



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Νέες Τεχνολογίες και Τουρισμός στην περίοδο του Covid-19

Δρ. Βαρελάς Σωτήριος- Διδάσκων eTourism Τμήμα Τουριστικών Σπουδών
Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Πειραιάς 2020



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Διασύνδεση Τουρισμού και ΤΠΕ

- Ο τουρισμός λόγω των χαρακτηριστικών του είναι άμεσα συνδεδεμένος με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ).
- Πλέον οι τουριστικές επιχειρήσεις μετατρέπονται σε e- tourism και m-tourism επιχειρήσεις.
- Λόγω της γεωγραφικής απόστασης των πελατών με τον τουριστικό προορισμό ή επιχείρηση, απαιτείται η χρήση ΤΠΕ για την εύκολη διεκπεραίωση των συναλλαγών.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

- Το Τουριστικό προϊόν αποτελεί ένα άρρηκτο μίγμα ποικίλων άυλων υπηρεσιών και υλικών προϊόντων, όπως είναι η φιλοξενία, η διατροφή, η διασκέδαση, οι μεταφορές, και η αγορά καταναλωτικών αγαθών.
- Η παροχή πολυμεσικών πληροφοριών και εικονικής πραγματικότητας μπορεί αντίστοιχα να διευκολύνει την διαδικασία επιλογής και απόφασης του τουρίστα.
- Η αποδοτική κάθετη και οριζόντια συνεργασία, ο συντονισμός και η επικοινωνία μεταξύ όλων των τουριστικών επιχειρήσεων είναι απαραίτητη.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

- ✓ Οι ΤΠΕ επηρεάζουν καθοριστικά την αντίληψη όσον αφορά το σύνολο του τουριστικού κλάδου, και επανακαθορίζουν τις συνθήκες του ανταγωνισμού στο σύγχρονο περιβάλλον.
- ✓ Αποτελούν παράγοντα δημιουργίας και διατήρησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για ένα τουριστικό οργανισμό.
- ✓ Οι ΤΠΕ επηρεάζουν τη διαφοροποίηση των προϊόντων, το δομικό κόστος καθώς και τα κόστος μετακίνησης.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Οι εφαρμογές των ΤΠΕ στην τουριστική βιομηχανία αφορούν τομείς όπως (1/3):

- Το Internet
- Το ηλεκτρονικό εμπόριο
- Τις Mobile εφαρμογές
- Τη διαχείριση του τουριστικού προορισμού (Destination Management Organization- DMO)
- Τη χρήση τεχνολογιών κινητής πλατφόρμας στον τουρισμό (m-tourism), όπως τα συστήματα παγκόσμιου εντοπισμού θέσης (Global Positioning Systems), τα Location Based Services, το ψηφιακό ραδιόφωνο και ποικίλες ακόμα εφαρμογές
- Τα «έξυπνα» συστήματα μέτρησης - ανάλυσης δεδομένων στον τουρισμό.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Οι εφαρμογές των ΤΠΕ στην τουριστική βιομηχανία αφορούν τομείς όπως (2/3):

- Τα γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα
- Τις ασύρματες ηλεκτρονικές ετικέτες
- Τις ΤΠΕ σε επιμέρους κλάδους όπως αερομεταφορές νέες τεχνολογίες όπως web checkin, board connect, gds καθώς και αλλαγές στο σύστημα κρατήσεων
- Τις πρακτικές όπως όπως e-procurement, e-Marketing, e-Ticketing, Application Service Providers, VoIP, Customer Relationship Management, Channel Management, self-service kiosks, e-learning, mobile commerce, knowledge management systems, ERP, e-recruitment
- Το Blockchain



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Οι εφαρμογές των ΤΠΕ στην τουριστική βιομηχανία αφορούν τομείς όπως (3/3):

- Τα Social media Travel 2.0 και 3.0
- Το Internet of things
- Τα Wearables
- Τους Βιοαισθητήρες
- Τη Ρομποτική
- Την Εικονική και Επαυξημένη Πραγματικότητα
- Το Gamification
- Την Τεχνητή Νοημοσύνη



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Οι ΤΠΕ αλλάζουν ριζικά το τουριστικό περιβάλλον

- 1 κινητό για κάθε ταξιδιώτη,
- Το 65% της έρευνας για ταξίδι ξεκινά σε κινητό,
- Το 30% των online κρατήσεων από κινητό,
- Το 45% των ταξιδιωτών χρησιμοποιεί Smartphones για κράτηση,
- 50% των χρηστών επισκέφθηκε το “TripAdvisor” μέσω tablet και τηλεφώνου,
- Τα κοινωνικά μηνύματα θα αντιπροσωπεύουν 2,5 δισεκατομμύρια παγκόσμιους χρήστες,



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

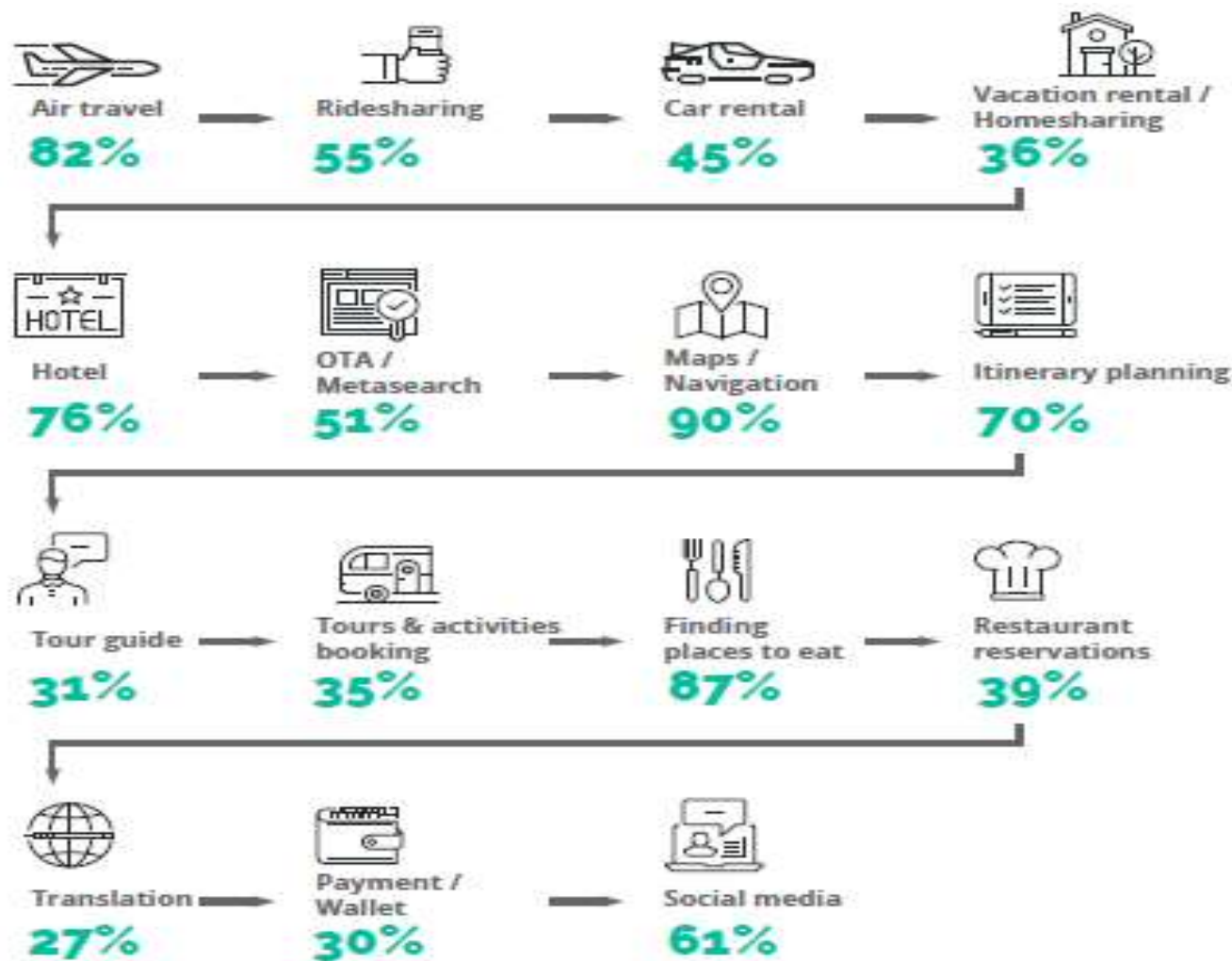
Οι ΤΠΕ αλλάζουν ριζικά το τουριστικό περιβάλλον (2/2)

