δραστηριότητες και συνήθως απαντούν σε δομημένα ερωτήματα τα οποία είναι γνωστά αρκετό χρόνο πριν και υπάρχει προδιαγεγραμμένη διαδικασία για την απάντησή τους.

Χαρακτηρίζονται από την δυνατότητα επεξεργασίας δεδομένων με σκοπό την έκδοση συγκεντρωτικών πληροφοριακών καταστάσεων (αναφορές, γραφικές παραστάσεις, κλπ) για τα διάφορα επίπεδα διοίκησης. Ένα μέρος των πληροφοριακών τους καταστάσεων έχουν προκαθορισμένο περιεχόμενο και μορφή και λαμβάνονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα. Σε περίπτωση που έχουν άμεση πρόσβαση στις αποθηκευμένες πληροφορίες τότε έχουν την δυνατότητα για αναζήτηση πληροφοριών (on line inquiry) και με την βοήθεια ειδικών προγραμμάτων να δημιουργούν νέες πληροφοριακές καταστάσεις (report generators). Αποτελούν τις περισσότερες φορές προεκτάσεις των TPS και βρίσκονται σε ένα επίπεδο πιο πάνω. Τα βασικά χαρακτηριστικά των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης (MIS) είναι τα ακόλουθα:

- Χαρακτηρίζονται από την δυνατότητα επεξεργασίας δεδομένων με σκοπό την έκδοση συγκεντρωτικών πληροφοριακών καταστάσεων (αναφορές, γραφικές παραστάσεις, κ.λπ.) για τα διάφορα επίπεδα διοίκησης.
- Ένα μέρος των πληροφοριακών τους καταστάσεων έχουν προκαθορισμένο περιεχόμενο και μορφή και λαμβάνονται σε τακτικά χρονικά διαστήματα.
- Σε περίπτωση που έχουν άμεση πρόσβαση στις αποθηκευμένες πληροφορίες τότε έχουν την δυνατότητα για αναζήτηση πληροφοριών (on line inquiry) και με τη βοήθεια ειδικών προγραμμάτων να δημιουργούν νέες πληροφοριακές καταστάσεις (report generators)
- Αποτελούν τις περισσότερες φορές προεκτάσεις των TPS και βρίσκονται σε ένα επίπεδο πιο πάνω.

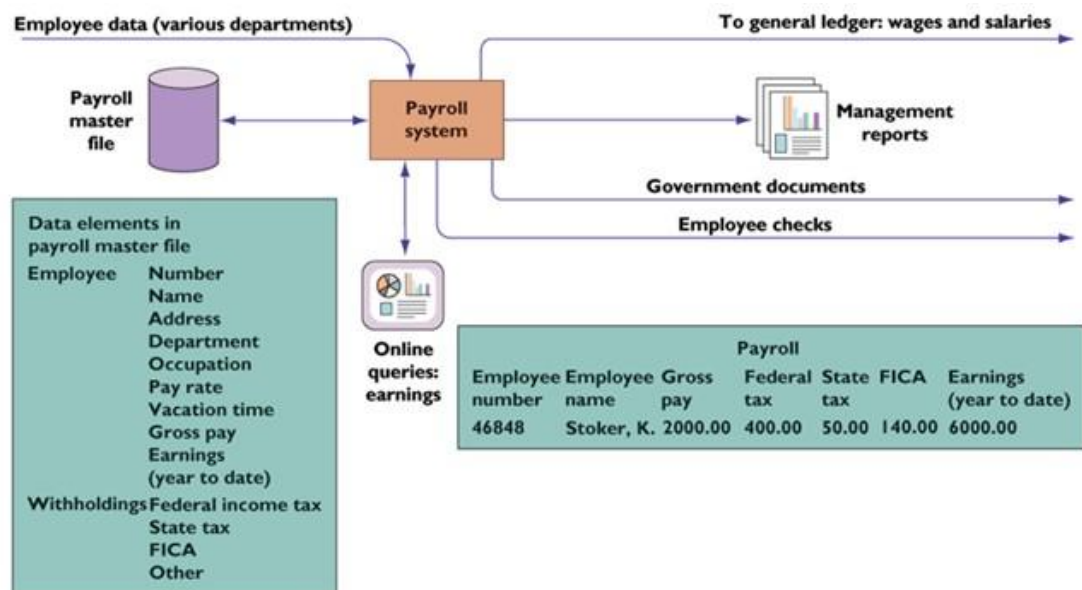
- Από το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης αποθεμάτων πρώτων υλών και υλικών(αποθήκης) μιας βιομηχανικής μονάδας με χρήση MIS μπορούμε να γνωρίζουμε ακριβώς τη ποσότητα πρώτων υλών.
<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση ,Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

3.7 Πληροφοριακά συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών TPS

Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS) είναι βασικά επιχειρηματικά συστήματα που εξυπηρετούν το λειτουργικό επίπεδο του οργανισμού. Το σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών είναι ένα μηχανογραφημένο σύστημα, το οποίο εκτελεί και καταγράφει τις τρέχουσες καθημερινές συναλλαγές που είναι απαραίτητες για τη διεξαγωγή της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Παραδείγματα είναι η καταχώρηση παραγγελιών πωλήσεων, τα συστήματα κρατήσεων σε ξενοδοχεία, η μισθοδοσία, η τήρηση στοιχείων προσωπικού, και τα συστήματα αποστολής. Στο λειτουργικό επίπεδο, οι εργασίες, οι πόροι και οι στόχοι είναι προκαθορισμένοι και σχετικά δομημένοι. Η απόφαση χορήγησης πίστωσης σε ένα πελάτη, για παράδειγμα γίνεται από έναν κατώτερο προϊστάμενο σύμφωνα με προκαθορισμένα κριτήρια. Το μόνο που χρειάζεται να διαπιστωθεί είναι αν ο πελάτης ικανοποιεί τα κριτήρια συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών είναι πολλές φορές τόσο σημαντικά για μια επιχείρηση, ώστε η αστοχία τους για μερικές ώρες μπορεί να σημαίνει μέχρι και το θάνατο μιας εταιρίας και ίσως άλλων εταιριών συνδεδεμένων με αυτήν.

Είναι πληροφοριακά συστήματα που έχουν ως κύριο αντικείμενο την επεξεργασία, σε καθημερινή ή συνεχή βάση των δεδομένων που δημιουργούνται από τις δραστηριότητες της λειτουργίας των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Παρέχουν κυρίως πληροφορίες που αφορούν την εκτέλεση εργασιών, τον καθημερινό έλεγχο διαδικασιών και λειτουργιών της επιχείρησης, καθώς και την ικανοποίηση απαιτήσεων και κανόνων εξωγενών παραγόντων(π.χ υπηρεσίες οικονομικού ελέγχου, ασφαλιστικά ταμεία, κλπ). Αποτελούν το σημείο επαφής με τον έξω κόσμο και με τους πελάτες προμηθευτές, λειτουργούν με σταθερούς, προκαθορισμένους κανόνες και διαδικασίες. Είναι χρονολογικά τα πρώτα από τα πληροφοριακά συστήματα που βρίσκουμε στις επιχειρήσεις. Ξεκίνησαν με τα συστήματα γενικής λογιστικής(1950) σε μεγάλες επιχειρήσεις και επεκταθήκαν σύντομα και σε άλλους τομείς λειτουργίας των επιχειρήσεων. Προσφέρονται συνήθως με την μορφή τυποποιημένου λογισμικού, αν και δεν παράγουν πληροφορίες άμεσα χρησιμοποιήσιμες για τη λήψη αποφάσεων, αποτελούν τη βασική πηγή δεδομένων για τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης.

Στο παρακάτω σχήμα παρουσιάζεται διαγραμματικά ένα σύστημα ένα σύστημα TPS μισθοδοσίας ένα τυπικό σύστημα επεξεργασίας λογιστικών συναλλαγών που υπάρχει στις περισσότερες εταιρίες. Ένα σύστημα μισθοδοσίας παρακολουθεί τις πληρωμές στο προσωπικό. Τα πρωτεύον αρχείο (master file) αποτελείται από διακεκριμένες πληροφορίες (όπως το όνομα, τη διεύθυνση, η τον αριθμό μητρώου του υπαλλήλου) που ονομάζονται στοιχεία δεδομένων (data elements). Νέα δεδομένα καταχωρούνται στο σύστημα και ενημερώνουν την βάση δεδομένων. Τα στοιχεία του πρωτεύοντος αρχείου συνδυάζονται με διάφορους τρόπους προκειμένου να καταρτιστούν αναφορές που ενδιαφέρουν τη διοίκηση ή τις αρμόδιες κρατικές αρχές και για να εκδοθούν οι εντολές πληρωμής προς το προσωπικό.



Χαρακτηριστικά TPS

- Είναι πληροφοριακά συστήματα που έχουν ως κύριο αντικείμενο την επεξεργασία, σε καθημερινή ή συνεχή βάση των δεδομένων που δημιουργούνται από τις δραστηριότητες της λειτουργίας των επιχειρήσεων και των οργανισμών.
- Παρέχουν κυρίως πληροφορίες που αφορούν την εκτέλεση εργασιών, τον καθημερινό έλεγχο διαδικασιών και λειτουργιών της επιχείρησης, καθώς και την ικανοποίηση απαιτήσεων και κανόνων εξωγενών παραγόντων (πχ υπηρεσίες οικονομικού ελέγχου, ασφαλιστικά ταμειακά)
- Αποτελούν το σημείο επαφής με τον εξώκοσμο και με τους πελάτες και προμηθευτές.
- Λειτουργούν με σταθερούς, προκαθορισμένους κανόνες και διαδικασίες.
- Είναι χρονολογικά τα πρώτα από τα πληροφοριακά συστήματα που βρίσκουμε στις επιχειρήσεις. Ξεκίνησαν με τα συστήματα γενικής λογιστικής (1950) σε μεγάλες επιχειρήσεις και επεκταθήκαν σύντομα και σε άλλους τομείς λειτουργίας των επιχειρήσεων.
- Προσφέρονται συνήθως με τη μορφή τυποποιημένου λογισμικού

- Αν και δεν παράγουν πληροφορίες άμεσα χρησιμοποιήσιμες για τη λήψη αποφάσεων αποτελούν τη βασική πηγή δεδομένων τα πληροφορικά συστήματα διοίκησης.
<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης(MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση ,Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

3.8 Πληροφοριακά συστήματα γνώσης KWS

Τα συστήματα γνώσης(KWS) και τα συστήματα γραφείου εξυπηρετούν τις ανάγκες πληροφόρησης στο επίπεδο γνώσης του οργανισμού. Τα συστήματα γνώσης βοηθάμε το εξειδικευμένο προσωπικό, ενώ τα συστήματα γραφείου βοηθάμε κατά κύριο λόγο τους υπάλληλους γραφείου(αν και χρησιμοποιούνται επίσης σε μεγάλο βαθμό και από το εξειδικευμένο προσωπικό). Κατά γενικό κανόνα, το εξειδικευμένο προσωπικό(knowledge workers) αποτελείται από άτομα με επίσημο πανεπιστημιακό πτυχίο, που συνήθως είναι μέλη αναγνωρισμένων επαγγελματικών ομάδων. Η δουλειά τους συνίσταται κυρίως στη δημιουργία νέων πληροφοριών και γνώσης. Τα συστήματα γνώσης KWS, όπως οι σταθμοί εργασίας επιστημονικών ή τεχνικών μελετών, προωθούν τη δημιουργία νέων γνώσεων και εξασφαλίζουν ότι η νέα γνώση και η τεχνική εμπειρία αφομοιώνονται κατάλληλα μέσα στη επιχείρηση. Οι υπάλληλοι γραφείου(data workers) έχουν λιγότερο επίσημο και προηγμένα πτυχία εκπαίδευσης και συνήθως επεξεργάζονται αντί να δημιουργούν πληροφορίες. Τα συστήματα γραφείου είναι τεχνολογία πληροφοριών που έχει σκοπό να αυξάνει την παραγωγικότητα των υπάλληλων γραφείου υποστηρίζοντας τις δραστηριότητες συντονισμού και επικοινωνίας του τυπικού γραφείου. Τα συστήματα γραφείου συντονίζουν διάφορους υπάλληλους γραφείου, υποκαταστήματα και λειτουργικούς τομείς: επικοινωνούν με πελάτες, προμηθευτές και άλλους οργανισμούς έξω από την εταιρία και παίζουν το ρόλο συστήματος έλεγχου της ροής πληροφοριών και γνώσεων τυπικά συστήματα γραφείου επιτρέπουν τη διαχείριση εγγράφων(με τη βοήθεια εφαρμογών επεξεργασίας κειμένου, ηλεκτρονικής έκδοσης έντυπων, ψηφιοποίησης εγγράφων και ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης), το χρονοπρογραμματισμό(με ηλεκτρονικά ημερολόγια) και την επικοινωνία(με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φωνητικό ταχυδρομείο ή εικονοδιασκέψη).

37

Χαρακτηριστικά

- Προδιαγραφές σχεδιασμού, Βάσεις γνώσης
- Κατασκευή μοντέλων, Προσομοιώσεις
- Μοντέλα, Γραφικά
- Εξειδικευμένο προσωπικό, τεχνικό προσωπικό
<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση,Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

3.9 Πληροφοριακά συστήματα αυτοματοποίησης γραφείου OAS

Ο αυτοματισμός γραφείου αναφέρεται στην ποικιλία μηχανημάτων και λογισμικού ηλεκτρικών υπολογιστών που χρησιμοποιούνται για την ψηφιακή δημιουργία, συλλογή, αποθήκευση, διαχείριση και αναμετάδοση πληροφοριών γραφείου που απαιτούνται για την εκπλήρωση βασικών καθηκόντων.

Η αποθήκη πρωτογενών πληροφοριών, η ηλεκτρονική μεταφορά και η διαχείριση των ηλεκτρονικών επιχειρηματικών πληροφοριών περιλαμβάνουν τις βασικές δραστηριότητες ενός συστήματος αυτοματισμού γραφείου. Ο αυτοματισμός γραφείου βοηθά στη βελτιστοποίηση και αυτοματοποίηση των ήδη υπαρχόντων διαδικασιών γραφείου.

Η ραχοκοκαλιά του αυτοματισμού γραφείου είναι ένα τοπικό δίκτυο υπολογιστών(LAN), το οποίο επιτρέπει στους χρήστες να μεταφέρουν δεδομένα, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ακόμα και φωνή, σε όλο το δίκτυο. Όλες οι λειτουργίες γραφείου, οι οποίες περιλαμβάνουν την υπαγόρευση, δακτυλογράφηση, αρχειοθέτηση, Τήν αντιγραφή, φαξ, τέλεξ, μικροφίλμ και διαχείριση αρχείων, τηλεφώνο και καθήκοντα τηλεφωνικού κέντρου, εμπίπτουν στην κατηγορία αυτή.

Ο Όρος αυτοματισμός γραφείου ήταν δημοφιλής τη δεκαετία του 1970 και του 1980 μέχρι την στιγμή που ο υπολογιστής γραφείου ήρθε στο προσκήνιο.

Χαρακτηριστικά συστήματος αυτοματισμού γραφείου

- Έγγραφα, χρονοδιαγράμματα
- Διαχείριση εγγράφων, χρονοπρογραμματισμός, επικοινωνία
- Έγγραφα, προγράμματα, ταχυδρόμοι
- Υπάλληλοι γραφείου

<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης(MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

3.10 Πληροφοριακά συστήματα υποστήριξης ομαδικών αποφάσεων GDSS

Ένα σύστημα υποστήριξης ομαδικών αποφάσεων (GDSS) είναι ένα αλληλεπιδρόμενο σύστημα που βασίζεται σε υπολογιστή και το οποίο διευκολύνει τη λύση αδόμητων προβλημάτων από ένα σύνολο πρόσωπων

T.E.I. Κρήτης
Βαβουρακης Κων/ντινος

που παίρνουν αποφάσεις δουλεύοντας μαζί ως ομάδα . Τα GDSS αναπτύχθηκαν για να ικανοποιήσουν ένα αυξημένο ενδιαφέρον για την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των συσκέψεων. Σύστημα GDSS λέγεται όταν διάφορα υψηλή στελέχη της επιχείρησης συνεργάζονται μεταξύ τους με την βοήθεια της τεχνολογίας. Με την χρήση αυτών των συστημάτων οι αποφάσεις που παίρνονται είναι πιο ορθές αλλά και πιο σύντομες διότι τα στελέχη έχουν γνώση του προβλήματος το οποίο αντιμετωπίζουν. Τα στελέχη επιδιώκουν μέσα από την καλή συνεργασία να μειώσουν στο ελάχιστο τα διάφορα μειονεκτήματα τα οποία δημιουργούνται μέσα από την λήψη διαφόρων αποφάσεων σε ομαδικό επίπεδο προσπαθούν μέσα από συνεργασίες να αυξήσουν την παραγωγικότητα των συναντήσεων αυτών για τη λήψη διαφόρων αποφάσεων.

Τα προβλήματα της διαδικασίας λήψης ομαδικών αποφάσεων είναι:

- Η έκρηξη του αριθμού των συσκέψεων εκείνων που περνούν αποφάσεις
- Η αυξανόμενη διάρκεια αυτών των συσκέψεων
- Ο αυξανόμενος αριθμός αυτών που συμμετέχουν

Τα χαρακτηριστικά των συστημάτων GDSS είναι:

- Σχεδιάζονται με στόχο την υποστήριξη ομάδων στελεχών στη λήψη αποφάσεων
- Μπορούν να σχεδιαστούν για ένα τύπο προβλήματος η για μια ποικιλία οργανώσιμων αποφάσεων σε επίπεδο ομάδας
- Ενθαρρύνουν τη δημιουργία ιδεών, επίλυση συγκρούσεων και ελευθερία έκφρασης
- Περιλαμβάνουν ενσωματωμένους μηχανισμούς που αποθαρρύνουν την ανάπτυξη αρνητικών ομαδικών συμπεριφορών όπως <<η κακή επικοινωνία>> Είναι συστήματα ειδικά σχεδιασμένα και όχι μόνο για μια σύνεση ώση υπαρχόντων μερών ενός συστήματος.

<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τετάρτη Αμερικανική Έκδοση, Έκδοσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

3.11 Άλλοι τύποι πληροφοριακών συστημάτων

Τα συστήματα πληροφοριών μπορούν να ταξινομηθούν ανάλογα με τη συγκεκριμένη λειτουργία του οργανισμού την οποία εξυπηρετούν, καθώς και ανάλογα με το επίπεδο της οργάνωσης. Θα περιγράψουμε τώρα τυπικά συστήματα πληροφοριών τα οποία υποστηρίζουν κάθε μια από τις κύριες λειτουργίες της επιχείρησης .

