



T.C.

UFUK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI

YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ PROGRAMI

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DEPARTMANLARININ KURUMSAL
İHTİYAÇLARA GÖRE YAPILANDIRILMASINDA BİR YAPI
ÖNERİSİ: ANTALYA İLİ RESORT OTELLER ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÖKHAN GÜZEL

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. ALAATTİN PARLAKKILIÇ

ANKARA

2020

T.C.
UFUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ ANABİLİM DALI
YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ PROGRAMI

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DEPARTMANLARININ KURUMSAL
İHTİYAÇLARA GÖRE YAPILANDIRILMASINDA BİR YAPI
ÖNERİSİ: ANTALYA İLİ RESORT OTELLER ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÖKHAN GÜZEL

TEZ DANIŞMANI
DOÇ. DR. ALAATTİN PARLAKKILIÇ

ANKARA

2020

KABUL VE ONAY

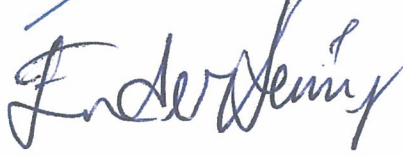
Gökhan Güzel tarafından hazırlanan "BİLGİ TEKNOLOJİLERİ DEPARTMANLARININ KURUMSAL İHTİYAÇLARA GÖRE YAPILANDIRILMASINDA BİR YAPI ÖNERİSİ: ANTALYA İLİ RESORT OTELLER ÖRNEĞİ" başlıklı bu çalışma, 20.05.2020 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Dr. Öğr. Üyesi Can GÜLDÜREN-Başkan



Doç.Dr. Alaattin PARLAKKILIÇ- Danışman



Dr. Öğr. Üyesi Ender SEVİNÇ- Üye

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.



Prof. Dr. Mehmet TOMANBAY

Enstitü Müdürü



BİLDİRİM

Hazırladığım tezin tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezimin kağıt ve elektronik kopyalarının Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

† Tezim her yerde erişime açılabilir.

Tarih ve İmza

20.05.2020



Gökhan GÜZEL

ÖZET

GÜZEL, Gökhan. Bilgi Teknolojileri Departmanlarının Kurumsal İhtiyaçlara Göre Yapılandırılmasında Bir Yapı Önerisi: Antalya İli Resort Oteller Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2020.

Dijital dönüşümün hayatımızın her alanında hız kazanması ile değişen yapılar ve ihtiyaç duyulan yenileme yatırımları için doğru kararlar verilmelidir. Yanlış yapılacak her teknoloji harcaması bu anlamda işletme kaynaklarının verimsizleştirilmesinin dışında, dönüşüme ayak uyduramama ve rekabetin gerisine düşme sonuçlarını da getirebilmektedir. Antalya ekonomisi için en önemli sektörlerden olan turizmin de hızla değişen teknoloji kullanımı ile dijital dönüşüm süreci başlamıştır. Resort oteller, hizmet kapasitesi yüksek ve en az 4 yıldız ve üzeri standartlara sahip oteller olarak yüksek teknoloji yatırımları ile “bilgi teknolojileri” için ayrı bir departman sahibi turizm işletmeleridir. Bu bağlamda araştırmada Antalya ilinde faaliyet gösteren resort otellerin bilgi teknolojileri departmanlarının yapısı incelenmiştir. Resort otellerde çalışan bilgi teknolojileri yöneticilerine, bilgi teknolojilerine ve mevcut yapılarına ilişkin toplamda 17 soru yöneltilmiştir. Araştırmaya toplamda 12 kişi katılmıştır. Araştırmada, yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi uygulanmıştır. Elde edilen bulgular betimsel olarak incelenmiştir. Elde edilen bulgulardan ulaşılan sonuçların ana başlıkları şu şekildedir: bilgi teknolojilerine yönelik görüşler, bilgi teknolojileri departmanının yapısına yönelik görüşler ve bilgi teknolojileri ihtiyaçlarına yönelik görüşlerdir. Sonuçlara göre, oteller bünyesinde bilgi teknolojileri departmanlarında bir yapı olmadığı açıkça görülmektedir. Mevcut durumda en fazla iki çalışanın olması, iş yükünün artmasına sebep olmaktadır. Ayrıca güvenlik sistemleri ve yazılımlarına yapılan yeterli değildir. Ayrıca, katılımcıların büyük bir bölümü bulut sistemlerine geçiş yapmak istemektedir. Son olarak da yardım masası uygulamasının oteller bünyesinde kullanılmadığı görülmektedir. Bu bağlamda, sistem ve teknik olarak ikiye ayrılan, otel otomasyonu uygulamaları bölümü, yardım masası bölümü, güvenlik bölümü ve altyapı hizmetleri bölümlerinden oluşan yeni ve en az dört çalışanın olduğu bir yapı önerisi sunulmuştur. Bu sayede iş yükünün azaltılması, iş yükü sebebiyle yaşanan aksamaların giderilmesi ve alanda uzmanlaşmanın önünün açılması hedeflenmiştir.

ABSTRACT

GÜZEL, Gökhan. A Structure Proposal for the Configuration According to the Institutional Needs of Departments of Information Technologies: Sample of Antalya Province Resort Hotels, Master's Thesis, Ankara, 2020.

Right decisions has to be given for the needed renewal investments and the structures that change with speed in all fields in our life of the digital transformation. Every technology expenditure to be made wrong in this sense apart from inefficient business resources, can also brings the falling results less than the competition and unable to keep up with transformation. A digital transformation process started with the rapidly changing technology usage of the tourism, one of the most important sectors of Antalya economy. Resort hotels as the hotels having high service capacity and at least 4 stars and over standarts, are the tourism establishments having separate department for “information Technologies” with high technology investments. In this context, in research, the structure of the information technology departments of the resort hotels operating in Antalya province, are examined. Total 17 questions are directed to the information technology managers working at the resort hotels and related to their information technologies and existing structures. Total 12 persons participated in the research. In the research, semi-structured interview method has been implemented. Obtained findings are examined as descriptive. The main title of the results achieved by the obtained findings are as follow: opinions on information technologies, opinions on the structure of the information technologies department and the opinions on the needs of the information technologies. According to the results it is seen clearly that there is no structure at the information technologies departments within hotels. Currently, having at most two employees causes the increase of work load. Also, security systems and software are not sufficient. Also, a large part of the participants wants to make transfer to cloud systems. As a result it is observed that help desk application is not used at the structure of the hotels. In this context, a new and at least employees working structure proposal is submitted, formed by hotel automation applications department, help desk department, security department, infrastructure services department, system and technically divided into two. In this way it is targeted to lesson the work load, elimination of disruptions due to workload and paving the way for specialization in the field.

İçindekiler

| | |
|----------------------------|------------|
| KABUL VE ONAY | i |
| BİLDİRİM | ii |
| ÖZET | iii |
| ABSTRACT | iv |
| ÇİZELGELER | vii |

BÖLÜM 1

| | |
|------------------------------|----------|
| 1. GİRİŞ | 1 |
| 1.1 Problem Durumu | 2 |
| 1.2 Araştırmanın Amacı | 2 |
| 1.3 Araştırmanın Önemi | 3 |
| 1.4 Sayıtlar | 4 |
| 1.5 Tanımlar | 4 |

BÖLÜM 2

| | |
|---|----------|
| 2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ | 5 |
| 2.1 Bilgi ile İlgili Kavramlar | 5 |
| 2.1.1 Veri | 5 |
| 2.1.2 Enformasyon | 5 |
| 2.1.3 Bilgi | 6 |
| 2.2 Bilgi Teknolojileri | 7 |
| 2.2.1 Bilgi Teknolojileri Kavramı | 7 |
| 2.2.2 Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi | 7 |
| 2.3 İşletmelerde Bilgi Teknolojileri Kullanımı | 9 |
| 2.3.1 Bilgi Teknolojilerinin İşletmelere Etkisi | 10 |
| 2.3.2 İşletmelerde Bilgi Teknolojileri Kullanım Boyutları | 11 |
| 2.3.2.1 Fonksiyonel Bilgi Sistemleri | 11 |
| 2.3.2.1.1 Pazarlama Bilgi Sistemleri | 11 |
| 2.3.2.1.2 Muhasebe-Finans Bilgi Sistemleri | 12 |
| 2.3.2.1.3 İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri | 14 |
| 2.3.2.2 Yönetim Bilişim Sistemleri | 15 |
| 2.3.2.2.1 Yönetim Bilişim Sistemleri Kavramı | 15 |
| 2.3.2.2.2 Yönetim Bilişim Sistemlerinin Bileşenleri | 16 |
| 2.3.2.2.2.1 Donanım | 16 |
| 2.3.2.2.2.2 Yazılım | 16 |
| 2.3.2.2.2.3 Prosedürler | 16 |
| 2.3.2.2.2.4 Kullanıcılar | 16 |

BÖLÜM 3

| | |
|--|-----------|
| 3. OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ..... | 18 |
| 3.1 Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri | 18 |
| 3.2 Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Kullanımı..... | 19 |
| 3.2.1 Ön büro sistemleri | 20 |
| 3.2.1.1. Rezervasyon Sistemleri..... | 22 |
| 3.2.1.2 Resepsiyon Sistemleri | 22 |
| 3.2.1.3 Ön Kasa Sistemleri | 23 |
| 3.2.1.4 Santral Sistemleri..... | 23 |
| 3.2.2. Muhasebe Sistemleri | 23 |
| 3.2.3 İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri | 24 |
| 3.2.4 Yiyecek İçecek Bilgi Sistemleri | 24 |
| 3.2.5 Kat Hizmetleri Bilgi Sistemleri..... | 25 |
| 3.2.6 Müşteri İlişkileri Bilgi Sistemleri..... | 25 |
| 3.2.7 Pazarlama bilgi sistemleri | 26 |
| 3.3. Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Departmanının Yapısı ve Görevleri | 27 |
| 3.3.1 Sistem Geliştirme Ekibi | 27 |
| 3.3.2 Sistem ve Ağ Güvenliği Ekibi | 28 |
| 3.3.3 Kullanıcı Destek Ekibi | 28 |

BÖLÜM 4

| | |
|--|-----------|
| 4. METOT..... | 30 |
| 4.1 Araştırmanın Evren ve Örneklemi..... | 30 |

BÖLÜM 5

| | |
|---|-----------|
| 5. BULGULAR..... | 32 |
| 5.1 Otellerde Mevcut Bilgi Teknolojileri Departmanı Yapısı..... | 32 |
| 5.2 Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular | 32 |
| 5.3 Mevcut Bilgi Teknolojilerine Yönelik Görüşlerine ait Bulgular | 34 |
| 5.4 Yapıya İlişkin Görüşlere ait Bulgular | 37 |

BÖLÜM 6

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| 6. SONUÇ VE ÖNERİLER | 50 |
| KAYNAKÇA..... | 57 |
| EK1. GÖRÜŞME FORMU..... | 63 |

ÇİZELGELER

| | |
|---|----|
| Şekil 1. Veri, Enformasyon ve Bilgi Arasındaki Hiyerarşi..... | 6 |
| Şekil 2. Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı..... | 13 |
| Şekil 3. Konaklama Yönetim Sistemi | 20 |
| Şekil 4. Önbüro Bilişim Sistemi..... | 21 |
| Şekil 5. Antalya İlinde Faaliyet Gösteren Bir Resort Otelin Bilgi Teknolojileri Departmanının Yapısı | 27 |
| Şekil 6. Bilgi Teknolojileri Alanında Kaç Yıllık İş Tecrübesine Sahipsiniz?..... | 32 |
| Şekil 7. Mevcut Durum ve Öneriler | 46 |
| Şekil 8. Önerilen Bilgi Teknolojileri Departmanı Yapısı | 55 |

BÖLÜM 1

1. GİRİŞ

Bilgi, 2000’li yılların başından beri hızla değişen teknoloji ile, ulaşılması ve saklanması bakımından hem bireyler hem de işletmeler açısından her geçen gün daha çok önem kazanmaktadır. Bilgi teknolojilerinin her alanda kullanılmaya başlanması ile içinde bulunduğumuz toplumdan artık “bilgi toplumu” olarak söz edilmektedir.

Bilgi teknolojilerine daha hakim ve değişen teknolojilere daha kolay adapte olabilen çalışanlar, giderek işletmeler içerisinde daha ön planda yer almaya başlamıştır. İşletmeler artan rekabette ayakta kalabilmek için kendisine en uygun bilgi teknolojileri ve sistemlerini işletmeye dahil edip, gelişen güncellemeleri de takip etmektedirler. Özellikle internet hızının artması ve bulut teknolojilerinin gelişmesi ile ihtiyaç duyulan bilgiye artık daha kolay ulaşılmaktadır (Sarıtış & Üner, 2013, s. 192-201).

Literatürde çalışmaların işletme odaklı değil de yönetici odaklı olduğu ve daha çok yöneticiler üzerindeki etkileri hakkında görüşler ortaya koyulduğu görülmektedir. Oldukça büyük işletmeler olan resort otellerde yaşanan dijital dönüşüm ile bilgi teknolojileri departmanının da yeniden yapılanma ihtiyacı olduğu düşünülmektedir.

Her yıl artan turist sayısı ile birlikte, sektördeki bilginin kayıt edilebilmesi ve saklanması ile beraber yeniden işlenerek bir strateji ve pazarlama aracı olarak kullanılabilmesinin sağlayacağı avantajlar bilgi teknolojileri departmanının ihtiyaçları karşılayabilmesi ile mümkün olacaktır (Pajo, 2013).