- 97% των “Millennials” μοιράζονται εικόνες ενώ ταξιδεύουν,
- 5 από τους 6 χρήστες θα επιλέξουν να συνδεθούν με εταιρείες σε κοινωνικά μέσα ενημέρωσης,
- Το 78% των ατόμων παρακολουθεί βίντεο online κάθε εβδομάδα,
- Το 2018 το 66,7% των κρατήσεων πραγματοποιήθηκε online,
- Το 51,5% κάνει κράτηση μέσω κινητού και το 48,5% μέσω desktop,
- Το 53% θα κλείσουν μέσω εταιρείας που επικοινωνούν άμεσα,
- Η Airbnb διαχειρίζεται 3 εκατ. Δωμάτια, σε 34.000 πόλεις και 190 χώρες



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

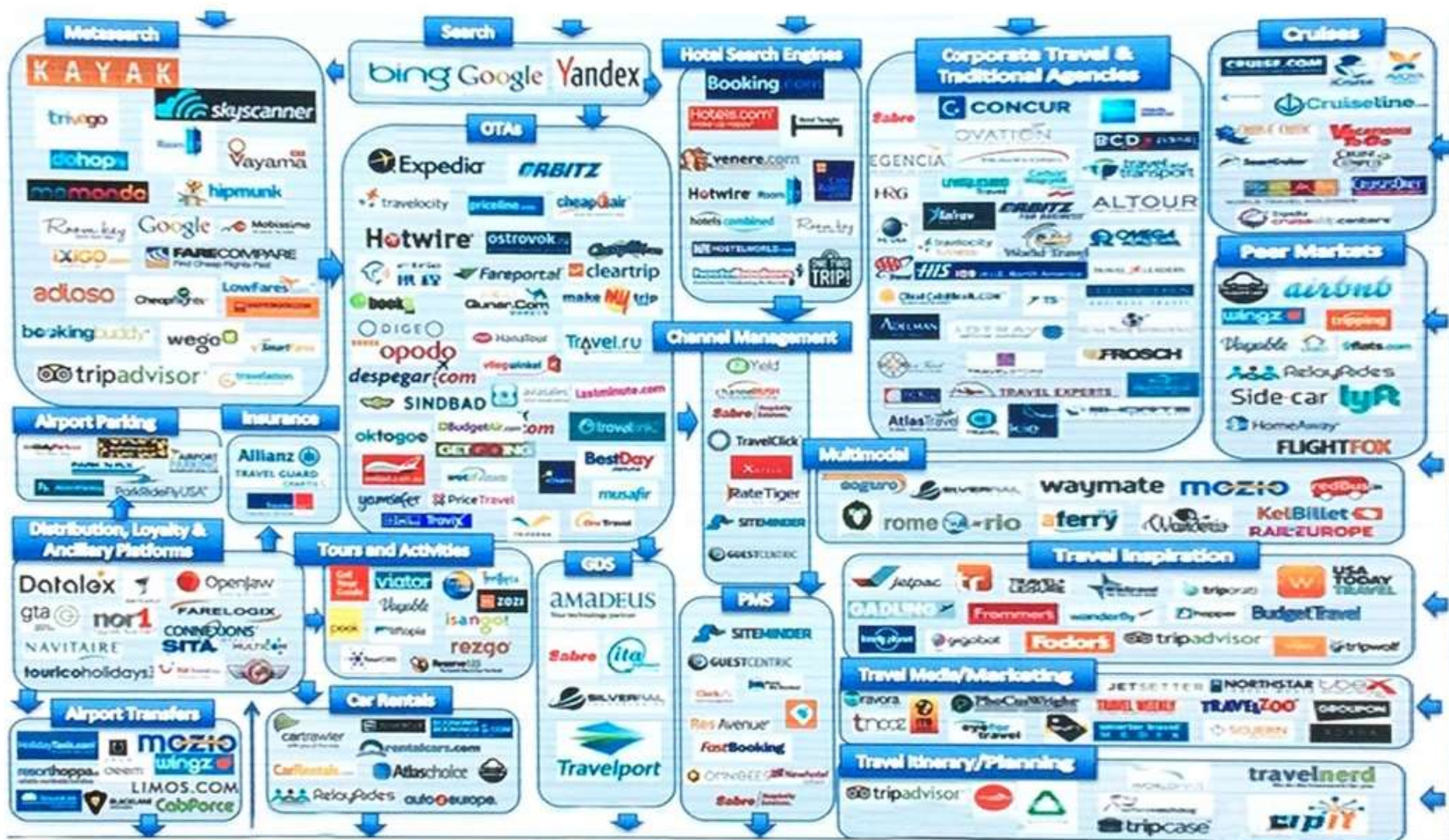
Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών



Source: Skift Research



Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

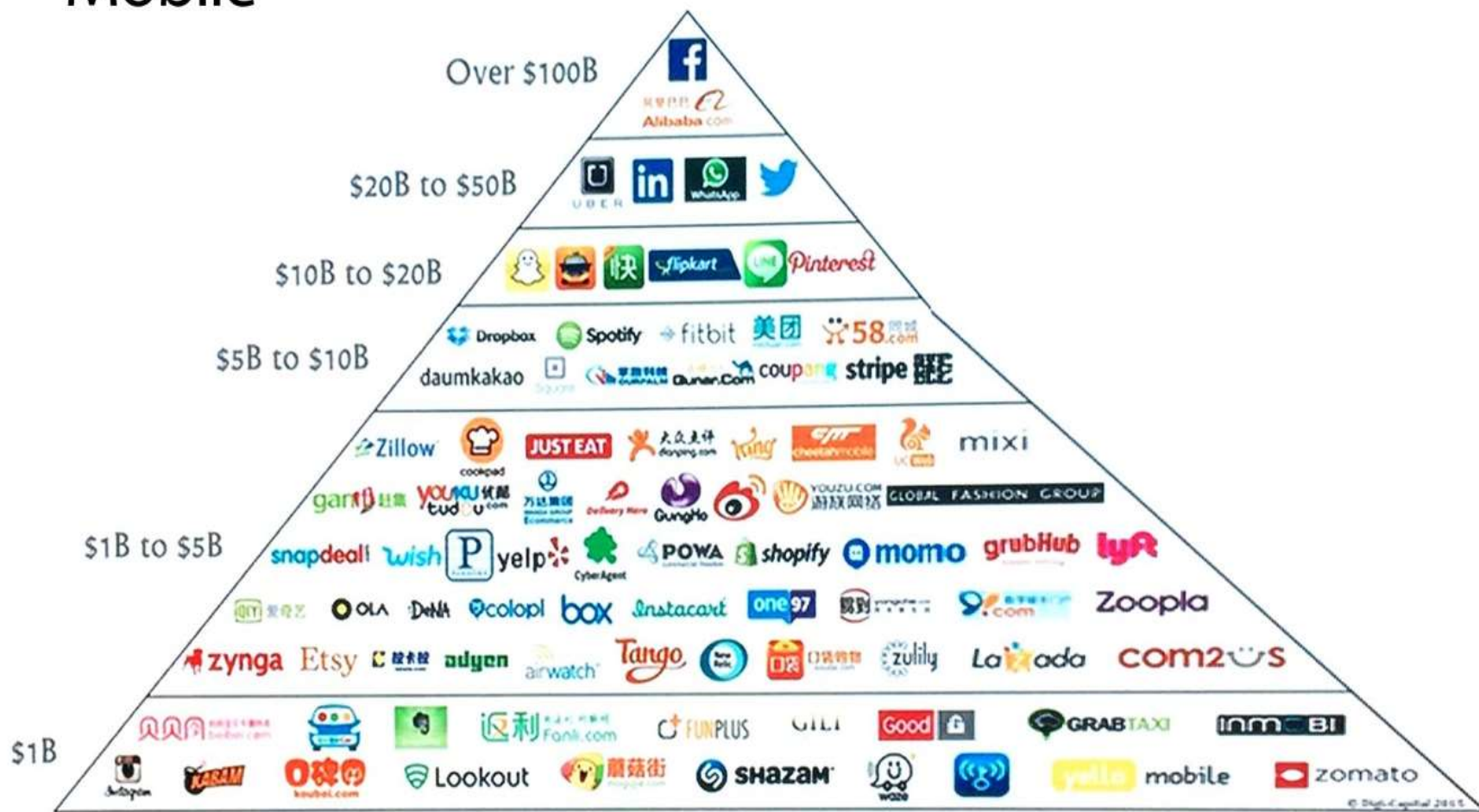




Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Mobile





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

https://www.youtube.com/watch?v=ow_TV4LIGcs&t=3s



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Οι εφαρμογές των ΤΠΕ επηρεάζουν:

- Τουριστικούς Προορισμούς
- Τουριστικές Επιχειρήσεις
- Τον Άνθρωπο ως ντόπιο και ως Επισκέπτη



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Τουριστικοί Προορισμοί και eTourism



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Οι ΤΠΕ βρίσκουν εφαρμογή στους σύγχρονους Τουριστικούς Προορισμούς σε τομείς όπως:

- η στρατηγική και ο σχεδιασμός,
- το μάνατζμεντ,
- το μάρκετινγκ,
- την εκπαίδευση,
- την προστασία του περιβάλλοντος,
- την προσβασιμότητα,
- την έρευνα,
- την ανάπτυξη επιχειρηματικότητας,
- τη διατήρηση της πολιτισμικής κληρονομιάς.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Οι ΤΠΕ στους σύγχρονους Τουριστικούς Προορισμούς:

Προσφέρουν επιλογές για διαφορετικές πύλες ή διεπαφές για διάφορες υποκατηγορίες χρηστών, όπως για παράδειγμα:

- τους επισκέπτες για τουριστικά ταξίδια από διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές ή βάσει διαφορετικών γλωσσών,
- καθώς και για επιχειρηματικές εκδηλώσεις (πχ meetings ή οργανώσεις συνεδρίων),
- τους πολίτες και ανάμειξη τους στο τουριστικό προϊόν (peer2peer),
- τους επαγγελματίες τουρισμού μέσω data base,
- τους δημόσιους φορείς για μέτρηση του ενεργειακού αποτυπώματος,
- τους διαχειριστές των προορισμών για κατεύθυνση



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Οι ΤΠΕ στους σύγχρονους Τουριστικούς Προορισμούς

- ❖ Το φάσμα των πιθανών υπηρεσιών που διατίθενται στους χρήστες μέσω μιας πλατφόρμας είναι πολύ μεγάλο και δείχνει πώς οι ΤΠΕ μπορεί να υποστηρίξουν πολλές πτυχές της διαχείρισης και του μάρκετινγκ προορισμού.
- ❖ Δεν υπάρχει ουσιαστικά καμία πτυχή της διαχείρισης προορισμού που να μην μπορεί να ενισχυθεί και να γίνει πιο αποτελεσματική με τον τρόπο αυτό.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

- «Ο έξυπνος (Smart) προορισμός», είναι ένας χώρος, καινοτόμος, προσβάσιμος για όλους, όπου, οι υποδομές του βασίζονται στην τεχνολογία αιχμής και αποκλειστικά σε βιώσιμη ανάπτυξη. Αυτός ο συνδυασμός διευκολύνει την αλληλεπίδρασή και ενσωμάτωση των τουριστών με το περιβάλλον, αυξάνει την ποιότητα της εμπειρίας του και βελτιώνει την ποιότητα ζωής των κατοίκων.»
- 4 πυλώνες των προορισμών που θέλουν να μεταμορφωθούν σε έξυπνους (Smart) προορισμούς. Αυτοί είναι:
 - ✓ Καινοτομία
 - ✓ Τεχνολογία
 - ✓ Προσβασιμότητα και
 - ✓ Βιωσιμότητα



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

- Ο ρόλος του **έξυπνου (Smart) προορισμού** είναι να ενισχύει την επίτευξη της αειφόρου ανάπτυξης μέσω της χρήσης διαθέσιμων τεχνολογιών.
- Λόγω των συνεχών μεταβολών στην αγορά, οι εμπλεκόμενοι φορείς του τουρισμού ολοένα και περισσότερο αντιμετωπίζουν την ανάγκη για συστηματική ενημέρωση και παρακολούθηση της διαδικασίας εκμετάλλευσης πόρων, όπως και την ανάλυση δεδομένων σε κάθε φάση διαχείρισης για την πιο αποτελεσματική λήψη αποφάσεων.
- Ένας έξυπνος (Smart) ή και ευφυής προορισμός έχει τη δυνατότητα καταγραφής, κατηγοριοποίησης και ανάλυσης των εισερχόμενων πληροφοριών, που συλλέγονται για χρήση στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