- Συστήματα πωλήσεων μάρκετινγκ

Ο τομέας πωλήσεων και μάρκετινγκ είναι υπεύθυνος για την πώληση των προϊόντων η των υπηρεσιών της επιχείρησης. Το μάρκετινγκ ασχολείται με τον προσδιορισμό των πελατών-στόχων των προϊόντων η των υπηρεσιών της

εταιρίας, με τη διαπίστωση του τι χρειάζονται τι θέλουν με τον προγραμματισμό και την ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών που ικανοποιούν τις ανάγκες τους, καθώς και με τη διαφήμιση και την προώθηση αυτών των προϊόντων και υπηρεσιών. Οι πώλησης ασχολούνται με την επαφή με πελάτες, με την πώληση των προϊόντων και των υπηρεσιών, την παραγγελιοληψία και την παρακολούθηση μετά την αγορά. Τα συστήματα πληροφοριών πωλήσεων και μάρκετινγκ υποστηρίζουν αυτές τις δραστηριότητες.

- Συστήματα κατασκευής και παράγωγης

Ο τομέας κατασκευής και παράγωγης ευθύνεται για την πραγματική παράγωγή των προϊόντων ή των υπηρεσιών της επιχείρησης. Τα συστήματα κατασκευής και παράγωγης ασχολούνται με τον προγραμματισμό, την ανάπτυξη και την συντήρηση των παραγωγικών εγκαταστάσεων με τον καθορισμό στόχων παράγωγης με την απόκτηση, αποθήκευση και διαθεσιμότητα των υλικών της παράγωγης και με τον προγραμματισμό του εξοπλισμού, των εγκαταστάσεων, των υλικών και της εργασίας που απαιτούνται για την κατεργασία των τελικών προϊόντων. Τα συστήματα πληροφοριών κατασκευής και παράγωγης υποστηρίζουν όλες αυτές τις δραστηριότητες.

- Συστήματα χρηματοοικονομικής διαχείρισης και λογιστηρίου

Ο τομέας χρηματοοικονομικού είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση των οικονομικών στοιχείων του ενεργητικού, όπως μετρητά, ομολόγα και άλλες επενδύσεις με σκοπό να μεγιστοποιώ την απόδοσή τους. Στον ίδιο τομέα αντίθετα επίσης και η διαχείριση της κεφαλαιοποίησης της επιχείρησης. Προκειμένου να διαπιστώνει αν η επιχείρηση απολαμβάνει την καλύτερη δυνατή απόδοση από τις επενδύσεις της ο χρηματοοικονομικός τομέας χρειάζεται μεγάλη ποσότητα πληροφοριών από πηγές εκτός της επιχείρησης. Το λογιστήριο έχει την ευθύνη της τήρησης και διαχείρισης των οικονομικών βιβλίων και στοιχείων της επιχείρησης, εισπράξεις, πληρωμές, αποσβέσεις, μισθοδοσία όπου καταγράφονται οι χρηματικές ροές της. Το χρηματοοικονομικό τμήμα και το λογιστήριο αντιμετωπίζουν σχετικά μεταξύ τους προβλήματα πώς να παρακολουθούν τα οικονομικά διαθέσιμα και τις χρηματοοικονομικές ροές.

- Συστήματα ανθρωπίνων πόρων

Ο τομέας ανθρωπίνων πόρων έχει την ευθύνη προσέλκυσης, ανάπτυξης και διατήρησης του προσωπικού της επιχείρησης. Τα συστήματα πληροφοριών ανθρωπίνων πόρων υποστηρίζουν δραστηριότητες όπως την ανεύρεση υποψήφιων υπάλληλων την τήρηση ολοκληρωμένων στοιχείων για το υπάρχον προσωπικό και τη δημιουργία προγραμμάτων για την ανάπτυξη των ικανοτήτων και δεξιοτήτων του προσωπικού.

<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης(MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

3.12 Ανάλυση του ρόλου που παίζουν οι κύριοι τύποι πληροφορικών συστημάτων

Στους συγχρονους οργανισμούς, υπάρχουν έξι κύριοι τύποι συστημάτων πληροφοριών που σχεδιάζονται για διαφορετικούς σκοπούς και προορίζονται για διαφορετικές ομάδες χρηστών. Συστήματα λειτουργικού επίπεδου είναι τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (TPS), όπως η μισθοδοσία και η επεξεργασία παραγγελιών, τα όποια παρακολουθούν τις τρέχουσες καθημερινές συναλλαγές που είναι αναγκαίες για τη λειτουργία της επιχείρησης. Τα συστήματα επίπεδου γνώσης υποστηρίζουν το υπαλληλικό, το διοικητικό και το εξειδικευμένο προσωπικό. Αποτελούνται από συστήματα γραφείου για την αύξηση της παραγωγικότητας του προσωπικού γραφείων και από συστήματα γνώσης (KWS) για τη βελτίωση της παραγωγικότητας του εξειδικευμένου προσωπικού. Τα συστήματα διοικητικού επίπεδου (MIS και DSS) δίνουν στο μάνατζμεντ αναφορές και πρόσβαση για έλεγχο της τρέχουσας απόδοσης του οργανισμού και των ιστορικών στοιχείων τούτοι περισσότερες αναφορές MIS περιέχουν συνοπτικές πληροφορίες από τα TPS και δεν είναι πολύ αναλυτικές. Τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων (DSS) βοηθάμε τη διοίκηση στη λήψη αποφάσεων για θέματα μοναδικά, τα όποια αλλάζουν γρήγορα και είναι δύσκολο να περιγράψουν προκαταβολικά. Αυτά τα συστήματα διαθέτουν πιο αναλυτικά μοντέλα και περισσότερες δυνατότητες ανάλυσης δεδομένων από τα MIS και συνήθως δέχονται πληροφορίες από εξωτερικές αλλά και εσωτερικές πηγές. Τα συστήματα υποστήριξης διοίκησης (ESS) υποστηρίζουν το στρατηγικό επίπεδο με ένα γενικευμένο υπολογιστικό και επικοινωνιακό περιβάλλον που βοηθούν στη λήψη αποφάσεων απ τα ανωτέρα στελέχη. Έχουν περιορισμένες αναλυτικές δυνατότητες αλλά πολύ εξελιγμένο λογισμικό σχεδίασης γραφικών και δέχονται πληροφορίες από πολλές εσωτερικές η εξωτερικές πηγές.

Οι διάφοροι τύποι συστημάτων σε ένα οργανισμό ανταλλάσσουν δεδομένα μεταξύ τους. Τα TPS είναι η κυρία πηγή δεδομένων για αλλά συστήματα, ιδιαίτερα τα MIS και DSS. Τα ESS δέχονται συνήθως δεδομένα από συστήματα κατώτερου επίπεδου. Ωστόσο τα διαφορετικά συστήματα ενός οργανισμού είναι μόνο χαλαρά ολοκληρωμένα μεταξύ τους. Οι ανάγκες των διαφόρων λειτουργικών τομέων και επιπέδων της οργάνωσης για πληροφορίες είναι πολύ εξειδικευμένες και δεν μπορούν να εξυπηρετούν από ένα μοναδικό σύστημα.

<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστηματα Πληροφοριων Διοικησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ. >>

4.ΘΕΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

4.1Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις των συστημάτων πληροφοριών

Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν βοηθήσει τον άνθρωπο κατά πολύ στην επαγγελματική του σταδιοδρομία. Τα TPS διαχειρίζονται τις συναλλαγές της επιχείρησης διευκολύνοντας έτσι το συντονισμό των εργασιών καθώς παρέχουν εξειδικευμένες και λεπτομερειακές αναφορές στα ανωτέρα στελέχη του Οργανισμού. Τα Συστήματα Υποστήριξης Επιτελικών Στελεχών στηρίζονται στη διαλογική επεξεργασία και καθορίζουν τις προβολές τους μέσω συγκεντρωτικών αναφορών. Ένα πλεονέκτημα που παρέχουν τα Συστήματα Διοίκησης (ESS) είναι ότι καταφέρνουν και κρατούν ενήμερη τη διοίκηση και σε επαφή με τα υπόλοιπα στελέχη της επιχείρησης. Τα DSS συστήματα πάλι είναι ευέλικτα, προσαρμόσιμα και γρήγορα, ενώ υποστηρίζουν και τη διαδικασία των αποφάσεων

Επιπλέον, είναι αξιοσημείωτο ότι τα Διοικητικά Συστήματα Πληροφόρησης (MIS) επικεντρώνεται σε διαδικασίες έλεγχου, ενώ συγχρόνως τις εκσυγχρονίζουν, παραδίδοντας και αναλυτικές αναφορές έλεγχου στα ανωτέρα στελέχη. Όσον αφορά τα οφέλη που έχει μια επιχείρηση από τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων έχουμε να αναφέρουμε και τα πλεονεκτήματα των ERP πληροφοριακών συστημάτων. Εστιάζουν την προσοχή τους στην έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση, ενώ σύγχρονης μειώνουν το κόστος και επιταχύνουν τις διαδικασίες που εκκρεμούν και αυτές που ήδη ολοκληρώνονται. Συγκροτούν σε ένα ενιαίο σύνολο τον προγραμματισμό της παραγωγής, των αποθεμάτων της επιχείρησης, τις πώλησης που αυτή επιτυγχάνει και το λογιστήριο. Επιπλέον, συγκροτούν μια σταθερή δομή και οργάνωση έναν δηλαδή Οργανισμό-Επιχείρηση. Η τεχνολογία αποκτά μια Ομοίομορφη Ενοποιημένη Υποδομή(δηλαδή πλατφόρμα), οι λειτουργίες γίνονται πιο αποτελεσματικές και οι διαδικασίες της επιχείρησης στρέφονται περισσότερο στον πελάτη(πελάτο-κεντρική συμπεριφορά).

Τέλος τα ERP βοηθούν στη διαχείριση πολλών τμημάτων της επιχείρησης, όπως της Αποθήκης, τη διοίκηση της παραγωγής, τη διαχείριση των παγίων και τη συντήρηση και επιδιόρθωση του εξοπλισμού, ενώ επίσης ρυθμίζουν τις πώλησης και τις διανομές, διαχειρίζονται τα παραστατικά, καθορίζουν μια ενιαία τιμολογιακή πολιτική και επιπρόσθετα διαχειρίζονται τις προμήθειες και τα αποθέματα της.

Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν βοηθήσει τον άνθρωπο κατά πολύ στην επαγγελματική του σταδιοδρομία. Πιο συγκεκριμένα με τη βοήθει των πληροφοριακών συστημάτων διευκολύνονται οι επιχειρήσεις όταν πρέπει να μετρήσουν τις προμήθειες που έχουν, την αποθήκη τους πρώτα πρέπει να εντοπίσουν τις ελλείψεις και συνεπώς να τις αντικαταστήσουν. Ακόμη, τα πληροφοριακά συστήματα είναι σημαντικά στη ζωή μας καθώς έχουμε καταφέρει να κερδίσουμε χρόνο, να μειωθούν τα λάθη, να γίνονται ακριβής και γρήγοροι έλεγχοι και τέλος να μειωθεί το κόστος, πχ μια επιχείρηση θα

χρειαζόταν παλαιότερα 5 υπάλληλους για να καταμετρήσουν τις προμήθειες τώρα ένας ή δυο είναι αρκετοί. Επίσης οι επιχειρήσεις ενημερώνονται (οι βάσεις των δεδομένων τους) σε τακτά χρονικά διαστήματα για τις αλλαγές που πρέπει να κάνουν ή να εφαρμόσουν μέσω των πληροφοριακών συστημάτων. Η διαχείριση των παραστατικών, της αποθήκης, της διοίκησης της παράγωγης, τα τιμολόγια είναι μια διαδικασία που στηρίζεται αποκλειστικά στα πληροφοριακά συστήματα.

Με λίγα λόγια Οφέλη

- Εκτελούν υπολογισμούς και κάνουν επεξεργασίες πολύ πιο γρήγορα από τους ανθρώπους
- Βοηθούν τις εταιρίες να μαθαίνουν περισσότερα για τις αγοραστικές συνήθειες και προτιμήσεις των πελατών τους
- Αυξάνουν την παραγωγικότητα
- Βοηθούν στην πρόοδο της ιατρικής επιστήμης και όχι μόνο
- Μέσω του www διανέμονται πληροφορίες άμεσα σε εκατομμύρια ανθρώπους σε όλο τον κόσμο

Εκτός όμως από τα πολλά και σημαντικά πλεονεκτήματα που διαθέτουν τα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτουν τα πληροφοριακά συστήματα, αναγκαίο είναι να αναφερθούμε και στα μειονεκτήματα τους. Αρχικά, το MIS έχει έλλειψη δημιουργικότητας και ποιοτικής πληροφορίας. Τα συστήματα αυτά δεν προσαρμόζονται εύκολα και η αναλυτική τους ικανότητα τους δεν είναι επαρκείς σε σχέση με άλλα συστήματα. Αξίζει να αναφερθεί ένα ακόμη πληροφοριακό σύστημα, το TPS. Το συγκεκριμένο συμβάλλει καθοριστικά για την επιτυχία μιας επιχείρησης μιας και οργανώνει αρκετές λειτουργίες της όπως είναι οι προμήθειες πρώτων υλών αλλά και ο έλεγχος ποιότητας. Οπότε είναι πολύ εύκολο να διαπιστωθούν λάθη που οδηγούν στην όχι καλή πορεία της επιχείρησης.

Ακόμη ένα είδος είναι το DSS. Σε αυτό όχι μόνο λόγο επιβάρυνσης του συστήματος με καινούργιους χρηστές μειώνεται αισθητά η επίδοση του, αλλά και λειτουργεί μόνο στο ίδιο περιβάλλον της επιχείρησης. Ανάλογο μειονέκτημα υπάρχει και στο KMS καθώς δεν δημιουργεί την εντύπωση ενός αυθεντικού συστήματος, κάτι το οποίο είναι πολύ σημαντικό στη λειτουργία του.

Το ERP είναι το τελευταίο πληροφοριακό σύστημα που θα αναπτύξουμε. Η ανάπτυξη και η δημιουργία του αποτελεί μια χρονοβόρα διαδικασία που είναι πολύ ακριβή, δεν είναι ευέλικτο σύστημα και υπάρχουν προβλήματα ολοκλήρωσης με άλλα πληροφορικά συστήματα. Όσο αφορά στον τεχνολογικό τομέα του υπάρχει μεγάλη δυσκολία στην προσαρμογή για τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης και χρειάζεται ανά τακτά χρονικά διαστήματα συντήρηση και αναβάθμιση. Επιπλέον, στον οικονομικό τομέα, οι χρήστες απαραίτητο είναι πρώτα να εκπαιδεύονται για να μπορέσουν να το χρησιμοποιήσουν. Τέλος, θα πρέπει να υπάρχει μια μακροπρόθεσμη απόδοση επένδυσης για αυτό το σύστημα, γεγονός που οικονομικά δαπανούνται αρκετά χρήματα.

Εκτός από άλλα πλεονεκτήματα που παρατηρούνται στα πληροφοριακά συστήματα διακρίνονται και κάποια μειονεκτήματα. Για

παράδειγμα υπάρχουν πληροφοριακά συστήματα όπως το DSS το οποίο αντιμετωπίζει μεγάλο πρόβλημα όταν χρήστες το χρησιμοποιούν έχοντας ως συνέπεια να μειώνεται αισθητά η επίδοση του. Ακόμη, ένα άλλο μειονέκτημα των πληροφοριακών συστημάτων είναι πως μερικά από αυτά όπως για παράδειγμα το πληροφοριακό σύστημα ERP είναι δύσκολο στην εφαρμογή του και προσαρμόζεται δύσκολα λόγω του γεγονόσ πως είναι περίπλοκο

Αρνητικές επιπτώσεις:

- Κατάργηση θέσεων εργασίας
- Δυνατότητα σε οργανισμούς να συγκεντρώνουν προσωπικά δεδομένα
- Σε περίπτωση διακοπής λειτουργίας ενός Π.Σ μπορεί να παραλύσει επιχειρήσεις, μεταφορές και ολόκληρες κοινότητες
- Η χρήση των Π.Σ <<δημιουργεί>> νέες μορφές παθήσεις(πχ κακώσεις, τεχνολόγος, εξάρτηση)
- Ο WWW σαν μέσο διανομής παράνομων αντιγράφων λογισμικού, βιβλίων, άρθρων και υλικού προστατευμένου από πνευματικά δικαιώματα.

<<Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ. >>

4.2 Οι πιο σημαντικοί λόγοι αποτυχίας των Πληροφοριακών Συστημάτων

Η αποτελεσματική εφαρμογή ενός Πληροφοριακού Συστήματος Διοίκησης εξαρτάται από έναν αριθμό οργανώσιμων και άλλων παραγόντων και διαδικασιών, εκτός από την τεχνική και ποιοτική του υπεροχή. Έτσι, ένα άριστα σχεδιασμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης δε σημαίνει απαραίτητα ότι θα επιτύχει κατά την υλοποίηση του, εάν δε ληφθούν υπόψη και ορισμένοι παράγοντες. Επίσης είναι δυνατό, ένα Πληροφοριακό Σύστημα να επιτύχει σε ένα οργανισμό αλλά να αποτύχει σε ένα άλλο ή να χρειαστεί χρόνος και σημαντική προσπάθεια προτού υλοποιηθεί τελικά και έπειτα από σημαντικές καθυστερήσεις.

Οι λόγοι αποτυχίας ενός σωστά σχεδιασμένου Πληροφοριακού Συστήματος Διοίκησης, είναι οι εξής:

- Εστίαση στα τεχνικά χαρακτηριστικά του συστήματος

Η επιχείρηση είναι ένα σύνολο αλληλεξαρτώμενων στοιχείων, τα οποία αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, καθώς και με το περιβάλλον της επιχείρησης. Τα κυρία στοιχεία που υπάρχουν σε ένα οργανισμό είναι οι άνθρωποι, η τεχνολογία, οι διαδικασίες και η δομή, όπως τις είδαμε να αναπαραστώνται σχηματικά και στο <<διαμάντι του Levitt>>. Λογά της αλληλεπίδρασης που υπάρχει μεταξύ τους, οποιαδήποτε αλλαγή σε κάποιο από αυτά έχει

αποτέλεσμα μια άμεση η έμμεση επίπτωση στα υπόλοιπα.

Τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, ως κοινωνικοτεχνικά συστήματα, θα πρέπει να υλοποιούνται λαμβάνοντας υπόψη τις πιθανές επιπτώσεις τους στην ομαλή και εύρυθμη λειτουργία της επιχείρησης, Έτσι, ένας από τους λόγους αποτυχίας των Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης στις επιχειρήσεις, είναι η εστίαση που δίνεται αρκετά συχνά στην τεχνική πλευρά των συστημάτων αυτών και όχι στην κοινωνική

- Συμπεριφορά ανθρώπινου παράγοντα

Ένα πλήρως αναπτυγμένο Πληροφοριακό Σύστημα Διοίκησης μπορεί να είναι πτυχωμένο από τεχνική άποψη και συγχρόνως αποτυχημένο από οργανώσιμη. Με αλλά λόγια, το σύστημα, ενώ παρέχει την απαιτούμενη πληροφόρηση για τους ειδικούς που το ανέπτυξαν, δε χρησιμοποιείται από τους χρήστες για διάφορους λόγους, οι οποίοι μπορούν να είναι:

1. Οι σχεδιαστές δεν αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα του ανθρώπινου παράγοντα και επομένως δεν τη λαμβάνουν υπόψη κατά την ανάπτυξη του συστήματος.
2. Οι σχεδιαστές ενώ συμπεριλαμβάνουν τους χρήστες στην ανάπτυξη του Πληροφοριακού Συστήματος, το κάνουν χωρίς επιτυχία. Η μη συμμετοχή των διευθυντικών στελεχών στην ανάπτυξη των συστημάτων, έχει οδηγήσει πολλά από αυτά σε αποτυχία στο στάδιο της υλοποίησης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι χρήστες και οι ειδικοί των συστημάτων υποθέτουν ότι δεν είναι αναγκαίο να γίνουν κατανοητά από τα διευθυντικά στελέχη οι πραγματικές δυνατότητες και ο τρόπος λειτουργίας ενός Πληροφοριακού Συστήματος Διοίκησης, αλλά ότι είναι αρκετό, τα οποία στελέχη αυτά να γνωρίζουν μόνο τον τρόπο χρήσης του. Σε άλλες περιπτώσεις, η ανώτατη διοίκηση ενδέχεται να μην μπορεί να προσδιορίσει με επιτυχία τις απαραίτητες οργανώσιμες αλλαγές, με αποτέλεσμα τη μη αποτελεσματική χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων.

Ακόμα, ορισμένα διευθυντικά στελέχη, ενώ είναι ενήμερα ότι οι υφιστάμενοι τους γνωρίζουν ελάχιστα πράγματα για τους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές, θεωρούν ότι δεν είναι απαραίτητο να τους ενημερώνουν για τις επικείμενες αλλαγές. Τέλος υπάρχουν και στελέχη που δεν αντιλαμβάνονται ότι η εισαγωγή ενός Πληροφοριακού Συστήματος Διοίκησης επηρεάζει ολόκληρη την επιχείρηση και όχι μόνο αυτούς που το χρησιμοποιούν με αποτέλεσμα να ενημερώνουν μόνο ένα μικρό αριθμό εργαζομένων. Αντιλήψεις και ενέργειες όπως οι προηγούμενες δημιουργούν μεγάλα οργανώσιμα προβλήματα και συντελούν στο να θεωρούν οι χρήστες περισσότερο εχθρικά, παρά φιλικά τα Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης.

- Έλλειψη εκπαίδευσης και διαθέσιμου χρόνου.

Είναι γνωστό ότι οι αναλυτές και προγραμματιστές συστημάτων έχουν τεχνικές κυρίως γνώσεις και ότι πολλοί από αυτούς στερούνται κατάλληλης εκπαίδευσης σε θέματα ψυχολογίας, οργανώσιμης συμπεριφοράς και ανθρωπίνων σχέσεων. Ο καθορισμός των πληροφοριακών αναγκών των διευθυντικών στελεχών όμως, είναι μια σημαντική πλευρά της διαδικασίας

ανάπτυξης ενός Πληροφοριακού Συστήματος Διοίκησης, η οποία προϋποθέτει ικανότητες που συχνά δεν υπάρχουν στους αναλυτές και στους προγραμματιστές των συστημάτων. Αυτό οφείλεται στο ότι η εκπαίδευση και η εμπειρία τους αφορά τα τεχνικά και ποσοτικά κυρίως ζητήματα των Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης και των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Επίσης, η ραγδαία εξέλιξη της πληροφορικής, έχει δημιουργήσει λόγο της απαιτούμενης συνεχούς ενημέρωσης, αρκετά προβλήματα στους ανθρώπους αυτούς. Έτσι, μη διαθέτοντας τον απαιτούμενο χρόνο, δεν μπορούν να ενημερώνονται για θέματα που είναι πέρα από την ειδικότητά τους, έστω και αν τα θέματα είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική υλοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης.

- Επιπτώσεις των τηλεπικοινωνιακών.

Η τεχνολογία της πληροφορίας κατά διάρκεια των δεκαετιών του 50 και του 60 εστιάστηκε στο λειτουργικό κυρίως επίπεδο διοίκησης, ενώ από τις αρχές της δεκαετίας του 80 επεκτάθηκε και στις αποφάσεις του στρατηγικού σχεδιασμού. Σήμερα, για την ανάλυση των πληροφοριών χρησιμοποιείται το συνολικό δίκτυο επικοινωνιών της επιχείρησης, το οποίο περιλαμβάνει όχι μόνο το τηλέφωνο και τους συνδεδεμένους μεταξύ τους επεξεργαστές κειμένου, αλλά ακόμα και την επικοινωνία μέσω δορυφόρων.

Μεταξύ την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών συστημάτων η επεξεργασία και η μετάδοση της πληροφορίας γίνεται πιο γρήγορα και με μικρότερο κόστος. Τα συστήματα εκείνα με τα οποία πραγματοποιούνται οι τηλεδιασκέψεις, μεταδίδοντας συγχρόνως εικόνα, φωνή και γραφικά, μπορούν σε μεγάλο βαθμό να υποκαταστήσουν τα χρονοβόρα και πολυδάπανα ταξίδια των διευθυντικών στελεχών. Αυτό σημαίνει, ότι η συνεργασία των εργαζομένων γραφείου μπορεί σε σημαντικό βαθμό να αυτοματοποιηθεί και η χρήση των τερματικών να υποκαταστήσει την παραδοσιακή επικοινωνία των ανθρώπων.

Έτσι, όσο η επικοινωνία και η επεξεργασία των δεδομένων συνεχίζουν να ενοποιούνται, να επεκτείνονται και να επηρεάζουν τις επιχειρησιακές δραστηριότητες, τόσο περισσότερο η οποιαδήποτε τεχνολογική αλλαγή δημιουργεί κοινωνικές και δόκιμες αλλαγές. Αποτέλεσμα των παραπάνω αλλαγών είναι η ισχυροποίηση της αλληλεξάρτησης μεταξύ των δοκίμων, των κοινωνικών και των τεχνολογικών συστημάτων της επιχείρησης.

- Η δύναμη των ατόμων ή των ομάδων.

Ως αποστολή των Πληροφοριακών Συστημάτων Διοίκησης, αναφέρθηκε η παροχή γρήγορης, σωστής και έγκυρης πληροφόρηση στα στελέχη της επιχείρησης ή του οργανισμού, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν αποτελεσματικά τις μεταβολές του εσωτερικού και ιδιαίτερα του εξωτερικού περιβάλλοντος. Τα μεμονωμένα όμως άτομα ή οι ομάδες που παράγουν και ελέγχουν την πληροφορία, αποκτούν δύναμη έναντι των άλλων ατόμων ή ομάδων της επιχείρησης. Αυτό συμβαίνει επειδή η κατοχή της πληροφορίας συνεπάγεται συνήθως μεγαλύτερο status, επηρεάζει την εξουσία των ατόμων που την κατέχουν και διαμορφώνει ακόμα και σχέσεις μεταξύ των ανθρώπων. Βλέπουμε τμήματα ή και μεμονωμένα άτομα να έχουν σημαντική επιρροή στην επιχείρηση επειδή έχουν πρόσβαση σε συγκεκριμένα δεδομένα και πληροφορίες.

Για παράδειγμα, ορισμένα στελέχη του χρηματοοικονομικού τμήματος ενδέχεται να έχουν σημαντική επιρροή στους συναδέλφους τους, ακριβώς λόγω της πρόσβασης τους στα δεδομένα και τις πληροφορίες που σχετίζονται με την κατανομή των κεφαλαίων και της συμμετοχής τους στη διαδικασία της λήψης χρηματοοικονομικών αποφάσεων.

Βέβαια, τα άτομα ή οι διαφορές ομάδες μέσα στην επιχείρηση, διαφέρουν μεταξύ τους ως προς την έκταση της δύναμης που έχουν στη διάθεση τους ή εκείνης που προσπαθούν να αποκτήσουν. Η εισαγωγή όμως ενός μηχανογραφημένου Πληροφοριακού Συστήματος Διοίκησης είναι δυνατό να συντελέσει σε αναδιανομή της δύναμης ορισμένων ατόμων, με αποτέλεσμα κάποιοι να χάσουν τη δύναμη τους σε μικρό ή μεγάλο βαθμό. Αυτό είναι φυσικό να επιφέρει την αντίδραση των ατόμων εκείνων που χάνουν τη δύναμη τους, ακριβώς λόγω της εισαγωγής του νέου συστήματος. Ο τρόπος αντίδρασης των ατόμων αυτών δεν είναι προβλέψιμος και ορισμένοι εξ αυτών μπορεί να μη χρησιμοποιούν το σύστημα, να εμποδίζουν τη σωστή λειτουργία του ή να εισάγουν μη ακριβή δεδομένα με αποτέλεσμα να παίρνουν λανθασμένους πληροφορίες.

<<Οι πιο σημαντικοί λόγοι αποτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων, Διαθέσιμο στο <<http://www.pr4net.gr>>[τελευταία πρόσβαση 18/12/14]

4.3 Η έννοια της ποιότητας για μια επιχείρηση

Η ποιότητα μπορεί να οριστεί από την πλευρά τόσο του παραγωγού όσο και του πελάτη. Από την πλευρά του παραγωγού, ποιότητα σημαίνει τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές(ή την απουσία αποκλίσεων από αυτές τις προδιαγραφές).

Ο ορισμός που ο πελάτης δίνει στην ποιότητα είναι πολύ πιο ευρύς. Πρώτον, οι πελάτες ενδιαφέρονται για την ποιότητα του φυσικού προϊόντος-αντοχή, ασφάλεια, ευκολία χρήσης και εγκατάστασης. Δεύτερον, οι πελάτες ενδιαφέρονται για την ποιότητα των υπηρεσιών, δηλαδή την ακρίβεια και την αλήθεια της διαφήμισης, την ανταπόκριση στην εγγύηση και τη συνεχή υποστήριξη του προϊόντος. Τέλος, η αντίληψη του πελάτη για την ποιότητα περιλαμβάνει και ψυχολογικές απόψεις: τη γνώση της εταιρίας για τα προϊόντα της, την ευγένεια και την ευαισθησία του προσωπικού πωλήσεων και υποστήριξης, καθώς και τη φήμη του προϊόντος.

Σήμερα, όλο και περισσότερες επιχειρήσεις ανακαλύπτουν την ιδέα της διαχείρισης ολικής ποιότητας. Διαχείριση ολικής ποιότητας(TQM) είναι μια έννοια συμφώνη με την οποία όλο το προσωπικό ενός οργανισμού είναι υπεύθυνο για την ποιότητα. Η διαχείριση ολικής ποιότητας υποστηρίζει ότι η επίτευξη του έλεγχου ποιότητας είναι ένας ολοκληρωμένος στόχος από μόνος του. Αναμένεται από οποιονδήποτε να συμβάλλει στη συνολική βελτίωση της

ποιότητας, ο μηχανικός να αποφεύγει τα σχεδιαστικά λάθη, ο εργάτης της παραγωγής να εντοπίζει ελαττώματα, ο πωλητής να παρουσιάζει κατάλληλα το προϊόν στον πελάτη, ακόμη και η γραμματέας να αποφεύγει τα λάθη πληκτρολόγησης διαχείριση ολικής ποιότητας συμπεριλαμβάνει όλες τις λειτουργίες ενός οργανισμού.

Η διαχείριση ολικής ποιότητας (TQM) προέρχεται από τις έννοιες διαχείρισης ποιότητας που αναπτύχθηκαν από τους Αμερικανούς ειδικούς ποιότητας, όπως οι W.EdwardsDeming και Joseph Juran, αλλά έγινε δημοφιλής από τους Ιάπωνες. Το Ιαπωνικό μάνατζμεντ υιοθέτησε το στόχο του μηδενικού ελαττώματος, εστιάζοντας στη βελτίωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας πριν από την παράδοση παρά στην προσπάθεια διόρθωσης μετά από αυτήν. Οι Ιαπωνικές εταιρίες αναθέτουν συνήθως την ευθύνη της ποιοτικής συνέπειας στους εργαζόμενους οι οποίοι πραγματικά δημιουργούν το προϊόν ή την υπηρεσία και όχι σε κάποιο τμήμα έλεγχου ποιότητας. Μελέτες έχουν επανειλημμένα αποδείξει ότι, όσο νωρίτερα στη διάρκεια του επιχειρηματικού κύκλου επιλυθεί ένα πρόβλημα, τόσο μικρότερο είναι το κόστος για την επιχείρηση. Με αυτόν τον τρόπο, η Ιαπωνική προσέγγιση στην ποιότητα, όχι μόνο μετέφερε το κέντρο της προσοχής στους εργαζόμενους, αλλά επίσης μείωσε και το κόστος.

<<Kenneth C. Laudon, Jane Laudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τετάρτη Αμερικανική Έκδοση, Έκδοσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ.>>

4.4 Πως τα συστήματα συμβάλουν στην ολική ποιότητα

Τα συστήματα μπορούν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να πετύχουν τους ποιοτικούς στόχους τους με την απλοποίηση των προϊόντων ή των διεργασιών, με τη συμμόρφωση σε πρότυπο αναφοράς, με βελτιώσεις που βασίζονται στις απαιτήσεις της πελατείας, με μείωση του χρόνου του παραγωγικού κύκλου και με βελτίωση της ποιότητας και της ακρίβειας στο σχεδιασμό και την παράγωγη

- Απλοποίηση του προϊόντος, της διεργασίας παράγωγης, η και των δυο

Τα προγράμματα ποιότητας ακολουθούν συνήθως τη φιλοσοφία <<όσο λιγότερα τόσο καλύτερα>> όσο λιγότερα είναι τα βήματα μιας διεργασίας, τόσο μικρότερος είναι ο χρόνος και η πιθανότητα να συμβούν σφάλματα. Αυτή η άποψη είναι σωστή καθώς εάν υπάρχουν πολλά βήματα τότε υπάρχει η πιθανότητα να δημιουργηθούν σφάλματα τα οποία δεν υπάρχει η δυνατότητα να εντοπιστούν εγκαίρως. Τα συστήματα πληροφοριών βοήθησαν να μειωθεί ο αριθμός των βημάτων, τα σφάλματα μειώθηκαν δραματικά και το κόστος παράγωγης επίσης μειώθηκε.

- Πρότυπα αναφοράς

Πολλές εταιρίες κατάφεραν να επιτύχουν την ποιότητα ορίζοντας αυστηρά πρότυπα προϊόντων, υπηρεσιών και άλλων δραστηριοτήτων και μετρώντας, κατόπιν την απόδοσή τους σε σχέση με αυτά τα πρότυπα. Αυτή η διαδικασία λέγεται δόκιμη απόδοση. Οι εταιρίες μπορούν να χρησιμοποιούν εξωτερικά πρότυπα του κλάδου, πρότυπα που ορίστηκαν από άλλες εταιρίες, υψηλά πρότυπα που ανέπτυξαν εσωτερικά ή κάποιο συνδυασμό αυτών των τριών.

Για να διατίθενται καλύτερες πληροφορίες στη δοκιμή απόδοσης, ειδικοί στα συστήματα πληροφοριών εργάζονται μαζί με ειδικούς στο αντικείμενο της επιχείρησης, με σκοπό είτε το σχεδιασμό νέων συστημάτων είτε την ανάλυση των δεδομένων ποιότητας από τα υπάρχοντα συστήματα.

- Βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών σύμφωνα με τις απαιτήσεις της πελατείας

Η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών και η θεώρηση αυτής της εξυπηρέτησης ως θέματος πρώτης προτεραιότητας βελτιώνει την ποιότητα του ίδιου του προϊόντος και τονώνει τις σχέσεις της εταιρίας με τους πελάτες. Οι σχέσεις με τους πελάτες και η υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης τους έχουν αποκτήσει ακόμη μεγαλύτερη σημασία ως πηγές στρατηγικού πλεονεκτήματος στη σημερινή οικονομία του internet, επειδή γίνεται και πιο δύσκολο για τις εταιρίες να διαφοροποιούνται στη βάση προϊόντος και τιμής. Το παράθυρο στην τεχνολογία δείχνει πως οι εταιρίες χρησιμοποιούν νέα είδη συστημάτων πληροφοριών για να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση των πελατών τους.

- Μείωση χρόνου του παραγωγικού κύκλου

Η πείρα δείχνει ότι ο μόνος καλύτερος τρόπος αντιμετώπισης προβλημάτων ποιότητας είναι η μείωση του αιτουμένου χρόνου από την αρχή μιας διαδικασίας μέχρι το τέλος της. Μείωση του χρόνου του κύκλου συνήθως καταλήγει σε λιγότερα βήματα. Πιο σύντομοι κύκλοι σημαίνουν ότι τα σφάλματα γίνονται συχνά αντιληπτά σε πιο πρώιμο στάδιο της παραγωγής και συχνά πριν ολοκληρωθεί η διαδικασία, οπότε εξαφανίζονται πολλές κρυμμένες δαπάνες.

- Βελτίωση της ποιότητας και της ακριβείας στο σχεδιασμό

Η ποιότητα και η ακρίβεια στο σχεδιασμό καταργεί πολλά προβλήματα στην παραγωγή. Το λογισμικό σχεδιασμού με τη βοήθεια υπολογιστή(CAD) έκανε εφικτή την τεραστία βελτίωση της ποιότητας σε πολλές κατηγορίες επιχειρήσεων. Με τη βοήθεια του λογισμικού μπόρεσε να κάνει επαναληπτικούς σχεδιασμούς και δοκιμές μέχρι να ικανοποιηθεί από τα αποτελέσματα. Δε χρειάστηκε να κατασκευάσει πραγματικό φυσικό μοντέλο, παρά μόνον αφού η διαδικασία σχεδιασμού είχε σχεδόν ολοκληρωθεί

- Βελτίωση της ακριβείας στην παράγωγη

Για πολλά προϊόντα, ένας βασικός τρόπος βελτίωσης της ποιότητας τους είναι μεγαλύτερη ακρίβεια στη διεργασία παραγωγής και η μείωση των ανοχών από το ένα εξάρτημα στο άλλο. Το λογισμικό σχεδίασης με τη βοήθεια υπολογιστή(CAD) περιλαμβάνει πολλές φορές τη δυνατότητα

μετάφρασης των προδιαγραφών των σχεδίων σε προδιαγραφές για τα εργαλεία της παράγωγης και για τη ίδια την παραγωγική διαδικασία. Με αυτόν τον τρόπο, προϊόντα σχεδιασμένα με μεγαλύτερη ακρίβεια μπορούν επίσης να παραχθούν πιο αποδοτικά.

