

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ ΚΑΙ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ**

**ΜΑΣΤΕΡ ΣΤΗ ΔΙΕΘΝΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**



**Cyprus
University of
Technology**

Μάθημα: HTM 580 Διατριβή Μάστερ

**Θέμα εργασίας: Πώς η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να αυξήσει την
αποτελεσματικότητα των λειτουργιών στον ξενοδοχειακό κλάδο.**

Διατριβή Μάστερ

Όνομα φοιτητή: Γεώργιος Κτωρή 14621

Ημερομηνία παράδοσης: Μάιος, 2025

Επιβλέπων καθηγητής: Δρ. Προκοπής Χρίστου

Περίληψη (Abstract)	3
1 Εισαγωγή	4-7
2 Βιβλιογραφική Ανασκόπηση	
2.1. Τεχνητή Νοημοσύνη	8-9
2.2. Αποδοτικότητα	9-11
3 Μεθοδολογία	12-15
4 Αποτελέσματα	
4.1. Πώς η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να επηρεάσει την αποδοτικότητα των λειτουργιών στον ξενοδοχειακό κλάδο;	16-17
4.2. Ποια είναι τα οφέλη και οι προκλήσεις της ενσωμάτωσης της τεχνητής νοημοσύνης στον τομέα της φιλοξενίας;	17-19
4.3. Σε ποιο βαθμό η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να αντικαταστήσει ή να συμπληρώσει τον ανθρώπινο παράγοντα στις ξενοδοχειακές υπηρεσίες;	19-21
4.4 Προβλήματα	21-22
5 Συμπεράσματα & Επίλογος	
5.1. Εισαγωγή	23
5.2. Σχολιασμός Ευρημάτων σε Σχέση με το Ερευνητικό Ερώτημα 1	23-24
5.3. Σχολιασμός Ευρημάτων σε Σχέση με το Ερευνητικό Ερώτημα 2	24-26
5.4. Σχολιασμός Ευρημάτων σε Σχέση με το Ερευνητικό Ερώτημα 3	26-27
5.5. Γενικά Συμπεράσματα της Έρευνας	28-29
5.6. Προτάσεις και Εισηγήσεις	29-30
5.7. Περιορισμοί της Μελέτης και Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα	30-31
5.8. Επίλογος	31-32
Βιβλιογραφία	33-34

Περίληψη

Η παρούσα διατριβή αναλύει την ενσωμάτωση της τεχνητής νοημοσύνης (AI) στις λειτουργίες πολυτελών ξενοδοχείων, φανερώνοντας τη συνεισφορά της στην αποδοτικότητα, την εμπειρία πελάτη και τη συνολική επιχειρησιακή στρατηγική. Σκοπός της μελέτης είναι η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η AI επιδρά σε κρίσιμες πτυχές της ξενοδοχειακής λειτουργίας, τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις που δημιουργεί, καθώς και το κατά πόσο δύναται να αντικαταστήσει ή να συμπληρώσει τον ανθρώπινο παράγοντα. Η ερευνητική προσέγγιση ήταν ποιοτική και βασίστηκε σε ημιδομημένες συνεντεύξεις με δέκα επαγγελματίες του κλάδου, από την Κύπρο, την Ελλάδα και εν μέρει από το Κατάρ. Τα ευρήματα κατέδειξαν ότι η AI συμβάλλει στην αυτοματοποίηση επαναλαμβανόμενων διαδικασιών, στην εξοικονόμηση ενέργειας, στην πρόβλεψη ζήτησης και στην εξατομικευμένη εξυπηρέτηση πελατών. Ωστόσο, οι ερωτηθέντες τόνισαν την ανάγκη για διατήρηση της ανθρώπινης επαφής, ειδικά σε υπηρεσίες υψηλής συναισθηματικής σημασίας. Αναδείχθηκαν επίσης προκλήσεις όπως το υψηλό κόστος εφαρμογής, η έλλειψη κατάλληλης εκπαίδευσης του προσωπικού και ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων. Η εργασία καταλήγει σε έξι προτάσεις για τη στρατηγική και ηθική ενσωμάτωση της AI στα ξενοδοχεία, και προτείνει κατευθύνσεις για μελλοντική έρευνα που περιλαμβάνει συγκριτικές διεθνείς μελέτες και την εμπειρία των ιδίων των πελατών. Η AI εμφανίζεται ως πολύτιμο εργαλείο, αρκεί να εφαρμόζεται με σχέδιο, ευαισθησία και σεβασμό στην ανθρώπινη διάσταση της φιλοξενίας.

Abstract

This thesis investigates the integration of artificial intelligence (AI) into the operations of luxury hotels, concentrating on its effect on efficiency, guest experience, and strategic management. The research strives to comprehend how AI influences key facets of hotel operations, the advantages and difficulties of its implementation, and the degree to which it can substitute or complement the human element in hospitality services. A qualitative methodology was utilized, grounded on ten semi-structured interviews with hospitality professionals from Cyprus, Greece, and to a lesser extent, Qatar. The findings demonstrate that AI contributes substantially to automating repetitive tasks, improving energy efficiency, forecasting demand, and delivering personalized guest experiences. Nevertheless, participants emphasized the significance of maintaining human interaction, especially in emotionally significant service moments. Several difficulties surfaced, including high implementation costs, inadequate staff training, and concerns over data privacy and security. The research concludes with six practical suggestions for the strategic and ethical implementation of AI in hospitality settings and proposes future research paths. These involve conducting comparative international studies, exploring the perspectives of guests, and examining the evolving professional identity of hospitality staff in AI-enhanced surroundings. AI is presented as a valuable and transformative tool, provided it is implemented carefully, with a clear strategic vision and respect for the human-centric nature of hospitality. The thesis underlines the need for a balanced, hybrid model of service delivery—where technology and human presence co-exist harmoniously to create efficient yet emotionally rich guest experiences.

1. Εισαγωγή