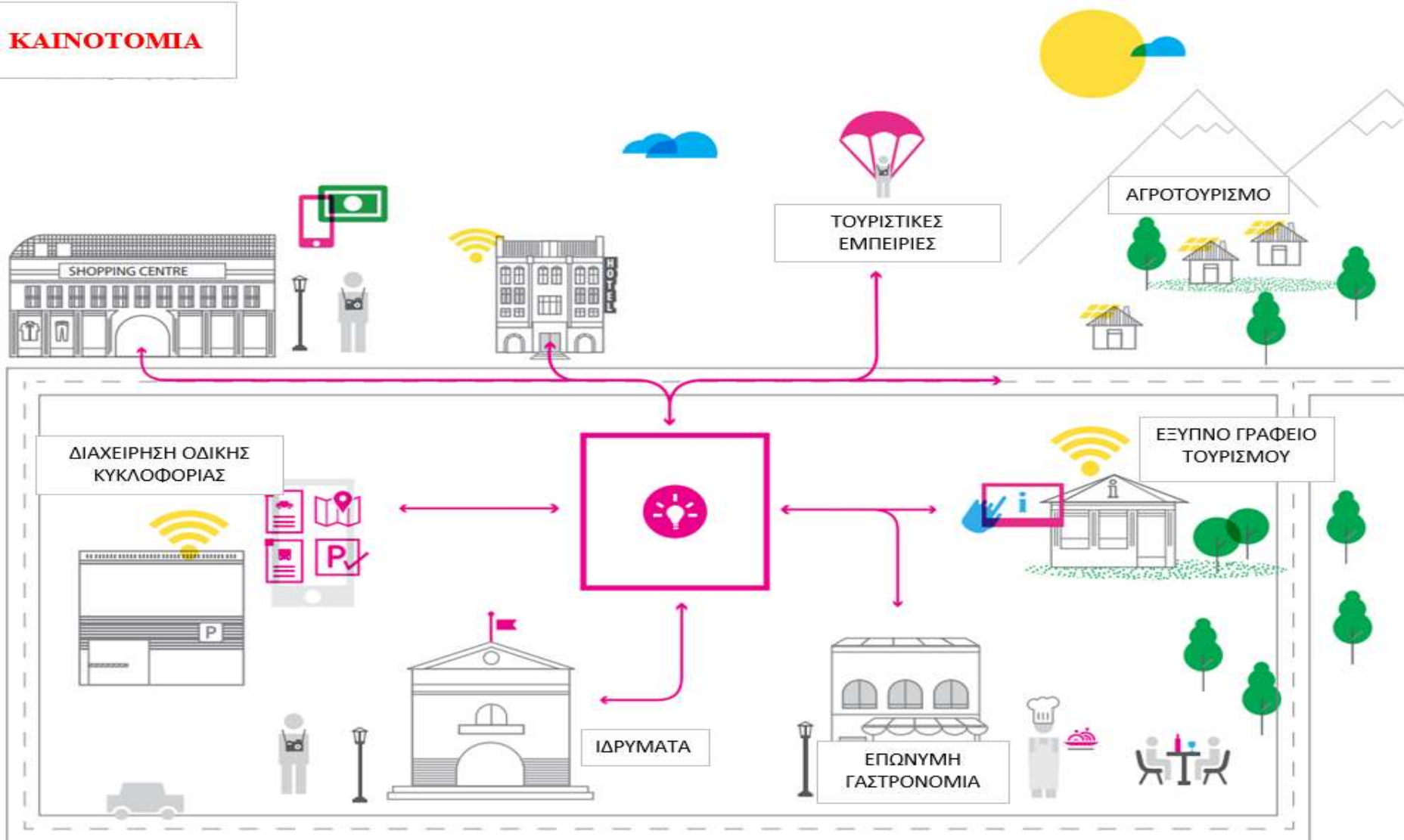
- Οι **έξυπνοί (Smart) προορισμοί**, εφαρμόζουν και αυξάνουν την χρήση νέων τεχνολογιών, προκειμένου να βελτιώσουν την διαχείριση των υπηρεσιών του προορισμού σε πραγματικό χρόνο.
- Ουσιαστικά οι σύγχρονοι προορισμοί λειτουργούν σε ένα πλαίσιο real- time τουρισμού όπου η αποτύπωση της πληροφορίας, της εικόνας, των δεδομένων γίνονται σε πραγματικό χρόνο.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Actions on COVID19 – Kakinada Smart City

<https://www.youtube.com/watch?v=LalHJQGzhkQ>



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Ολοκληρωμένα Ηλεκτρονικά Συστήματα Διαχείρισης Προορισμού

- Τα συστήματα διαχείρισης προορισμού (Destination Management-Information System) προσφέρουν τη δυνατότητα για την καλύτερη και πιο στοχευμένη προβολή του τουριστικού προορισμού.
- Το DMS συγκεντρώνουν και θα παρουσιάζουν όλη την τουριστική πληροφορία του προορισμού και ενημερώνουν – επικαιροποιούν σε τακτά χρονικά διαστήματα παρέχοντας ολοκληρωμένες, καινοτόμες, «έξυπνες», προσωποποιημένες υπηρεσίες e-tourism, οι οποίες θα βοηθούν το δυνητικό επισκέπτη να γνωρίσει και στη συνέχεια να επιλέξει τον προορισμό και τις παρεχόμενες υπηρεσίες (πολιτιστικές εκδηλώσεις / διαδρομές κτλ).



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Ολοκληρωμένα Ηλεκτρονικά Συστήματα Διαχείρισης Προορισμού

Εμπλουτίζουν το τουριστικό προϊόν και τις παρεχόμενες υπηρεσίες με προσωποποιημένης φύσης πολιτιστικές διαδρομές μέσω :

- Ενσωμάτωσης στο DMS των πολιτιστικών διαδρομών ανά περιοχή και περίοδο σε συνδυασμό με τα σημεία εισόδου των τουριστών στον προορισμό (σύνδεση διαδρομών με τις πύλες εισόδου),
- Λειτουργία και προώθηση ολοκληρωμένου ημερολογίου (καλεντάρι) πολιτιστικών εκδηλώσεων,
- Συντονισμός δράσεων προβολής πολιτιστικών εκδηλώσεων (φεστιβάλ χορού - τραγουδιού, αθλητικές διοργανώσεις) και διεθνοποίηση αυτών μέσω χρήσης ΤΠΕ.
- Ενσωμάτωση του συνόλου των πληροφοριών για τη συγκοινωνιακή εξυπηρέτηση των επισκεπτών



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Ολοκληρωμένα Ηλεκτρονικά Συστήματα Διαχείρισης Προορισμού

- Ενσωμάτωση του συνόλου των διαθέσιμων διαδρομών και παρεχόμενων υπηρεσιών για τουρισμό ειδικών κατηγοριών (θρησκευτικός, αγροτικός, γαστρονομικός, δραστηριοτήτων περιπέτειας, υπαίθρου, βουνού κλπ).
- Δυνατότητα άμεσης πρόσβασης από οποιοδήποτε σημείο της διαδικτυακής πύλης, ο επισκέπτης πρέπει να μπορεί να κατευθύνεται σε ένα σύνολο από συνοπτικές αλλά χρηστικές και εύληπτες πληροφορίες για όλα τα σημεία ενδιαφέροντος του προορισμού
- τις επιχειρήσεις τουριστικού ενδιαφέροντος,
- άλλες επιχειρήσεις και φορείς



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Ολοκληρωμένα Ηλεκτρονικά Συστήματα Διαχείρισης Προορισμού

- Ενσωμάτωση και παροχή και άλλων ηλεκτρονικών εφαρμογών του προορισμού όπως για παράδειγμα:
- Έκδοση ηλεκτρονικών εισιτηρίων για μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους.
- Εργαλείο για επιλογή και σχεδιασμό ταξιδιού.
- Παροχή και οπτικοποίηση πληροφοριών για τον προορισμό data center (για επενδυτές, tour operator).
- Αυτοματοποιημένη ενημέρωση για αποφυγή φαινομένων συνωστισμού, υπερτουρισμού.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Παράδειγμα 1: Destination Information System (Portal)





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Παράδειγμα 2: Mobile Εφαρμογές





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Παράδειγμα 3: Information Data Center - Info Kiosk





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Μέθοδοι Πρόσβασης Πληροφοριών στη Διαχείριση Προορισμών γίνεται μέσω:

- Υπολογιστή
- Κινητό τηλέφωνο/PDA
- iPod τύπου τεχνολογίας/tablets
- Συσκευές αυτοκινήτου
- Σταθερά σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο στο προορισμό
- Info kiosk
- Data Center
- Wearables
- Αισθητήρες
- Internet of Things



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Τοποθεσία (Geolocation systems)

- Η ενεργοποιημένη τοποθεσία επιτρέπει στους τουρίστες να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες πλοήγησης και τις υπηρεσίες Pinpoint μέσω δορυφορικού GPS. Ανάλογα από τις δυνατότητες που προσφέρει κάθε συσκευή οι τουρίστες μπορούν να σημειώσουν τα μέρη και αξιοθέατα που τους ενδιαφέρουν και να με τη βοήθεια του GPS να οδηγηθούν σε αυτήν.