<<Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ. >>

4.5 Τι είναι το διαδίκτυο

Το internet είναι ίσως η πιο γνωστή και μεγαλύτερη εφαρμογή διαδικτυακής, η οποία συνδέει εκατοντάδες χιλιάδες επιμέρους δίκτυα σε όλο το κόσμο. Το internet έχει μια ποικιλία δυνατοτήτων, τις οποίες χρησιμοποιούν οι οργανισμοί για την ανταλλαγή πληροφοριών στο εσωτερικό τους καθώς και για την επικοινωνία με άλλους οργανισμούς έξω από αυτούς. Αυτό το τεράστιο δίκτυο δικτύων αποτελεί την κυριότερη υποδομή του ηλεκτρονικού εμπορίου και της ηλεκτρονικής επιχειρηματικής δραστηριότητας .

Το internet δημιουργήθηκε αρχικά ως δίκτυο του Αμερικανικού Υπουργείου Άμυνας για τη σύνδεση μεταξύ επιστημόνων και καθηγητών πανεπιστημίων σε ολόκληρο τον κόσμο. Ακόμη και σήμερα, μεμονωμένα άτομα δεν μπορούν να συνδεθούν άμεσα στο Διαδίκτυο, αν και οποιοσδήποτε που διαθέτει υπολογιστή, μόντεμ και δέχεται να πληρώνει μια μικρή συνδρομή χρήσης, μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση στο internet μέσω ενός φορέα παροχής υπηρεσιών internet. Ο φορέας παροχής υπηρεσιών internet (ISP) είναι μια εμπορική επιχείρηση με μόνιμη σύνδεση στο διαδίκτυο, η οποία διαθέτει προσωρινές συνδέσεις σε συνδρομητές Ένα από τα πιο περίεργα χαρακτηριστικά του διαδικτύου είναι ότι κάποιος δεν είναι ιδιοκτήτης του και δεν έχει κανενός είδους διοικητική οργάνωση. Ως δημιούργημα του Αμερικανικού Υπουργείου Άμυνας για την ανταλλαγή δεδομένων έρευνας, αυτή η έλλειψη ήταν σκόπιμη ώστε να είναι λιγότερο ευπρόσβλητο σε περίπτωση πολέμου ή τρομοκρατικών επιθέσεων. Για να συνδεθεί στο διαδίκτυο ένα υπάρχον δίκτυο χρειάζεται απλώς να πληρώσει ένα μικρό ποσό εγγραφής και να συμφωνήσει σε ορισμένα πρότυπα που βασίζονται στο μοντέλο TCP/IP.

<<Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ. >>

4.6 Οι βασικές δυνατότητες του διαδικτύου

Οι κυριότερες δυνατότητες του διαδικτύου

- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο(E-Mail)

Το διαδίκτυο έχει γίνει το πιο σημαντικό παγκόσμιο σύστημα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επειδή συνδέει τόσο πολλούς ανθρώπους σε όλο τον κόσμο και βελτιώνει την παραγωγικότητα, ώστε μερικοί παρατηρητές το συγκρίνουν με την εφεύρεση της τυπογραφίας. Οι οργανισμοί το χρησιμοποιούν για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού και των γραφείων τους και για την επικοινωνία με πελάτες και προμηθευτές

- Ομάδες ειδήσεων Usenet (Forums)

Οι ομάδες ειδήσεων Usenet είναι παγκόσμιες ομάδες συζήτησης, στις οποίες οι άνθρωποι ανταλλάσσουν πληροφορίες και ιδέες για συγκεκριμένα θέματα. Η συζήτηση γίνεται σε μεγάλους ηλεκτρονικούς πίνακες ανακοινώσεων, στους οποίους οποιοσδήποτε μπορεί να στέλνει μηνύματα που μπορεί να διαβάσει κάθε μέλος της ομάδας.

- LISTSERV

Ένας άλλος τύπος δημόσιας ομάδας συζήτησης είναι το σύστημα LISTSERV, στο οποίο οι συζητήσεις διεξάγονται σε προκαθορισμένες ομάδες που όμως χρησιμοποιούν καταλόγους αλληλογραφίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αντί για πίνακες ανακοινώσεων

- Συνομιλία

Η συνομιλία δίνει τη δυνατότητα σε δυο ή περισσότερα πρόσωπα που είναι ταυτόχρονα συνδεδεμένα στο διαδίκτυο να διεξάγουν ζωντανή και αλληλεπιδραστική συνομιλία. Οι ομάδες συνομιλίας χωρίζονται σε κανάλια, καθένα από τα οποία έχει το δικό του θέμα συζήτησης. Η πρώτη γένια των εργαλείων συνομιλίας αφορούσε γραπτή συνομιλία, στη οποία οι συμμετέχοντες πληκτρολογούσαν τις απόψεις τους στο πληκτρολόγιο και διάβαζαν τις απαντήσεις στην οθόνη του υπολογιστή τους.

- Υπηρεσία Telnet

Το Telnet δίνει σε κάποιον τη δυνατότητα να κάθεται μπροστά σε ένα σύστημα υπολογιστή και να δουλεύει σε ένα άλλο. Το Telnet είναι ένα πρωτόκολλο που αποκαθιστά μια γρήγορη και χωρίς σφάλματα σύνδεση μεταξύ δύο υπολογιστών και σας επιτρέπει για παράδειγμα να συνδεθείτε με τον υπολογιστή της επιχείρησής σας από ένα απομακρυσμένο υπολογιστή ενώ βρίσκεστε στο δρόμο ή δουλεύεται από το σπίτι

- Υπηρεσία (FTP) Πρωτόκολλο μεταφοράς αρχείων

Το πρωτόκολλο μεταφοράς αρχείων χρησιμοποιείται για την πρόσβαση σε έναν απομακρυσμένο υπολογιστή και την ανάκτηση αρχείων

από αυτόν. Το FTP είναι γρήγορη και εύκολη μέθοδος, με την προϋπόθεση ότι γνωρίζετε την τοποθεσία του απομακρυσμένου υπολογιστή στον οποίο υπάρχει το αρχείο που θέλετε. Αφού συνδεθείτε με εκείνον, μπορείτε να μετακινηθείτε στους καταλόγους αρχείων που είναι διαθέσιμοι στους χρήστες FTP για να αναζητήσετε το αρχείο(η τα αρχεία) που θέλετε να ανακτήσετε. Μόλις τα βρείτε, το πρωτόκολλο FTP διευκολύνει τη μεταφορά τους στο δικό τους υπολογιστή.

- Υπηρεσία Gopher

Πολλά αρχεία και ψηφιακές πληροφορίες που διατίθενται μέσω FTP είναι επίσης διαθέσιμα και μέσω υπηρεσιών [gopher](#). Το gopher είναι ένα εργαλείο υπολογιστή –πελάτη που δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να εντοπίζει πληροφορίες αποθηκευμένες σε διακομιστές gopher στο διαδίκτυο με τη βοήθεια μιας σειράς εύχρηστων ιεραρχικών μετο διαδίκτυο υπάρχουν χιλιάδες τοποθεσίες διακομιστών gopher σε όλο τον κόσμο. Κάθε τοποθεσία gopher έχει δικό της σύστημα μενού με κατάλογο εξειδικευμένων θεμάτων, τοπικών αρχείων και άλλων σχετικών τοποθεσιών gopher. Μια τοποθεσία gopher μπορεί να περιέχει χιλιάδες στοιχεία στα μενού της

- Παγκόσμιος Ιστός

Ο παγκόσμιος Ιστός αποτελεί την πηγή της έκρηξης της επιχειρηματικής αξιοποίησης του Διαδικτύου. Ο ιστός είναι ένα σύστημα με παγκόσμια αποδεκτά πρότυπα αποθήκευσης, ανάκτησης, μορφοποίησης και παρουσίασης πληροφοριών με τη χρήση της αρχιτεκτονικής πελάτη/διακομιστή. Αναπτύχθηκαν με σκοπό να δώσει σε συνεργάτες που βρίσκονταν σε μακρινές αποστάσεις τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν από κοινές ιδέες τους σε ένα κοινό έργο. Ο ιστός συνδυάζει κείμενο, υπερμέσα, γραφικά και ήχο. Μπορεί να χειρίζεται όλα τα είδη ψηφιακής επικοινωνίας και διευκολύνει τη σύνδεση πόρων που βρίσκονται σε μεγάλες αποστάσεις μεταξύ τους. Για την εύκολη προβολή, ο ιστός χρησιμοποιεί διασύνδεση χρήστη με γραφικά. Βασίζεται σε μια τυποποιημένη γλωσσά υπέρ-κειμένου που ονομάζεται HTML,(Hypertext Markup Language) , η οποία μορφοποιεί έγγραφα και ενσωματώνει δυναμικούς συνδέσμους προς άλλα έγγραφα και εικόνες αποθηκευμένες στον ίδιο ή σε απομακρυσμένους υπολογιστές. Με τη χρήση αυτών των συνδέσμων , το μόνο που χρειάζεται να κάνει ο χρήστης είναι να δείξει σε μια τονισμένη λέξη-κλειδί ή ένα γραφικό και να πατήσει εκεί, οπότε θα μεταφερθεί αμεσως στο μαλλοντικο εγγραφο, ισως σε ένα άλλο υπολογιστη καπου αλλου στον κοσμο. Οι χρήστες έχουν την ελευθερία να μετακινούνται από σημείο σε σημείο ακολουθώντας τη δική τους λογική και τα ενδιαφέροντα τους.

<<Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ. >>

5. ΞΕΝΟΔΟΧΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

5.1 Οι τουριστικές επιχειρήσεις

Τουριστικές ονομάζονται οι επιχειρήσεις που κυρίως εξυπηρετούν τουρίστες. Οι τουριστικές επιχειρήσεις επιτελούν οικονομικές μονάδες οι οποίες παράγουν κι εκμεταλλεύονται τουριστικά προϊόντα αυτά έχουν ορισμένα χαρακτηριστικά τα οποία τα διαφοροποιούν από τα προϊόντα άλλων κλάδων. Έτσι οι τουριστικές επιχειρήσεις παρουσιάζουν σημαντικές διαφορές στη λειτουργία τους από επιχειρήσεις άλλων κλάδων, χωρίς αυτό να σημαίνει απόλυτα διαφορετικές.

<<Λαλούμης Δημητρης, Ρουπας Βασιλης, Διοικηση Τουριστικών Επιχειρησεων, Εκδοσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

53

5.2 Τυπολογία τουριστικών επιχειρήσεων

Οι τουριστικές επιχειρήσεις μπορούν να διαχωριστούν σε αμιγείς και σε μίκτου χαρακτήρα :

- Αμιγείς είναι οι τουριστικές επιχειρήσεις οι οποίες εξυπηρετούν αποκλειστικά τουρίστες. Τέτοιες είναι, για παράδειγμα, τα χιλιάδες παραθαλάσσια ξενοδοχεία αναψυχής τα οποία εξυπηρετούν αποκλειστικά τουρίστες και βρίσκονται εκτός πόλης.
- Μίκτου χαρακτήρα είναι οι επιχειρήσεις οι οποίες εκτός από τουρίστες εξυπηρετούν και άλλες ομάδες πελατών όπως επαγγελματίες κατοίκους της περιοχής κ.λπ.

Οι τουριστικές επιχειρήσεις διακρίνονται, ανάλογα με το αντικείμενο δράσης τους στις παρακάτω κατηγορίες:

Τα διαφόρων τύπων καταλύματα:

- Ξενοδοχεία
- Μοτέλ
- Ενοικιαζόμενα δωμάτια
- Ενοικιαζόμενα διαμερίσματα, κ.λπ.

Τα τουριστικά πρακτορεία:

- Εσωτερικού τουρισμού
- Γενικού τουρισμού
- Ναυλομεσιτικά γραφεία.

Διαφόρων ειδών μεταφορικές επιχειρήσεις:

- Επιχειρήσεις τουριστικών λεωφορείων
- Επιχειρήσεις ενοικίασης αυτοκινήτων
- Επιχειρήσεις ενοικίασης σκαφών
- Αεροπορικές εταιρίες
- Κρουαζιερόπλοια κ.λπ.

Διαφόρων τύπων επισιτιστικές επιχειρήσεις και κέντρα διασκέδασης :

- Εστιατόρια
- Μπαρ
- Καφετέριες
- Discotheques
- Νυκτερινά κέντρα

Οι επισιτιστικές επιχειρήσεις και τα κέντρα διασκέδασης αποτελούν ένα πολύμορφο κλάδο των τουριστικών επιχειρήσεων. Οι διάφορες μορφές αυτών των επιχειρήσεων παρουσιάζουν ομοιότητες και διαφορές. Κυρία ομοιότητα αποτελεί το γεγονός ότι πραγματοποιούν εισπράξεις από πώλησης υλικών προϊόντων τα οποία είναι κατά κανόνα τρόφιμα και ποτά και το γεγονός ότι λίγο πολύ όλες προσφέρουν διασκέδαση. Διαφέρουν στο βαθμό συμμετοχής του άυλου προϊόντος στην αξία του συνολικού. Έτσι ο ρόλος του υλικού προϊόντος είναι καθοριστικός για ένα εστιατόριο, ενώ είναι δευτερεύουσας σημασίας για μια discotheque ενώ είναι δευτερεύουσας σημασίας για ένα εστιατόριο. Διαφόρων τύπων επιχειρήσεις άμεσης ή άμεσης εξυπηρέτησης τουριστών:

- Επιχειρήσεις φύλαξης αποσκευών κοντά σε λιμάνια
- Επιχειρήσεις πώλησης αναμνηστικών δώρων
- Casino
- Επιχειρήσεις υγείας
- Μουσικές και χορευτικές ομάδες, οι οποίες παρουσιάζουν τα καλλιτεχνικά τους παραδοσιακά προϊόντα στους τουρίστες της περιοχής
- Θαλάσσιες εξέδρες οι οποίες ενοικιάζουν τον αθλητικό εξοπλισμό τους επιχειρήσεις με νεροτσουληθρες κ.α.

- Οι τουριστικές επιχειρήσεις και ανάλογα με το μέγεθος τους διαιρούνται με μεγάλες, μεσαίες και μικρές.

<<Λαλουμης Δημήτρης, Ρουπας Βασίλης, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.3 Ο κλάδος των τουριστικών επιχειρήσεων

Τα ξενοδοχεία παίζουν αποφασιστικό ρόλο στην τουριστική ανάπτυξη των χωρών. Μέχρι ενός βαθμού η σημασία τους είναι αυτονόητη δεδομένου ότι αν δεν υπάρχουν ξενοδοχεία, τότε δεν είναι δυνατή η εμπορία της φιλοξενίας. Τα ξενοδοχεία όμως δεν εξυπηρετούν μόνο τουρίστες. Εξυπηρετούν επαγγελματίες, φοιτητές, ταξιδεύοντες ασθενείς, στρατιώτες κ.λ.π.

Αν και τα ξενοδοχεία δεν περιορίζονται μόνο στην εξυπηρέτηση των τουριστών, στη πλειοψηφία τους η οικονομική αποτελεσματικότητά τους εξαρτάται από την τουριστική κίνηση. Τα ξενοδοχεία φιλοξενούν πέρα από τους τουρίστες πολλές κατηγορίες ανθρώπων, όπως για παράδειγμα ανθρώπους που χρησιμοποιούν το ξενοδοχείο σαν μόνιμη κατοικία τους.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελεί προϋπόθεση για την ύπαρξη τουρισμού και για τα οικονομικά οφέλη που προκύπτουν από αυτόν σε εθνικό επίπεδο. Τα ξενοδοχεία όμως συμβάλουν σημαντικά και στην ανάπτυξη άλλων κλάδων τη εθνικής οικονομίας.

Τα ξενοδοχεία είναι μεγάλοι πελάτες σε πολλές βιοτεχνίες και βιομηχανικές επιχειρήσεις από τις οποίες προμηθεύονται έπιπλα, σκεύη, είδη ιματισμού, υλικά καθαρισμού, γραφικές ύλες, τρόφιμα, ποτά κ.λπ. Με αυτόν τρόπο συμβάλουν στη βιομηχανική ανάπτυξη της χώρας.

Συχνά τα βιοτεχνικά και βιομηχανικά προϊόντα διακινούνται από εμπορικές επιχειρήσεις. Πολλές εμπορικές επιχειρήσεις έχουν κύριους πελάτες τα ξενοδοχεία τα οποία προμηθεύουν συστηματικά με αναλώσιμα είδη, πετρέλαιο κ.λπ.

Μεγάλο μέρος της γεωργικής παράγωγης καταναλώνεται από ξενοδοχεία. Φρούτα, λαχανικά, κτηνοτροφικά και πτηνοτροφικά προϊόντα καταλήγουν σε ξενοδοχεία σε μεγάλες ποσότητες. Αποτέλεσμα είναι η αύξηση της γεωργικής παράγωγης και αύξηση του αγροτικού εισοδήματος.

Ο κλάδος των μεταφορών ωφελείται σημαντικά από την διακίνηση των τουριστών, από τη μόνιμη διαβίωση στην τουριστική εγκατάσταση καθώς και από τις λοιπές ανάγκες μετακίνησης των τουριστών, όπως οι εκδρομές.

Μεγάλος αριθμός ατόμων απασχολείται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Πάνω από 10.000 ξενοδοχεία στην Ελλάδα απασχολούν έναν τεράστιο αριθμό εργαζομένων προσφέροντας απασχόληση με ικανοποιητικές αποδοχές. Η εργασία που προσφέρουν τα ξενοδοχεία έχει το πλεονέκτημα της αποκεντρωτικότητας, διότι τα ξενοδοχεία είναι διάσπαρτα σε όλη την Ελλάδα και πολλά από αυτά βρίσκονται σε ακριτικές περιοχές.

Τα ξενοδοχεία, πέρα από τη συμβολή τους στη μείωση της ανεργίας, παίζουν σημαντικό ρόλο στην περιφερειακή ανάπτυξη της οικονομίας και στην αποφυγή της αστυφιλίας και της μετανάστευσης. Η εργασία στα ξενοδοχεία όμως έχει το μειονέκτημα της εποχικότητας, διότι τα περισσότερα ξενοδοχεία αναψυχής κλείνουν τους χειμερινούς μήνες.

Τα ξενοδοχεία πωλούν υπηρεσίες οι οποίες εξυπηρετούν το κοινωνικό σύνολο με διάφορους τρόπους. Διότι πέρα από τις τουρίστες εξυπηρετούν ανθρώπους οι οποίοι μετακινούνται για λόγους υγείας, για επαγγελματικούς λόγους, αθλητικούς λόγους κ.λπ.

Συχνά προσφέρουν τις αίθουσες τους για πολιτιστικούς σκοπούς, όπως εκθέσεις ζωγραφικής, γλυπτικής ή φωτογραφίας, συνέδρια, καλλιτεχνικές εκδηλώσεις όπως χορευτικές βραδιές και με αυτό τον τρόπο συμβάλλουν στην πολιτιστική κίνηση. Τα ξενοδοχεία αποτελούν κεντρικό άξονα του τουριστικού συστήματος και ο τουρισμός εκπολιτίζει τον άνθρωπο, ενώ ταυτόχρονα διευρύνει τους ορίζοντες του. Έτσι λοιπόν αποτελούν χώρους συνάντησης διαφόρων λαών, ανταλλαγής απόψεων και ιδεών και παίζουν σημαντικό ρόλο στην παγκόσμια πολιτιστική διεύρυνση. Τα ξενοδοχεία επίσης παίζουν τεράστιο ρόλο στην εισαγωγή συναλλάγματος και στην αύξηση των πόρων της κατά περιοχή τοπικής αυτοδιοίκησης.

