



# Διείσδυση & Χρήση Νέων Τεχνολογιών στη Λειτουργία των Ξενοδοχείων



ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ  
HELLENIC CHAMBER OF HOTELS

Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων [www.itep.gr](http://www.itep.gr)

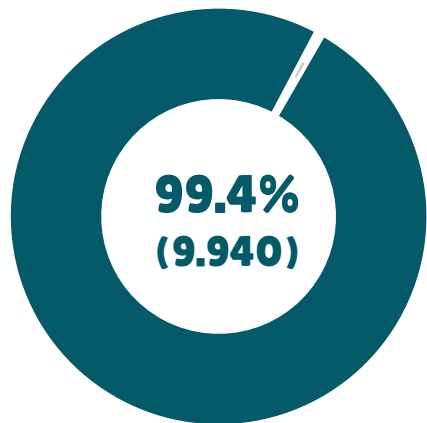
14 Ιουλίου 2021

# Ταυτότητα Έρευνας

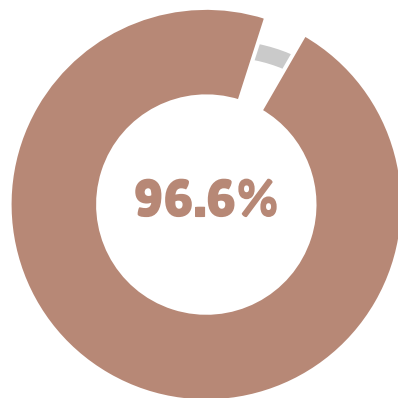
## Διείσδυση & Χρήση Νέων Τεχνολογιών στη Λειτουργία των Ξενοδοχείων

ΦΟΡΕΑΣ ΑΝΑΘΕΣΗΣ	Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ)
ΦΟΡΕΑΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ)
ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ	2021
ΠΕΡΙΟΔΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ	3 Φεβρουαρίου-22 Φεβρουαρίου 2021
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	25 Φεβρουαρίου 2021
ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ	Σύνολο Ξενοδοχειακών Μονάδων Ελλάδος
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΜΟΝΑΔΑ	Ξενοδοχειακή Μονάδα
ΜΗΤΡΩΟ	Το Μητρώο του ΞΕΕ
ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΕΙΣ	NACE, Κατηγορίες Ξενοδοχείων
ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑΣ	Στρωματοποιημένη αναλογική δειγματοληψία, split design
ΣΤΑΘΜΙΣΗ	Τριπλή (Κατηγορία, Περιφέρεια, Μέγεθος)
ΜΕΓΕΘΟΣ ΔΕΙΓΜ./ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ	n=931/ N=10.000
ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ	CAWI

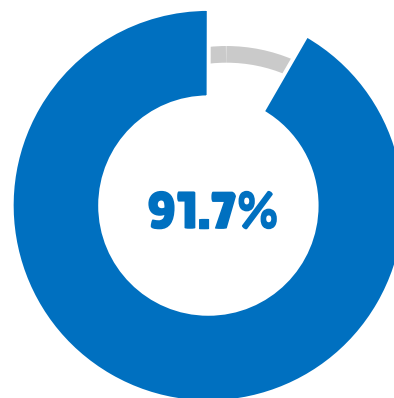
# Wi-Fi στα Ελληνικά Ξενοδοχεία



Διαθέτει ασύρματο δίκτυο σύνδεσης στο διαδίκτυο



Δωρεάν wi-fi σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους



Δωρεάν wi-fi και στα δωμάτια

# Ταχύτητα Ασύρματης Σύνδεσης Ξενοδοχείου

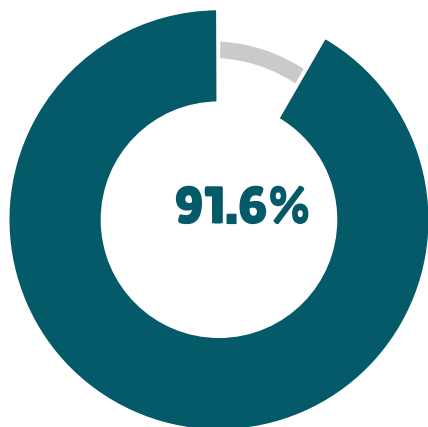
Διαθέτει ικανοποιητική  
ταχύτητα σύνδεσης