Big Data

- Το Big Data αντιπροσωπεύει ένα από τα πιο αναδυόμενα πεδία έρευνας στη σύγχρονη εποχή. Η χρήση του Big Data θεωρείται ότι έχει ανεκτίμητη αξία, λόγω της ικανότητας του να παρέχει στους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις ένα τεράστιο όγκο δεδομένων και δυνατότητα να εξαγουν συμπεράσματα για:
 - τις στάσεις,
 - τις απόψεις,
 - τις προτιμήσεις και
 - τις ανάγκες των πελατών.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

- **Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT)**
- Internet of Things ή το Διαδίκτυο των Πραγμάτων παρουσιάζει τη σύνδεση διαφορετικών συσκευών με εξαίρεση των συνηθισμένων (όπως είναι ένα έξυπνο τηλέφωνο) και του Διαδικτύου, με αποτέλεσμα, η σύνδεση να οδηγεί σε επικοινωνία ανάμεσα σε συσκευές με ανάλογο λογισμικό ή αισθητήρες, και ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ τους. Τα πράγματα στην προκειμένη περίπτωση αντιπροσωπεύουν κάθε από αντικείμενο, σε οποίο μπορεί να αναθέτει μια IP διεύθυνση, για να αποκτήσει τις δυνατότητες να στέλνει δεδομένα μέσω Internet.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

- Διαδίκτυο των Πραγμάτων (IoT)
 - ✓ Το Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT), επιτρέπει σύνδεση μεγάλου αριθμού χρηστών, συσκευών, υπηρεσιών και εφαρμογών στο Διαδίκτυο.
 - ✓ Διασυνδεδεμένα μέρη κάνουν άμεση ή έμμεση ανταλλαγή πληροφοριών, στη συνέχεια τα δεδομένα που έχουν συλλεχθεί υποβάλλονται σε επεξεργασία ή αποστέλλονται στους διακομιστές ή στις εφαρμογές στο «σύννεφο», γνωστό ως Cloud Computing.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Όλες οι λειτουργίες του Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT), βασίζονται σε τρία χαρακτηριστικά:

- Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT) σημαίνει συνδεσιμότητα, ανάμεσα σε όλα τα προαναφερόμενα στοιχεία ,οι συνδεδεμένες συσκευές στο ΔτΠ (IoT), μπορούν να εντοπιστούν και, αλληλοεπιδρούν μεταξύ τους και με το περιβάλλον.

Από την άποψη των χρηστών οι υπηρεσίες του ΔτΠ (IoT) χρησιμοποιούνται σε τρία επίπεδα:

- Ο χρήστης βάζει σε επεξεργασία κάποια προσωπικά του στοιχεία και αναμένει τα αποτελέσματα,
- Η χρήση του ΔτΠ (IoT),μέσα σε χώρο που ζει, εργάζεται ή επισκέπτεται και,
- Για τη χρήση του ΔτΠ (IoT) στο ευρύτερο περιβάλλον των χρηστών



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Εικονική Πραγματικότητα στη Διαχείριση Προορισμών

- Η τεχνολογία εικονικής πραγματικότητας καθώς και άλλες εφαρμογές όπως επauξημένη- 360 περιήγηση παρουσιάζουν σημαντικές προκλήσεις για τους προορισμούς του μέλλοντος προσφέροντας πραγματικά το είδος της εμπειρίας που υποσχέθηκε ο προορισμός. Μέσω προγραμματιστικών συστημάτων θα είναι εφικτή η διαδικασία σχεδιασμού του ταξιδιού χρησιμοποιώντας την εικονική πραγματικότητα ως λογική εξέλιξη στη χρήση της τεχνολογίας στον τουρισμό.
- Βρίσκουν εφαρμογή στους σύγχρονους τουριστικούς προορισμούς σε τομείς όπως ο σχεδιασμός και το μάρκετινγκ, η εκπαίδευση, η προσβασιμότητα, η διατήρηση της πολιτισμικής κληρονομιάς και η ασφάλεια.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Εικονικοί Κόσμοι – Το παράδειγμα του Second Life

- Η δημιουργία και λειτουργία εντός του εικονικού κόσμου Second Life, προκαλεί αναπόφευκτα επίδρασης της εικονικής βύθησης, στον τρόπο που ο χρήστης μέσω του avatar του αντιλαμβάνεται και ερμηνεύει τον εικονικό του κόσμο.



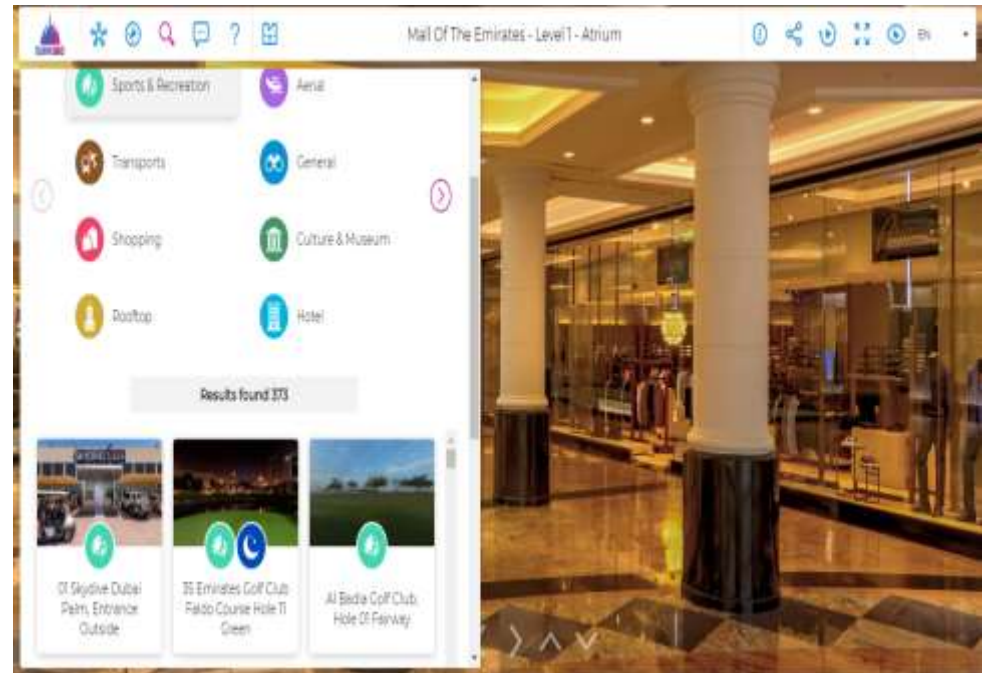


Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Dubai 360 <https://dubai360.com/>

- Το Dubai360 είναι η πλέον διαδεδομένη παγκοσμίως πλατφόρμα περιήγησης και μπορεί να προβληθεί από οποιονδήποτε ιστότοπο. Αποτελεί ένα ολοκληρωμένο 360 DMS- DIS.





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Ψηφιακοί Οδηγοί Προορισμών

- Ολιστικές πλατφόρμα ψηφιακής περιήγησης και εικονικής καταγραφής σύγχρονων προορισμών. Παροχή επαυξημένης augmented πληροφορίας στο χρήστη eTIPS, Blippar, AR City.