<<Λαλουμης Δημητρης, Ρουπας Βασιλης, Διοικηση Τουριστικών Επιχειρησεων, Εκδοσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.4 Βασικές υπηρεσίες ξενοδοχείων

56

Το **ξενοδοχείο** είναι ένα κτήριο και συνήθως και μια επιχείρηση που προσφέρει διανυκτέρευση. Η διεθνής λέξη *Hotel* είναι γαλλικής προέλευσης. Εκτός από δωμάτια διανυκτερεύσεις τα ξενοδοχεία προσφέρουν και πρωινό γεύμα. Τα πολυτελή ξενοδοχεία παρέχουν στους πελάτες και πολλές υπηρεσίες και καταστήματα, όπως εστιατόρια, μπαρ, κομμωτήριο, βιβλιοθήκη, παλαιότερα και ταχυδρομείο.

Μέχρι την μέση του 20ου αιώνα στην Ελλάδα τα ξενοδοχεία ήταν συνήθως στα αστικά κέντρα, ενώ στην δεκαετία του 1950 ξεκίνησε το πρόγραμμα Ξένια του ΕΟΤ με στόχο την δημιουργία τουριστικής υποδομής στην επαρχία.

<<Λαλουμης Δημητρης, Ρουπας Βασιλης, Διοικηση Τουριστικών Επιχειρησεων, Εκδοσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.5 Στόχοι ξενοδοχειακής επιχείρησης

Ένα ξενοδοχείο λειτουργεί με σκοπό το κέρδος. Οι επιμέρους στόχοι, οι οποίοι εξυπηρετούν τον παραπάνω σκοπό και αποτελούν σημεία προσανατολισμού της οργάνωσης, είναι οι εξής:

1. Ανίχνευση των αναγκών της υποψήφιας πελατείας
2. Διαμόρφωση κατάλληλου προϊόντος. Δηλαδή δωματίου, εστιατόριων, μπαρ, τηλεφωνείου και άλλων υπηρεσιών, όπως πλυντηρίου, κέντρου διασκέδασης, καταστημάτων κ.λπ.
3. Έλεγχουν της πάγιες παρουσίες του ξενοδοχείου και των κυκλοφορούντων αναλώσιμων και χρημάτων.
4. Οικονομικός χειρισμός της επιχείρησης, διαμόρφωση οικονομικής πολιτικής, καταγραφή και καταμέτρηση των δραστηριοτήτων, ενημέρωση των επιχειρηματιών και των κρατικών φορέων.
5. Διοίκηση του προσωπικού το οποίο είναι απαραίτητο για τη λειτουργία του ξενοδοχείου.

Το ξενοδοχειακό κέρδος δεν είναι εύκολη υπόθεση. Απαιτεί άριστη γνώση του επαγγέλματος και δραστήριους επιχειρηματίες. Στην Ελλάδα τα ξενοδοχεία στη συντριπτική τους πλειοψηφία είναι υπερχρεωμένα και πολλά λειτουργούν με ζημίες.

Το φαινόμενο είναι διεθνές. Συμφώνα με τον Jim Pearson , το 81% των βρετανικών ξενοδοχείων είναι στα χεριά δανειστών και η συντριπτική πλειοψηφία των μη χρεωμένων ξενοδοχείων έχουν κατά μέσο όρο 75 δωμάτια.

<<Λαλουμης Δημητρης, Ρουπας Βασιλης, Διοικηση Τουριστικών Επιχειρησεων, Εκδοσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.6 Θεωρητική προσέγγιση της οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων

Η οργάνωση και η διοίκηση των επιχειρήσεων είναι ένα κομμάτι της οικονομικής και κοινωνικής πραγματικότητας, που είναι υπεύθυνο για την ισχύ ή μη των επιχειρήσεων, για την συσσώρευση πλούτου σε ορισμένα χέρια για τα αγαθά που καταναλώνουν οι σύγχρονοι άνθρωποι, για τον τρόπο ζωής μας, για τη μόλυνση του περιβάλλοντος κ.λπ.

Η πολιτική μισθών των επιχειρήσεων αποτελεί σημαντικότερο παράγοντα διανομής πλούτου στη χώρα και κατά συνέπεια του βαθμού της οικονομικής και κοινωνικής ανισότητας . Οι επιχειρήσεις, μέσα από τις μάχες του ανταγωνισμού, δημιουργούν συνεχώς νέα προϊόντα, πολλά από τα οποία εξυπηρετούν, ενώ αλλά βλάπτουν το ανθρώπινο είδος. Ορισμένες επιχειρήσεις, στην κερδοσκοπική τους μανία καταστρέφουν το περιβάλλον κόβοντας τα δέντρα στις ζούγκλες, παράγοντας προϊόντα εχθρικά προς το περιβάλλον σκοτώνοντας ειδή υπό εξαφάνιση όπως φάλαινες κ.λπ. Οι αποφάσεις για τον κοινωνικό ρολό των επιχειρήσεων λαμβάνονται από την
Τ.Ε.Ι. Κρήτης
Βαβουρακης Κων/ντινος

διοίκηση των επιχειρήσεων ανάλογα με το τρόπο που είναι οργανωμένες.

Διοικώ σημαίνει <<διαχειρίζομαι τα του οίκου μου>>, διευθύνω τις υποθέσεις του οίκου, της οργάνωσης και στην περίπτωση μας της τουριστικής επιχείρησης

Ο άνθρωπος που διοικεί μια τουριστική επιχείρηση είναι αυτονόητο ότι πρέπει να διευθετήσει τους παραγωγικούς συντελεστές, δηλαδή να οργανώσει την επιχείρηση. Η οργάνωση, λοιπόν είναι ένα τμήμα του διοικητικού έργου.

Διευθυντής είναι ο ανώτατος υπεύθυνος διαχειριστής η προϊστάμενος υπηρεσίας.

Διαχειριστής είναι ο άνθρωπος που <<δια των χειρών του>> ενεργεί εξυπηρετώντας ξένα περιουσιακά συμφέροντα.

<<Λαλουμης Δημήτρης, Ρουπας Βασίλης, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.7 Σχέσεις και διαφορές βιομηχανικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

58

Οι θεωρίες της διοίκησης γράφηκαν από ανθρώπους που είχαν στο μυαλό τους μεγάλες επιχειρήσεις και κυρίως βιομηχανικές. Για να εντοπίσουμε την αξία των θεωριών αυτών σε σχέση με την οργάνωση των ξενοδοχείων, πρέπει να δούμε τις διαφορές της βιομηχανικής και της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Μια βιομηχανία αγοράζει πρώτες ύλες και τις μεταποιεί παράγοντας έτσι ένα ή περισσότερα προϊόντα, τα οποία αποθηκεύει και στη συνέχεια τα διανέμει σε χονδρέμπορους, οι οποίοι τα διοχετεύουν στην αγορά παγώνουν τα παραπάνω, είναι απαραίτητο να υπάρχει η κατάλληλη διοίκηση, που θα συντονίζει τις διαφορές ενέργειες και η λογιστική υπηρεσία που θα παρακολουθεί την οικονομική πορεία της επιχείρησης για λογαριασμό του επιχειρηματία(εφορία).

Έτσι, οι βιομηχανίες σήμερα εκτελούν βασικά τις παρακάτω λειτουργίες:

1. Διοικητική.
2. Οικονομική(συμπεριλαμβάνεται η χρηματοοικονομική και η λογιστική λειτουργία)
3. Εφοδιασμού
4. Παράγωγη(μετασχηματισμός Άυλων σε προϊόντα)
5. Αποθήκευση ετοιμών προϊόντων.
6. Πώληση(συμπεριλαμβάνεται το τμήμα marketing με τις λειτουργίες της έρευνας αγοράς, διαφήμισης κ.λπ.)

7. Διανομή(μεταφορά των προϊόντων σε κέντρα χονδρικής λιανικής πώληση).

Τα ξενοδοχεία νοικιάζουν τα δωμάτια τους, μαγειρεύουν και σερβίρουν φαγητά, σερβίρουν ποτά προσφέρουν διαφορές ακόμη υπηρεσίες και προϊόντα. Ταυτόχρονα τα ξενοδοχεία εξυπηρετούν και διάφορα άυλα στοιχεία των υλικών προϊόντων τους. Πρέπει να φροντίζουν ώστε οι πελάτες τους να ξεκουράζονται, να μην ενοχλούνται, να διασκεδάζουν σε ορισμένα τμήματα του ξενοδοχείου, όπως το μπαρ και γενικά να απολαμβάνουν ένα ευχάριστο και φιλικό περιβάλλον. Όλα αυτά σε βασικές γραμμές κάνουν τα ξενοδοχεία να παρουσιάζουν τις παρακάτω κύριες διαφορές από τις βιοτεχνικές και βιομηχανικές επιχειρήσεις:

- Η χρηματοοικονομική λειτουργία αντιμετωπίζει ένα τεράστιο κεφάλαιο πάγιο εξοπλισμό, απέναντι σε ένα συγκριτικά πολύ μικρό κεφάλαιο κίνηση. Επίσης αντιμετωπίζει την εξόφληση των δάνειων αλλά και το κυνήγι δάνειων και κάθε μορφής οικονομικού ευεργετήματος που προσφέρει η κυβέρνηση, η Ενωμένη Ευρώπη ή κάποιος άλλος διεθνής οργανισμός.
- Μέσα στο ξενοδοχείο υπάρχουν πολλά κέντρα πωλήσεων. Αυτό οδηγεί σε μια καθημερινή σημαντική διακίνηση χρημάτων και αναλώσιμων μέσα στα τμήματα και από τμήμα σε τμηματικά αυτόν το λόγο είναι απαραίτητη η οργάνωση ενός τμήματος εσωτερικών ελέγχων, που θα εξασφαλίζει τις ηθελημένες ή εκ παραδρομής διαφυγές χρήματα η πρώτων υλών στο λογιστήριο στις βιομηχανίες διαθέτει υποτίμημα έλεγχου με μετριότερο ρόλο από αυτά στα ξενοδοχεία, διότι έχει περισσότερο απλουστευμένο έργο. Ταυτόχρονα όμως οι βιομηχανίες έχουν τμήμα έλεγχου έτοιμου προϊόντος, το οποίο λειτουργικά ανήκει στην παράγωγη αλλά δεν έχει σχέση με το τμήμα που αναφέρουμε παραπάνω.
- Το ξενοδοχείο μετασχηματίζει τρόφιμα και ποτά και τα πωλεί επί τόπου μετασχηματισμός αποτελεί ομοιότητα με τη βιομηχανία και άμεση πώληση η διάφορα αυτή είναι σαφώς υπέρ του ξενοδοχείου, διότι εξασφαλίζεται η πώληση των μετασχηματιζόμενων πρώτων υλών πληρωμή όμως δεν είναι πάντα άμεση, διότι οι πρακτορικοί πελάτες πληρώνουν το φαγητό τους επί πιστώσει και συχνά με μεγάλη καθυστέρηση.
- Το ξενοδοχείο πωλεί επίσης ένα άλλο ιδιόμορφο προϊόν. Πωλεί την ενοικίαση των δωματίων του, τα όποια αποτελούν πάγιο εξοπλισμό.

Έτσι παρουσιάζεται η ιδιαιτερότητα μετασχηματισμού ενός προϊόντος, το οποίο δεν απαιτεί πρώτες ύλες, αλλά χρήση παγίων. Να σημειωθεί δε ότι τα δωμάτια είναι το κεντρικό προϊόν του ξενοδοχείου.

- Τα ξενοδοχεία δεν μπορούν να αποθηκεύσουν το κεντρικό προϊόν τους. Το δωμάτιο που δεν νοικιάστηκε δεν μπορεί να πωληθεί αύριο για σημερα η φθαρτότητα του προϊόντος τους αποτελεί σημαντικό ελάττωμα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- Τα ξενοδοχεία δεν διανέμουν το προϊόν τους. Οι πελάτες έρχονται και το καταναλώνουν εκεί που παράγεται, την ώρα που παράγεται. Αυτό κάνει ιδιαίτερα ευαίσθητο το ξενοδοχείο προϊόν, διότι δεν είναι εύκολο

να γίνει αποτελεσματικός έλεγχος πριν το προϊόν παραδοθεί στον καταναλωτή, όπως στην περίπτωση που το προϊόν είναι ένας ανεμιστήρας. Η βιομηχανία ελέγχει τους ανεμιστήρες που παράγει με διάφορα τεστ και παραδίδει στην αγορά αξιόπιστους ανεμιστήρες. Το ξενοδοχείο δεν μπορεί να σερβίρει στον πελάτη χωρίς αυτός να είναι εκεί, να ελέγξει το σερβίρισμα και μετά να καλέσει τον πελάτη. Το ξενοδοχείο σερβίρει τον πελάτη και αν ο σερβιτόρος σκοντάψει η φτερνιστεί την ώρα που σερβίρει σούπα, η ποιότητα του ξενοδοχείου θα πληγεί.

- Τα ξενοδοχειακό εμπορικής άποψης ανήκει στις επιχειρήσεις λιανικού και χονδρικού εμπορίου ταυτόχρονα. Ένα μέρος από το προϊόν που παράγει προσφέρεται κατευθείαν στον καταναλωτή και εισπράττεται σε μετρητά. Ένα άλλο μέρος, το οποίο συνήθως αφορά αποκλειστικά σε δωμάτια και φαγητό table d hotel, πωλείτε σε μαζικές ποσότητες σε ενδιάμεσους έμπορους και εισπράττεται εκ των υστέρων από αυτούς. Στις χονδρικές πώλησης όμως παραμένει ένα τμήμα του προϊόντος όπως ποτά, τηλεφωνά κ.λπ., τα οποία πωλούνταν σε μετρητά.
- Ομοιότητες των ξενοδοχείων με τις ανάλογου μεγέθους βιομηχανικές επιχειρήσεις έχουμε στις λειτουργίες της διεύθυνσης, στη λογιστική λειτουργία και στη λειτουργία του εφοδιασμού. Αρκετές ομοιότητες έχουν επίσης οι λειτουργίες πώλησης αλλά και αρκετές διαφορές. Μια σημαντική διάφορα είναι ότι στα ξενοδοχεία το τμήμα marketing συνήθως λειτουργεί σε στοιχειώδες επίπεδο έως και μηδενικό.
<<Λαλουμης Δημήτρης, Ρουπας Βασιλης, Διοικηση Τουριστικών Επιχειρησεων, Εκδοσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.8 Front office

Το front office είναι το κυριότερο τμήμα του ξενοδοχείου, το οποίο διαχειρίζεται τα υπνοδωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας. Το front office αποτελείται από διάφορα τμήματα και συχνά ονομάζεται τμήμα υποδοχής, αυτό είναι το κυριότερο από τα τμήματα που το αποτελούν.

5.8.1 Ιστορικά στοιχεία σχετικά με το τμήμα του Front office

Τα πανδοχεία αρχικά δεν διέθεταν χώρο υποδοχής. Όταν έφθαναν ταξιδιώτες μπορούσαν να βρουν τον πανδοχέα στην ταβέρνα του πανδοχείου, κι εκεί να κλείσουν τη συμφωνία παραμονής τους, να πληρώσουν και να ξαναβρούν τον πανδοχέα στην περίπτωση που πρόεκυπτε κάποια ανάγκη.

Στη συνέχεια πρώτα τα ελβετικά ξενοδοχεία διαμόρφωσαν έναν ειδικό χώρο υποδοχής πελατών, ο οποίος ήταν επιφορτισμένος και με το τμήμα διαχείρισης των υπνοδωματίων.

Η εξέλιξη των μεθόδων των ελβετικών ξενοδοχείων κατέληξε σε ένα σύστημα προσαρμοσμένο στο αυξημένο μέγεθος των ξενοδοχειακών κλάδων.

Η υποδοχή επιφορτίστηκε με ένα σύνολο σοβαρών για ένα ξενοδοχείο καθηκόντων, όπως:

- Οι κρατήσεις των δωματίων.
- Η υποδοχή των αφικνούμενων πελατών.
- Η παρακολούθηση της κίνησης των παραμενόντων πελατών.
- Η τήρηση ενός συστήματος παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών
- Η ενημέρωση των τμημάτων οροφών, μαγειρείου κι εστιατορίου για την προβλεπόμενη κίνηση πελατών.
- Η διαχείριση των κλειδιών των δωματίων πελατών.
- Η ενημέρωση αστυνομικών δελτίων παρακολούθησης της κίνησης των πελατών.
- Η ενημέρωση βιβλίων και στοιχείων φορολογίας.
- Η είσπραξη των οφειλών των αναχωρούντων πελατών.
- Η πληροφόρηση των πελατών.
- Η φύλαξη μηνυμάτων από και για τους πελάτες.
- Η φύλαξη τυμφαλών των πελατών.
- Η εξυπηρέτηση των πελατών σε διάφορα θέματα, όπως κρατήσεις εισιτηρίων, ενοικίασης αυτοκίνητων, κλήσεις ταξί, αγορά εφημερίδων η σσιγάρων, κ.λπ.
- Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών.
- Η παρακολούθηση της κίνησης προς και από τα δωματιάκια.

Το front office αποτελεί το κεντρικότερο τμήμα των ξενοδοχείων και λύνει μεγάλο αριθμό από τα οργανωτικά τους προβλήματα.

5.8.2 Η οργάνωση του τμήματος

Το τμήμα του front office , από αρχιτεκτονικής άποψης, καταλαμβάνει έναν ιδιαίτερο χώρο του Χωλ του ξενοδοχείου. Λειτουργικά είναι ο κεντρικός άξονας της επιχείρησης. Όλοι οι οριζόντιοι και κάθετοι οδοί κυκλοφορίας(διάδρομοι, ανελκυστήρες και σκάλες) των πελατών διέρχονται από το χώρο του front office, ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος της κίνησης τόσο των πελατών όσο και των επισκεπτών. Το front office επικοινωνεί με όλα τα αλλά τμήματα του ξενοδοχείου, τα όποια ενημερώνει σχετικά με τη κίνηση της πελατείας.

Το τμήμα του front office παίζει σημαντικό ρολό στην εικόνα που διαμορφώνει ο πελάτης για το ξενοδοχείο. Η πρώτη επαφή του πελάτη με το ξενοδοχείο όταν έρχεται και η τελευταία όταν αποχωρεί γίνεται στο τμήμα του front office.

Οι ένοικοι του ξενοδοχείου έξαλλου, έρχονται σπάνια σε άμεση επαφή με το μάγειρα , την καμαριέρα ή το λογιστή , ενώ αντίθετα έρχονται πολύ συχνά σε άμεση επαφή με το προσωπικό του front office. Τέλος προς προσωπικό του

Front office απευθύνεται ο πελάτης για να παραπονεθεί και από αυτό απαιτεί τη διευθέτηση των προβλημάτων του, ανεξάρτητα με το αν αφορούν

άλλο τμήμα. Στα μεγάλα ξενοδοχεία τα έργα του front office διαχωρίζεται για οργανωτικούς λόγους στα παρακάτω τμήματα:

- Τμήμα κρατήσεων
- Τμήμα υποδοχής και διαχείρισης υπνοδωματίων.
- Τμήμα θυρωρείου.
- Τηλεφωνικό κέντρο
- Τμήμα ταμείου.