Κυρίως:  
Υψηλότερης κατηγορίας ξενοδοχεία  
Μεγάλα ξενοδοχεία  
Ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας

**Ναι:**  
**67.2%**



# Διαδικτυακή Παρουσία του Ξενοδοχείου



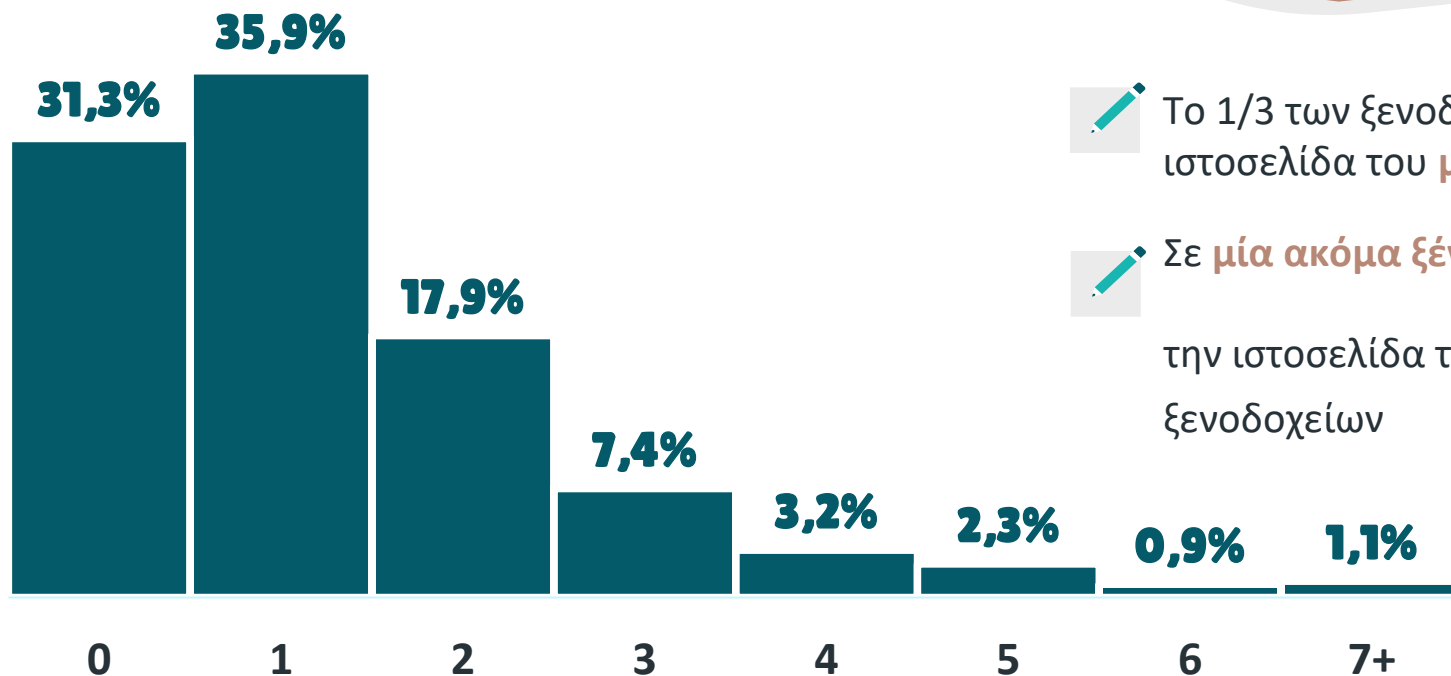
Το **92%** (**9.158** ξενοδοχεία)  
διαθέτει ιστοσελίδα στο διαδίκτυο



Από τα ξενοδοχεία που δεν έχουν ιστοσελίδα στο διαδίκτυο, το **81%** δήλωσαν ότι θα δημιουργούσαν ιστοσελίδα αν είχαν την κατάλληλη χρηματοδότηση