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

AR and Covid

<https://www.youtube.com/watch?v=jqUwVXo4B3s>



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Τουριστικές Επιχειρήσεις και eTourism



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Οφέλη τουριστικών επιχειρήσεων μέσω ΤΠΕ:

- ✓ Ψηφιοποίηση όλων των διαδικασιών και των αλυσίδων αξίας στις τουριστικές, ταξιδιωτικές, επιχειρήσεις φιλοξενίας και τροφοδοτικές βιομηχανίες, που επιτρέπουν στους οργανισμούς να μεγιστοποιούν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά τους,
- ✓ Ευκολία πρόσβασης στις πληροφορίες, μετάδοση ανάκτηση πληροφοριών,
- ✓ Κατανόηση των αναγκών των καταναλωτών,
- ✓ Βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών,
- ✓ Δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πελάτες,
- ✓ Ανάπτυξη,



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Οφέλη τουριστικών επιχειρήσεων μέσω ΤΠΕ:

- ✓ Διαχείριση καινοτομίας,
- ✓ Δημιουργία αξίας,
- ✓ Ενίσχυση του brand awareness,
- ✓ Υλοποίηση ενός εφαρμοσμένου marketing,
- ✓ Δημιουργία και υποστήριξη του δικτύου συνεργασιών,
- ✓ Συντονισμό και υποστήριξη δικτύου συνεργατών- πελατών,
- ✓ Ενίσχυση της εξωστρέφειας, της ελκυστικότητας και της ανταγωνιστικότητας,
- ✓ Διεθνοποίηση



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Εφαρμογές ΤΠΕ σε Τουριστικές Επιχειρήσεις:

- Τουριστικά e-shops και e-magazines,
- Διαδικτυακές Μηχανές Κρατήσεων,
- Online Travel Agent (OTAs),
- Συστήματα παγκόσμιας διανομής (GDSs),
- Ηλεκτρονική Διαχείριση Πελατών e-CRM,
- Διαδικτυακές πλατφόρμες- Κοινότητες (Expedia, Booking, TripAdvisor, κλπ.),
- Νέοι διαμεσολαβητές (eMediaries),
- eΔιαχείριση Επιχειρήσεων (Channel Management, κα)
- Προσωποποιημένο metasearch για κρατήσεις



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Εφαρμογές ΤΠΕ σε Τουριστικές Επιχειρήσεις:

- Εφαρμογές Ασφάλειας Δεδομένων (Cyber Risk),
- Εξειδικευμένες μηχανές αναζήτησης,
- Mobile Applications,
- Πύλες ηλεκτρονικών συναλλαγών,
- Social Media (Travel 2.0),
- Gamification,
- Εικονική και Επαυξημένη Πραγματικότητα,
- Internet of Things,
- Τεχνητή Νοημοσύνη,
- Βιοαισθητήρες.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

- Οι σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμοστούν στο νέο τεχνολογικό και διεθνές περιβάλλον.
- Να βασιστούν στη δημιουργικότητα, τη συνεργασία και την καινοτομία, ώστε να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.
- Η διαμονή πλέον δεν αποτελεί από μόνη της συγκριτικό πλεονέκτημα την ίδια στιγμή που οι ανταγωνιστές στις p2p πλατφόρμες κυριαρχούν στον τομέα της τοπικότητας.
- Η νέα φιλοσοφία πρέπει να διαπνέεται από το πνεύμα μιας «smart», ανθρώπινης και φιλικής προς το περιβάλλον, μονάδας.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Αειφόρος Ανάπτυξη και Green Hotels

Απαιτείται ο αειφόρος σχεδιασμός των επιχειρήσεων τουρισμού, με σεβασμό στο περιβάλλον, στο τοπίο, στη φυσιογνωμία του ξενοδοχείου.

Η προστασία του περιβάλλοντος πρέπει να διαπνέει κάθε δραστηριότητα των επιχειρήσεων.

- ✓ Να διαπνέονται από τις αρχές της Κυκλικής Οικονομίας.
- ✓ Να μετατραπούν από χώρους διαμονής σε eco-minded επιχειρήσεις.
- ✓ Μείωση των λειτουργικών εξόδων στις ξενοδοχειακές μονάδες.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

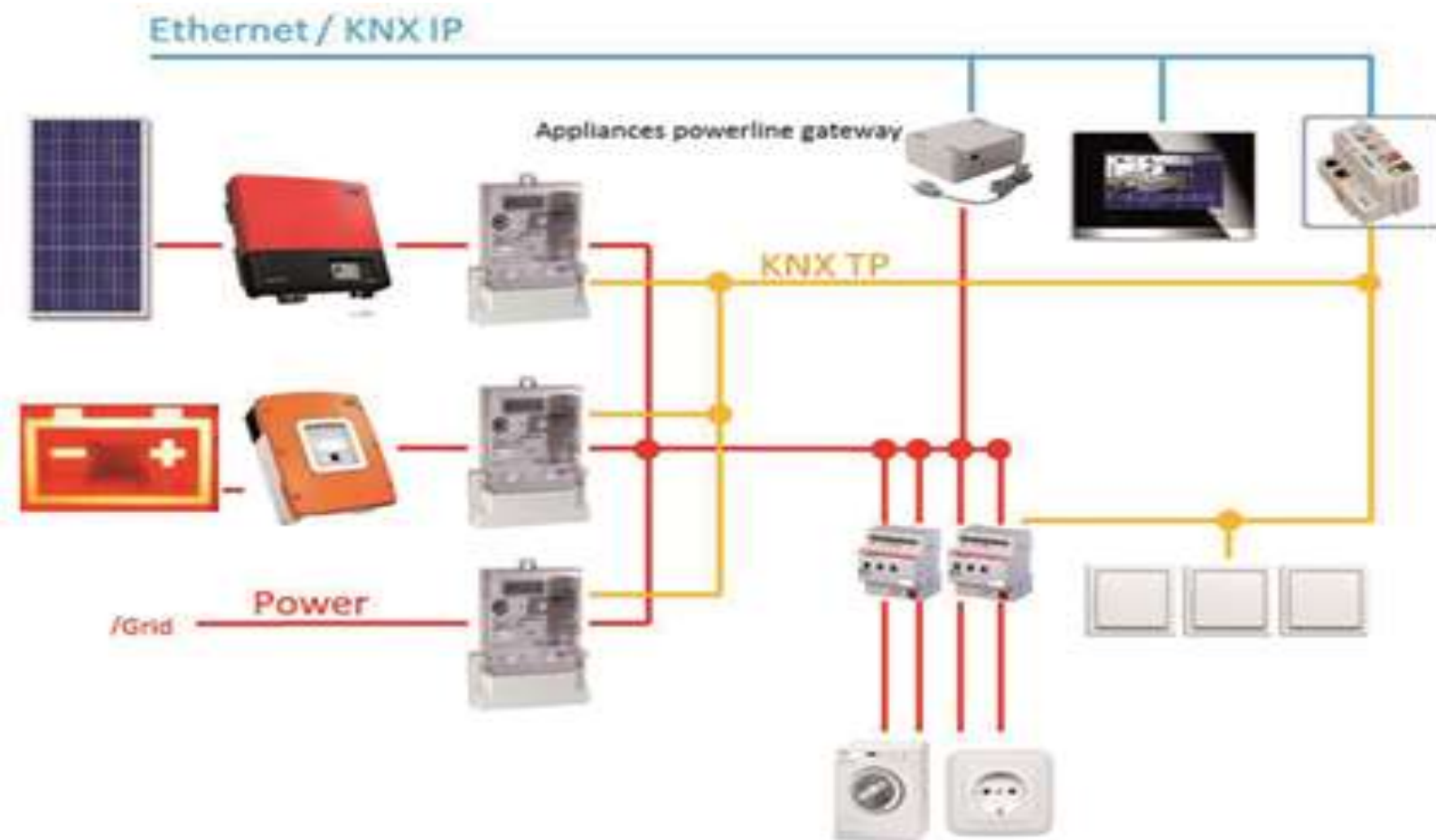
Βασικές Εφαρμογές για Αειφόρα Ξενοδοχεία