5.8.3 Τμήμα κρατήσεων

Το τμήμα αυτό συνήθως βρίσκεται εγκατεστημένο σε ένα χώρο γραφείου πίσω από το τμήμα υποδοχής. Δέχεται τις κρατήσεις των πελατών όπως και αν γίνονται αυτές, γραπτά, τηλεφωνικά. Προφορικά. Με fax ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.

Σκοπός του τμήματος είναι να γίνουν κάθε κρατήσεις, ώστε το ξενοδοχείο να έχει νοικιασμένα όλα τα δωμάτια του καθ' όλη τη διάρκεια της λειτουργίας του τμήμα κρατήσεων τηρεί την πολιτική κρατήσεων, η οποία διαμορφώνεται από τους παρακάτω παράγοντες:

- Από την αναλογία πρακτορειακής και μη πελατείας που θέλουμε να διατηρήσουμε στο ξενοδοχείο.
- Από κενά δωμάτια που επιθυμεί να διατηρεί η διοίκηση για V.I.P. αφίξεις.
- Από τις κρατήσεις allotment.
- Από την προβλεπόμενη κίνηση allotment.
- Από το επιτρεπτό ποσοστό overbooking

5.8.4 Τμήμα υποδοχής

Το τμήμα αυτό διαχειρίζεται τις αφιξαναχωρίσεις των πελατών του ξενοδοχείου και παρακολουθεί την παραμονή τούτο τμήμα της υποδοχής είναι το τμήμα στο οποίο απευθύνεται συνήθως ο πελάτης για οποιοδήποτε πρόβλημα, παράπονο ή θέμα τον απασχολεί.

Είναι ένα τμήμα ανεξάρτητο, με σημαντικές όμως διασυνδέσεις με άλλα τμήματα και ειδικότερα με το τμήμα ορόφων. Οι πώλησης δωματίων που γίνονται από την υποδοχή αποτελούν ένα σημαντικό τμήμα των εσόδων του ξενοδοχείου και αποδίδουν, σε ποσοστά, κέρδη συνήθως μεγαλύτερα από ότι τα τρία σημαντικότερα αλλά τμήματα του ξενοδοχείου, δηλαδή το εστιατόριο, το μπαρ και το τηλεφωνείο. Επίσης η καλή απόδοση των εσόδων των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου εξαρτάται από τους πελάτες, των οποίων τόσο ο

αριθμός όσο και η επιλογή τους εξαρτάται αποκλειστικά από την καλή πολιτική και λειτουργία του τμήματος υποδοχής.

Η υποδοχή λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση όλες τις ημέρες λειτουργίας του ξενοδοχείου. Έτσι διαμορφώνονται τρεις οκτάωρες βάρδιες. Στα μικρά ξενοδοχεία το έργο υποδοχής ανατίθεται σε ένα και μόνο άνθρωπο σε κάθε βάρδια.

5.8.5 Θυρωρείο

Το θυρωρείο σπάνια αποτελεί χωριστό τμήμα από αυτό της υποδοχής και όταν αυτό συμβαίνει, πρόκειται για μεγάλες μονάδες υψηλών κατηγοριών. Το θυρωρείο ανήκει στα τμήματα που έχουν άμεση επαφή με τον πελάτη και οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι οι παρακάτω:

- Υπηρεσία εισόδου.
- Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών.
- Υπηρεσία στάθμευσης αυτοκινήτων.
- Υπηρεσία ανελκυστήρων.
- Υπηρεσία διαχείρισης κλειδιών, ταχυδρομείου και παροχής πληροφοριών.
- Υπηρεσία προσωπικών εξυπηρετήσεων πελατών.

Το τμήμα του θυρωρείου αποτελεί ένα τμήμα πανομοιότυπο με αυτό της υποδοχής και βρίσκεται δίπλα, απέναντι η κοντά στο τμήμα της υποδοχής.

5.8.6 Τηλεφωνικό κέντρο

Το τηλεφωνικό κέντρο συνδέει τους πελάτες και τα τμήματα μεταξύ τους, δέχεται εξωτερικές γραμμές και τις συνδέει κατάλληλα. Διαθέτει ευρετήριο πελατών, ώστε όταν κάποιος ζητά έναν πελάτη να εντοπίζει τον αριθμό δωματίου του.

Ορισμένα τμήματα, όπως των προμηθειών, των κρατήσεων και του λογιστηρίου, είναι σκόπιμο να διαθέτουν δίκες τους γραμμές, ώστε να δέχονται απευθείας κλήσεις από το δίκτυο.

Μια υποχρέωση του τηλεφωνείου είναι εγερτήρια και υπενθυμίσεις που ζητούν οι πελάτες και η σύνδεση των δωματίων με το δίκτυο αλλά και η έκδοση σχετικού παραστατικού για τη χρέωση του πελάτη.

Σήμερα τα παλαιού τύπου τηλεφωνικά κέντρα με τα γραφικά κόκκινα και μαύρα βύσματα έχουν καταργηθεί. Η θέση τους έχουν καταλάβει ηλεκτρονικά κέντρα, τα οποία συνδέουν αυτόματα τα τμήματα και τα δωμάτια του ξενοδοχείου, δίνουν αυτόματα γραμμή δικτύου στους πελάτες και στα τμήματα, ενώ ο πελάτης μπορεί να πληκτρολογήσει το εγερτήριο του καντράν του τηλεφωνούσα κέντρα αυτά συνήθως επικοινωνούν με τον ηλεκτρονικό

υπολογιστή και η αξία μιας τηλεφωνικής συνδιάλεξης χρεώνεται αυτόματα στο λογαριασμό του πελάτη.

5.8.7 Τμήμα ταμείου

Οι υπάλληλοι του ταμείου οργανικά ανατάσσονται στο λογιστήριο, αλλά εργάζονται στο χώρο της υποδοχής. Εξαργυρώνουν συνάλλαγμα, ταξιδιωτικές επιταγές, ενημερώνουν τους λογαριασμούς (ΑΠΥ) των πελατών και τους εισπράττουν, όταν οι πελάτες φεύγουν.

<<Λαλουμης Δημητρης, Ρουπας Βασιλης, Διοικηση Τουριστικών Επιχειρησεων, Εκδοσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.9 Λειτουργία του τμήματος Food and Beverages

Food and Beverages η F&B είναι το τμήμα που έχει σκοπό να καλύψει τις επισιτιστικές ανάγκες των πελατών του ξενοδοχείου. Το τμήμα αυτό αναλαμβάνει την ευθύνη συντονισμού των παρακάτω υπό- τμημάτων του:

- Αποθήκη
- Μαγειρείο
- Εστιατόρια
- Μπαρ
- Εσωτερικοί έλεγχοι

Ο ρόλος του F&B είναι κεφαλαιώδους σημασίας για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Πρόκειται για ένα τμήμα με τεραστία γκάμα εργασιών, που απαιτεί άριστους επαγγελματίες και που δεν είναι εύκολο να είναι κερδοφόρο.

5.9.1 Τα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου

Οι πελάτες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων απευθύνονται σε αυτές κυρίως για να καλύψουν την ανθρωπινή ανάγκη του ύπνου και της ξεκούρασης. Κατά τη διάρκεια παραμονής τους στα ξενοδοχεία παρουσιάζονται, όπως είναι φυσικό, οι ανάγκες φαγητού και ποτού και οι ξενοδοχειακοί πελάτες ενεργοποιούνται για την κάλυψη τους. Για το λόγο αυτόν τα ξενοδοχεία δημιουργούν επισιτιστικά τμήματα, τα οποία έχουν ως αντικείμενο δράσης την παραγωγή και στην συνέχεια την προσφορά (διάθεση) των ποικίλων αγαθών, που καλύπτουν, κατά τον καλύτερο τρόπο,

ανθρώπινες ανάγκες εστίασης. Οι δραστηριότητες αυτές (παράγωγή και διάθεση) των επισιτιστικών μονάδων έχουν σαν κύριο σκοπό την επιδίωξη κέρδους. Οι χώροι που λειτουργούν συνήθως ανήκουν στη ξενοδοχειακή επιχείρηση, αλλά υπάρχουν περιπτώσεις που αποτελούν χώρους μισθωμένους.

Η ποιοτική κάλυψη των ανθρωπίνων αναγκών εστίασης ποικίλλει κατά πελάτη, ανάλογα με την κατάσταση στην οποία βρίσκεται και ανάλογα με την προσωπικότητα του. Οι διαφορές προτιμήσεις, λοιπόν, των πελατών οδηγούν τα ξενοδοχεία στη δημιουργία πολλών τύπων επισιτιστικών επιχειρήσεων μέσα σε ένα ξενοδοχείο. Αλλά υπάρχουν και άλλοι λόγοι, όπως η δυναμικότητα του ξενοδοχείου, το άριστο μέγεθος εκμετάλλευσης επισιτιστικών τμημάτων και η ισχύουσα νομοθεσία.

Το τμήμα F&B καλύπτει περίπου το 50% των εσόδων των ξενοδοχείων, όπου οι πώλησης φαγητών αποτελούν περίπου το 39% και τα ποτά αποτελούν το 11% του ξενοδοχειακού τζίρου. Ενώ τα ποτά όμως αφήνουν ένα λειτουργικό κέρδος της τάξης του 70% μέχρι 80%, τα τρόφιμα παρουσιάζουν χαμηλή αποδοτικότητα, έτσι ώστε το τμήμα συνολικά να είναι σε θέση να καλύψει το 20% περίπου των συνολικών κερδών της ξενοδοχειακής μονάδας.

Τα παραθερστικά ξενοδοχεία παρουσιάζουν μεγαλύτερη συμμετοχή του τμήματος τροφίμων και ποτών στο τζίρο από τα μη παραθερστικά. Η διάφορα αυτή είναι μικρή και είναι της τάξης των έξι ποσοστιαίων μονάδων για τα τρόφιμα και μιας μονάδας για τα ποτά, όπως φαίνεται στο σχήμα.

Το τμήμα τροφίμων και ποτών έχει τρεις αποστολές:

- Την παράγωγή κέρδους.
- Την προσφορά ποιοτικών φαγητών και ποτών.
- Τη συμμετοχή του ξενοδοχείου στην κοινωνική ζωή της περιοχής.

5.9.2 Η οργάνωση εργασίας για το επισιτιστικό τμήμα

Η οργάνωση είναι η τακτοποίηση των παραγωγικών συντελεστών και των σχέσεων μεταξύ τους, έτσι ώστε με τις ελάχιστες θυσίες να παράγεται το παραγωγικό αποτέλεσμα.

- Παραγωγικοί συντελεστές είναι: ο χώρος, η εργασία και το κεφάλαιο.
- Θυσίες είναι: οι πρώτες ύλες, ο κόπος και τα χρήματα.
- Το αποτέλεσμα είναι υλικό και άυλο και αφορά στον ανθρώπινο παράγοντα, δηλ. τους επιχειρηματίες, τους εργαζόμενους και τους πελάτες.
- Η οργάνωση είναι ένας βασικός κανόνας λειτουργίας της φύσης και στην οργάνωση της φύσης οφείλεται κάθε είδους ισορροπία στον κόσμο.

Με αλλά λόγια, η οργάνωση είναι απαραίτητη για την εξασφάλιση της οικονομικότητας και οδηγεί στην μεγιστοποίηση της απόδοσης των παραγωγικών συντελεστών.

5.9.3 Οργάνωση εργασίας

Οργάνωση εργασίας είναι η διεύθυνση του έργου των διαφόρων εργασιακών θέσεων και διαδικασιών με τέτοιο τρόπο, ώστε να παράγεται το μέγιστο ποσοτικό και ποιοτικό εργασιακό αποτέλεσμα. Η οργάνωση εργασίας πρέπει να γίνεται έτσι ώστε να προσφέρονται στους πελάτες προϊόντα αξίας. Για να γίνει κάτι τέτοιο απαιτείται άριστη γνώση των παραγωγικών διαδικασιών του προϊόντος από το σύνολο των εργαζομένων στο F&B.

Η οργάνωση εργασία πρέπει να εξασφαλίζει την ελαχιστοποίηση του αριθμού των εργασιών και των διαδικασιών, δηλαδή να γίνονται μόνο οι απαραίτητες εργασίες για την εξασφάλιση της προδιαγεγραμμένης παράγωγης. Οργάνωση εργασίας είναι η συνεχής τάση για μείωση των εργασιών.

Επίσης πρέπει να εξασφαλίζει το συντονισμό της παράγωγης με το τμήμα προμηθειών και με τις πηγές ενεργείας, την άριστη κατάσταση κι επάρκεια των μηχανημάτων κι εργαλείων. Δηλαδή να εξασφαλίζει το συντονισμό των παραγωγικών συντελεστών.

5.9.4 Υπηρεσίες

66

Οι υπηρεσίες προς τους πελάτες πρέπει να προσφέρονται από ειδικευμένους και πεπεισμένους εργαζόμενους, διότι η συμπεριφορά τους αποτελεί σημαντικό κομμάτι του προϊόντος των τμημάτων F&B. Οι βασικές απαιτήσεις για τη συμπεριφορά των εργαζομένων είναι ευγένεια, φιλικότητα, προθυμία κι ενδιαφέρον αλλά η συμπεριφορά των εργαζομένων δεν πρέπει να είναι ίδια σε όλα τα επισιτιστικά τμήματα, διότι ανάλογα με το τμήμα διαφέρουν και οι διαθέσεις του πελάτη. Έτσι η συμπεριφορά του μπάρμαν πρέπει να είναι περισσότερη φιλική από την συμπεριφορά του σερβιτόρου, η οποία πρέπει να είναι περισσότερο τυπικά ευγενική από αυτή του μπάρμαν.

Σαν προσόντα που είναι απαραίτητα για να είναι σε θέση να οργανώσει ένας εργαζόμενος του F&B την ίδια δουλειά του, μπορούμε να αναφέρουμε την τεχνογνωσία, την ταχύτητα και την μνήμη.

<<Λαλουμης Δημητρης, Ρουπας Βασιλης, Διοικηση Τουριστικών Επιχειρησεων, Εκδόσεις Α. Στωμύλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.10 Το τμήμα ορόφων

<<Το τμήμα οροφών έχει καθήκον την καθαριότητα, την τάξη και τη συντήρηση των δωματίων και των κοινοχρήστων χώροι κοινόχρηστοι χώροι,

Τ.Ε.Ι. Κρήτης

Βαβουρακης Κων/ντινος

για την καθαριότητα των όποιων μεριμνά το τμήμα εκτός, από σαλόνια, διάδρομοι, σκάλες και ανελκυστήρες, είναι και τα όντος του ξενοδοχείου τμήματα εκμετάλλευσης. Το τμήμα οροφών συνηθίζεται να κυριαρχείται από το προσωπικό θυλάκου γενους. Για αυτόν τον λόγο θα αναφερόμαστε σε προϊσταμένη και όχι σε προϊστάμενο, σε καθαρίστριες και όχι καθαριστές, κ.ο.κ. Έτσι λοιπόν το τμήμα σε ένα μεγάλο ξενοδοχείου μπορεί να διαιρεθεί στα παρακάτω υπό-τμήματα:

- Τμήματα καθαριότητας δωματίων.
- Τμήματα καθαριότητας κοινοχρήστων χώρων.
- Τμήμα λινόθηκης και πλυντηρίου.

5.10.1 Προϊσταμένη ορόφων

Το προσωπικό των οροφών διοικείται από την προϊσταμένη οροφών, η οποία έχει την ευθύνη συντονισμού του τμήματος, οργάνωσης της εργασίας, οργάνωσης των υλικών, έλεγχου και γενικά κάθε ενεργείας που ποιούσε στην άμεμπτη λειτουργία τούτη προϊσταμένη είναι η <<νοικοκυρά το ξενοδοχείου>>. Αυτό σημαίνει ότι επιλαμβάνεται κάθε διαρρυθμιστικού ή διακοσμητικού θέματος, όπως τοποθέτηση λουλουδιών στη υποδοχή, στα σαλόνια, σε διάδρομους, πότισμα λουλουδιών στα μπαλκονιών δωματίων κ.λπ., και δρομολογεί κάθε ενεργεία που θα έκανε το ξενοδοχείο περισσότερο όμορφο και φιλικό.

Η προϊσταμένη ορόφων έχει μια βοηθό, η οποία συμπληρώνει το έργο της προϊσταμένης, σύμφωνα με τις οδηγίες της.

Ορισμένα πολύ μεγάλα ξενοδοχεία διαιρούν το τμήμα σε τομείς και σε κάθε τομέα αντιστοιχεί ένα σύνολο δωματίων. Σε κάθε τομέα υπάρχει μια προϊσταμένη, η οποία μεριμνά για την καθαριότητα του τομέα της και προϊσταται σε καμαριερές, καθαρίστριες και βαλέδες.

5.10.2 Καμαριέρες

Τα δωμάτια καθαρίζονται από τις καμαριέρες εργασία καθαρισμού δωματίου ακόλουθη τυποποιημένη διαδικασία. Ταυτόχρονα οι καμαριέρες ελέγχουν τις ηλεκτρικές, υδραυλικές, κλιματιστικές κ.λπ. εγκαταστάσεις για την άψογη λειτουργία τους. Σε περίπτωση που διαπιστώσουν κάποια βλάβη, ενημερώνουν το τμήμα συντήρησης .

5.10.3 Καθαρίστριες και Βαλέδες

Οι καθαρίστριες καθαρίζουν τους κοινοχρήστους χώρους. Οι βαλέδες είναι πάντα άρρενες κι έχουν ακριβώς αυτόν τον ρολό, να κάνουν ότι δεν μπορούν να κάνουν οι γυναίκες. Είναι ανειδίκευτοι εργάτες, που καλύπτουν τις βαριές εργασίες του τμήματος, όπως μεταφορά λινών, μεταφορά των extra beds, κ.λπ.

5.10.4 Λινοθήκη

Λινοθήκη είναι το τμήμα φύλαξης των λινών. Λινά λέγονται τα σεντόνια, οι κουβέρτες, οι πετσέτες, οι μαξιλαροθήκες, τα καλύμματα κρεβατιών και ο λοιπός ιματισμός των δωματίων και του ξενοδοχείου, είτε είναι κατασκευασμένος από λινό ύφασμα είτε όχι. Η λινοθήκη βρίσκεται συνήθως στο υπόγειο και κοντά στο πλυντήριο. Έχει τη διαρρύθμιση αποθήκης, με διάδρομους και ράφια, στα οποία τοποθετείται ο ιματισμός. Πέρα από τον ιματισμό στον όροφο φυλάσσονται λινά εστιατορίου, στολές προσωπικού κ.λπ.