# Χαρακτηριστικά Ιστοσελίδας Ξενοδοχείου

Αριθμός γλωσσών ιστοσελίδας



Σε **1.3** γλώσσες κατά μέσο όρο είναι μεταφρασμένη η ιστοσελίδα του ξενοδοχείου



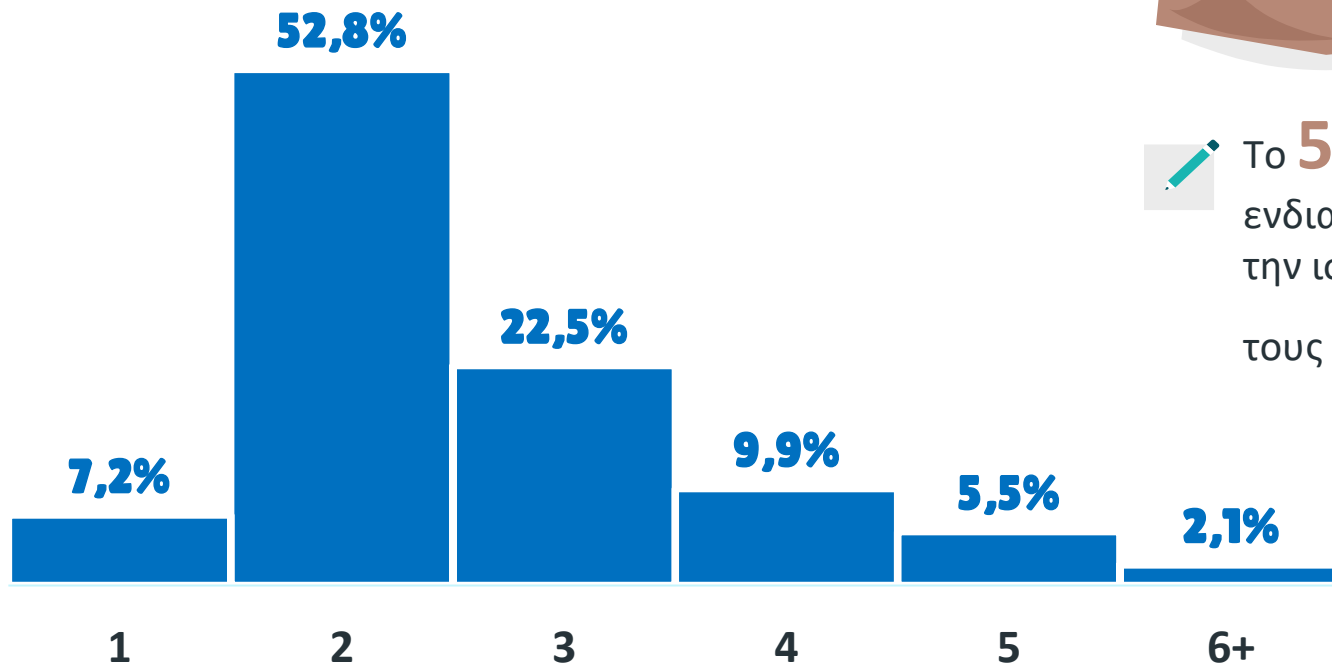
Το 1/3 των ξενοδοχείων διαθέτει την ιστοσελίδα του **μόνο στα ελληνικά**



Σε **μία ακόμα ξένη γλώσσα** διαθέτει την ιστοσελίδα του το **36%** των ξενοδοχείων

# Χαρακτηριστικά Ιστοσελίδας Ξενοδοχείου

Αριθμός γλωσσών στις οποίες ενδιαφέρονται να μεταφράσουν την ιστοσελίδα



64% των ξενοδοχείων θα ήθελαν να μεταφράσουν την ιστοσελίδα τους σε **2.6** γλώσσες κατά μέσο όρο





Το **53%** των ξενοδόχων ενδιαφέρονται να μεταφράσουν την ιστοσελίδα του ξενοδοχείου τους σε **2** γλώσσες

# Διαδίκτυο και Social Media

Πάνω από τα **3/4** των  
ξενοδοχείων έχουν  
παρουσία στα μέσα  
κοινωνικής δικτύωσης



 Στην πλειονότητα των ξενοδοχείων η ανανέωση του επαγγελματικού προφίλ γίνεται σε εβδομαδιαία βάση από **εξειδικευμένο προσωπικό που απασχολείται στο ξενοδοχείο**

 Για τη διαμόρφωση του προφίλ του ξενοδοχείου στα κοινωνικά δίκτυα, **πάνω από το 50%** χρησιμοποιούν **επαγγελματίες για τη φωτογράφιση, τη μετάφραση, την ανάπτυξη ψηφιακού περιεχομένου**, όπως banners, διαφημιστικά, μενού, video stories.