Bilgi teknolojileri sadece yönetim, üretim ve pazarlama süreçlerinin daha verimli yürütülmesi için değil hızla gelişen ve değişen teknoloji için gerekli yatırımların da doğru yapılmasında bilgi teknoloji departmanları stratejik bir önem kazanmıştır (Acaray, 2007).

Bilgi teknolojileri departmanlarının ihtiyaçları daha iyi karşılayabilmesi için en yüksek performansta çalışması gerekmektedir. Bilginin elde edilmesi, saklanması ve işlenmesi konusunda uzman bilgi teknolojileri çalışanları ve doğru departman yapısı ile Resort otel işletmeleri rekabette daha öne çıkacaktır.

1.1 Problem Durumu

Dijital dönüşümün en çok etkilediği sektörlerin başında otelcilik sektörü gelmektedir. Otellerde daha bilinir olan internet alt-yapısı, online rezervasyon sistemleri, muhasebe ve finansal raporlama sistemleri ve ön büro sistemlerinin yanı sıra yiyecek içecek stok ve sipariş sistemleri, müşteri ilişkileri yönetim sistemleri, çağrı merkezi sistemleri gibi birçok sistem resort otellerde kullanılmaktadır.

Gelişen teknoloji ile her yeni sistem işletme ihtiyaçlarına göre kullanılmaya kolayca başlanabilmektedir. Resort otellerin de verimliliği arttırmak için bu sistemleri birbiri ile uyumlu bir şekilde işletmek gerekmektedir.

Günümüz bilgi çağında otelcilik sektöründe başarılı olmanın yolu, bilgi teknolojilerinin otel operasyonlarını ve müşteri hizmetini geliştirecek biçimde kullanabilme yeteneğine sahip olmalarından geçmektedir (Siguaw & Enz, 1999, s. 58-71).

Bu araştırmada Antalya ilindeki resort oteller özelinde bilgi teknolojileri departmanının yeniden yapılandırma önerisi için 2 temel problem üzerinde durulmuştur:

1. Resort otellerin, bilgi teknolojileri kullanımındaki sorunlar nelerdir?
2. Resort otellerin, bilgi teknolojileri departmanlarının yapısında ne tür sorunlar vardır?

1.2 Araştırmanın Amacı

Sadece misafir beklentilerini karşılamak adına değil işletme çalışanlarının ve yatırımcıların da beklentisi düşünüldüğünde işletmenin sahip olacağı yeni teknolojiler hem verimliliği hem de işletme karlılığını arttırabilmektedir. Zamanı yakalamak ve rekabet edebilmek için çok fazla sayıda bilgi teknolojileri sistemi kullanma ihtiyacı duyan otellerde bilgi teknolojileri departmanlarından beklentiler doğru oranda artmıştır.

Bu çalışmada resort oteller bazında bilgi teknoloji departmanlarının yeniden yapılanmasına ve kurumsal yapıya destek olacak amaçlara odaklanılacaktır. Resort otellerde bilgi teknolojileri departman yönetici ve çalışanlarının; kullanılan yenilikçi bilgi teknolojileri sistemlerinin hakimiyet tespiti,

diğer departmanlar ile olan destek yoğunlukları, karar verme aşamasında teknoloji yatırımlarındaki etkilerinin ortaya koyulması hedeflenmektedir. Bu ana amaçlar doğrultusunda aşağıdaki alt amaçlar ortaya konulacaktır:

1. Bilgi teknolojileri departmanları gelişen ihtiyaçları karşılamada yeterli midir?
2. Bilgi teknolojileri departman yöneticileri güncel teknolojik gelişmeleri ne kadar takip edebilmektedir?
3. Bilgi teknolojileri sistem yatırımlarında uyum içerisinde çalışabilecek tercihler ne kadar yapılabilmektedir?
4. Bilgi teknolojilerinde yenilikçi sistem kullanımları, çalışan performansı ve işletme verimi bekleneni karşılamakta mıdır?

1.3 Araştırmanın Önemi

Teknoloji yatırım maliyetlerinin yüksek olması ve çalışanların yeni sisteme hakimiyetleri hem zaman kaybı hem de maddi kayıp doğurabilmektedir. Her alanda artan bilgi teknolojileri kullanımı ve kavramları ele alınarak yapılan çalışmada bilgi sistemleri üzerine yoğunlaşmıştır.

Sadece resort oteller değil diğer işletmelerde de birbiri ile uyum içerisinde çalışması gereken bilgi teknolojileri sistemlerinin sayısının artması sebebi ile öncelikle bilgi teknolojileri ve resort otellerde kullanılan başlıca bilgi teknoloji sistemleri kavramlarına değinilmiştir.

Araştırma mevcut durumu ortaya konması açısından oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Bu sayede resort otel yatırımcıları ve yöneticiler gereken süreci daha verimli yönetebilmek adına doğru kararları verebilecektir. Resort oteller için yapılan bu çalışma, doğrudan resort otellerin çalışanlarının desteği ile belirlenen yöntemde araştırmanın ilerlenmesi sağlandığından, araştırma sonuçlarının otelcilik sektörüne yönelik uygulamaları da hayata geçirilebileceği bir akademik çalışma olması açısından önemlidir. Sektör ve akademik iş birliği için önemli sayılabilecek bu araştırmanın önemi mülakat öncesi yönetici ve çalışanlara aktarılmıştır.

1.4 Sayıtlar

Araştırmaya katılan katılımcıların, evreni homojen bir şekilde yansıtacağı varsayılmaktadır. Araştırmaya katılan katılımcıların sorulara, içtenlikle ve dürüst cevaplar verdikleri ise bir diğer sayıttır. Araştırma Antalya ilinde faaliyet gösteren 12 farklı Resort ile sınırlıdır.

1.5 Tanımlar

Veri: Veri kısaca, işlenmemiş halde olan ham bilgileri ifade etmektedir.

Bilgi: Bilgi, belirli yöntemler dahilinde işlenmiş ve anlam ifade eden verilerdir.

Bilgi Teknolojileri: Bilgi teknolojileri, insanlar tarafından oluşturulan bilgileri, bir komut sistemi çerçevesince istenen şekilde işleyen, bu doğrultuda sonuçlar veren ve ürettiği sonuçları depolayabilen sistemleri ifade eder.

Resort Otel: Kökeni İngilizce olan "resort" kelimesi oteller için kullanılan bir terim olarak büyük "tatil köyü" anlamına gelmektedir. Resort oteller Türkçe karşılığındaki adı bakımından otel dışına çıkmadan misafirlerin tüm ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri büyük işletmelerdir.

CRM (Müşteri İlişkileri Yönetimi): Müşteri ilişkileri yönetimi, işletmelerin, müşterilerle kurduğu bağlantıyı, daha verimli, etkin ve karlı hale getirmeye yarayan uygulamalar olarak tanımlanabilir.

Ön Büro: Gelen müşteriye karşılayan ve gerekli bilgileri vererek ilgili yere yönlendiren birim.

Firewall: Bilgi teknolojileri anlamında, bu sistemleri ve teknolojileri zararlı yazılımları karşı koruyan yazılımlar olarak ifade edilebilir.

BÖLÜM 2

2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

2.1 Bilgi ile İlgili Kavramlar

Bilgi kavramı, insanlığın ortaya çıkmasıyla birlikte var olmuş ve günden güne önem arttırmıştır. Bilgi teknolojileri gelişimi ile hayatımızın vazgeçilmez unsuru haline gelmiştir. Buna bağlı olarak da bilginin önemi günden güne artmaktadır. Bu bağlamda bilgi ve bilgi ile ilgili kavramların incelenmesi doğru olacaktır.

2.1.1 Veri

İngilizce "data" sözcüğünün karşılığı olan veri, sonuç çıkarmak için gerekli olan ham bilgileri ifade eder. Veriler, sözcük, grafik, sayı, simge gibi birtakım biçimlerde ifade edilebilirler (Akgün, 2012).

İşletmelerde veriler, birtakım cihazlarda saklanırlar ve tek başlarına bir anlam ve içerik ifade etmezler. Veriler ancak işlenerek, enformasyona veya bilgiye dönüşmektedir (Durna & Demirel, 2008, s. 129-156). Bu dönüşümü ise bilgi yönetim sistemi, yönetim bilgi sistemi, veri yönetim sistemi gibi bazı sistemler sağlamaktadır. Bu bağlamda veriler bilginin yapısı taşıyı oluştururlar. Otel kuruluşlarında da müşteri analizi, müşteri takibi, otel yönetimi gibi pek çok alanda veriler önem arz etmektedir (Pajo, 2013).

Veriler tek başlarına anlam ifade etmedikleri için enformasyon ve bilgi kavramları diğer bölümlerde incelenecektir.

2.1.2 Enformasyon

Enformasyon, İngilizce "information" sözcüğünün karşılığıdır. Enformasyon, ilişkilendirilmiş, anlamlandırılmış, işlenmiş ve bir sistem çerçevesince düzenlenmiştir veri olarak tanımlanabilir (Akgün, 2012, s. 4).

Enformasyon, veriden farklı olarak görülebilir ve duyulabilir bir formdadır. Ayrıca veriler ile karşılaştırıldığında, tek başlarına anlam ifade edebilir ve bir amaca hizmet edebilirler. Bu bağlamda enformasyon, düzenlenmiş halde bulunan veri seti olarak tanımlanmaktadır. Chaffet ve Wood (2005)'a göre enformasyon, işletmelere buldukları pazarı anlamlandırabilmek ve buradan doğacak ihtiyaçlarına yönelik ürün geliştirebilmek için yön veren stratejik bir kavramı ifade eder. Bu bağlamda enformasyon işletmeler için vazgeçilmez konumdadır.

2.1.3 Bilgi

Bilgi kavramının çok boyutlu olmasından dolayı farklı biçimlerde kullanıldığı görülmektedir. Bilgi, enformasyonların analiz edilmesi sonucunda ortaya çıkan karar vermeye katkı sağlayan gerçekleri ifade etmektedir. Bilgi, enformasyonu anlama, kavrama ve analiz edebilme sonucunda ortaya çıkar. Bu bağlamda bireyler veya kurumlar enformasyondan çıkan gerçekleri, mesajları anlayabildikleri takdirde bilginin oluştuğu söylenebilir. Veri, enformasyon ve bilgi kavramları sürekli karıştırıldığından aralarındaki hiyerarşiyi açıklamak doğru olacaktır (Botelab, 2014).



Şekil 1. Veri, Enformasyon ve Bilgi Arasındaki Hiyerarşi

Şekil 1.'de görüldüğü gibi, veriler öncelikle toplanır ve belirli sistemler sayesinde organize edilirler, sonrasında ise enformasyona dönüşerek görülebilir ve

duyulabilir bir forma dönüşürler. En sonunda ise alıcılar enformasyonu analiz eder, sentezler ve bir karar verirler.

Bir sonraki bölümde ise bilgi teknolojileri kavramı detaylı olarak incelenecektir.

2.2 Bilgi Teknolojileri

2.2.1 Bilgi Teknolojileri Kavramı

Veri, enformasyon ve bilgi kavramları bilgi teknolojilerinin temellerini oluşturmaktadır. Soyuer (2000, s. 38)'e göre bilgi teknolojileri, "yönetimin ihtiyaç duyduğu veri ve bilgileri işletmenin makro ve mikro çevresinden toplayan, organize eden, özetleyen ve ihtiyaç duyan alt sistemlere ve yöneticilere raporlayan sistemlerdir." Ada (2007, s. 456)'ya göre ise bilgi teknolojileri, bilgilerin toplanmasını, işlenmesini saklanmasını ve ihtiyaç duyulması halinde ilgili yere ulaştırılmasını veya herhangi bir ortamdan bu bilgiye erişimi sağlayan teknolojilerdir.

Bilgi teknolojileri, örgütün sahip olduğu bilgilerin kullanım amacının belirlenmesinde, verileri işleyerek ve bu verileri bilgi haline dönüştürerek önemli bir rol oynar. Bu bağlamda bilgi teknolojileri, örgütlerin karar vermesinde önemli bir araç durumundadır. Bilgi teknolojileri örgütlerde, karar vermeye destek sağlayan ve bu işlemleri denetleyen, depolayan ve ilgililere dağıtan birbiriyle bağlantılı bileşenlerden oluşmaktadır (Pajo, 2013).

Bu bağlamda örgütlerin, sürekli değişen ve gelişen pazar şartlarında yaşamlarına devam edebilmeleri için etkin ve doğru kararlar almak durumundadırlar. Bu noktada bilgi teknolojileri, örgüt içi veya dışı verileri bilgi haline getirerek karar alma noktasında önemli katkılar sunmaktadır. Bu haliyle bilgi teknolojileri örgütlerin vazgeçilemez unsuru konumundadır (İraz, 2004, s. 407-422).

2.2.2 Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi

Bilgi teknolojilerinin temelleri 1642 yılında Pascal tarafından geliştirilen bir makine ile başlamıştır. Hesap makinesine benzeyen ve sadece toplama ve çıkarma işlemleri yapabilen bu makine bilgi teknolojilerinin temellerini

oluşturmuştur. 1671 yılında gelindiğinde ise bu cihazın dört işlem yapabilen farklı bir versiyonu geliştirilmiştir. 1820 yılında ise ticari amaçla bir hesap makinesi üretilmiştir (Gerhard, 2006).