Στη λινοθήκη στεγάζεται το τμήμα ραπτικής, το οποίο επιδιορθώνει μικρού μεγέθους βλάβες του ιματισμού και κάνει μεταποιήσεις. Οι καμαριέρες διατηρούν λινοθήκες οροφών στις οποίες φυλάσσονται λινά για τις ανάγκες των δωματίων τους, υλικά καθαρισμού και υπάρχει εγκατάσταση γραφείων για να εξυπηρετεί τις γραφικές ανάγκες τους. Οι λινοθήκες οροφών λέγονται και office οροφών.

5.10.5 Πλυντήριο

Το τμήμα πλυντηρίου διοικείται από τον υπεύθυνο πλυντηρίου, ο οποίος συντονίζει τις εργασίες του τμήματος, που είναι το πλύσιμο, στέγνωμα και σιδέρωμα του ιματισμού του ξενοδοχείου αλλά κι νυμάτων που παραδίδουν οι πελάτες στο ξενοδοχείο για καθαρισμό.

Το πλυντήριο παραλαμβάνει ενυπογραφα, από τη βοηθό προϊσταμένης ή από τις καμαριέρες, τα ακάθαρτα λινά και παραδίδει τα καθαρά στη λινοθήκη.

5.10.6 Τμήμα απολεσθέντων

Στο τμήμα των οροφών ανήκει το υπό-τμήμα των απολεσθέντων. Το τμήμα αυτό αποτελεί ένα χώρο στο γραφείο της προϊσταμένης, όπου φυλάσσονται αντικείμενα άξιας, που άφησαν οι πελάτες στα δωμάτια τους κατά την αναχώρηση.

5.10.7 Τμήμα Συντήρησης

Το τμήμα αυτό απασχολεί τεχνικούς διαφόρων ειδικοτήτων, όπως υδραυλικούς, ηλεκτρολόγους, μαραγκούς κ.λπ. Του τμήματος ηγείται ο υπεύθυνος συντήρησης, ο οποίος βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με την προϊσταμένη οροφών, η οποία τον ειδοποιεί για τις βλάβες των υπνοδωματίων.

Ο υπεύθυνος συντήρησης επικοινωνεί επίσης με τα διάφορα τμήματα και συντονίζει το προσωπικό του, έτσι ώστε ο εξοπλισμός του ξενοδοχείου να λειτουργεί άψογα ο εξοπλισμός αυτός περιλαμβάνει τα ψυγεία, τους ανελκυστήρες, τις αντλίες και δεξαμενές νερού, τον βιολογικό καθαρισμό, τις εγκαταστάσεις καλοριφέρ κ.λπ.

69

5.10.8 Το τμήμα ασφάλειας

Το τμήμα αυτό προστατεύει τα ατομικά ειδή που οι πελάτες αφήνουν στα δωμάτια τους και την περιουσία του ξενοδοχείου. Το προσωπικό ασφάλειας παρακολουθεί τις εισόδους και τους χώρους του ξενοδοχείου κι ελέγχει διακριτικά τα άτομα τα οποία δεν είναι πελάτες.

5.11 Το τμήμα ψυχαγωγίας και άθλησης

Το τμήμα αυτό έχει σκοπό να οργανώσει το χρόνο των τουριστών, έτσι ώστε η παραμονή τους στο ξενοδοχείο να είναι ευχάριστη. Το τμήμα οργανώνει εορταστικές βραδιές κι εκδηλώσεις, όπως και διαφορές αθλητικές δραστηριότητες για τους πελάτες του ξενοδοχείου.

Το μαγειρείο η κουζίνα είναι ένα από τα κυριότερα τμήματα του F&B και του ξενοδοχείου. Τα μεγάλα ξενοδοχεία διαθέτουν ένα κεντρικό μαγειρείο το οποίο εφοδιάζει όλα τα εστιατόρια του ξενοδοχείου με μαγειρεμένα η ημι - μαγειρευμένα φαγητά, ενώ τα μικρότερα ξενοδοχεία διαθέτουν ένα μαγειρείο για κάθε εστιατόριο. Εξοπλισμός της κουζίνας είναι τα μηχανήματα κι εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά, επεξεργασία, μαγείρεμα, διατήρηση και σερβίρισμα των τροφίμων, όπως και για τη καθαριότητα του τμήματος και των σκευών που χρησιμοποιεί, αλλά και τη ρύθμιση των συνθηκών υγιεινής και θερμοκρασίας του χώρου.

Ο εξοπλισμός της κουζίνας και η διάταξη του παίζει τεράστιο ρολό στην αποδοτικότητα του τμήματος. Οι κουζίνες συνήθως διατάσσουν τα μηχανήματα και τον εξοπλισμό τους σε ευθείες γραμμες, ανάλογα με το διαθέσιμο χώρο. Έτσι έχουμε κουζίνες με διάταξη ευθείας γραμμής, η οποία συνήθως εφάπτεται σε τοίχο, κουζίνες με διάταξη σε παράλληλες γραμμές και κουζίνες με διάταξη Γ, Π ή Ξ. Αυτό δεν σημαίνει ότι δεν συνάπτονται άλλες διατακτικές μορφές, όπως οι κουζίνες που συγκεντρώνουν το βασικό εξοπλισμό τους στο κέντρο και το βοηθητικό λειτουργικό εξοπλισμό γύρο από αυτό. Πάντα όμως πρέπει να υπολογίζονται το μέγεθος του χώρου και το μέγεθος της παράγωγης.

Για την επιλογή του μεγέθους της κουζίνας πόρπη να λαμβάνονται υπόψη βασικοί παράγοντες ,όπως:

- Η ισχύουσα νομοθεσία.
- Ο τύπος του εστιατορίου.
- Η σύνθεση του menu.
- Το είδος της πελατείας στην οποία απευθύνεται η επιχείρηση.
- Ο αριθμός των ατόμων που εξυπηρετούνται καθημερινά.
- Οι ώρες λειτουργίας και οι ώρες αιχμής.
- Τα υποτιμήματα στα οποία θα διασπαστεί η κουζίνα.
- Ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί.
- Ο αριθμός εργαζομένων που θα απασχολούνται.
- Τα διαθέσιμα κεφάλαια.

Ο χώρος της κουζίνας πρέπει να σχεδιάζεται εργονομικά, ώστε η παράγωγή των φαγητών να γίνεται με τον μικρότερο δυνατό κόστος εργασίας.

Άριστο εργονομικό σχεδιασμό έχουν τα εστιατόρια των γνωστών αλυσίδων Fast Food , τα οποία κατορθώνουν να έχουν υψηλή παραγωγικότητα σε ελάχιστο χρόνο, με ανειδίκευτο προσωπικό. Τα εστιατόρια αυτά έχουν τυποποιήσει το menu, τις παραγωγικές διαδικασίες και το σύστημα εργασίας γενικότερα.

Ο σχεδιασμός της διάρθρωσης των χώρων μιας κουζίνας πρέπει να έχει τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Λειτουργικότητα. Κάτι τέτοιο σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι στην κουζίνα πρέπει να διανύουν τις μικρότερες δυνατές αποστάσεις από το ένα τμήμα στο άλλο και να χρησιμοποιούν τον υπάρχοντα εξοπλισμό χωρίς να εμποδίζουν την εργασία των άλλων εργαζομένων.
- Αυτάρκεια. Ο ίδιος ο χώρος εργασίας και ο εξοπλισμός του σε κάθε λειτουργική περιοχή θα πρέπει να επιτρέπουν στο σεφ, στους βοηθούς και τους υπευθύνους καθαρισμού κουζίνας να εργάζονται χωρίς να εμποδίζουν ο ένας τον άλλο, αλλά και ταυτόχρονα να Μπάρου να συνεργάζονται με τον αποδοτικότερο τρόπο. Σημαντικό είναι επίσης να μην χρειάζεται το ένα τμήμα τον εξοπλισμό του άλλου.
- Κυκλοφορία. Η κίνηση του προσωπικού στο χώρο της κουζίνας πρέπει να ακόλουθη ασφαλής διαδρομές κυκλοφορίας. Πρέπει δηλαδή η κουζίνα να είναι έτσι σχεδιασμένη, ώστε να βοηθήσει τουλάχιστον να μην εμποδίζει τη διέλευση υλικού και ανθρωπίνου δυναμικού.
- Υγιεινή. Ο σχεδιασμός της κουζίνας πρέπει να εξασφαλίζει επαρκή εξαερισμό και φωτισμό, όπως και να παρέχει ευκολία στον καθαρισμό του χώρου.

<<Λαλουμης Δημητρης, Ρουπας Βασιλης, Διοικηση Τουριστικων Επιχειρησεων, Εκδόσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

5.12 Συνεργασία του μαγειρείου και του εστιατορίου

Το μαγειρείο έχει την υποχρέωση να παραδίδει στους σερβιτόρους τα είδη του καταλόγου, στις ώρες λειτουργίας του εστιατορίου, στο συντομότερο χρονικό διάστημα και στην καλύτερη δυνατή ποιότητα.

Η διαδικασία συναλλαγής εστιατορίου- μαγειρείου έχει ως έξι:

- Ο σερβιτόρος παίρνει την παραγγελία από τον πελάτη και συμπληρώνει ένα δελτίο παραγγελίας σε τρία αντίτυπα.
- Στο μαγειρείο το ένα αντίτυπο αυτού του δελτίου παραδίδεται στο μάγειρα που Σερβίρει τους σερβιτόρους.
- Ο μάγειρας ελέγχει την παραγγελία και δίνει εντολές για την ετοιμασίας της.
- Οι παραγγελίες μπαίνουν στη σειρά ώστε να τηρείται η προτεραιότητα.
- Όταν η παραγγελία ετοιμαστεί, παραδίδεται στο σερβιτόρο, αν ο σερβιτόρος είναι στο εστιατόριο, φυλάσσεται στο αεροθάλαμο μέχρι να τη ζητήσει.
- Ο σερβιτόρος παραλαμβάνει την παραγγελία και βγαίνοντας από το μαγειρείο παραδίδει το δεύτερο αντίτυπο του δελτίου παραγγελίας (που ονομάζεται bon) στο tableau, το οποίο είναι επιφορτισμένο με τον

έλεγχο διακίνηση των προς πώληση ειδών και την έκδοση λογαριασμών.

5.13 Συνεργασία του μαγειρείου με το τμήμα εκδηλώσεων και πωλήσεων

Η εντολή εκδήλωσης είναι ένα χαρτί το οποίο εκδίδεται από το τμήμα εκδηλώσεων και στο οποίο αναγράφονται όλα τα στοιχεία που αφορούν μια εκδήλωση.

Περιλαμβάνει, δηλαδή, την ημερομηνία διεξαγωγής της εκδήλωσης, τον αριθμό των καλεσμένων, το όνομα του εντολέα, το είδος του menu αναλυτικά, καθώς και την ώρα έναρξης. Οι εντολές εκδηλώσεων πρέπει να φθάνουν στο γραφείο του σεφ έγκαιρα προκειμένου παράγουν έγκαιρα οι αιτούμενες παραγγελίες και να προετοιμαστεί το menu.

Ο σεφ είναι επίσης υπεύθυνος για την επιλογή του προσωπικού, που θα καλύψει από πλευράς μαγειρείου τη συγκεκριμένη εκδήλωση. Τα φαγητά που ετοιμάζονται είναι πάντα πολύ περισσότερα από αυτά που ζητήθηκαν, έτσι ώστε να μην δημιουργηθεί κάποιο πρόβλημα σε περίπτωση που προσέλθουν περισσότεροι προσκεκλημένοι από τους αναμενόμενους. Σε περίπτωση που έλθουν λιγότεροι, τα φαγητά αυτά σερβίρονται σε ένα άλλο εστιατόριο του ξενοδοχείου.

Συχνά το τμήμα πωλήσεων ή ο διευθυντής του ξενοδοχείου ειδοποιούν τον σεφ για την έκτακτη ανάγκη να σερβιριστεί ένα group περαστικών τουριστών συνεργαζόμενου πρακτορείου. Συνήθως πρόκειται για μεγάλο αριθμό ατόμων, κάτι το οποίο μπορεί να φέρει σημαντικά έσοδα, αλλά δημιουργείται ανατροπή στον προγραμματισμό των τμημάτων του F&B. Παρ' όλα αυτά σπάνια αφήνει το ξενοδοχείο να ξεφύγει ένα παρόμοιο έσοδο και αυτό είναι ένα σύστημα το οποίο μας δείχνει το βαθμό επαγρύπνησης και άριστης προετοιμασίας στην οποία πρέπει να βρίσκεται το νευραλγικότερο τμήμα του ξενοδοχείου.

<<Λαλουμης Δημητρης,Ρουπας Βασιλης,Διοικηση Τουριστικων Επιχειρησεων,Εκδοσεις Α. Σταμουλης ΑΘΗΝΑ 1998.>>

6. ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

Τα πληροφοριακά συστήματα “ καλύπτουν ευέλικτα και ολοκληρωμένα τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των σύγχρονων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους, οργάνωσης, και φάσματος υπηρεσιών που προσφέρουν (διαμονή, επισιτισμό κ.α.).Καλύπτουν τις ανάγκες της επιχείρησης που προκύπτουν από τις διατάξεις του Κώδικα Βιβλίων. Τα ξενοδοχεία έχουν την δυνατότητα να διαλέξουν ανάμεσα σε πολλά πακέτα

διαχείρισης ενός τομέα του ξενοδοχείου και υπάρχουν προγράμματα τα οποία ασχολούνται σχεδόν με όλους τους τομείς ενός ξενοδοχείου που χρειάζονται έλεγχο και σωστή διαχείριση. Οι τομείς που διαχειρίζονται μέσω προγραμμάτων είναι:

1. Λογιστήριο , Οικονομική διαχείριση
2. Μισθοδοσία
3. Πλάνο κρατήσεων, τμήμα υποδοχής
4. F&B

Υπάρχουν πολλά προγράμματα πληροφοριακών συστημάτων που ασχολούνται με αυτούς τους τομείς του ξενοδοχείου και τα οποία προγράμματα προσφέρουν πληροφορίες που πριν ήταν αδύνατο να εξαχθούν τόσο ακριβές αλλά και τόσο γρήγορα και έτσι λύνουν τα χεριά του κάθε εργαζομένου .

Τέτοιου είδους προγράμματα είναι Singular Hotel System Base Front Office, Singular Logic Hotel, Sunsoft Αλέξανδρος , όλα αυτά τα προγράμματα διαχειρίζονται σχεδόν όλους τους τομείς του ξενοδοχείου και προσφέρουν σχεδόν τις ίδιες υπηρεσίες.

6.1 Πλάνο κρατήσεων, τμήμα υποδοχής

Το front office είναι το κυριότερο τμήμα του ξενοδοχείου, το οποίο διαχειρίζεται τα υπνοδωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας. Το front office αποτελείται από διάφορα τμήματα και συχνά ονομάζεται τμήμα υποδοχής, αυτό είναι το κυριότερο από τα τμήματα που το αποτελούν

Για τον τομέα του τμήματος υποδοχής υπάρχει το πρόγραμμα Αλέξανδρος FRONT OFFICE παρέχει πληροφορίες για την καθημερινή λειτουργία του τμήματος παρέχει στοιχεία και στο επίπεδο της διοίκηση τα οποία είναι χρήσιμα όπως οι κρατήσεις , αφίξεις καθώς και τους λογαριασμούς των πελατών πιο συγκεκριμένα έχουμε:

Κρατήσεις

- Καταχώριση- Διαχείριση κρατήσεων με πληθώρα λειτουργικών και ενημερωτικών πεδίων
- Ιστορικό Αρχείο Πελατών με αυτόματη ανεύρεση στοιχείων.
- Αυτόματη ενημέρωση όλων των πεδίων της κράτησης, εφόσον υπάρχει αντίστοιχη συνεργασία και αυτόματη δημιουργία Rooming List

Πλάνο reception

- Δυνατότητα παρακολούθησης και εκτέλεσης αφίξεων, αναχωρήσεων, κινήσεων Λο/μου.
- Καταχώρηση απεριορίστου αριθμού πελατών με πλήρη στοιχεία για κάθε παραμονή
- Αυτόματη χρέη προσθετών υπηρεσιών (απεριόριστος αριθμός)
- Πρόβλεψη μεταβλητών ορών παραμονής ανά ημέρα και ανά πελάτη

Main courante

- Πλήρης ευελιξία στη διαχείριση λογαριασμών πελατών
- Διάσπαση κίνησης
- Μεταφορά κινήσεων
- Έκδοση λογαριασμού συνολικά η τμηματικά η κατά ομάδες
- Συμπτύξεις-διασπάσεις κ.λπ.
- Καταχώρηση μετρητών τμημάτων
- Δυνατότητα παρακολούθησης όλων των ενεργειών και εκδομένο λογαριασμών
- Πλήρης παρακολούθηση κινήσεων χρεωστών
- Καταστάσεις ελέγχων
- Αυτόματη χρέωση λογαριασμών με την συμφωνηθείσα τιμή
- Έκδοση λογαριασμών και ενημέρωση Γενικής Λογιστικής σύμφωνα με τον Κώδικα Βιβλίων Στοιχείων
- Δηλώσεις απαγορευτικών χρονικών διαστημάτων για κρατήσεις
- Καταχώρηση-Παρακολούθηση των booking position των tour operators
- Πλάνο διαθεσιμότητας και γραφικής απεικόνισης δωματίων
- Πλάνο πρόβλεψης κίνηση κλινών, δικαιούμενων, δωματίων εκτός λειτουργίας
- Πλάνο ανάλυσης πληρότητας allotment,commitment, συνολικό, ανά τύπο δωματίου για επιλεγμένη χρονική περίοδο.