# Διαχειριστικά Εργαλεία Ξενοδοχείων



Εξοικείωση / γνώση  
Κατοχή Ενδιαφέρον για απόκτηση  
Ενδιαφέρον για αναβάθμιση



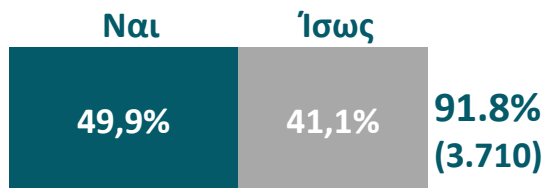
# Property Management System - PMS

Το **PMS** (Property Management System) είναι κεντρικό σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείου, η βασική έκδοση του οποίου λειτουργεί ως πίνακας ελέγχου για πληρότητα – διαθεσιμότητα – αφίξεις – αναχωρήσεις, πρόγραμμα τιμολόγησης - πληρωμών – έκδοσης παραστατικών-προκαταβολές



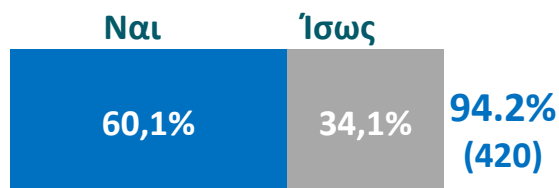
● **Γνωρίζουν & έχουν**  
**(4.076 ξενοδοχεία)**

**Αναβάθμιση:**



● **Γνωρίζουν αλλά δεν έχουν**  
**(446 ξενοδοχεία)**

**Απόκτηση:**



● **Δεν γνωρίζουν**  
**(4.281 ξενοδοχεία)**

**Ενδιαφέρον ενημέρωσης:**



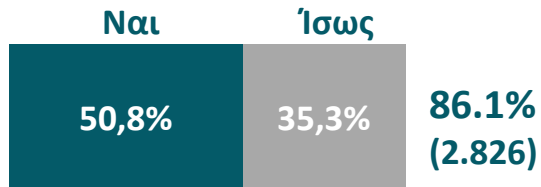
# Channel Manager

Το **Channel Manager** είναι πρόγραμμα σύγχρονης διαχείρισης καναλιών πώλησης, συνδέει το PMS με πλατφόρμες όπως Booking, Airbnb κλπ. απευθείας για έλεγχο διπλοκρατήσεων και ενημέρωση τιμών σε όλες τις πλατφόρμες. Δίνει τη δυνατότητα για συμβόλαια με περισσότερους OTA



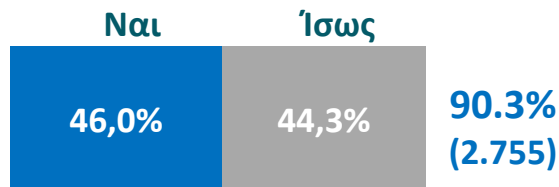
● Γνωρίζουν & έχουν  
(3.282 ξενοδοχεία)

Αναβάθμιση:



● Γνωρίζουν αλλά δεν έχουν  
(3.051 ξενοδοχεία)

Απόκτηση:



● Δεν γνωρίζουν  
(2.873 ξενοδοχεία)

Ενδιαφέρον ενημέρωσης:



# Booking Engine

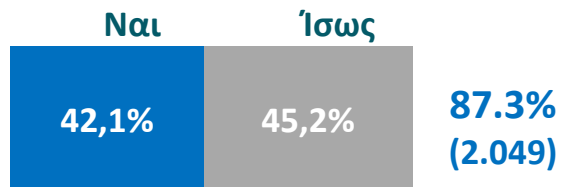
Το **Booking Engine** είναι πρόγραμμα – Μηχανή Κρατήσεων το οποίο εγκαθίστανται στην ιστοσελίδα ή/και στο Facebook και δημιουργεί ένα διαδικτυακό προσωπικό κανάλι κρατήσεων για το ξενοδοχείο. Επιπλέον δίνει τη δυνατότητα διαχείρισης κρατήσεων – ακυρώσεων – πληρωμών