- Αισθητήρες παρουσίας για έλεγχο φωτισμού και κλιματισμού.
- Αυτόνομος Έλεγχος, με ή χωρίς αντιστάθμιση φυσικού φωτισμού.
- Έλεγχος μεγάλων περιοχών, με χρήση Master/Slave αισθητήρων.
- Σε συνδυασμό με Συστήματα Ελέγχου Κτηρίων (BMS).
- Ψηφιακό ή ευφυές (smart) δίκτυο διανομής ενέργειας.
- Έξυπνοι Ενεργοποιητές και Διαχείριση Φορτίων



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Ξενοδοχεία με επίκεντρο τον άνθρωπο- Χώροι ευεξίας και Μεταμόρφωσης

Τα σύγχρονα ξενοδοχεία πρέπει να πρωταγωνιστούν στη δημιουργία αξιομνημόνευτων στιγμών.

❖ Μετατροπή σε Memory Makers Hotels, μέσω ενός δομημένου branding και storytelling με τη χρήση των νέων τεχνολογιών και του διαδικτύου.

❖ Ειδικές προσωποποιημένες ηλεκτρονικές εφαρμογές. (φωτισμός του δωματίου θα ρυθμίζεται ανάλογα με τον βιορυθμό του επισκέπτη (μελατονίνη, ο καθαρισμός του αέρα θα γίνεται με ειδικά φίλτρα).



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Έξυπνα- Smart Ξενοδοχεία

V

Μέσω της τεχνολογίας και την αξιοποίηση του eTourism τα ξενοδοχεία πρέπει να γίνουν «έξυπνα-smart» σε όλη την αλυσίδα αξίας της μονάδας.

- ✓ Να αξιοποιήσουν κάθε νέο τρόπο κρατήσεων μέσω chatbox, facebook messenger, Google's AI personal assistance, Siri iphone.
- ✓ Χρήση νέων εργαλείων πληρωμής, όπως π.χ. Apple Pay, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που δίνει το προσωποποιημένο metasearch και οι big data αναλύσεις.
- ✓ Τα συστήματα CRM σε άλλο επίπεδο (αγαπημένο κρασί, κοκτέιλ με το όνομα)
- ✓ Οι on-demand κρατήσεις τους θα πρέπει να επεκταθούν και στον τομέα των εκδηλώσεων και των συνεδρίων.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Τεχνητή Νοημοσύνη και Κρατήσεις Ξενοδοχείων

V

- ✓ Allora - πλατφόρμα απευθείας κρατήσεων τεχνητής νοημοσύνης.
- ✓ Μαθησιακά μοντέλα για την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων.
- ✓ Εντοπισμός παραλλαγών που θα αποδώσουν την καλύτερη διαμόρφωση της μηχανής κρατήσεων.
- ✓ Προσωπικές αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες.
- ✓ Ella - chat-room ξενοδοχείου που βασίζεται στην τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης και ονομάζεται
- ✓ Αλληλεπίδραση ένα τσατμποτ που βασίζεται στην τεχνητή νοημοσύνη, τον Edward- Edwardian Hotels της Radisson Blu



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Τεχνητή Νοημοσύνη και Αυτοματισμοί

- Check-in με σαρωτή προσώπου.
- Ψηφιακός Βοηθός (κουρτίνες, φώτα).
- Ρομπότ στο check-in και στο service.
- Άνοιγμα πόρτας με βιονικά χαρακτηριστικά.
- Πληρωμές μέσω cryptocurrency.
- Προσωποποιημένες Προτάσεις.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Διαδίκτυο των Πραγμάτων- Internet of Things

V

Οι συσκευές επικοινωνούν μεταξύ τους.

Η σύνδεση όλων των ηλεκτρονικών συσκευών μεταξύ τους ή με δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο.

Στο κοντινό 2020 περίπου 20,4 δις συσκευές θα επικοινωνούν μεταξύ τους.

- Προσωποποιημένες επιλογές από profile σε social media για τον επισκέπτη.
- Βελτιστοποίηση σε όλο το ξενοδοχείο, αύξηση της απόδοσης.
- Η μηχανή θα ενημερώνει έγκαιρα για πιθανή βλάβη τα κατάλληλα τμήματα.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

360- Εικονική και Επαυξημένη Πραγματικότητα και Ξενοδοχεία

Εικονικές περιηγήσεις με wearable's των μονάδων στη λογική των εφαρμογών «Try before you fly».

Τα ξενοδοχεία μπορούν να ενσωματώσουν την επαυξημένη πραγματικότητα με πολλούς καινοτόμους τρόπους και να ενημερώσουν για σημεία του ξενοδοχείου ή τοπικά σημεία ενδιαφέροντος.

Διασύνδεση και εφαρμογή σε τομείς όπως:

Διαφήμιση, Κρατήσεις, Ενημέρωση, Προστασία.



360- Εικονική και Επαυξημένη Πραγματικότητα

V

Παραδείγματα:

- Η Hilton έχει εφαρμόσει τεχνολογίες 360 περιήγησης στα ξενοδοχεία της
- Το hub Hotel από το Premier Inn στο Ηνωμένο Βασίλειο μέσω της τεχνολογίας της επαυξημένης πραγματικότητας έχει δημιουργήσει διαδραστικούς τοίχους με την ενσωμάτωση πρόσθετων πληροφοριών.
- Εφαρμογές Panorama στην παρουσίαση ξενοδοχείων.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Ρομποτική και Ξενοδοχεία

V

Τα Ρομπότ ήδη διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο σε ξενοδοχεία του εξωτερικού.