(<http://traveldailynews.gr/columns/article/1150>)(<http://www.sunsoft.gr/load/commerce/product/view/Sunsoft+%CE%9B%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE>)

6.2 Λογιστήριο χρηματοοικονομική διαχείριση

Ο τομέας χρηματοοικονομικού είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση των οικονομικών στοιχείων του ενεργητικού, όπως μετρητά, ομολόγα και άλλες επενδύσεις με σκοπό να μεγιστοποιώ την απόδοσή τους. Στον ίδιο τομέα αντίθετα επίσης και η διαχείριση της κεφαλαιοποίησης της επιχείρησης Προκειμένου να διαπιστώνει αν η επιχείρηση απολαμβάνει την καλύτερη δυνατή απόδοση από τις επενδύσεις της ο χρηματοοικονομικός τομέας χρειάζεται μεγάλη ποσότητα πληροφοριών από πηγές εκτός της επιχείρησης Το λογιστήριο έχει την ευθύνη της τήρησης και διαχείρισης των οικονομικών βιβλίων και στοιχείων της επιχείρησης, εισπράξεις, πληρωμές, αποσβήσεις, μισθοδοσία όπου καταγράφονται οι χρηματικές ροές της. Το χρηματοοικονομικό τμήμα και το λογιστήριο αντιμετωπίζουν σχετικά μεταξύ τους προβλήματα πώς να παρακολουθούν τα οικονομικά διαθέσιμα και τις χρηματοοικονομικές ροές

Για τον τομέα του Λογιστηρίου υπάρχει το Sunsoft Λογιστήριο το οποίο παρέχει πολλαπλές χρήσεις όπως :

- Διαχείριση λογαριασμών γενικής λογιστικής, σύνδεσης τους με F&B και Front Office
- Κινήσεις γενικής λογιστικής με καταχώρηση λογιστικών άρθρων, δημιουργία μοντέλων λογιστικών άρθρων για αυτόματη καταχώρηση εγγράφων, ενημέρωση παραστατικών από εμπορική διαχείριση.
- Εκτυπώσεις ισοζυγίων και αναλυτικών ισοζυγίων γενικής λογιστικής, καταστάσεων έλεγχου κινήσεων, θεωρημένο ισοζυγίων, αναλυτικών καθολικών, γενικού καθολικού, προσαρμοσμένες εκτυπώσεις από τον χρηστή.
- Εγγραφές τέλους χρήσης, εγγραφές μεταφοράς υπολοίπων σε επομένη χρήση, καταστήσει ΚΕΠΥΟ, υπολογισμός περιοδικής & εκκαθαριστικής δήλωσης ΦΠΑ & εκτύπωση, οικονομικές καταστάσεις
- Δημιουργία εγγράφων γενικής λογιστικής από αρχείο ASCII(αρχείο άλλης εξωτερικής εφαρμογής), εξαγωγή εγγράφων σε αρχείο Excel για επεξεργασία σε άλλες εφαρμογές, προεκτύπωση βιβλίων για θεώρηση.
- Πάγια, μητρώο παγίων, αγορές, αποσβέσεις, πώλησης παγίων, αναπροσαρμογή αξίας παγίων, ενημέρωση κινήσεων γενικής λογιστικής από έγγραφες παγίων
- Διαχείριση κέντρων κόστους, μοντέλα μερισμού, προϋπολογισμός, εκτυπώσεις κέντρων κόστους(Ισοζύγιο, Καρτέλα Κέντρων Κόστους, Αναλυτικό Καθολικό, Αντιστοίχιση Λογαριασμών με Κέντρα Κόστους, Αντιστοίχιση Κέντρων Κόστους με Λογαριασμούς, Εκτύπωση Προϋπολογισμού).

<http://www.sunsoft.gr/load/commerce/product/view/Sunsoft+%CE%9B%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%A>
Ε)

6.3 F&B

Το F&B είναι ένα παρά πολύ σημαντικό κομμάτι του ξενοδοχείου. Σχεδόν όλα τα ξενοδοχεία παρέχουν φαγητό στους φιλοξενούμενους τους αλλά και σε απλούς επισκέπτες που δεν έρχονται για διαμονή αλλά και για άλλες υπηρεσίες το F&B είναι ένα πολύ σημαντικός τομέας του ξενοδοχείου με αποτέλεσμα οι υπεύθυνοι να δίνουν μεγάλη προσοχή στην οργάνωση του καθώς είναι πολύ κερδοφόρος τομέας

Πιο συγκεκριμένα για αυτόν τον τομέα υπάρχει το πρόγραμμα Sunsoft F&B το οποίο περιλαμβάνει:

- Πολλαπλά καταστήματα , αποθήκες, σημεία πώλησης.
- Αποθήκες Κεντρικές, παράγωγης, πωλήσεων κλπ
- Προμηθευτές , Συμφωνίες Παραγγελίες ,Market lists
- Ειδή, Ομάδες, υπό –ομάδες groups
- Μεγαλο-μονάδες(αγορων/παραγγελιας),Μικρο-μοναδες(διακινησης/συνταγων)
- Τιμοκατάλογοι ανά αποθήκη/ σημείο πώλησης
- Παραγγελίες Προμηθευτών/ πελατών, Αποθηκών/ τμημάτων
- Διαχείρισης υπολοίπων(δέσμευση κλπ)
- Κινήσεις ειδών ανά αποθήκη: αγορές, πωλήσης, επιστροφές , καταστροφές, φύρες
- Απογραφές, ελλείμματα, πλεονάσματα
- Διακινήσεις μεταξύ αποθηκών η ενδό-τμηματικές
- Παραγωγές(αποσυνθέσεις),Παρασκευές (Συνθέσεις)
- Συνταγές με εκδόσεις (versions), Αυτόματες αναλώσεις
- Αναλύσεις κόστους –F&B Cost Analysis

<http://www.sunsoft.gr/load/commerce/product/view/Sunsoft+Food+and+Bverage#.V8Y>

6.4 Πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης προσωπικού(Μισθοδοσία)

Αυτός ο τομέας αναφέρεται κυρίως διαχείρισης του προσωπικού αναφέρεται κυρίως στην έκδοση της μισθοδοσίας των εργαζομένων αλλά και στην κοινοποίηση διαφόρων πληροφοριών σε διάφορους τομείς όπως το ΙΚΑ .

Έχει σχεδιαστεί με στόχο να καλύψει όλες τις ανάγκες της Διεύθυνσης Ανθρωπινού Δυναμικού, σε ότι αφορά στη διαχείρισης και παρακολούθηση του προσωπικού, σύμφωνα με τις ιδιομορφίες της ελληνικής νομοθεσίας και πραγματικότητας

Αποτελείται από τρία υποσυστήματα , τα οποία είναι:

- Διαχείρισης του προσωπικού
- Μισθοδοσία
- Παρακολούθηση των Περουσιών του Προσωπικού

(<http://www.infosupport.gr/infosupport/el/products/singular/ota/-a-->)

7.ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

Στα πλαίσια του της πτυχιακής εργασία εκπονήθηκε εργασία με το ακόλουθο θέμα : Πληροφοριακά Συστήματα επιχειρήσεων φιλοξενίας. Για την εξαγωγή πληροφοριών πραγματοποιήθηκε ερευνα για το τι Πληροφοριακά συστήματα χρησιμοποιούν με την μορφή ερωτηματολογίου σε διάφορες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στην περιοχή του Πλακιά στο Ρέθυμνο. Στην συνέχεια θα προσπαθήσουμε να ερμηνεύσουμε τις πληροφορίες που πήραμε και να προβούμε σε μια σειρά συμπερασμάτων. Συγκεκριμένα κάναμε ερευνα σε τέσσερα ξενοδοχεία έτσι διαπιστώσαμε τα εξής στοιχεία που θα παραθέσουμε στη συνέχεια.

7.1 Περίπτωση πρώτη (Plakias Bay Hotel)

Το Plakias Bay Hotel βρίσκεται σε μια όμορφη και ήσυχη τοποθεσία ακριβώς πάνω στην παραλία μέσα στον Πλακιά Ήρθα σε επαφή με τον υπεύθυνο της ξενοδοχειακής μονάδας ο οποίος μου έδωσε διαφορές πληροφορίες. οποιού το όνομα είναι SUNSOFT ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ. Το συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα εξυπηρετεί συγκεκριμένα 3 λειτουργίες: τις πωλήσεις, τα οικονομικά και το λογιστήριο. Όσον αφορά στις πωλήσεις χρησιμοποιείται από τους υπαλλήλους του για έκδοση αποδείξεων και από τους υπαλλήλους στη reception για κρατήσεις και κλείσιμο δωματίων.

Όσον αφορά το Λογιστήριο, χρησιμοποιείται από το λογιστή του ξενοδοχείου για την καταχώρηση λογιστικών δεδομένων και την έκδοση συγκεκριμένων αναφορών σχετικών με τη λογιστική κατάσταση της επιχείρησης. Όσον αφορά τα οικονομικά, χρησιμοποιείται από τον οικονομικό διευθυντή για έλεγχο των οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης.

7.2 Περίπτωση δεύτερη (Kalypso Cretan Village & spa)

Το Kalypso Cretan Village είναι ένα ξενοδοχείο το οποίο βρίσκεται σε ήσυχη τοποθεσία στην παραλία Κάραβος. Ήρθα σε επαφή με τον υπεύθυνο της ξενοδοχειακής μονάδας ο οποίος μου έδωσε διαφορές πληροφορίες, η οποία απασχολεί περίπου 15-20 υπαλλήλους. Η συγκεκριμένη επιχείρηση χρησιμοποιεί το Singular Logic Hotel το οποίο εξυπηρετεί συγκεκριμένα 3 λειτουργίες: τις πωλήσεις, τα οικονομικά και το λογιστήριο

Όσον αφορά το Λογιστήριο ο λογιστής το χρησιμοποιεί για λειτουργίες όπως τη μισθοδοσία, την εισαγωγή δεδομένων από παραστατικά τιμολογίων, τις καρτέλες με τους λογαριασμούς, το αναλυτικό και γενικό καθολικό. Ο Main Coureur το χρησιμοποιεί σε λειτουργίες όπως η Main Courante(M/C), το βιβλίο πόρτας(εικόνα του ξενοδοχείου σε καθημερινή βάση), οι αποδείξεις παροχής υπηρεσιών και το ισοζύγιο αλλά χρησιμοποιείται επίσης από τον υπεύθυνο κρατήσεων για να καταχωρεί τις κρατήσεις και τα δωμάτια ενώ παράλληλα φορτώνονται και αποθηκεύονται όλα τα παραπάνω δεδομένα σε μια καθημερινή βάση προκειμένου να προκύψουν διάφορα στατιστικά στοιχεία σε μηνιαία, τριμηνιαία, ετήσια κλπ βάση. Όσον αφορά τον οικονομικά, χρησιμοποιείται από τον οικονομικό διευθυντή για έλεγχο των οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης.

7.3 Περίπτωση Τρίτη (Alianthos Garden Hotel)

Το Alianthos Garden Hotel είναι ένα οικογενειακά διοικούμενο συγκρότημα που βρίσκεται απέναντι από την υπέροχη παραλία του Πλακιά, στην περιοχή του Ρεθύμνου. Ήρθα σε επαφή με τον υπεύθυνο της ξενοδοχειακής μονάδας ο οποίος μου έδωσε διαφορές πληροφορίες η επιχείρηση δεν απασχολεί παρά πολλά άτομα. Το πληροφορικό σύστημα το οποίο χρησιμοποιεί πιο πολύ είναι το Singular Hotel System Base Front Office. εξυπηρετεί συγκεκριμένα λειτουργίες στον τομέα της οργάνωσης. Το σύστημα είναι σχεδιασμένο για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις και περιλαμβάνει:

1. Πλανά κρατήσεων και δωματίων
2. Τιμοκατάλογοι
3. Ειδικά πακέτα προσφορών
4. Συγκεντρωτική τιμολόγηση για τις υπηρεσίες τους
5. Ιστορικό πελατών και κρατήσεων.
6. Εσωτερικό έλεγχο και
7. Κρατήσεις για γκρουπ

Λόγου του ότι η επιχείρηση είναι μικρή το πληροφοριακό σύστημα είναι παρά πολύ σημαντικό. Περιλαμβάνει κάθε είδους πληροφορία απαραίτητη για την ομαλή και σωστή λειτουργία και επιβίωση της. Έτσι επιτυγχάνεται ο πλήρης έλεγχος ενώ συμβάλλει στο να μείνει ο πελάτης ευχαριστημένος.

7.4 Περίπτωση τέταρτη (Creta Mare Hotel)

Το Creta Mare Hotel έχει θέα στη θάλασσα και απέχει μόλις 100μ. από το χωριό Πλακιάς. Ήρθα σε επαφή με τον υπεύθυνο της ξενοδοχειακής μονάδας ο οποίος μου έδωσε διαφορές πληροφορίες. Πρόκειται για ξενοδοχείο που απασχολεί περίπου 10-15 εργαζόμενους. Το σύστημα το οποίο η επιχείρηση θεωρεί παρά πολύ σημαντικό και μεγάλης σημασίας είναι το Into Hotel το οποίο εξυπηρετεί συγκεκριμένα 3 λειτουργίες: τις πωλήσεις, τα οικονομικά και το λογιστήριο. Χρησιμοποιείται για την παρακολούθηση του πελατολογίου(καταγράφονται μέσα σε αυτό στοιχεία των πελατών, οι κρατήσεις και μπορεί να γίνει ένας έλεγχος των δωματίων που είναι διαθέσιμα η όχι) και συνεπώς για τον προγραμματισμό της ημέρας). Επιπλέον, η επιχείρηση κάνει ακόμα χρήση του συστήματος Union που διατηρεί διάφορα στοιχεία του προσωπικού και της μισθοδοσίας και του excel για την παρακολούθηση κερδών και κόστους. Τα συστήματα αυτά είναι σημαντικά για την σωστή λειτουργία του λογιστηρίου και δίνουν διάφορα στοιχεία για τις πώλησης και το Ανθρώπινο δυναμικό για τα οποία η επιχείρηση δεν διαθέτει ξεχωριστά τμήματα για το καθένα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σκοπός αυτής της εργασίας ήταν να μελετήσουμε τα Πληροφορικά συστήματα λόγω του ότι είναι διαδεδομένα στις διαφορές βιομηχανικές αλλά και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και βλέπουμε ότι χρησιμοποιούνται παρά πολύ και στη συνέχεια να βγάλουμε ένα συμπέρασμα μέσα από την ερεύνα. Το εργαλείο έρευνας που χρησιμοποιήθηκε ήταν η συνέντευξη, τα συμπεράσματα του οποίου θα παρατεθούν στη συνέχεια .

Μέσα από την ερεύνα αυτής της πτυχιακής διαπιστώσαμε κάποια συμπεράσματα που βγαίνουν γενικά στο σύνολο της από το θεωρητικό και ερευνητικό κομμάτι. Τα πληροφοριακά συστήματα διαδραματίζουν ένα πολύ σημαντικό ρολό μέσα σε μια επιχείρηση έτσι ώστε να πτυχή τους στόχους της, τα Πληροφορικά Σύστημα έχουν εξελίχθη τα μέσω των υπολογιστών ,έτσι έχουν την δυνατότητα να μετατρέπουν τα διάφορα στοιχεία σε χρήσιμες πληροφορίες για κάθε επίπεδο στελεχών όπως το διοικητικό και λογιστικό. Τα Πληροφορικά Συστήματα είναι υπεύθυνα στο να διευκολύνουν τα στελέχη να καλύψουν τις ανάγκες τους για σωστές και ακριβείς πληροφορίες σε χρόνο πολύ πιο μειωμένο από πριν και έτσι λαμβάνουν αποφάσεις πολύ πιο γρήγορα. Με λίγα λόγια αν μια επιχείρηση θέλει να είναι ανταγωνιστική προς τις άλλες τα Πληροφορικά Συστήματα παίζουν μεγάλο ρολό .

Όσον αφορά το ερευνητικό κομμάτι μέσα από την έρευνα διαπιστώσαμε ότι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ήταν αρκετά ενημερωμένες για τα Πληροφορικά συστήματα και έδιναν μεγάλη σημασία σε συστήματα τα οποία μπορείς να βρεις αν ένα δωμάτιο είναι διαθέσιμο η όχι ,δηλαδή βλέπουν τις κρατήσεις ποτέ αναμένεται να έχουν κόσμο έτσι ώστε να είναι οργανωμένοι να το εξυπηρετήσουν, χρησιμοποιούν συστήματα για να καταχωρούν τις κρατήσεις και τα δωμάτια ενώ παράλληλα φορτώνονται όλα τα παραπάνω δεδομένα σε καθημερινή βάση προκειμένου να προκύψουν στατιστικά στοιχεία σε μηνιαία, τριμηνιαία, ετήσια κλπ βάση. το πελατολόγιο με λίγα λόγια.

Ακόμα βλέπουμε ότι χρησιμοποιούν διάφορα Πληροφορικά Συστήματα για τον έλεγχο των οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης αυτά τα είναι σημαντικά για την σωστή λειτουργία του λογιστηρίου καθώς έτσι μπορούν να έχουν μια εικόνα για τα έσοδα και τα έξοδα και εάν πάνε καλά οι δουλείες τους, δίνουν μεγάλη σημασία για την καταχώρηση λογιστικών δεδομένων και την έκδοση συγκεκριμένων αναφορών σχετικών με τη λογιστική κατάσταση της επιχείρησης.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

1. Φύλο.

Άνδρας Γυναίκα

2. Ηλικία.

17-25 ετών 26-30 ετών 31-36 ετών ≥ 37ετών

ΜΕΡΟΣ Β: ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

3. ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Α) Ονομασία Επιχείρησης:
 Β) Έτος ίδρυσης:
 Γ) Βασικό αντικείμενο δραστηριότητας:
 Δ) Που δραστηριοποιείται η επιχείρηση :
 Ε) Χωρητικότητα.....

4. Θέση στην οποία εργάζεστε ;

5. Ποσά χρονιά είσατε στην διοικηση του ξενοδοχείου.;

81

6. Ποσα χρονιά εργάζεστε συνολικά στον χώρο του ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ;

7. Χρησιμοποιείται πληροφοριακά Συστήματα ;

Ναι Όχι

Αν ναι, παρακαλούμε απαντήστε στις παρακάτω ερωτήσεις

8. Για ποιους λόγους χρησιμοποιείτε Πληροφοριακά Συστήματα ;

Για καλύτερη οργάνωση Λόγο του ανταγωνισμού

Άλλο (αναφέρετε).....

9. Ποιο πληροφοριακό Σύστημα χρησιμοποιείται ;Sunsoft Αλέξανδρος Front office Singular Logic Hotel Singular Hotel System Base Front Office Into Hotel

Άλλο(αναφέρετε) :

10. Τι τομείς εξυπηρετεί το Πληροφοριακό σύστημα το οποίο χρησιμοποιείται ;Πώλησης Οικονομικό Λογιστήριο Μισθοδοσία Οργάνωσης Περισσότερα από ένα **11. Γενικά, κατά πόσο είστε ικανοποιημένοι από τα Πληροφοριακά Συστήματα που χρησιμοποιείται.**Καθόλου Λίγο Αρκετά Πολύ Πάρα Πολύ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. <http://auto.teipir.gr/sites/default/files/mis.pdf>
2. Σημειώσεις θεωρίας ,Ηλεκτρονικών Συστημάτων Παράγωγης Ενδυμάτων .Δρ Καριπίδη Μιχαήλ
3. <http://www.teihal.gr/bus/labs/downloads/kef1mis.pdf>
4. <https://dsepwiki.wikispaces.com>
5. Kenneth C. Loudon, Jane Loudon, Συστήματα Πληροφοριών Διοίκησης (MIS) Τέταρτη Αμερικανική Έκδοση, Εκδόσεις ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ
6. Διονύσης Γιαννακόπουλος, Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης, Εκδότης ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΚΔΟΤΙΚΗ ΕΠΕ έτος 2003
7. Λαλούμης Δημητρης, Ρούπας Βασίλης, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, Εκδόσεις Α. Σταμούλης ΑΘΗΝΑ 1998
8. (<http://traveldailynews.gr/columns/article/1150>)
9. (<http://www.sunsoft.gr/load/commerce/product/view/Sunsoft+%CE%9B%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE>)