İlerleyen zamanlarda sanayi devrimi ile, sürekli artan üretimler makineleşmeyi zorunlu hale getirdiği görülmektedir. Makineleşmenin zorunluluğunun etkisiyle birlikte çalışanların işlerini daha hızlı ve pratik yapabilecekleri birtakım keşifler meydana gelmiştir. Bu sayede bu alanda yapılan araştırmalar kıymetli olmaya başlamış ve sonucunda insanları araştırmaya itmiştir. 1931 yılında ilk analog bilgisayar düşük işlem hacmi ile ortaya çıkmıştır. 1939 yılında ise Mark-1 adı verilen otomatik bilgisayar ortaya çıkmıştır (Uysal, 2009, s. 7).

Bu noktadan sonra II. Dünya Savaşı çıkmış ve bilgisayarlar askeri hedefler doğrultusunda gelişmeye başlamıştır. Bu noktada geliştirilen bilgisayarlar, askeri alanlarda alınan kararlara destek sağlamaya başlamıştır. 1941 yılına gelindiğinde ise ENIAC isimli programlanmaya olanak sağlayan bir bilgisayar üretilmiştir. Ancak çok büyük olduğu için ilerleyen süreçlerde pek çok bilgisayar donanımının küçülmesine ön ayak olmuştur (Wikipedia, 2020).

Elektronik kartlar ve transistörün keşfi ile bilgisayarların işlem hacimleri artış akabinde de gelişim süreci hızla devam etmiştir. Ancak geliştirilen bilgisayarlar genellikle kamu ve askeri kaynaklarda kullanılmaktaydı (Wikipedia, 2019). 1980'li yıllara gelindiğinde ise IBM bir işletim sistemi ve programlama içeren bilgisayar üretmiş ve sonrasında da kişisel kullanım amacıyla pazara sunmuştur. Günümüze kadar olan süreçte bilgisayarlar sürekli olarak gelişen ve değişen konumda olmuştur.

Bilgi teknolojilerinde yaşanan değişimler, etki ettiği alanlar arttıkça bireyler ve örgütler için vazgeçilemez konuma gelmesini sağlamıştır. Örgütler etkin, hızlı, doğru ve daha az maliyetli karar alabilmek için bilgi teknolojilerine ihtiyaç duymaktadırlar (İraz, 2004). Ayrıca bilgi teknolojileri ile birlikte, pazarı doğru okuyup, doğru analiz edebilip, doğru karar verebilme imkanı sağlanmıştır.

Bu açıdan rekabet avantajı sağlamak için örgütler gerekli teknik alt yapı, donanım ve yazılımlara önem vermek durumundadır.

2.3 İşletmelerde Bilgi Teknolojileri Kullanımı

Günümüzde işletmelerin, hemen hemen her faaliyetlerinde bilgi teknolojilerini kullandıkları görülmektedir. Bilgi teknolojilerinin, planlamadan karar almaya, karar almadan kontrole kadar pek çok alanda etkili olduğu görülmektedir. Bilgi teknolojileri, işletmelere verimliliği artırma noktasında katkı sağlarken, maliyetin azaltılmasından daha hızlı ve kaliteli malın pazara sunulmasına kadar pek çok avantajı da beraberinde getirir. Ayrıca, işletmelere pazarda gerekli rekabet gücünü de sağladığı görülmektedir.

Bilgi teknolojileri, konuyla ilgili yetkililere objektif seçenekler sunar ve karar verme süreçlerini desteklerler. İşletmelerde bilgi teknolojileri kullanımı aşağıdaki gibi avantajlar sağlamaktadır:

- Bilgi işleme maliyetleri ve süresini azaltmak,
- Mevcut kaynakları en iyi biçimde kullanarak ve fon kaynak fazlasını daha verimli alanlarda değerlendirerek döner sermayeyi azaltmak,
- Faaliyet sonuçlarını ve gelişmeleri uzun vadeli planlamaya ışık tutacak biçimde değerlendirmek (Öncel, 2001, s. 62).

Bu bağlamda işletmelerin bilgiye ve bilgi teknolojileri yatırımlarına yapacakları yatırımlar, kaynak tasarrufu, süre tasarrufu, doğru analiz gibi imkanı gibi pek çok avantajı da beraberinde getirecektir.

Turunç (2016, s. 225-247) işletmelerin faydalandıkları bilgi sistemleri uygulamalarını sekiz ana başlıkta belirtmiştir:

- Yönetim Destek Sistemleri
- Karar Destek Sistemleri
- Yönetim Bilgi Sistemleri
- Ofis Otomasyon Sistemleri

- Atomik İş İşleme Sistemleri
- Fonksiyonel Bilgi Sistemleri
- Yapay Zeka - Uzman Sistemler
- Yardımcı (Aracı) Sistemler

Bu bağlamda işletmelerin sahip oldukları bilgi sistemlerinin, pek çok farklı konuda ihtiyaçları karşıladığı görülmektedir. Karar verme noktasında destek, bilgiye erişim kolaylığı, portallar üzerinden idari işlerin yönetimi, müşteri takip, izleme ve tercihlerini belirleme, satış, dağıtım vb. pek çok konuda işletmeler bilgi sistemlerinden faydalanmaktadır. Bu sayede işletmeler, hızlı kararlar alıp, yürürlüğe koyabilirler.

2.3.1 Bilgi Teknolojilerinin İşletmelere Etkisi

İşletmeler sürekli gelişen ve değişen dünyayı analiz etmek, takip etmek ve değişime adapte olmak durumundadırlar. Bu değişim ve gelişimi takip edebilmenin en etkili ve hızlı yolu ise bilgi teknolojileridir. Bilgi teknolojileri sürekli gelişen yapısıyla sadece işletmeler için değil tüm insanlık için vazgeçilemez bir konuma gelmiştir. Bilgi teknolojileri sayesinde insanlar, istedikleri bilgiye hızlı ve etkin bir şekilde ulaşabilmektedir.

Dönmez (2007, s. 80)'e göre, dünyada yaşanan hızlı değişim ve küreselleşmeyle birlikte işletmeler varlıklarını devam ettirebilmek için; dünyada olan değişim takip etmek, rekabet ortaya koyabilmek ve müşteri beklentilerini karşılamak zorundadırlar. Bu durumda ise işletmelere birtakım baskılar oluşturmaktadır. Kısaca; stok durumu, ürün yelpazesinin genişliği, müşteri hizmetleri, kalite, tedarik vb. İşletmeler bu baskılara karşı varlıklarını sürdürebilmek için sürekli değişim ve gelişime açık olmak durumundadırlar. Sürekli olarak işletme içi analizlerle iş süreçlerini, etkinliklerini iyileştirmek zorundadırlar. Bu çerçevede bilişim teknolojileri işletmelerin varlığının devamı için kaçınılmaz bir unsurdur.

Birtakım görüşler bilgi teknolojilerinin işletmelere tasarruf, doğru karar almada destek gibi faydalar sağladığını söylerken diğer görüşler ise bunun aksini söylemektedir. Buna sebep olarak da artan bilgi teknolojileri maliyetlerini

göstermektedirler. Ancak bunun başlıca sebebine bilişim teknolojilerinin etkin kullanılmaması gösterilebilir.

2.3.2 İşletmelerde Bilgi Teknolojileri Kullanım Boyutları

Bu bölümde işletmelerde bilgi teknolojileri kullanımını iki boyutta ele alınacak var alt başlıklarda işlenecektir.

2.3.2.1 Fonksiyonel Bilgi Sistemleri

2.3.2.1.1 Pazarlama Bilgi Sistemleri

Kurtuluş (1998)'a göre pazarlama bilgi sistemleri: “Karar alıcıları veya yöneticileri tarafından pazarlama planlaması, yürütülmesi ve kontrollerini geliştirmede kullanılmak üzere, zamanında ve doğru bilgilerin toplanması, saklanması, ayıklanması, istendiğinde hazır edilmesi, çözümlenmesi, ilgili yerlere dağıtımı ve değerlendirilmesi için insan, aygıt ve prosedürlerin sürekli ve etkileşimli olarak uyumlaştırılmasıdır.” Kress (1998, s. 27) 'e göre ise pazarlama bilgi sistemleri, bir örgütün pazarlama konusunda karar vermesinde ihtiyaç duyacağı örgüt içi ve dışı bilgilerin edinilmesi, toplanması ve değişimini sürekli kılması için lazım olan eleman ve ekipmanı ifade eder. Yıldız ve Ceran (2018, s. 112-129) göre ise pazarlama bilgi sistemleri “malların ve hizmetlerin üreticiden tüketiciye veya kullanıcıya doğru akışları, satış öncesi ve sonrası hizmetler, pazar araştırması, yeni ürünlerin geliştirilmesi, satış planlaması, reklam ve tanıtım, fiyatlama, satış analizleri, satışlar, satış sonrası hizmetler ve en az maliyetle en fazla müşteri memnuniyeti gibi işletme faaliyetlerine ilişkin bilgiler sağlamaya yönelik bir bilgi sistemidir.”

Pazarlama bilgisi işletmeler için önem arz etmektedir. İşletmeler yeni ürün geliştirme süreçlerinde, varolan ürünlerini geliştirme süreçlerinde, müşterilerin ihtiyaçlarını saptayarak kara geçecekleri kararları almak durumundadırlar. Sürekli değişen ve gelişen pazarları takip etmek işletmelerin ayakta kalmasındaki en önemli faktördür (Kurtz & Louis, 2001, s. 135). Bu noktada pazarlama bilgi sistemleri işletmelere pek çok avantaj sağlamaktadır.

Pazarlama yöneticileri, karar verme ve bilgi toplama süreçlerinde bu sistemleri kullanırlar. Schoner (s. 5)'e göre pazarlama bilgi sisteminin amaçları aşağıda belirtilmiştir:

- “Karar verme sürecine destek sağlama,
- Planlama sürecini yapısal hale getirme,
- Mevcut bilginin etkin kullanımını gerçekleştirme,
- Yeni bilgi ihtiyacını saptamak,
- İletişim ortamı sağlamak,
- Öğrenen bir çevre yaratmak.”

Pazarlama bilgi sistemleri pek çok sektörde işletmelere karlılık sağladığı gibi otel sektöründe de müşteriyi tanımlamak ve karlılık sağlamak için en önemli araçlardan biridir.

2.3.2.1.2 Muhasebe-Finans Bilgi Sistemleri

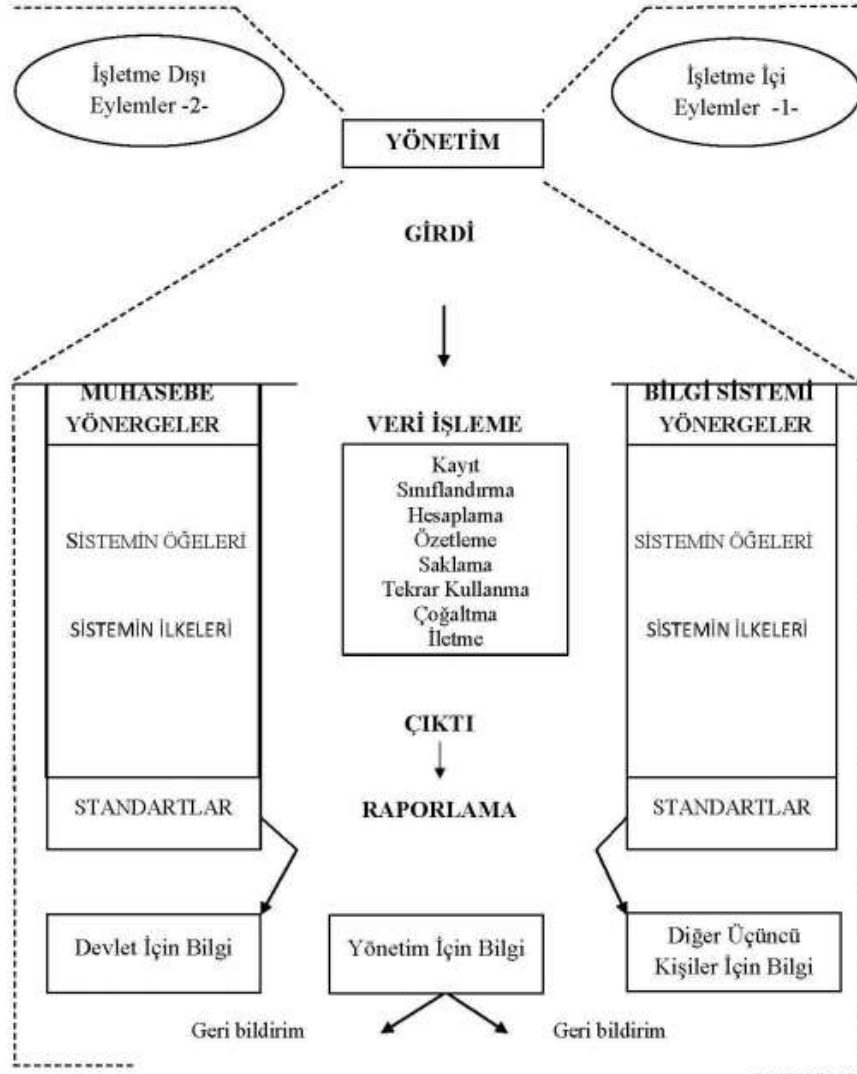
İşletmeler varlıklarını devam ettirebilmek ve hedeflerine ulaşabilmek için maddi kaynaklara ihtiyaç duyarlar. Bu noktada muhasebe bilgi sistemleri, işletmelerinin maddi hareketlerini kaydeden, sınıflandıran, özetleyen ve elde edilen çıktıları göz önüne alarak yorum ve rapor imkanı sağlayan sisteme verilen addır. Bu bağlamda işletmeler için muhasebe bilgi sistemleri vazgeçilemez bir unsurdur. Muhasebe bilgi sistemleri, girdi-işlem-çıkıtı verilerini belirli bir sistematığı göre kaydedip sonrasında bu faaliyetler doğrultusunda anlamlı bilgiler ortaya koyar. Bu sayede ilgili kullanıcıların alacakları kararlara destek olacak bilgileri sunmuş olur (Çidem, 2013, s. 22-38).