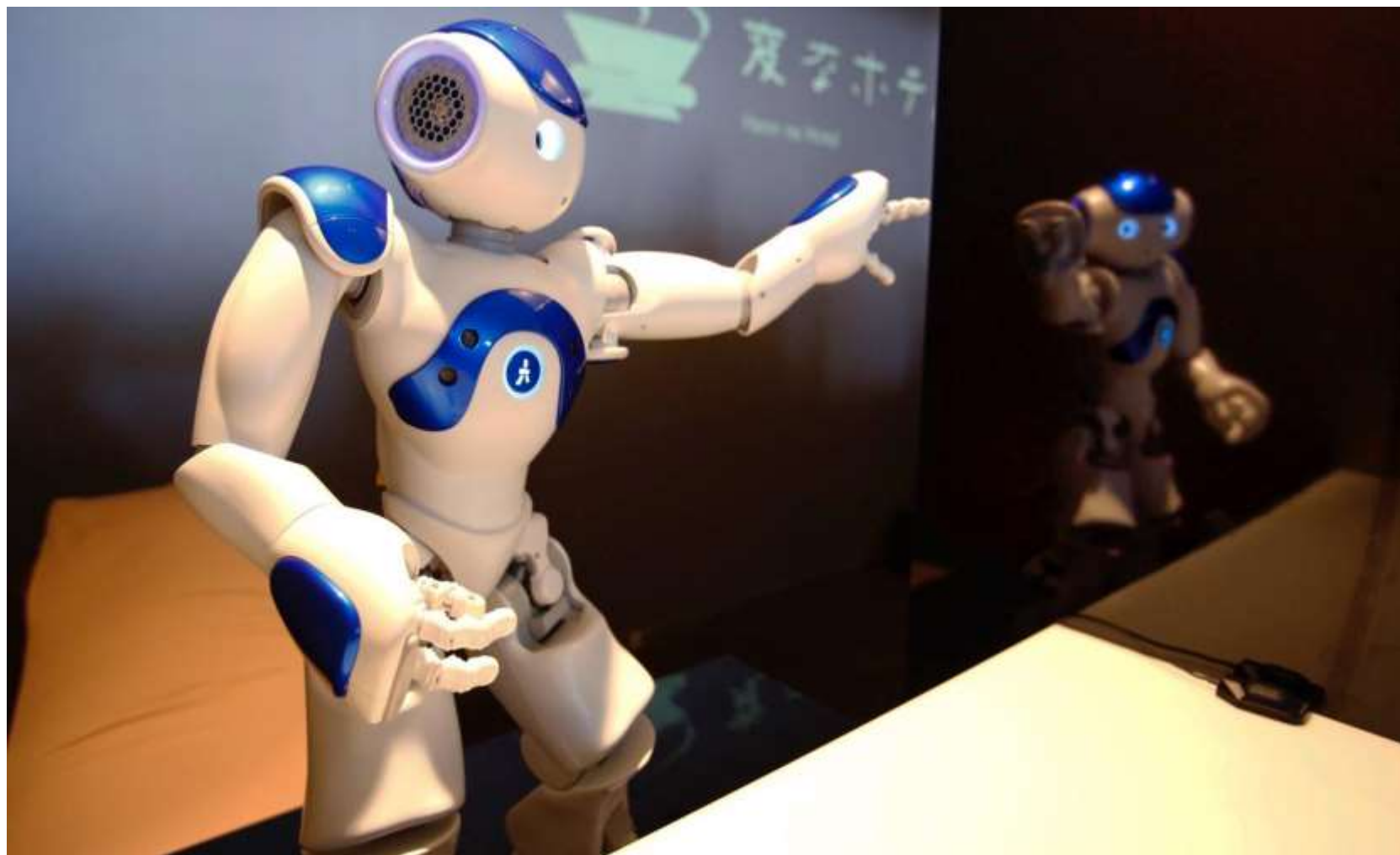
Βασικές εργασίες:

- ✓ Καθαριότητα Ξενοδοχείου
- ✓ Υποδοχή
- ✓ Μεταφορά βαριών αντικειμένων πχ βαλίτσες
- ✓ Concierge



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Robot Covid-19

<https://www.youtube.com/watch?v=AYJzzWKxPvA>

<https://www.youtube.com/watch?v=JzthGASSxxM>



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Οφέλη επισκεπτών μέσω ΤΠΕ:

- ✓ Ταχύτητα,
- ✓ Μειωμένο Κόστος,
- ✓ Αυξημένη Διαπραγματευτική Δύναμη,
- ✓ Δυνατότητα Κριτικής και Ανατροφοδότησης,
- ✓ Ασφάλεια,
- ✓ Ακρίβεια και την περιεκτικότητα των συγκεκριμένων τουριστικών πληροφοριών,
- ✓ Αμεσότητα και Εξατομίκευση,
- ✓ Συν-διαμόρφωση Υπηρεσιών.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Εφαρμογές ΤΠΕ για επισκέπτες:

- Τουριστικά e-shops και e-magazines,
- Διαδικτυακές Μηχανές Κρατήσεων,
- Online Travel Agent (OTAs),
- Διαδικτυακές πλατφόρμες- Κοινότητες (Expedia, Booking, TripAdvisor, κλπ.),
- eWoM (social media, travel 2.0),
- Crowd sourcing, crowd branding & marketing,
- Peer2Peer Economy
- Cryptocurrency (Blockchain)



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

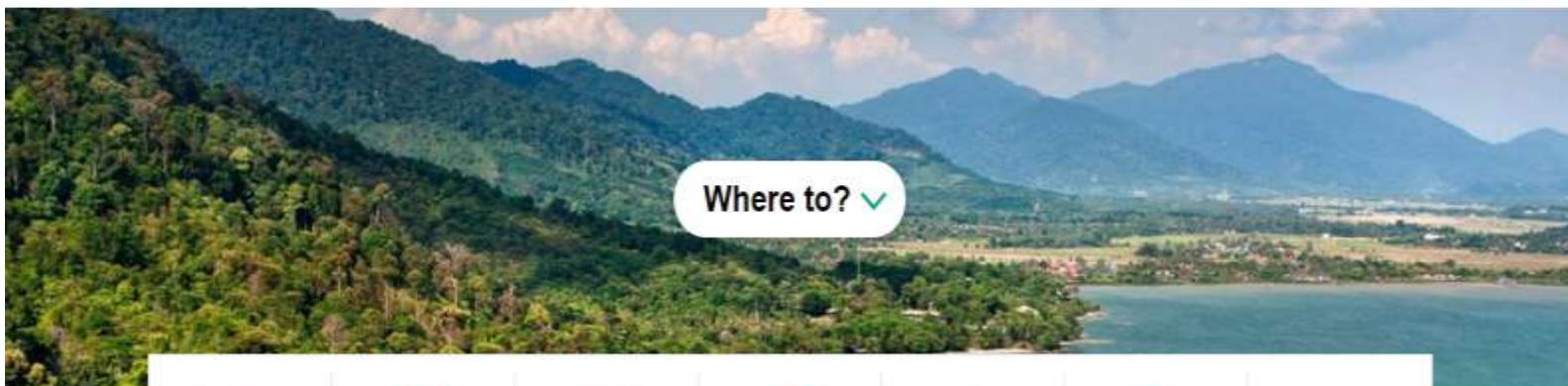
Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Παράδειγμα 1: Travel 2.0



JOIN

Search



Hotels



Things to do



Restaurants



Flights



Vacation Rentals



Cruises



More



More personal. More helpful.
More connected.

Welcome to your all-new TripAdvisor
travel feed

Unlock your feed

Who to follow on TripAdvisor



Culture Trip ✓
@theculturetrip

Worldwide
212 contributions • 70,813 followers

We inspire people to explore the world's



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Παράδειγμα 2: Peer2Peer Economy





Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Οφέλη πολιτών μέσω ΤΠΕ:

- ✓ Επιχειρηματικότητα,
- ✓ Ενημέρωση επισκεπτών,
- ✓ Βιώσιμη διαχείριση του προορισμού από τους ίδιους τουρίστες εθελοντές “voluntourism” με καθαρισμό παραλίας, μονοπατιών, καταγραφή προβλημάτων,
- ✓ Προβολή προορισμού μέσω social media (crowbranding, crowdfunding),
- ✓ Κριτική στο Διαδίκτυο (tripadvisor),
- ✓ Ηλεκτρονικά Σεμινάρια Επιμόρφωση,
- ✓ Ομάδες Διαχείρισης Προορισμού.



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

**Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Εφαρμογές ΤΠΕ για πολίτες:

- Τουριστικά e-shops και e-magazines,
- Διαδικτυακές πλατφόρμες- Κοινότητες (Expedia, Booking, TripAdvisor, κλπ.),
- eWoM (social media, travel 2.0),
- Crowd sourcing, crowd branding & marketing,
- Peer2Peer Economy
- Cryptocurrency (Blockchain)



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

[Five ways China uses tech to screen Covid-19 patients](#)

<https://www.youtube.com/watch?v=W97O3pbCqP4>



Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών
Τμήμα Τουριστικών Σπουδών

Σας ευχαριστώ πολύ

Σωτήρης Βαρελάς

Email: sotirisvarelas@gmail.com

Social media: Sotiris Varelas

Τηλ: 6946748010