**ΜΑΘΗΜΑ**

**“ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ”**

ΚΥΡΙΑΚΟΥΛΗ ΣΤΑΜΑΤΙΑ, ΑΡ. ΜΗΤΡΩΟΥ: 549

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ: ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΚΥΡΙΟΣ ΠΑΠΑΓΙΑΝΝΗΣ

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ………………………………………………………………………….………..σελ.2

ΠΕΡΙΛΗΨΗ……………………………..……………………………………………………….….σελ.3

1Ο  ΚΕΦΑΛΑΙΟ « OPERA Enterprise Solution (OES)»………………………………………………………………………………….………...…σελ.4

* 1.1 OPERA Enterprise Solution (OES) – ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ .…………………………….…………………………………………………………......σελ.4
* 1.2 OPERA Enterprise Solution (OES) – ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ……….………………………………………………………………....σελ.5

2Ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ «ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ»……………………………………………………………..…………..……...σελ.6

3Ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ «ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΜΕ ΤΟ OPERA»………………………………………………………………………………...…………………...σελ.9

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ ………………………………………………………………………………....σελ.10

**ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Το πρόγραμμα Oracle Hospitality OPERA αποτελεί ένα πρωτοποριακό ξενοδοχειακό πρόγραμμα, με το οποίο η διοίκηση και το προσωπικό ενός ξενοδοχείου μπορεί να εξοικονομήσει χρόνο από όλες τις λειτουργίες της reception. Η διαμόρφωση των οθονών είναι τέτοια που να συμβαδίζει με τις ανάγκες της κάθε επιχείρησης και απευθύνεται τόσο σε μικρές όσο και πολυεπίπεδες μονάδες φιλοξενίας, παρέχοντας πληθώρα πληροφοριών και υπηρεσιών σε όλα τα επίπεδα των διαδικασιών.   
 Πραγματοποιούνται άμεσα check-in και check-out καθώς και δημιουργία και αποθήκευση των στοιχείων των πελατών, με τα λεπτομερή τους στοιχεία. Το πρόγραμμα διατηρεί τα στοιχεία και τα δεδομένα αυτά για όσα χρόνια επιθυμεί ο χρήστης, διατηρώντας παράλληλα τη σταθερή ταχύτητα του προγράμματος, χάρη στις γνωστές δυνατότητες των βάσεων δεδομένων της Οracle. Ταυτοχρόνως υπάρχουν προηγμένες και αυτόματες δυνατότητες χρεώσεων και τιμολόγησης ή καταγραφής των εσόδων και εξόδων της επιχείρησης. Η πλατφόρμα του Oracle Hospitality OPERA διαθέτει ειδικά φίλτρα και επιλογές για κάθε επιθυμητή εφαρμογή των διαχειριστών, όπως για παράδειγμα την διαθεσιμότητα των δωματίων, την καθαριότητα ή ακόμα και το κλείσιμο κάθε μέρας.

**ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ:** ξενοδοχειακό πρόγραμμα, OPERA, διαχείριση, διευκόλυνση

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1Ο**

**« OPERA Enterprise Solution (OES)»**

**1.1 OPERA Enterprise Solution (OES) – ΕΤΑΙΡΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**

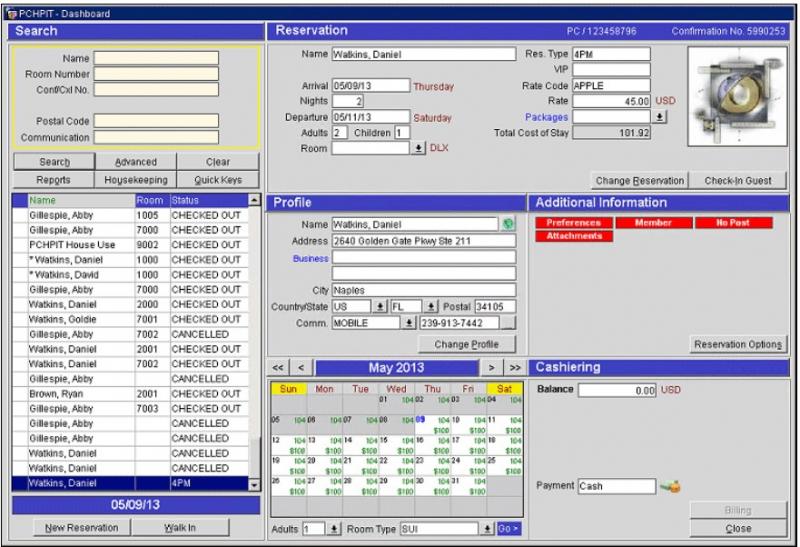
Το OPERA Enterprise Solution (OES), είναι ένα από τα πιο σύγχρονα και οικονομικά ξενοδοχειακά προγράμματα, που αποτελεί προϊόν της συνεργασίας μεταξύ της εταιρείας της Oracle Hospitality (πρώην Micros – Fidelio) και της Eurotel Hospitality. Έχει πραγματοποιήσει και άλλες σημαντικές συνεργασίες με την Assa Abloy Hospitality (πρώην VingCard – Elsafe), εταιρεία που παρέχει λύσεις ασφάλειας σε ξενοδοχειακές μονάδες καθώς επίσης με τη νορβηγική εταιρεία ξενοδοχειακού εξοπλισμού Polarbar και με την εταιρεία Spica που διαθέτει λύσεις διαχείρισης και ελέγχου πρόσβασης προσωπικού.   
 Πιο συγκεκριμένα, η Eurotel Hospitality είναι ελληνική επιχείρηση πληροφορικής που έχει δραστηριοποιηθεί σε Ελλάδα και Κύπρο και έχει 25ετή παρουσία στην παροχή εξοπλισμού και λύσεων όσον αφορά τον κλάδο των ξενοδοχείων και της εστίασης, με πελατολόγιο που περιλαμβάνει τις μεγαλύτερες αλυσίδες φιλοξενίας διεθνώς. Κύριος στόχος της εταιρείας είναι η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, κάτι το οποίο το κατορθώνει με τη συνεχή εξέλιξη και αναβάθμιση των προϊόντων και των υπηρεσιών της. Επίσης το ανθρώπινο δυναμικό της Eurotel Hospitality, διαθέτει αρκετή εμπειρία και τεχνογνωσία και έτσι είναι ικανό να παρέχει επαρκείς πληροφορίες ή λύσεις σχετικά με κάποιο πιθανό πρόβλημα.   
 Οι μέθοδοι και οι επαγγελματικές πρακτικές που ακολουθεί η εταιρεία, σε συνδυασμό με τη συνεχή προσπάθεια, τον στρατηγικό σχεδιασμό και τα άτομα που τη στελεχώνουν, έχουν οδηγήσει στην επιβράβευσή της μέσω διάφορων πιστοποιήσεων διεθνούς κύρους όπως ο τίτλος Oracle Hospitality Gold Certified Partner ή Microsoft Silver Partner.

**1.2 OPERA Enterprise Solution (OES) – ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ**  
 Το OPERA Enterprise Solution(OES) αποτελεί μία τεχνολογική και επιχειρησιακή μέθοδο που απευθύνεται τόσο σε μεμονωμένα ξενοδοχεία που διαθέτουν από 5 δωμάτια και πάνω, όσο και σε πιο μεγάλες ή σύνθετες μονάδες φιλοξενίας, που μπορεί να διαθέτουν ακόμα και 250 - 260 δωμάτια. Πιο συγκεκριμένα, το βασικό πρόγραμμα της μεθόδου αυτής, το ΟPERA PMS, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε τοπικό, περιφερειακό αλλά και παγκόσμιας εμβέλειας επίπεδο, παρέχοντας πληθώρα πληροφοριών και υπηρεσιών σε όλα τα επίπεδα των διαδικασιών, φτάνοντας μέχρι και την οικονομική διαχείριση. Είναι αρκετά απλό και εύκολο στη χρήση από τη διοίκηση ή το προσωπικό μιας ξενοδοχειακής μονάδας, καθώς χρειάζονται μόνο λίγα λεπτά για την επίδειξη λειτουργίας του. Αποτελεί ένα γρήγορο και αποτελεσματικό τρόπο διαχείρισης ενός καταλύματος με τη χρήση φυσικά και τεχνολογικών μέσων όπως το κινητό, το tablet ή ένας υπολογιστής.   
 Το πρόγραμμα αυτό συνεχώς ανανεώνεται και ενημερώνεται με τις πιο σύγχρονες μεθόδους διαχείρισης μία ξενοδοχειακής μονάδας, εξυπηρετώντας σημαντικά στην διαχείριση, την ανάπτυξη και επεκτασιμότητα της. Βοηθά τους διαχειριστές της να έχουν συγκεντρωμένα όλα τα απαραίτητα δεδομένα για την σωστή εξυπηρέτηση των πελατών - επισκεπτών. Επιπλέον δίνει τη δυνατότητα για έλεγχο εισερχόμενων και εξερχόμενων επισκεπτών, e-Checking, δηλαδή της ηλεκτρονικής συμπλήρωσης στοιχείων των πελατών μέσω tablet ή κινητού ή ακόμα και την αυτόματη ανάγνωση και εισαγωγή στοιχείων διαβατηρίων (Passport Scanner). Μπορεί να υποστηρίζει τη διαχείριση πολλαπλών ξενοδοχείων στο ίδιο σύστημα (multiproperty), ενώ μπορεί να συνδεθεί με πληθώρα άλλων προγραμμάτων που αφορούν είτε στοιχεία λογιστικής, τιμολόγησης και πωλήσεων, είτε πλατφόρμες κρατήσεων και τηλεφωνικό κέντρο.