Pek çok farklı faaliyetlerde bilgi sunan muhasebe bilgi sisteminin amaçları aşağıdaki gibi özetlenmiştir (Kalmış, Eskin, & Gümüş, 2006, s. 141-160):

- “Yasal olarak gereken finansal bilgileri oluşturmak ve ilgili kurum ve kişilere sunmak,
- Performans ölçmek ve değerlendirmek,
- İşletmenin faaliyetleriyle ilgili maliyet planlamaları yapmak ve kontrol etmek,

- Uzun vadeli planlar hazırlamak, bu planlar ile alakalı stratejiler geliştirmek.”

Şekil 2. Muhasebe Bilgi Sisteminin Yapısı



Kaynak: Sürmeli ve Diğ., 2007:58

Şekil 2.'de de görüldüğü üzere, muhasebe bilgi sisteminin genel yapısı, işletmenin faaliyetlerinden oluşan verilerin önce bilgi haline getirilerek, bu bilgileri ilgili yetkililere aktarılması şeklindedir. Muhasebe bilgi işlemlerinin ilk işlevi, işletmelerin mali faaliyetlerinin kayıt altına alınarak bu verileri anlamlı bir biçimde sınıflandırarak rapor oluşturmakken, ikinci işlevi ise bu bilgileri işletmeye ve işletmeye dahil olan diğer unsurlara ulaştırarak, oluşturulan raporlar üzerinden

işletmenin amaç ve kar hedeflerine yönelik çıkarımlar yapmasını sağlamaktır (Sürmeli, 2017, s. 46-66).

2.3.2.1.3 İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri

İnsan kaynakları bilgi sistemleri, işletmelerin çalışanlarına ait verileri toplayan, saklayan, değerlendiren ve güncelleyen sistemler olarak ifade edilebilir. Geylan (2013, s. 278)'a göre ise insan kaynakları bilgi sistemleri: “bir işletmenin insan kaynakları fonksiyonunun etkin bir biçimde işlemesine yardım etmek için, işletmenin insan kaynaklarıyla ilgili bireysel ve tüm insan kaynakları faaliyetleriyle ilgili örgütsel verilerin toplanması, saklanması, güncelleştirilmesi, stratejik ve yönetsel kararlar verilmesine yardımcı olacak biçimde bilgi haline dönüştürülmesini sağlayan bilgi sistemidir.” Hope ve diğerlerine (2005, s. 49-66) göre insan kaynakları bilgi sistemleri aracılığıyla üretilen bilgilerin; doğru, eksiksiz, tam, güncel, ulaşılabilir, yeterli nitelikte ve anlaşılır olması gerekmektedir.

İnsan kaynakları bilgi sistemleri, ilgili yönetime karar süreçlerine destek ve kontrol imkanı sağlar. Bu sayede iş süreçlerini kolaylaştırarak zamandan tasarruf ve etkin yönetime olanak tanır. Bunların dışında Kimberly ve Öztürk (2002, s. 38-41; 2008) 'e göre insan kaynakları bilgi sistemlerinin amaçları aşağıdaki gibidir:

- İşverenin ihtiyaçları ile çalışanların yeteneklerini eşleştirmek,
- Toplam Kalite Yönetimi çerçevesinde, çalışanların karar süreçlerine daha çok katkıda bulunmalarını sağlamak,
- Organizasyona ait tüm veri ve işlemleri kayıt altında tutarak, bilinirliği sağlamak,
- Farklı lokasyonlarda faaliyet gösteren firmaların, tek bir sistem üzerinden yönetilmesini sağlamak,
- Personelin sağlık durumunu izleyip, bunlara ilişkin yönetim kararlarını hızlı almak,
- Çalışanlara kariyer planları sunmak ve iş şartnamelerini belirlemek,

- Boş ve ihtiyaç duyulan pozisyonları ortaya koyarak, işe alıma kadarki bütün süreçlerin etkin ve doğru yapılmasını sağlamak,
- Personel eğitimlerini, iş tanımları, iş şartnameleri ve personelin bilgi, yetenek ve becerilerine göre planlayabilmek ve bütçeleylebilmektir.”

Yukarıdaki maddelerde de görüldüğü gibi, insan kaynakları bilgi sistemleri işletmelerin personel faaliyetlerinin analizinde, planlanmasında ve düzenlenmesinde önemli katkılar sağlamaktadır.

2.3.2.Yönetim Bilişim Sistemleri

2.3.2.1. Yönetim Bilişim Sistemleri Kavramı

İnsanlar yaratılışından itibaren hayatlarını kolaylaştırma adına pek çok araştırmada bulunmuşlardır. Günümüzde ise bilgi çağı ile, hayatın hemen her alanında bilgi ve bilişim teknolojilerini kullanılmaktadır. Sadece bireyler değil işletmeler ve kamu kurumları da bu çağa adapte olarak pek çok işlemlerini bu sistemler üzerinden yürütmektedir.

Bilişim sistemleri, işletmelerin her kademesinde çalışanların iş yapış biçimlerini büyük değişimlere yol açmıştır. Yönetim bilişim sistemleri ise, yöneticilerin istedikleri anda bilgi alması sağlamak amacıyla ortaya çıkmıştır. Yönetim bilişim sistemleri, işletmelerin iç ve dış verilerinin toplanıp, düzenlenip dağıtılmasını ifade etmektedir. Bu sayede işletme yöneticileri karar alma süreçlerinde, ihtiyaç duydukları her türlü bilgiye hızla erişilmektedirler.

Long (1989)'a göre yönetim bilişim sistemleri: “karar verme sürecini kolaylaştırmak için gerekli, zamanlı ve doğru bilgiyi yönetime sağlayan, organizasyonun planlama kontrol ve operasyonel fonksiyonlarının etkin bir şekilde yürütülmesine imkan veren formal bir metottur.” Literatürdeki pek çok tanımın ortak noktasına göre ise; yönetim bilişim sistemleri, bilgisayar sistemleri yardımıyla bilgi edinme sürecini ve bu bilgilerin yönetim alanında kullanılma işlemidir.

Yönetim bilişim sistemleri pazarlama bilgi sistemleri, muhasebe bilgi sistemleri ve insan kaynakları bilgi sistemler gibi kavramları da içine alan tepe başlık olarak değerlendirilebilir.

2.3.2.3. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Bileşenleri

Bilgi sistemlerinde işlem süreci, veri toplamayla başlayıp sonrasında işlenmesi ve özetlenip dağıtılması şeklindedir. Bu işlemleri sağlayan bileşenler 4 ana başlık altında toparlanmıştır.

2.3.2.3.1. Donanım

Bilişim sistemlerinin içinde bulunduğu fiziksel bileşenleri donanım olarak adlandırabiliriz. Bunlar ise bilgisayar ve bilgisayarın çevre bileşenlerinden oluşmaktadır. Donanım bileşeni olan merkez işlem birimini aktarıldıktan sonra, yine bir donanım bileşeni olan depolamaya gönderilir ve çıktı olarak ilgililere sunulur (Laudon & Laudon, 1996).

2.3.2.3.2. Yazılım

Laudon (1996)'a göre yazılım, bilgi sistemlerindeki işlemleri yöneten bir takım ayrıntılı kodlardır. Bir bilgisayar sisteminin, isteklerini gerçekleştirebilmesi için yazılıma ihtiyaç vardır. Yazılım olmadan bir bilgisayar sisteminin kendi başına işlem yapabilmesi beklenemez. Yazılım, bilgi ile bilgiyi talep eden kişi arasında köprü görevi görmektedir.

2.3.2.3.3. Prosedürler

Prosedürler, işletme içi veya işletme dışında uyulması gereken bazı kurallar olabileceği gibi işletmelerin en etkin ve doğru kararlar almasını sağlayacak birtakım kuralları içerebilir. Örneğin, bir işletmenin muhasebe alanında uyması gereken kamu kuralları vardır ve buna göre sistemde buna göre kurallar ortaya koymak zorundadır. Bundan farklı olarak ise, mali olarak kazanç getirecek hedeflerine yönelik kuralları da belirlerler.

2.3.2.3.4. Kullanıcılar

Bu kullanıcılar iki gruba ayrılabilir. Bunlardan ilki ise bilişim sistemlerinin uzmanlardır. Bu kullanıcılar, sistemler hakkında yeterince bilgi sahibi olan gerektiğinde sistemleri düzenleyebilme ve geliştirebilme yeteneğine sahip kişilerden oluşur. Bir diğer grup ise son kullanıcılarıdır. Bu sistemleri kullanan kişiler son kullanıcı olarak adlandırabilir. Örgüt içinde belirlenen kullanım izni

çerçevesince işleri ile alakalı bilgilere bilişim sistemleri aracılığıyla ulaşırlar (Çidem, 2013).



BÖLÜM 3

3. OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

3.1 Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri

Sayfiye otel işletmeleri; tatil, sağlık, eğlence ve dinlenme gayesi ile konaklama yapan turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyet gösteren işletmelerdir (Emir, 2007).

Sayfiye otellere ilişkin literatür değerlendirmelerinde bu kavramın kıyı/resort oteller ya da sayfiye işletmeleri olarak da adlandırıldığı görülmektedir (Öztürk & Kılıç, 2010; Kozak, 2008)

Coğrafi konumu bakımından Antalya bu sınıftaki oteller için en uygun bölgelerden biridir. Turistlerin uzun konaklayacağı yerler olarak tasarlanan resort oteller, içerisinde sadece misafirlere konaklama hizmeti değil yaş gruplarına göre eğlence, dinlenme ve kültürel faaliyetlerin de gerçekleştiği işletmelerdir. Uzun konaklamalarda misafir memnuniyetini sağlamak için de otel departmanları arasındaki uyum ve entegrasyon çok önemlidir (Çakmakçı, 2012).

İnternet kullanımının artması ile, otelcilik sektörü sunduğu hizmetin bir gereği olarak daha çok bilgi yoğun bir sektör haline gelmiştir. Yılın kısa bir dönemi için yüksek satın alma bedelleri ile otellerden hizmet alan misafirlerin her anlamda memnuniyetini korumak için bilgi yönetimi süreci sadece konaklama süresinde değil konaklama öncesi ve sonrasında da sürmektedir (Pajo, 2013).

İçsel ve dışsal çevresinden çok kolay bir şekilde etkilenen otelcilik sektöründe, yaşanan gelişmeler hakkındaki verilerin en hızlı ve doğru şekilde toplanması, analiz edilmesi ve olası çözüm önerilerinin oluşturulması gerekmektedir. Gerek otel içerisinde gerekse otel dışarısında yaşanan gelişmelere karşı en hızlı ve doğru şekilde bilgiyi yönetmek değişen koşullar karşısında otellerde bilgi teknolojileri kullanımını her alanda zorunlu hale getirmiştir (İraz & Zerenler, 2014, s. 376-391).

Bilgi teknolojilerinin günümüzdeki kadar otelcilik sektöründe kullanılmadığı dönemlerde, diğer sektörlerde olduğu gibi, birçok veri elle tutularak

belgelere aktarılmaktaydı. Otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojilerinin asıl amacı, işletmenin sahip olduğu kaynakların doğru ve verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamaktır. Diğer yandan bilgi teknolojileri yoluyla bilginin işlenmesi, daha hızlı, daha güvenli, daha az personelle ve daha etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir (Öğüt, Güleş, & Çetinkaya, 2003).

Yönetimde bilginin büyük önem taşıdığı otel işletmelerinde, bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı gerekmektedir. Etkin kullanımı için ise eğitim ve yeterli finans olanaklarına sahip olmak gerekir çünkü yeterli eğitim düzeyinin olmaması, yüksek devir hızı oranları ve sınırlı finans kaynakları yeni teknolojilerinin uygulanma ve kullanma başarısını engelleyen faktörlerden bazılarıdır (Bertan, 2008, s. 293-312).

3.2 Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Kullanımı

Resort otellerde büyük organizasyon yapısı ve departmanlar arasındaki iletişimin önemi sebebi ile bilgi teknolojilerinin etkin bir şekilde kullanımına ihtiyaç duyulmaktadır. Her departmanın kendi içerisindeki gereksinimlerini karşılamanın yanı sıra, diğer departmanların kullandığı sistemlere ile de entegre bir şekilde çalışan bilgi teknolojileri daha önemli konuma gelmiştir.

Bilgi teknolojileri kurulumunda otellerin yönetim departmanlarına göre hareket edilir. Her departmanın ihtiyacı diğerinden farklı olabileceğinden kullanılan bilgi teknolojileri sistemleri de farklı olabilmektedir.