● Γνωρίζουν & έχουν  
(4.593 ξενοδοχεία)

● Γνωρίζουν αλλά δεν έχουν  
(2.347 ξενοδοχεία)

Απόκτηση:



● Δεν γνωρίζουν  
(2.320 ξενοδοχεία)

Ενδιαφέρον ενημέρωσης:



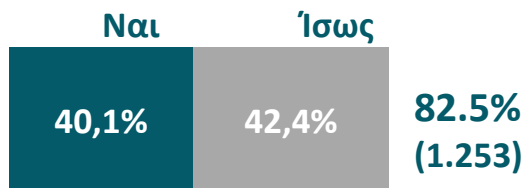
# Reputation Management

Το *Reputation Management* είναι πρόγραμμα σύγχρονης διαχείρισης αξιολογήσεων (reviews) από όλους τους Online Tourism Operators (OTA)



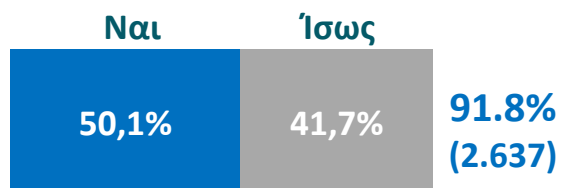
● Γνωρίζουν & έχουν  
(1.518 ξενοδοχεία)

Αναβάθμιση:



● Γνωρίζουν αλλά δεν έχουν  
(2.874 ξενοδοχεία)

Απόκτηση:



● Δεν γνωρίζουν  
(4.924 ξενοδοχεία)

Ενδιαφέρον ενημέρωσης:





# Business Intelligence

Το *Business Intelligence* είναι λογισμικό συλλογής ανάλυσης και διάθεσης πληροφορίας στην επιθυμητή μορφή (π.χ. στατιστικά)

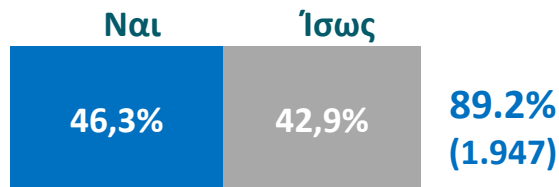


● Γνωρίζουν & έχουν  
(1.376 ξενοδοχεία)

● Γνωρίζουν αλλά δεν έχουν  
(2.183 ξενοδοχεία)

● Δεν γνωρίζουν  
(5.742 ξενοδοχεία)

Απόκτηση:



Ενδιαφέρον ενημέρωσης:



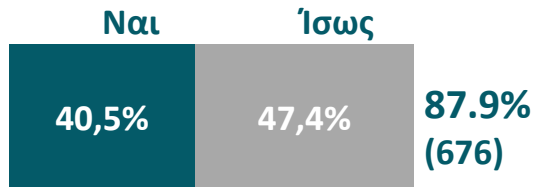
# Enterprise Resource Planning - ERP

Το **ERP** (Enterprise Resource Planning) είναι πρόγραμμα για τη βέλτιστη διαχείριση διαθέσιμων πόρων μέσω μίας βάσης δεδομένων για διευκόλυνση ροής πληροφοριών με βασικές ενότητες τα Οικονομικά/Λογιστική, τη Διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, τη διαχείριση παραγγελιών, τη διαχείριση των Ανθρώπινων πόρων, τη διαχείριση έργου και πελατειακών σχέσεων)



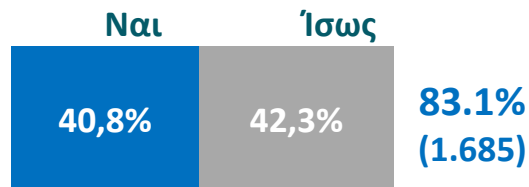
● Γνωρίζουν & έχουν  
(770 ξενοδοχεία)

Αναβάθμιση:



● Γνωρίζουν αλλά δεν έχουν  
(2.028 ξενοδοχεία)

Απόκτηση:



● Δεν γνωρίζουν  
(6.573 ξενοδοχεία)