.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο**

**«ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ»**

Με την βάση δεδομένων του το Oracle Hospitality OPERA Property Lite Cloud Service εξυπηρετεί με την καλύτερη δυνατή ακρίβεια τις κρατήσεις και τα δεδομένα των πελατών, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα πως όλες οι προτιμήσεις τους θα καταγραφούν και ότι το προσωπικό μπορεί γρήγορα να έχει πρόσβαση σε αυτές τις πληροφορίες κάθε φορά που ένας επισκέπτης επιστρέφει στο ξενοδοχείο. Παράλληλα, το πρόγραμμα αυτό απλοποιεί τη διαχείριση των οικονομικών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, όπως τα έξοδα και τα έσοδα, τα επιτόκια ή τα κατάλληλα ποσοστά για μεγιστοποίηση των κερδών.   
 Με την πλατφόρμα τεχνολογίας Oracle Hospitality OPERA, αξιοποιούνται στο έπακρο οι δυνατότητες διαχείρισης των δωματίων ενώ αυξάνεται σημαντικά η αποτελεσματικότητα της εποπτείας των δωματίων, συμπεριλαμβανομένης της διαθεσιμότητας, καθαριότητας, συντήρησης και διαχείρισης των εγκαταστάσεων. Επίσης, μπορεί να ενσωματωθεί με ποικιλία άλλων συστημάτων, βελτιώνοντας τη λειτουργικότητα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, σε συνδυασμό με τα ιστορικά δεδομένα αλλά και μελλοντικές προβλέψεις ανάπτυξης. Μέσω του συστήματος το προσωπικό μπορεί να ελέγξει την πληρότητα και τις κρατήσεις στο tablet, στον φορητό υπολογιστή ή στο κινητό, ενώ παρέχει ακόμα και αυτοματοποιημένη εισαγωγή κρατήσεων από συγκεκριμένα πρακτορεία ή booking engines ([Webhotelier](https://www.webhotelier.net/), [SiteMinder](https://www.siteminder.com/), [Primal](http://www.primal-res.gr/), [Bookonlinenow](https://www.bookonlinenow.net/), [Bookwize](https://www.bookwize.com/), [Cosmores](http://www.cosmores.com/), [Flexibook](https://www.flexibook.com/), [Cubilis](https://www.cubilis.com/en/), [Yield Planet](https://www.yieldplanet.com/), [Hotel Spider](http://www.hotel-spider.com/en/), [Hotel Availabilities](https://hotelavailabilities.com/el)). Μπορεί να υποστηρίξει πληρωμές μέσω διάφορων άλλων προγραμμάτων, καταχώρηση εξόδων με δυνατότητα ομαδοποίησης ή και σύνδεση με λογιστικά συστήματα.   
 Όσον αφορά τη διαχείριση των κρατήσεων ενός ξενοδοχείου, το Oracle Hospitality OPERA μπορεί να παρέχει γρήγορη και απλή εισαγωγή και παρακολούθηση κρατήσεων, ακόμα και εάν αυτές είναι on line καθώς και διαχείριση πιθανών ακυρώσεων ή αλλαγών δωματίου, κλείδωμα δωματίου, χρωματισμοί ανά πρακτορείο. Ακόμα, υπάρχει πλατφόρμα για αναλυτικά στοιχεία πελατών στην κράτηση με αυτόματη αποστολή επιβεβαιωτικού sms ή email. Μπορούν να καταγραφούν στοιχεία, όπως διαχείριση τιμοκαταλόγων ανά άτομο ή δωμάτιο, με πιθανές αναγραφόμενες εκπτώσεις ανά παιδί, αν υπάρχει επιπλέον άτομο, εάν η κράτηση έχει ζητήσει πρωινό ή γεύμα ή αν είναι όλα παρεχόμενα (All ****inclusive).