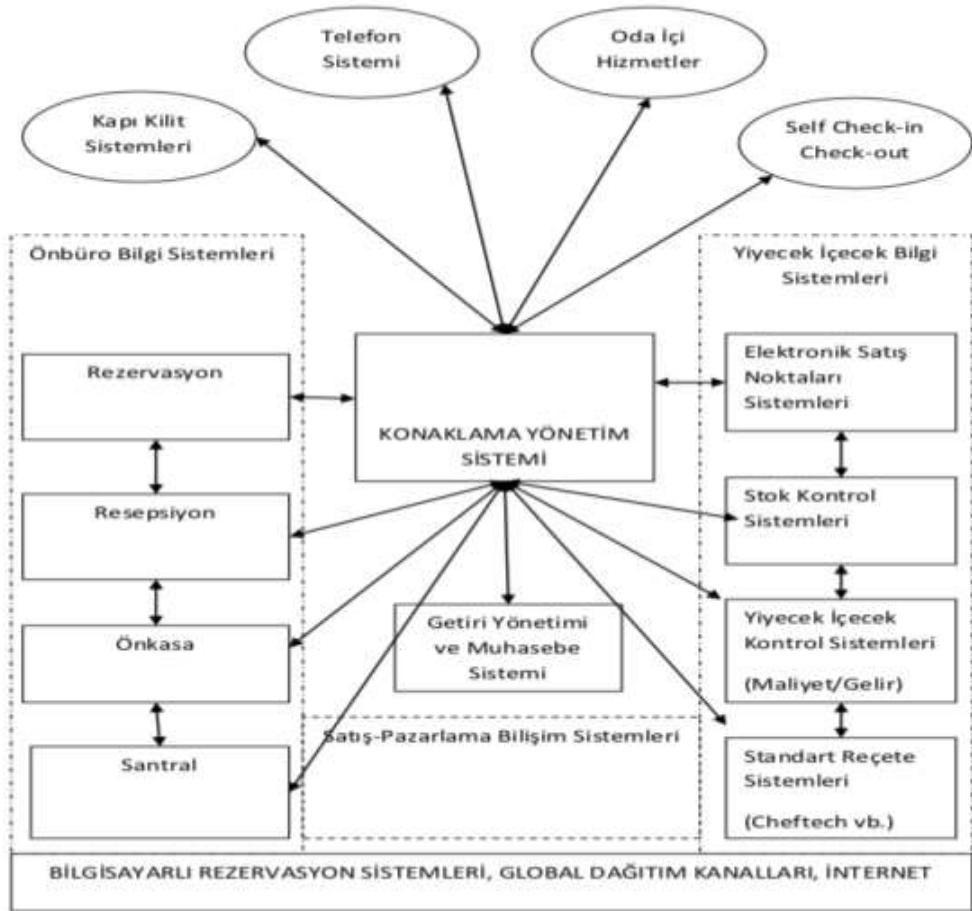
Birçok alanda ihtiyacın karşılandığı resort otellerde hizmetin aynı kalitede ve bir bütün olarak sunulabilmesi misafir memnuniyeti için bir zorunluluktur. Hizmet akışının eksiksiz ve aynı kalitede devam edebilmesi için doğru bilgi akışı gereklidir (Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi: Türkiye ve Kazakistan'daki Termal Otel İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma, 2013). Bu sebeple resort otel işletmelerinde bilgi teknolojilerini yazılım, donanım, ağ bağlantıları ve veritabanını bir bütün olarak değerlendirilmelidir.

Hizmetlerin aynı kalitede sunulması gereken hizmetler, otel içerisindeki departmanların birbiri ile entegre bir şekilde sağlanması ile daha kolay sağlanmaktadır. Otellerde kullanılan bilgi teknolojileri tüm işlerin birbiri ile

uyumlu bir şekilde yapılabilmesini sağlayan ve işletme yönetiminin de karar destek mekanizmasında işleyişi kolaylaştıran sistemlerdir (Pajo, 2013).

Otellerde bilgi teknolojilerinin birbiri ile entegre bir şekilde çalışması ve etkileşimi Şekil 4’te açıklanmaktadır.

Şekil 3. Konaklama Yönetim Sistemi



Kaynak: Ögüt, A., Güleş, K., & Çetinkaya, A. (2003). *Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim - Enformatik Bir Bakış*. Ankara: Nobel Yayınları.

3.2.1 Ön büro sistemleri

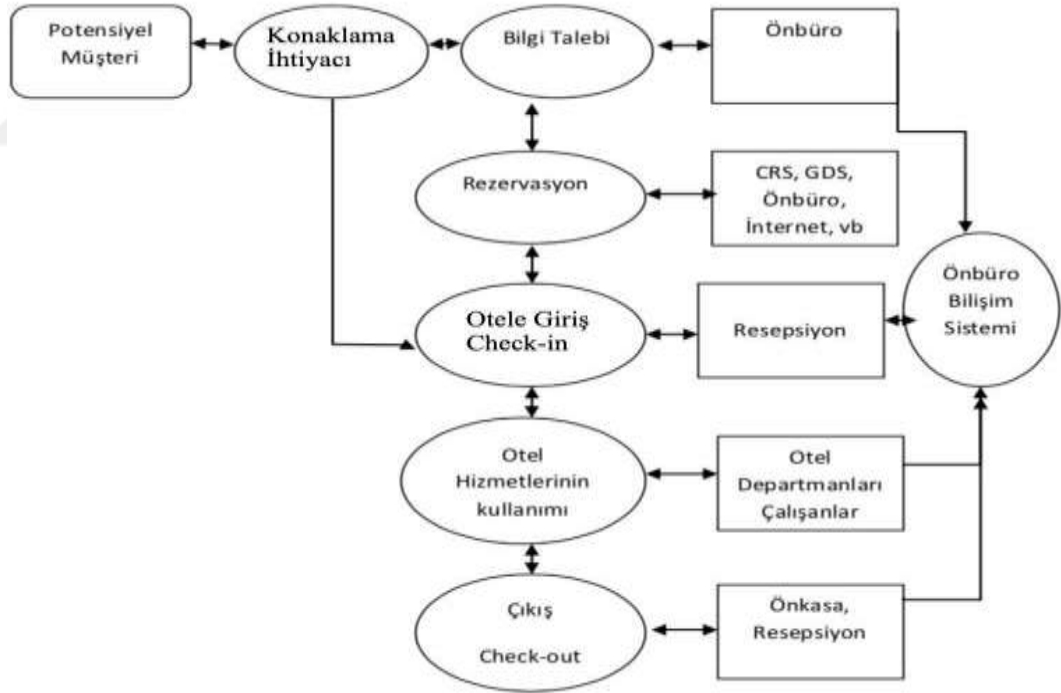
Organizasyon yapısını iyi oluşturmuş bir otelde müşteri ile ilk temas noktası ön büro departmanıdır. Ön büro, otel ile misafir arasındaki bilgi akışının sağlandığı ve müşteri verilerinin işlendiği birimdir. Bu sebeple tüm departmanlar ile sürekli bilgi akışı içerisindedir.

Kullanılan ön büro sisteminin mutlaka departmanın en temel dört ihtiyacı olan rezervasyon, resepsiyon, ön kasa ve santral modüllerinin olması gerekmektedir (Eraslan, 2004)

Genel konularda misafiri isteği doğrultusunda bilgilendirmek, dilek ve şikayetleri müşteri ilişkileri departmanına iletmek, misafirin ödeme hesap kayıtlarının tutulması gibi ana hizmetlerinin dışında diğer departmanlar ile yakın ilişkiler içerisinde çalışır.

Ön büro departmanının büyüklüğü birçok otele göre değişse de resort oteller yapısı itibari ile çok büyük oteller olduğu için personel sayısı ile diğer otellerden ayrılan işletmelerdir. Tüm bunlar düşünüldüğünde resort oteller içerisinde kullanılacak ön büro sistemlerinin, diğer departmanlarda kullanılan bilgi teknolojileri sistemleri ile tam entegre çalışmasının zorunlu olduğu görülmektedir.

Şekil 4. Önbüro Bilişim Sistemi



Kaynak: Öğüt, A., Güleş, K., & Çetinkaya, A. (2003). *Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim - Enformatik Bir Bakış*. Ankara: Nobel Yayınları.

3.2.1.1. Rezervasyon Sistemleri

Ön büro bilgi sisteminin çalışması, misafirlere gelen rezervasyon taleplerinin karşılanması ile başlamaktadır. Bu sebeple misafirlere alınacak otele giriş ve çıkış tarihleri, misafirin ismi ve iletişim bilgileri ile birlikte ödeme şekli bilgilerinin doğru bir şekilde kaydedilmesi gerekmektedir. Misafirin talep ettiği tarihlere göre fiyatların iletilmesi ile rezervasyon talebinin en hızlı şekilde karşılanması, onay ve rezervasyon numarasının misafirin paylaştığı iletişim bilgilerine gönderilmesi, misafir açısından önemlidir. Otelin yıl takvimine göre doluluk oranları ve beklenen gelir hesaplamaları açısından rezervasyon işlemleri oldukça önem arz etmektedir.

Rezervasyon sistemleri rezervasyon taleplerini değerlendirmek, mevcut oda durumunu ve otel bilgilerini görüntülemek, misafirden ödeme almak ve misafir faaliyetlerini kontrol etmek gibi günlük işlerin yanında istatistiksel bilgiler ve raporlar oluşturabilmektedir.

Rezervasyon sistemlerinden tüm detaylarda rapor alabilme imkanı ile gerçekleşen ve ileri tarihli rezervasyonlarda otelin mevcut kaynak ihtiyacını da planlama açısından bilgi sağlamaktadır.

3.2.1.2 Resepsiyon Sistemleri

Resepsiyon sistemleri, misafirlerin otele giriş işlemlerinden başlayarak, misafirlerin tüm harcamalarını, konaklama süresi boyunca isteklerini, varsa depozito ve ödemeleri, oda ile ilgili işlemleri otelden çıkış yapana kadar kayıt altında tutan sistemlerdir.

Rezervasyon sistemi ile entegre halinde çalışan rezervasyon sistemleri, tüm bilgileri kolayca resepsiyon sistemine kolayca aktarmaktadır. Bu sayede misafiri otele girişi sırasında bilgilerin tekrar sisteme işlenmesine gerek kalmaz. Otele giriş sırasında misafiri bekletmemek için zamandan kazandıran bu sistem sayesinde misafirin beklemesi önlenmiştir.

Kimlik ve pasaport kontrolünü de kolaylaştıran resepsiyon sistemleri, polis xml dosyası oluşturur.

3.2.1.3 Ön Kasa Sistemleri

Ön kasa sistemleri, hesap kartlarının açılması, otelin farklı noktalarından yapılan satışların direkt misafir hesabına işlenmesi, oda ve diğer harcamaların otomatik olarak aktarılması gibi tüm muhasebese süreci faturaya aktaran sistemlerdir.

Ön kasa sistemlerinde günlük döviz kurlarının takip edilerek, döviz karşılığında yapılan işlemler takip edilebilir. Detaylı günlük hasılat raporlarının alınması ile otel içi satışları arttırmak için analiz fırsatı sunar. Departman özelinde satış ve hasılat raporları ile istatistiksel performans verilerinin takip edilmesini sağlar.

3.2.1.4 Santral Sistemleri

Santral sistemleri ile otel işletmelerinin tüm telefon ve faks trafiğinin kontrolü ve kaydı yapılmaktadır. Rezervasyon öncesi misafir bilgilendirmesinden başlayan süreçte, doğru departmana yönlendirilmesi açısından santral sistemleri önemlidir.

Konaklama sırasında misafirlerin dış aramaları ve bu ücretli aramalardan elde edilen gelirler, günün farklı saatlerine göre fiyatlandırılabilme ile gelirleri artırma imkanı sunmaktadır.

Doğrudan otelden rezervasyon yapmak isteyen misafirler için santral sistemlerinin entegre bir şekilde rezervasyon sistemleri ile çalışabilmektedir. Müşteri iletişim bilgileri ve otele giriş çıkış bilgileri gibi birçok rezervasyon işlemine tek tuşla ulaşma imkanı vermektedir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2011).

3.2.2. Muhasebe Sistemleri

İşletmeler için muhasebe bilgi sistemleri, geleneksel muhasebe işlemlerini yerine getiren hem de maliyet muhasebesi, yönetim muhasebesi gibi yönetsel işlemleri içeren bir bütündür. İşlemlerin elektronik ortamda gerçekleşmesi otel işletmelerine, departman içi ve diğer departmanlar ile olan evrak süreçlerini hızlandırarak, istenilen zamanda mali tabloları görebilme; bütçe takibi ve nakit akışını izleyebilme gibi işlemler ile bilanço ve karlılık analizlerinde daha doğru bilgi elde etmeyi sağlamaktadır (Türel, 2018).

Otellerdeki muhasebe departmanları, misafir hesap kartlarının tutulduğu, nakit akışının yönetildiği, işletme varlıklarının muhasebe kaydına işlendiği, çalışan ücretlerinin ve bordroların tutulduğu, finansal raporların hazırlandığı ve tüm mali işlerin idare edildiği departmanlardır.

Misafirin otele giriş yaptığı andan itibaren elektronik ortamda tutulan harcama bilgileri, ön kasa sistemleri ile birlikte entegre bir şekilde muhasebe bilgi sistemine yazılması durumunda muhasebe süreçlerin daha hızlı gerçekleştirme imkanı vermektedir (Gezen, 2012).

3.2.3 İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri

İşletmelerin faaliyetlerini kesintisiz sürdürebilmeleri için kaynak planlamasında doğru insan kaynağını belirleme, atama ve performans oranlarını artırma amacıyla doğru bilgilere ihtiyacı vardır (Uluköy & İzci, 2014).