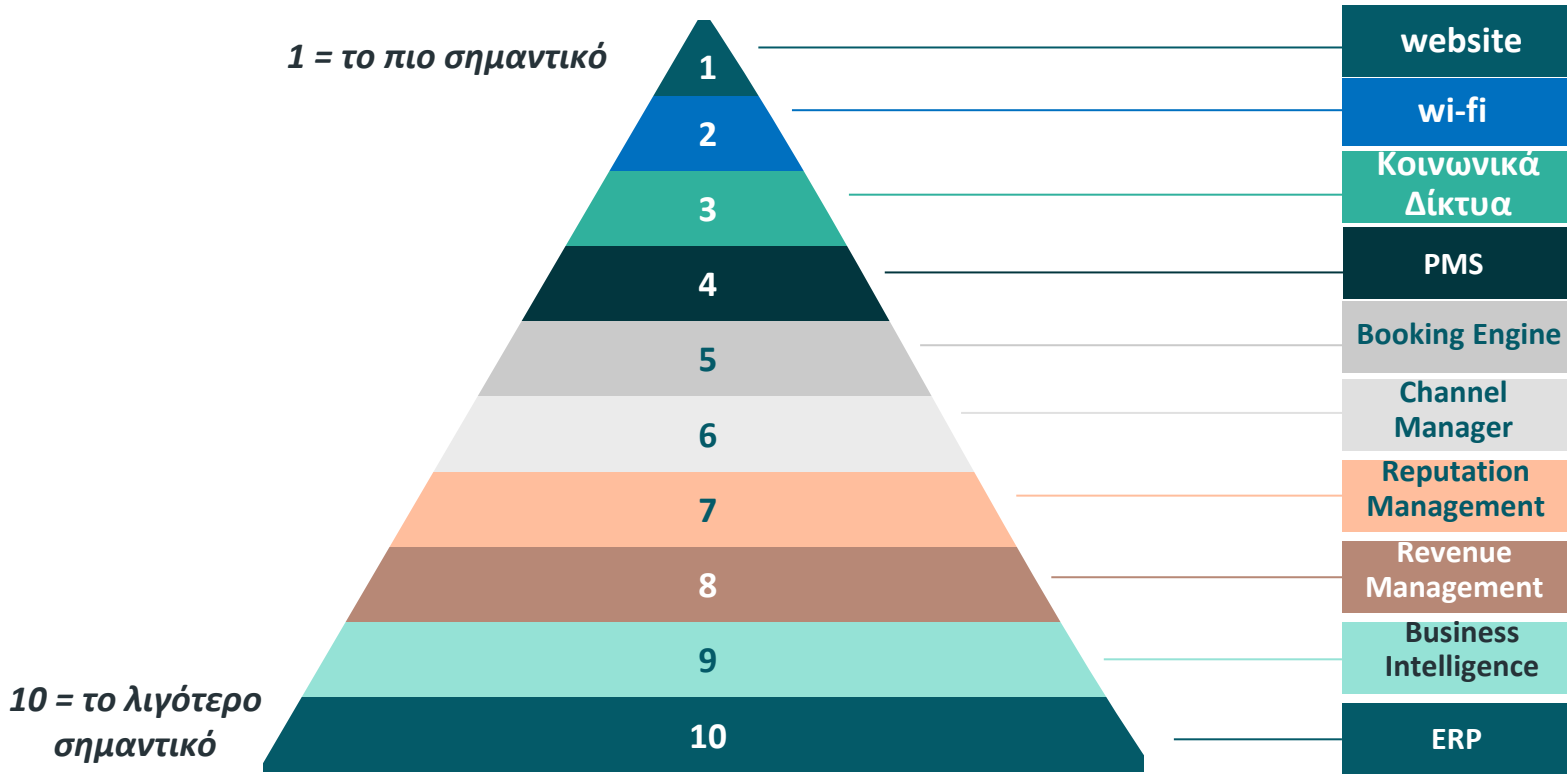
Ενδιαφέρον ενημέρωσης:



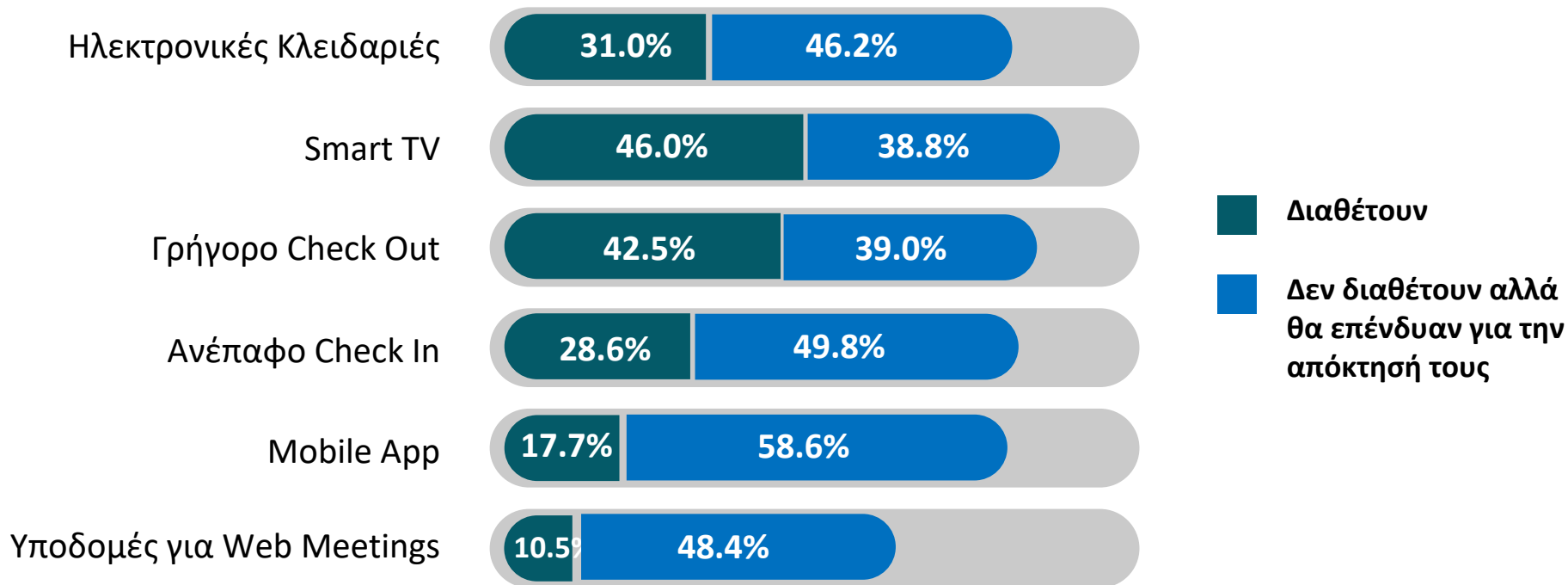


# Ιεράρχηση της Αναγκαιότητας για Επενδύσεις στα Διαχειριστικά Εργαλεία του Ξενοδοχείου

Προτεραιότητες ξενοδόχων ως προς τις επενδύσεις για **εγκατάσταση** ή **αναβάθμιση** διαχειριστικών εργαλείων