*Πίνακας 1. Φόρμα του συστήματος Oracle Hospitality OPERA*

Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με την κράτηση υπάρχει αριστερά ο κατάλογος κρατήσεων και δεξιά όλες οι λεπτομέρειες (Πίνακας 1).   Προβάλλονται τόσο τα δεσμευμένα όσο και τα άδεια δωμάτια και υπάρχουν κατάλληλα φίλτρα ώστε να παρουσιάζονται ανά ημέρα, ανά τύπο ή άλλες επιλογές. Στην πλατφόρμα του συστήματος καταγράφονται όλοι οι πελάτες, οι αφίξεις, οι αναχωρήσεις, οι ακυρώσεις ή ακόμα και οι ενδιάμεσες αλλαγές δωματίων κατά τη διάρκεια της παραμονής. Οι κρατήσεις τώρα μπορεί να αποτελούνται από ένα ή και περισσότερα δωμάτια. Επίσης, αναγράφεται εάν έχουν δοθεί προκαταβολές με πιστωτική κάρτα, κατάθεση ή μετρητά ενώ, υπάρχει και ειδική υπενθύμιση προθεσμίας προκαταβολής.  Τέλος, υπάρχουν κατάλληλες επιλογές όσον αφορά την καταχώρηση, όπως η προέλευσή της, ο υπολογισμός προμήθειας εάν η κράτηση έχει πραγματοποιηθεί μέσω κάποιας μηχανής αναζήτησης, όπως το booking.com, καθώς και στοιχεία που αφορούν κρατήσεις μέσω διάφορων πρακτορείων.   
 Το ξενοδοχειακό πρόγραμμα Oracle Hospitality OPERA διευκολύνει υπερβολικά και τους υπαλλήλους της reception ενός καταλύματος, κάνοντας γρηγορότερη και απλούστερη την άφιξη και εξυπηρέτηση ατόμων ή και γκρουπ. Αυτόματα, οι εργαζόμενοι του ξενοδοχείου μπορούν να χειριστούν με μεγάλη ευκολία πληθώρα δεδομένων σχετικά με τους διαμένοντες, είτε αφορά τα δωμάτιά τους, είτε το οικονομικό κομμάτι ή κάποια άλλη παράμετρο. Καταγράφεται πλήρες ιστορικό των επισκεπτών, των παραμονών τους και των χρεώσεων τους. Παράλληλα, υπάρχει προβολή της κάθε καταχώρησης αλλά και όλων των αλλαγών που έχουν γίνει οποιαδήποτε στιγμή. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα για απλό καθορισμό της τιμής και αυτόματη εισαγωγή από τιμοκαταλόγους καθώς και αυτοματοποιημένη έκδοση τιμολογίου και  εξόφληση κατά την αναχώρηση. Τέλος, στο κλείσιμο κάθε μέρας υπάρχει η επιλογή για γρήγορη διαχείριση (day use) που αφορά ελέγχους και χρεώσεις των δωματίων σε πέντε βασικούς τομείς.   
 Στον οικονομικό τομέα, το συγκεκριμένο πρόγραμμα δίνει στην κάθε ξενοδοχειακή μονάδα τη δυνατότητα έκδοσης λογαριασμών ανά δωμάτιο, άτομο ή γκρουπ. Παρουσιάζονται όλες οι χρεώσεις και πιστώσεις των πελατών, οι πιθανές προτιμολογήσεις ή μεταφορές χρεώσεων. Υπάρχει η επιλογή αναλυτικού λογαριασμού, συγκεντρωτικού ανά ημέρα ή συγκεντρωτικού για όλη την παραμονή καθώς και έκδοση τιμολογίου ή και αυτόματη αποστολή του στο email του παραλήπτη. Σε αυτό το σημείο θα πρέπει να αναφερθεί, πως γίνονται αυτόματα και οι υπολογισμοί του ΦΠΑ και των δημοτικών φόρων. Στη πλατφόρμα του Oracle Hospitality OPERA υπάρχουν αποθηκευμένα και τα πλήρη στοιχεία των συνεργαζόμενων πρακτορείων σε αναλυτικές καρτέλες καθώς και τα συμβόλαια τους με εκπτώσεις ή προσφορές.