İşe alma ve ücret yönetim, insan kaynağını doğru yönlendirmesi ve eğitilmesi, performans yönetimi ve süreklilik gibi işlemler başlıca faaliyet alanlarıdır.

Otellerde kullanılan insan kaynakları sistemlerinde personel sicilinin elektronik ortamda saklanması ve SGK bildirimlerinin yapılabilmesi, brüt ve net maaş hesaplamaları, kadro bilgilerini listeleyebilme ve güncelleme, terfi işlemlerinin yönetilmesi, puantajlar ve performans yönetimi otomatik olarak yapılabilmektedir (Kıngır, Gürson, & Karakaş, 2016).

3.2.4 Yiyecek İçecek Bilgi Sistemleri

Otel işletmelerine yönelik geliştirilmiş olan yiyecek ve içecek sistemleri aracılığıyla öncelikli olarak gelen ürünler stok olarak bu sistemlere aktarılır. Sonrasında işletmelerin satış fiyatları doğrultusunda ürünlerin fiyatları eklenir veya bu bilgilere muhasebe departmanı tarafından önceden sisteme girilmiş olabilir. Sonrasında, kiosk veya el terminaleri vb. cihazlar aracılığıyla müşterilerin siparişleri alınır. Alınan siparişler ise hem kasa sistemine hem de mutfak sistemine eş zamanlı olarak aktarılır. Bu sayede mutfak ekibi siparişi ve detaylarını görebilirken, kasa ise siparişin tutarını ilgili ekranda görür. Bir yandan da alınan siparişler doğrultusunda stok sistemlerinden ürün eksilmesi yapılır.

Yiyecek ve içecek bilgi sistemleri otel işletmelerine bir takım avantajlar sağlamaktadır, bunlar aşağıda belirtilmiştir:

- “Anlaşılması kolay ekran görüntüleriyle ve sistemin yönlendirmeleriyle birlikte kullanıcı hızında artış sağlanır,
- Sistem içerisinde geliştirilen paket ve paketçi takip sistemleri ile birlikte dış siparişler etkin yönetilebilir,
- Sistemler aracılığıyla fiş, fatura, irsaliye iade belgesi, adisyon, hesap pusulası, tax-free gibi pek çok belge tek bir sistem üzerinden düzenlenebilir,
- Satış ile ilgili işlemlerle alakalı geniş ve detaylı raporlar alınabilir,
- Sistem ve mali güvenliği sağlamak amacıyla istenen çalışanların yetki alanları belirlenebilir,
- Satış, mutfak, kasa gibi alanlarda detaylı tarih bilgisi alınabilir,
- Elektronik kasa defteri tutulmasına olanak tanınır (TSE, 2014).”

3.2.5 Kat Hizmetleri Bilgi Sistemleri

Kat hizmetleri bilgi sistemleri aracılığıyla, otele ait tüm odalar görüntülenebilir ve kontrol edilebilir. Odaya rezervasyon yapılabilir ve oda değişikliği yapılabilir. Ayrıca odaya ait veriler sisteme aktarıldıktan sonra, ilgili veriler işlenerek istatistiksel bilgiler oluşturulur (TSE, 2014).

Bunlara ek olarak, odanın temizlik durumu, giriş- çıkış bilgileri, temizliğin aşamaları gibi pek çok bilgiye bu sistemler üzerinden ulaşılabilir. Bu sayede ilgili yöneticiler, çalışanlarını doğru ve etkin bir şekilde yönlendirebilir veya iş süreçlerini inceleyebilirler (Demirtaş, 2011, s. 145).

3.2.6 Müşteri İlişkileri Bilgi Sistemleri

Günümüzde sürekli gelişen ve zorlaşan pazar koşulları beraberinde rekabet baskını da getirmektedir. Bu çerçevede işletmeler pazarlama alanlarında sürekli olarak yenilikleri takip etmek ve pazar isteklerine yönelik olarak hizmetler geliştirmek zorundadırlar. Bu noktada müşteri bağlılığı yaratmak, müşterileri sürekli kılmak için müşteri ilişkileri yönetimi de büyük önem arz etmektedir (Odabaşı, 2015).

Bu bağlamda müşteri ilişkileri yönetimi, müşteriler ve davranışlarından oluşan verileri toplamak ve işleyip bilgiye dönüştürmek karlılık ve işletmenin hayatına devam edebilmesi için önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Müşteri ilişkileri yönetimi işletmeler açısından büyük emek isteyen zorlu bir süreçtir. Odabaşı'na göre etkin bir müşteri ilişkileri bilgi sistemi oluşturmak için aşağıdaki hususlara dikkat etmek gerekmektedir:

- “Müşterilerle düzenli biçimde ilişki kurmak, müşteri sadakati geliştirmek,
- Olası her yerden bilgi toplamaya çalışmak,
- Kurulmuşta sadece müşteriyle yüz yüze olanların değil, herkesin bilgi toplamaya katılmasını sağlamak,
- Elde edilen ve incelenen bilgilerin, ihtiyacı olanlara rahatlıkla ulaşmasını sağlamak (Odabaşı, Kalıcı Başarı İçin Müşteri Hizmetleri, 2009).”

Otel işletmeleri müşteri ilişkileri yönetimi hususunda diğer işletmelere göre daha fazla veriye sahiptirler. Müşterilerin giriş-çıkış zamanları yiyecek-içecek alışkanlıkları ve hobileri gibi pek çok konuda veri otellerde bulunmaktadır. Müşteri ilişkileri bilgi sistemleri doğru kullanabilmek için bu bilgiler titizlikle kaydedilmeli ve analiz edilip bu bilgiler doğrultusunda pazarlama planlamaları yapılmalıdır (Civelek, 2016).

3.2.7 Pazarlama bilgi sistemleri

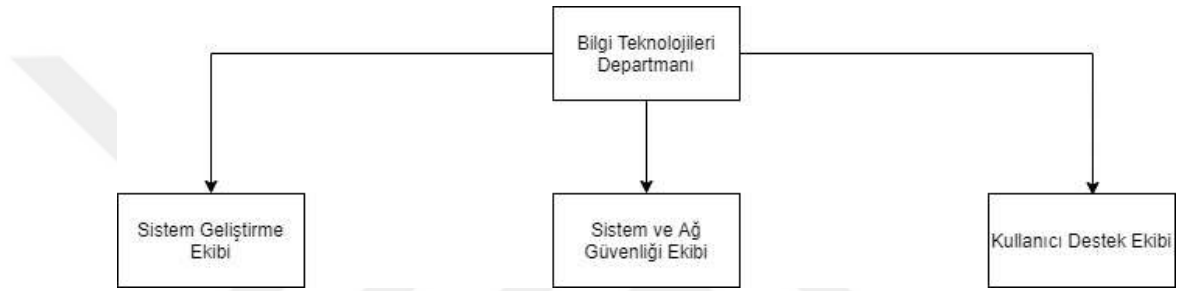
Otel işletmelerinde de diğer işletmelerde olduğu gibi sadık müşteri kazanmak oldukça önemlidir. Pazarlama faaliyetlerini planlarken, otelde ilk kez konaklayan misafirin bir sonraki tatilinde yeniden oteli tercih edecek sadık bir müşteri olması amaçlanır. Bu amaç için diğer departmanlar ile iletişime ve doğru bilgiye ulaşmasını sağlayacak bir pazarlama bilişim sistemine ihtiyaç duyulmaktadır.

Pazarlama bilgi sistemleri otellerin, pazarlama planlamasının yapılması, uygulaması ve denetlenmesi süreçlerinde ihtiyaç duyulan bilginin toplanması, analiz edilmesi ve iletilmesi için çalışanlar tarafından kullanılan yazılım, donanım ve araçlardan oluşan bir bilgi teknolojisidir (Kotler & Makens, 2003, s. 156)

Özellikle ön büro ve müşteri ilişkileri bilgi sistemlerine entegre olarak çalışan pazarlama bilgi sistemleri, gelecek satış tahminlerinde bulunmayı kolaylaştırmakla beraber, müşteri memnuniyetinin artırılması ve toplanan bilginin analiz edilmesini sağlayarak işletmeye fayda sağlamaktadır (Çetinkaya & Şimşek, 2008, s. 3-32).

3.3. Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Departmanının Yapısı ve Görevleri

Şekil 5. Antalya İlinde Faaliyet Gösteren Bir Resort Otelin Bilgi Teknolojileri Departmanının Yapısı



Şekil 6'da Antalya ilinde faaliyet gösteren bir resort otelin bilgi teknolojileri departmanının yapısı gösterilmiştir. Bu doğrultuda bilgi teknolojileri departmanlarının yapısı ve görevleri hakkında bilgi verilecektir.

3.3.1 Sistem Geliştirme Ekibi

Sistem geliştirme ekibi otellerin bilgi teknolojileri yapısını inceleyen, buna yönelik gelişim ve dönüşüm planları hazırlayan ve iş sürekliliğinin devamını sağlayan birimler olarak ifade edilebilir. Bu bağlamda sistem geliştirme ekibinin görevleri aşağıdaki gibidir:

- Otel işletmelerinin sistemlerinin mimarisini dizayn ederek geliştirmek,
- Sistem ve sistem altyapısına yönelik bütçe çalışması yapmak ve altyapı hizmetlerinin nereden sağlanacağına karar vermek,
- Kullanıcıların iş süreçlerini hızlandırmak ve verimliliği arttırmak adına yeni

- Depolama alanlarını ve depolama alanlarının dağıtımını yönetmek,
- Geriyükleme yapılarını kurgulamak ve bulut ağ yapılarını yönetmek,
- İşletim sistemlerinin kurulumlarını yapmak, gerekli iyileştirme, güncelleme işlemlerini yapmak bu ekibin görevleri arasındadır (Kariyer.Net, 2020).

3.3.2 Sistem ve Ağ Güvenliği Ekibi

Sistem ve ağ güvenliği ekibi, otel işletmelerinin sahibi oldukları sistem ve ağların güvenliğini sağlayan, oluşan arızaların takibini yapan birimdir. Sistem ve ağ güvenliği ekibi dışarıdan sızmalar karşı bir takım önlem alan ve sistem üzerinde kullanıcıların yetkilerini belirleyen birim olarak ifade edilmektedir. Sistem ve ağ güvenliği ekibinin görevleri aşağıdaki gibidir:

- Otel işletmeleri için gerekli olan ağ ve güvenlik cihazlarının kurulumunu gerçekleştirmek,
- Sistem ve ağlara yönelik güvenlik duvarlarının yapılandırılmasını ve geliştirmesini sağlamak,
- Sistem içi ve dışı zararları yazılımların tespiti amacıyla geliştirilen önleme sistemlerinin takibini sağlamak,
- Güvenlikle ilgili risk analizleri yapmak,
- Güvenlikle alakalı gerekli güncellemeleri ve iyileştirmeleri yapmak, sistem ve ağ güvenliği ekibinin görevleri arasındadır (Kariyer.Net, 2020).

3.3.3 Kullanıcı Destek Ekibi

Kullanıcı destek ekibi, otel işletmelerine ait bilgi sistemlerindeki kullanıcıların sorunlarını inceleyip, çözen, gerekli destek hizmetlerini veren ve sistemlerde meydana gelen sorunları değerlendirip iş sürekliliğine katkı sağlayan birimdir. Kullanıcı destek ekibinin görevleri aşağıdaki gibidir:

- Otel işletmelerine ait cihaz ve sistemlere yönelik destek sağlamak,

- İşletme içi LAN, WAN, santral gibi sistemlerin takibini gerçekleştirmek,
- Kullanıcılardan gelen talepleri değerlendirerek, gerekli işlemleri yapmak
- Sistem sorunlarını analiz edip, iş sürekliliğini sağlamak
- İşletme dışından alınan sistem ve cihazların problemlerinin aktarımını gerçekleştirme, kullanıcı destek ekibinin görevleri arasındadır (Global Menkul Kıymetler İnsan Kaynakları, 2020).



BÖLÜM 4

4. METOT

4.1 Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini Antalya ilinde faaliyet gösteren resort otellerde çalışan yöneticiler oluşturmaktadır. Araştırma ve verileri toplama aşamasında resort otellerdeki bilgi teknolojileri departmanlarının etkilendiği sistemler ve yapısı incelenmiştir. Yönetim kademesindeki bilgi teknolojileri çalışanlarının, çalışma grubu olarak seçilmesi ile yapı ve işleyişte karar verenlerin araştırma sürecine dahil edilmesine dikkat edilmiştir.

Örneklemede yansızlık ile ilgili bilinmesi gereken önemli bir kavram da bireylerin ve nesnelerin diğer bir deyişle ise birimlerin örnekleme seçilme olasılığının birbirinden bağımsız olmasını ifade eden bağımsızlıktır. Bağımsızlığın sağlanamadığı durumlarda, örneklemin evreni temsil etme gücü azalmaktadır (Büyüköztürk, Akgün, Karadeniz, Funda, & Çakmak, 2019). Balcı (Balcı, 2016)'ya göre eşitlik, ilkesi için evrendeki tüm birimlerin bilinip listelenmesi; bağımsızlık içerse seçim sürecinde yeniden geri koymanın gerekliliğini ifade etmiştir. Bu bağlamda yansızlık kuralına göre seçilmeyen kümelere, örneklem denmesi yerine "çalışma grubu" gibi isimlerin verilebileceğini aktarmıştır. Bu araştırmada da örneklem yerine "çalışma grubu" ifadesi kullanılmıştır.