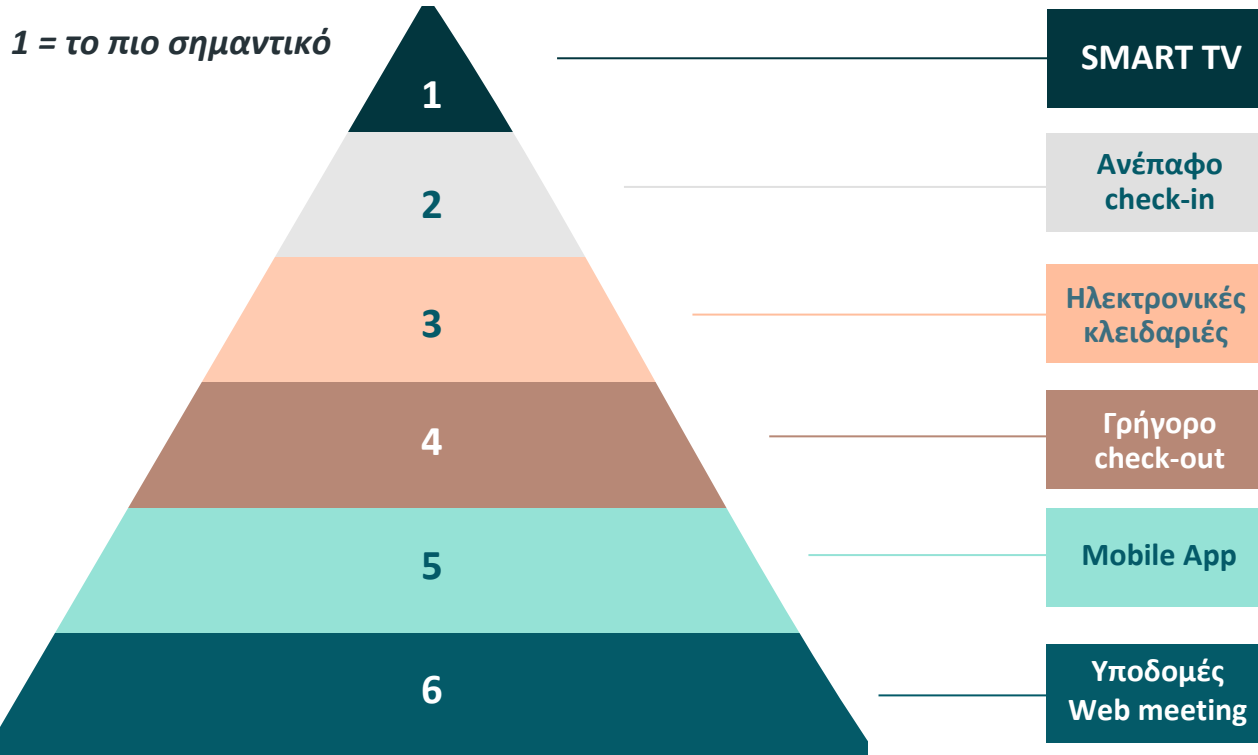


# Πρόσθετες Τεχνολογικές / Ψηφιακές Λύσεις που διαθέτουν τα Ξενοδοχεία (% επί του συνόλου)



# Ιεράρχηση της Αναγκαιότητας για Επενδύσεις σε Σύγχρονες Τεχνολογικές Λύσεις

Προτεραιότητες ξενοδόχων ως προς τις επενδύσεις για την εφαρμογή σύγχρονων τεχνολογιών στο ξενοδοχείο



*10 = το λιγότερο σημαντικό*

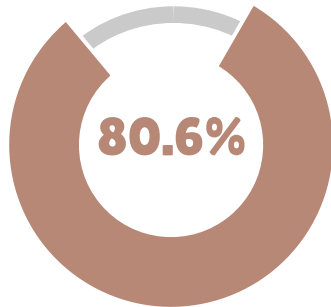
# Εκπαίδευση Προσωπικού Ξενοδοχείων στις Σύγχρονες Τεχνολογίες και στο e-marketing



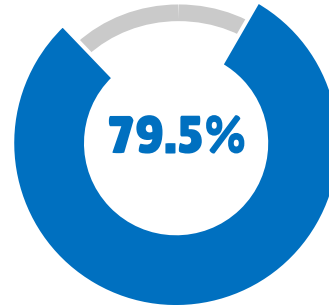
Συμμετοχή σε στοχευμένα προγράμματα **Ενημέρωσης** για τις νέες τεχνολογίες



Υπάρχει μεγάλο ενδιαφέρον από την πλευρά των Ελλήνων ξενοδόχων τόσο για να ενημερωθούν όσο και για να εκπαιδευτούν οι ίδιοι και το προσωπικό τους στις νέες τεχνολογίες, αλλά και στις σύγχρονες μεθόδους ηλεκτρονικού μάρκετινγκ



Συμμετοχή σε στοχευμένα προγράμματα **Εκπαίδευσης** για τις νέες τεχνολογίες



Συμμετοχή σε **Εκπαίδευση** για digital marketing



# Βασικοί Ανασταλτικοί Παράγοντες για Επένδυση σε Νέες Τεχνολογίες



**Ευχαριστούμε  
για την προσοχή σας!**



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ  
HELLENIC CHAMBER OF HOTELS