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο**

**«ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΛΕΙΤΟΥΡΓΟΥΝ ΜΕ ΤΟ OPERA»**

Το ξενοδοχειακό πρόγραμμα συνεργάζεται και με άλλες εφαρμογές, που αποτελούν ουσιαστικά υποκατηγορίες και επιμέρους συστήματα για την ακόμα πιο αποτελεσματική διαχείριση μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Τα συστήματα αυτά ε΄΄ιναι τα εξής:

* Σύστημα κράτησης θέσεων εργασίας (ORS)   
  Αυτή η εφαρμογή αφορά τις κρατήσεις και είναι ειδικά σχεδιασμένη για ξενοδοχειακές αλυσίδες. Εξασφαλίζει ώστε όλα τα αιτήματα των πελατών – επισκεπτών να φτάνουν στα τηλεφωνικά κέντρα και προσθέτει αυτόματα κρατήσεις στο λειτουργικό σύστημα των αντίστοιχων ξενοδοχείων δημιουργώντας κέντρα κλήσεων.
* Σύστημα Πληροφοριών Πελατών Opera (OCIS)   
  Το σύστημα αυτό προσφέρεται στα ξενοδοχεία από την Opera, όταν σε αυτά ισχύουν προγράμματα αφοσίωσης πελατών. Πιο συγκεκριμένα, επιτρέπει σε συχνούς επισκέπτες να κερδίζουν πόντους ή κουπόνια, τα οποία μπορούν να εξαργυρώσουν με δωρεάν διαμονή, αναβάθμιση των δωματίων τους ή για αγορά προϊόντα.
* Opera Multi Property   
  Το σύστημα Opera επιτρέπει την αποθήκευση πολυάριθμων πληροφοριών από τους επισκέπτες όλων των ξενοδοχείων μίας αλυσίδας, σε έναν κεντρικό διακομιστή. Με αυτόν τον τρόπο, ο κεντρικός διαχειριστής επιτυγχάνει με μηδενικό κόστος να προσθέτει νέες λειτουργίες στο σύστημα με μεγάλη ευκολία.
* Λειτουργία Πωλήσεων Όπερας και Catering (SC)   
  Στόχος αυτής της εφαρμογής είναι η οργάνωση διάφορων δραστηριοτήτων εστίασης και πωλήσεων. Αποθηκεύει δεδομένα σχετικά με τις επισκέψεις και τις διαπραγματεύσεις της ομάδας πωλήσεων αλλά και τις αλλαγές και τροποποιήσεις σχετικά με τους οργανισμούς της OPERA.
* Υπηρεσίες Web Opera (OWS)   
  Πρόκειται για διαδικτυακές διασυνδέσεις και έχει κατασκευαστεί για να διευκολύνει την πρόσβαση στη βάση δεδομένων OPERA. Οι υπηρεσίες Web Opera είναι έτσι δομημένες που επιτρέπουν σε άλλες εφαρμογές να συνδέονται με αυτή αλλά και να λειτουργούν μέσω αυτής.

**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

* MICROS Systems Inc (2006), «OPERA PMS Reference Manual Opera Hotel Edition Version 4.0».

<https://eurotel.gr>

<https://www.protel.com.tr/en/products/opera-hotel-management-system-pms/>

<https://en.wikipedia.org/wiki/Eurotel>

<https://www.oracle.com>