Araştırmada, yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi uygulanmıştır. Bu açıdan araştırma nitel yapıya sahiptir. Yıldırım ve Şimşek (2013)'e göre nitel araştırmalar: "görüşme, döküman ve gözlem gibi, veri toplama yöntemleri kullanıldığında, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik bir sürecin izlendiği araştırma türüdür."

Verileri toplama aşamasında zincir ve tekil resort otellerin bilgi teknolojileri departmanları yöneticileri ile bilgi teknolojileri departmanlarını etkileyen temel faktörler hakkında derinlemesine mülakat yapılmıştır. Mülakat katılımcılarına, çıkacak sonuçların kendi işletme ve departmanları için yapılandırmada stratejik önemi aktarılmıştır. Bu sayede mülakata katılan yöneticilerin deneyim ve tecrübelerini içeren tespitleri özenle araştırmaya dahil edilmiştir.

Mülakat için resort otellerde çalışan yöneticiler çalışma grubu olarak seçilmiştir. Çalışma grubu seçilirken, resort otellerin bilinirliği, yönettiği operasyon büyüklükleri ve teknolojik yatırımları erken benimsiyor olmasına öncelik verilmiştir. Böylelikle araştırma sonrası çıkabilecek yapı önerisine öncülük edebilme olasılıkları dikkate alınmıştır.

Başlangıçta en fazla sayıda resort otelin bilgi teknolojileri departman yöneticileri ile görüşmek hedeflenmiştir. Çeşitli iletişim gruplarından yapılan çağrılara sonucunda 20 departman yöneticisi araştırmayı olumlu karşılamış ve katılabileceklerini belirtmiştir.

Katılımcılar ile mülakat randevularını netleştirmek için telefon görüşmeleri gerçekleştirildi ve araştırmanın önemi detaylı bir şekilde aktarıldı. Mülakat tarihleri netleşen katılımcılar içerisinde 8 katılımcı daha sonra iş(işletme) değişikliği, sağlık problemleri gibi kişisel sebepler ile görüşmelerini iptal etti. 12 katılımcı ile 1 Aralık 2019- 27 Mart 2020 tarihleri arasında tarihlerde görüşmeler sağlandı. Bizzat tanıştıktan sonra bilgi teknolojileri yöneticilerinden mülakat sorularına detaylı ve net cevaplar verebilmeleri için yeterli zamanlarının olduğu aktarıldı.

Antalya ilinde faaliyet göstere 12 resort otelin bilgi teknolojileri departmanı ile yapılan mülakatlar, ortalama 15 dakika sürmüştür. Mülakat sırasında verilen cevaplar ses kaydına alınmıştır. Kayıt altına alınan cevaplar eksiksiz bir şekilde mülakat formuna aktarılmış ve kontrol edilmiştir. Yüz yüze gerçekleştirilen mülakatlarda 5 katılımcı ses kaydının alınmasına izin vermeyerek soruları yazılı olarak cevaplamayı tercih etmiştir.

Elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle incelenmiştir. Çalışmaya katılan 12 katılımcı, K1'den K12'ye kadar sırası ile kodlanmıştır. Katılımcıların izni dahilinde ses kayıtları çözümlenerek analiz edilmiştir. Araştırmanın soruları benzerliklerine göre 4 boyut altında toplanmıştır. Buna ek olarak benzer cevaplara birlikte ele alınmış, farklı cevaplar ise ayrı olarak değerlendirilmiştir.

BÖLÜM 5

5. BULGULAR

Antalya ilinde faaliyet göstere 12 resort otelin bilgi teknolojileri departmanı ile yapılan mülakatlarda katılımcılara 17 adet soru sorulmuştur. Katılımcının bilgi teknolojileri departmanları hakkındaki kişisel deneyimlerini ve düşüncelerini kendi ifadeleri ile anlatmasına olanak tanınmıştır. Mülakat sorularına verilen cevaplardan katılımcıların demografik bilgileri ve iş tecrübeleri, çalıştıkları işletmedeki mevcut durum, bilgi teknolojilerinin rekabet edilebilirlik konusundaki düşünceleri ve yeni bilgi teknolojileri ihtiyaçları konusunda bulgular elde edilmiştir.

5.1 Otellerde Mevcut Bilgi Teknolojileri Departmanı Yapısı

Katılımcılardan elde edilen bilgilere göre, bilgi teknolojileri departmanında herhangi bir yapı görülmemiştir. Bilgi teknolojileri departmanı en fazla 2 kişiden oluşmaktadır. 2 kişiden oluşan bölüm ise, yönetici ve çalışan şeklindedir. Bu bağlamda çalışanların yeterli olmadığı ve bilgi teknolojileri departmanında bir yapının olmadığı açıkça görülmektedir.

5.2 Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular

Bu bölümde katılımcıların ve katılımcılarının bağlı oldukları işletmelerde çalışan bilgi teknolojileri personellerinin demografik bilgilerine yer verilmiştir.

A. Katılımcılara “Bilgi Teknolojileri Alanında Kaç Yıllık Tecrübesine Sahipsiniz?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

Şekil 6. Bilgi Teknolojileri Alanında Kaç Yıllık İş Tecrübesine Sahipsiniz?

| | |
|-----------|----|
| K1 | 20 |
| K2 | 11 |

| | |
|------------|----|
| K3 | 18 |
| K4 | 19 |
| K5 | 11 |
| K6 | 8 |
| K7 | 21 |
| K8 | 8 |
| K9 | 18 |
| K10 | 10 |
| K11 | 11 |
| K12 | 12 |

Katılımcıların “Bilgi teknolojileri alanda kaç yıllık iş tecrübesine sahipsiniz?” sorusuna verdiği yanıtlar doğrultusunda; K1, 20 yıllık tecrübe, K2 ve K11, 11 yıllık, K3 ve K9 18 yıllık, K4, 19 yıllık, K5, 11 yıllık, K6 ve K8, 8 yıllık, K7, 21 yıllık, K10, 10 yıllı ve K12, 12 yıllık tecrübeye sahip olduğu görülmektedir. Katılımcılar, ortalama 13.91 yıllık tecrübe sahiplerdir. Buna ek olarak, katılımcıların tümü erkektir.

B. Katılımcılara “Bilgi teknolojileri departmanında çalışanlarınız hangi eğitimleri almış durumdadır, eğitimleri yeterli mi?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Genelde üniversite mezunları ama tabii üniversitelerde alınan eğitimlerle burada kullanılan teknolojiler anlamında birebir örtüşmüyor. Eğitimlerle yada çalışanların kendini geliştirmesi ile bir noktaya geliyor.” Cevabını vermiştir. Ancak çalışanların hangi seviyeden mezun olduğu konusunda bilgi vermemiştir. Buna ek olarak, üniversite düzeyinde alınan eğitimin, otel ortamında kullanılan teknolojilerle örtüşmediği aktarmaktadır.

K2: “Daha öncesinde almış olduğumuz eğitimler var. Bu eğitimlerin üzerine online eğitimler ve benzeri eğitimlere katılmaktayız fırsat buldukça. Eğitim olarak sürekli gelişim halinde kalmaya çalışmaktayız.” cevabını vermiştir. K4, K5, K9 da bu soruya benzer cevaplar vermiştir. Bu katılımcıların, belirli periyotlar halinde eğitim aldıkları sonucuna ulaşılmıştır.

K3: “Temel olarak pek düzenli eğitim aldığımız yok işin açığı. Ne ile karşılaşıyorsak ona çözüm olabilecek internetten araştırmalar veya konusunda uzman kişiler ile bilgi paylaşımı şeklinde işlerimizi yürütüyoruz.” Cevabını vermiştir. K6 da benzer görüşleri ifade etmiştir.

K7: “Çalışanlarımız MCP (Microsoft Certified Professional), Network eğitimlerini almışlardır. Otel için yeterli bence.” cevabını vermiştir. K8, K10, K11 ve K12’de benzer cevapları vermişler ve bugüne kadar aldıkları eğitimlerin, otel içerisindeki bulunan bilgi teknolojilerini yönetme konusunda yeterli olduğunu düşünmektedirler.

Elde edilen bulgular sonucunda, bazı katılımcılar, çalışanlarının ve kendilerinin üniversite mezunu olduğunu aktarmışlardır. Ancak üniversitede alınan eğitimin bilgi teknolojilerini yönetme konusunda yeterli olmadığını düşünmektedirler. Katılımcıların bir kısmı gerek görüldüğünde veya fırsat buldukça eğitim aldıklarını aktarmışlardır. Bir kısmı ise, önceden alınan eğitimlerin yeterli olduğunu düşünmektedir. 2 katılımcı ise eğitim almadıklarını aktarmadılar.

5.3 Mevcut Bilgi Teknolojilerine Yönelik Görüşlerine ait

Bulgular

Bu bölümde katılımcıların mevcut bilgi teknolojilerine yönelik görüşlerine ait bulgulara yer vermiştir.

A. Katılımcılara “Otelinizde hangi bilgi teknolojilerini kullanıyorsunuz?” sorusu yöneltmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K3: “Tesislerimizde kullandığımız teknolojiler olarak, dışardan içeriye yoğunlayacağım. Dışardan içeriye giriş anlamında firewall güvenlik duvarı

kullanıyoruz. İçerde bilgisayarların yetkilendirilmesi, kullanıcıların yetkilendirilmesi için active directory; kullanıcıların dosyalarının düzgün bi şekilde tutulması yedeklenmesi ve bu gibi hizmetler için file explorer kullanıyoruz. Arkasından bütün dosyaların sunucuların veya yazılımların yedek alınabilmesi için bir yedekleme yazılımımız var. Bunun için google drive kullanıyoruz, ücretsiz alanını. İlaveten otellerde de yedeklemeler için tunap yedekleme cihazı kullanıyoruz.” Cevabını vermiştir. K6, K8, K10, K11 kodlu katılımcılar da benzer güvenlik duvarlarından faydalandıklarını aktarmışlardır.

K6: “Otelimizde sunucularımızın üzerinde otel otomasyonları kullanmaktayız. Buna bağlı olarak gelişmiş güvenlik duvarları üzerinde vpn bağlantısı ile güvenli bağlantısı kuruyoruz.Misafir tarafında ise controller üzerinde 320 adet acces point ve switchler ile misafirlerimize internet hizmeti vermekteyiz.” Cevabını vermiştir. K1, K2, K4, K5, K7, K9, K12 kodlu katılımcılarda otel otomasyonları sistemlerini, wifi ve hot sistemlerini kullandıklarını aktarmışlardır.

Bulgulardan elde edilen sonuçlara göre, işletmelerin genelinde wifi-hotspot sistemleri ve otel otomasyon sistemleri kullandığını görülmektedir. Bunlara ek olarak 5 katılımcı güvenlik uygulamalarını kullandıklarını aktarmıştır.

B. Katılımcılara “Otelinizde İhtiyaç Gördüğünüz Bilgi Teknolojileri Nelerdir?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K6: “Hedefim tamamen bulut teknolojisine geçmek. Hem donanım hem maliyet tasarrufu açısından hem de en önemlisi veri güvenilirliği açısından. Otel otomasyonlarının webden çalışmasının daha güvenli, işlevsel ve kullanışlı olduğunu düşünüyorum.” Cevabını vermiştir. K4, K10 kodlu katılımcı da bulut sisteme olan ihtiyaç ve isteklerini aktarmıştır.

K8: “Otel içerisinde misafirin giriş yaptığı andan itibaren diğer tüm sistemler ile birlikte çalışacak bir mobil uygulamaya ihtiyacımız olduğunu düşünüyorum. Misafirin istek ve sorunlarını iletebileceği CRM bağlantısı olan bir yazılım” cevabını vermiştir.

K3: “Bizim işletme şeklimize dayalı olarak herhangi eksik kaldığımız bir nokta görmüyorum.” Cevabını vermiştir. K1 ve K5 kodlu katılımcı da mevcut sistemlerin yeterli olduğunu aktarmıştır.

Katılımcılardan alınan cevaplardan elde edilen bulgulara göre, bulut teknolojisi, güvenlik yazılımları, CRM yazılımları en çok ihtiyaç görülen bilgi teknolojileri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunlara ek olarak 3 katılımcı mevcut sistemlerinin yeterli olduğunu aktarmaktadır.

C. Katılımcılara “Bilgi teknolojilerine daha çok önem veren otel işletmelerinin rakiplerine göre ne gibi stratejik avantajlar sağlayabileceğini düşünüyorsunuz?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K2: “Gelecek planlaması açısından daha erken yol alacaklarını, çok hızlı gelişen teknolojiye daha erken uyum sağlayacaklarını bu nedenlerle rakiplerinin yaşayacak oldukları sorunları yaşamayacaklarına inanıyorum. Bir profesörün söylediği gibi “Teknolojiye ayak uyduramayacak şirketler yok olacaktır.” düşüncelerim bu yönde.” cevabını vermiştir.

K5: “Teknolojik yatırımlarda öncü olan otellerin markasını çok hızlı büyüttüğünü görüyoruz. Burada misafiri memnun etmek için operasyonun kalitesi çok önemli. Entegrasyonunu sağlamış ve otomasyon içeren otel işletmeleri misafirlerini memnun ediyor ve bir sonraki yıl daha çok talep görerek daha pahalıya odalarını satabiliyor.” Cevabını vermiştir. K8, K11 kodlu katılımcı da entegrasyonun önemine vurgu yapmıştır.

K6: “Günümüzde tüm otellerin kazanç sağlayabilmesi ve ayakta durabilmesi için CRM ve sosyal ağ tarafına ağırlık vermesi gerektiği aksi takdirde kimsenin onların hatırlamayacağını düşünüyorum. Örnek vermek gerekirse Maxx ve Gloria gibi şirketlerin hiçbir şekilde reklamlara ihtiyacı yok. Bildiğiniz üzere televizyonda yazılı basında ve radyoda yüzbinlerce liraya reklam vermekteler. Çünkü CRM/sosyal ağ gücünün farkındalar. Aksi takdirde ne kadar büyük şirket olursanız olun kaybolmamanız içten bile değil. Onun için reklam sosyal ağ ve internetin gücünü sonuna kadar kullanılması gerektiğini düşünüyorum. Aksi

taktirde rakiplerin altında kalacaksınız ve hatırlanmayacaksınız.” Cevabını vermiştir.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, bütün katılımcılar bilgi teknolojilerine verilen önemin rekabet avantajı sağladığını ve sağlayacağını düşünmektedir.

D. Katılımcılara “İletmek istediğiniz başka bir konu var mı?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Teknoloji geliştiği sürece buna uyum sağlayan her tesis hem acente hemde bireysel müşterilerin tercih unsuru olacaktır. Mümkün olduğunca yatırım yapan kendini geliştiren hem kişiler hem de şirketler ayakta kalacaktır. Pasta payındaki kapasitelerini kaybedeceklerini düşünüyorum.” Cevabını vermiştir. Diğer katılımcılar ise ek görüş belirtmemişlerdir.

5.4 Yapıya İlişkin Görüşlere ait Bulgular

Bu bölümde katılımcıların yapıya ilişkin görüşlerine ait bulgulara yer verilmiştir.

A. Katılımcılara “Bilgi teknolojileri departmanında yapılanma var mı? Varsa kategorilerini söyler misiniz?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K2: “Şuan için herhangi bir yapılanma bulunmamaktadır.” Cevabını vermiştir.

K3: “Yapılanma olarak belirgin bir yapılanmamız yok. Şöyle ki sadece benim görevim çalışan sistemi ayakta tutmak, donanım ağırlıklı bir sistem uzmanıyım. Yazılım alanında temel bilgi teknolojilerini kapsıyor. Bunun dışındaki oluşumlar yazılım testleri veya farklı konulardır, firmalar ile işletmenin iletişimini güçlendirmek adına çalışıyoruz.” Cevabını vermiştir.

K6: “Şuan için herhangi bir yapılanma durumumuz yok.” Cevabını vermiştir.

K7: “Evet var. Bilgi işlem personelimiz ve bilgi işlem müdürümüz var.” Cevabını vermiştir. K5, K8, K9, K11 kodlu katılımcılar da iki çalışanlı yapıya sahip olduklarını aktarmışlardır.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, katılımcıların bağlı buldukları işletmelerde bilgi teknolojileri departmanlarında bir yapılanma bulunmadığı görülmektedir.

B. Katılımcılara “Otelinizdeki mevcut bilgi teknolojileri yapısını(kaç yerel merkez, sunucu ve system) anlatır mısınız?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Sunucu tarafında IBM alt yapısını kullanıyoruz. Network tarafında da CISCO ve HP’nin karma ürünleri var onları kullanıyoruz. Yaklaşık 200’ün üzerinde kenar toplama alanımız ve bir de bunların hepsinin toplandığı ana bir fiber dolabımız var.” cevabını vermiştir.

K2: “Merkez olarak bir merkezimiz bulunmakta. Bu sistemler üzerinde fiziksel sunucular üzerine 10 adet sanal sunucumuz bulunmakta. Diğer misafir tarafında 50 adet kenar switchi ve 380 adet acces point ile hizmet vermekteyiz.”

K5: “1 adet yerel fiziksel sunucumuz mevcut. Bunu 2019 yılı başında yeniledik. Bu sunucu içerisinde de sanal sunucularımız var. 5 adet sanal sunucu kullanıyoruz.” Cevabını vermiştir.

K6: “1 adet ana sunucumuz mevcut, içerisinde farklı amaçlar için kullandığımız 5 adet farklı sanallaştırılmış sunucular kullanmaktayız. Domain control, file server gibi.” Cevabını vermiştir.

Katılımcıların verdikleri cevaplardan elde edilen bulgulara göre, farklı sayılarda sanal ve fiziksel sunuculara sahip oldukları görülmektedir.

C. Katılımcılara “Otelinizde en çok kullandığınız bilgi teknolojileri hangileridir?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K6: “Otelimde kullandığım en çok kullandığım teknolojik ürün domain controller ve güvenlik duvarım. Bunlar üzerinde gerekli güvenlik kurallarını inceliyor ve gerekirse zaman zaman eklemeler yapıyorum.” Cevabını vermiştir.

K9: “Düzenli olarak yedekleme sistemleri ve firewall kontrollerimiz oluyor. Misafirin çok olduğu zamanlarda access point ve hotspotun sorun yaşamaması için sık kontrol ediyoruz. Otel içerisinde internet önemli.” Cevabını vermiştir.

K11: “Bizim için her zaman veri önemlidir. Bu sebeple gün içerisinde mutlaka yedekleme ünitesini, firewall ve antivirüsü kontrol ederiz.” Cevabını vermiştir.

K12: “Otel yönetim programı, otel muhasebe programı ve Wifi yönetimi ile ilgili yapılar.” Cevabını vermiştir. K2, K7, K10 kodlu katılımcılar da en çok kullandıkları bilgi teknolojilerine otel otomasyon teknolojilerinin ve Wifi yönetim programlarının olduğunu aktarmışlardır.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, genel olarak en çok kullanılan bilgi teknolojilerinin, Wifi yönetim teknolojileri ve otel otomasyonu teknolojilerinin olduğu görülmektedir.

D. Katılımcılara “Otelinizdeki mevcut yapıda diğer departmanlar ile bir uyum sorunu var mı? Yapılandırma konusunda bir öneriniz var mı?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K2: “Diğer departmanlar ile bir uyum sorunu yok. Normal uyum halinde çalışmaya devam ettirmeye çalışıyoruz.” Cevabını vermiştir. K4,K7, K9, K11, K12 kodlu katılımcılar da herhangi bir uyum sorunu olmadığını belirtmişlerdir.

K8: “Evet var, Yapılandırma konusunda ise; yeterliliği ispatlanmış Elektronik yapılara hakim teknik personel eksikliği.” Cevabını vermiştir.

K3: “Bu konuda şunu söyleyebilirim. Ben anlatırken insanlara çok teknik bir dil kullanmaktan ziyade onların anladığı ya da anlayabileceği bir seviyeye indirgeyip o seviyede anlattığım için de herhangi bir uyum problemi yaşamadım. Ama son zamanda kişisel verilerin korunması kanunu ile beraber gelen active

directory ondan sonra file server gibi hizmetlerin devreye alınması ile birlikte tabi kullanıcı ile ilgili bazı problemler oluşuyor. İşte şifresinin karmaşık olmamasını istiyor, dosya sunucusuna kendisi ile ilgili dökümanları atmak istiyor, atmak istemiyor veya niye atması gerektiğini anlamak istemiyor ama çok büyük bir iletişim bir problemi yaşamıyoruz işin açığı. Ben meslektaşlarımdan şunu isterim sadece, karşımdaki insan son kullanıcı ve biraz konuya daha sabırlı, daha anlayışlı yaklaşırsa karşıdaki de kötü niyeti olacağını veya kötü niyetli yorumlayacağını düşünmüyorum.” Cevabını vermiştir.

K5: “Otelin personeline göre teknoloji kullanımı değişebiliyor. Teknolojiyi kullanabiliyorsa uyum sorunu yaşamıyoruz. Personel değişikliği olduğu zamanlarda tedarik sağladığımız firmalardan eğitim taleplerimiz oluyor. Bunları biz koordine etmeye çalışıyoruz. Yapılandırmada mutlaka alınacak olan uygulamalar için departmanımızın bilgisinin alınması gerektiğini düşünüyorum. Bizlerin onay vermediği departman uygulamaları alınmamalı.” Cevabını vermiştir. K3 ve K5 kodlu katılımcıların ortak sorun alanı ise, kullanıcıların basit şifre istemeleridir.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, katılımcıların bir kısmı kullanılan teknolojilerin karmaşıklığına göre uyum sorununun ortaya çıktığını aktarırken diğer katılımcılar ise bir uyum sorunu olmadığını aktarmaktadır.

E. Katılımcılara “Bilgi teknolojileri malzeme(yazılım,donanım) ikmali ve tedarikini nasıl yapıyorsunuz? Bu konuda bir öneriniz var mı?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Satın alma birimine biz istediğimiz özellikleri mail atıyoruz. Satın alma birimi vendorlar ile iletişime geçiyor. Bunlar üzerinden teklif alıyorlar. Alınan 3 tane 4 tane teklif üzerinden alımımızı gerçekleştiriyoruz.” Cevabını vermiştir.

K3: “Bu konuda neye gereksinim olduğunu belirliyorum. Benim yapımda bana ne gerekiyor ne gerekli. Ondan sonra bu konu ile ilgili distribütör bir firma buluyorum. Tekrar onlar ile birlikte bir teknik liste karşılıklı çıkartıyoruz. Onlardan teyit alıyorum. O aldığı teyidi birkaç farklı teknik ortamda teknik kişi ile

paylaşıyorum. Uygunluğunu belirleyip otel satın almasına iletiyorum ve o şekilde alımları yapıyoruz.” Cevabını vermiştir.

K4: “Donanım konusunda ihtiyaçlarımızı belirleyip Satınalma otomasyon yazılımımıza marka model belirterek taleplerimizi girmekteyiz. Satınalma departmanına teklif toplama konusunda yardımcı olarak satınalma sürecini tamamlamaktayız. Yazılım konusunda direk olarak çalıştığımız firmalardan üst yönetimimizin onayıyla süreci tamamlamaktayız.” Cevabını vermiştir.

K10: “İhtiyaç olan ürün tespitini yapıp kısa bir piyasa araştırmasından sonra Satınalma Dep. teslim ediyorum tedarik ve pazarlıksüreci oradan geçiyor.” Cevabını vermiştir.

K11: “Yazılımsal talepler otelin diğer departmanlarından geliyor. Birlikte hazırladığımız teknik şartnameler ile birlikte önceliğimizi yerel firmalara veriyoruz. Eğer karşılanması mümkün olmamışsa diğer teknoloji sağlayıcılarından karşılamaya çalışıyoruz.” Cevabını vermiştir. K2, K5, K8, K9 ve K12 kodlu katılımcılar da tedarik sürecinde önceliklerinin yerel firmalarda olduğunu aktarmışlardır.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, katılımcılar, ihtiyaç duydukları teknolojilerini belirledikten sonra ilgili departmanla iletişime geçmek ve genel itibariyle ürün tedariki konusunda yerel firmalardan yararlanılmaktadır.

F. Katılımcılara “Yönetici olarak otelinizdeki bilgi teknolojileri departmanı konusunda sizin gördüğünüz problemler nelerdir?” sorusu yöneltmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Satın alma birimine biz istediğimiz özellikleri mail atıyoruz. Satın alma birimi vendorlar ile iletişime geçiyor. Bunlar üzerinden teklif alıyorlar. Alınan 3 tane 4 tane teklif üzerinden alımımızı gerçekleştiriyoruz.” K2: “Sürekli problem çözen bir departmandan daha çok gelişim ve katkı sağlaması gereken bir departman olması gerektiğine inanıyorum.” Cevaplarını vermiştir.

K3: “Bizim sektör olarak yaptığımız iş ya da sağladığımız hizmet anlamında bazen insanların diğer iş kollarından beklediği bir duvara çivi çakmak, boya yapmak veya bunun gibi benzeri şeyler ile bir olması için bazen insanların bunu anlayabilmesi ve bizim anlatabilmemiz tarafında aksaklık yaşıyoruz. Ben biraz daha önem verilmesini isterim sadece. Sonuç itibari ile düşündüğünüzde rezervasyon ile başlayan check-in ile misafirin otelde kalışı esnasındaki hareketleri ile oda temizliği olsun, oda arızası olsun veya daha farklı varyasyon yapan tesislerde var. Misafiri uğurlarken checkout, arkasından proforma fatura kesilmesi, yine fatura edilmesi, acente ile karşılıklı mutabakat sağlanması, faturasının gönderilmesi gibi birçok unsur bugün bilgi teknolojileri üzerinden yürüyor. Bu kapsamda biraz daha ben alanımızın daha doğrusu bizim branşımızın katma değerinin yüksek olabildiğini isterdim. Yıllardır bu işe gönül vermiş birisi olarak. Sadece bunu diyebilirim.” Cevabını vermiştir.

K8: “Tıpkı diğer departmanlar gibi iş yükü öz önüne alınarak daha geniş bir personel istihdamı sağlanabilir. Bazı konularda hizmet alımı yerine personel istihdam edilerek işin içeride çözülmesi durumunda daha güvenli ve daha az maliyetli olabileceğini düşünüyorum.” Cevabını vermiştir. K5 ve K11 kodlu katılımcılar da personel eksikliğinin yol açtığı iş yüküne vurgu yapmıştır.

K4: “Herhangi bir tespit ettiğimiz sorun bulunmamaktadır.” Cevabını vermiştir.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, bilgi teknolojileri departmanına işletme içinde yeterince önem verilmediği görülmektedir. Ayrıca personel sayısının 1 veya 2 olması sebebiyle iş yükünün fazla olduğu ve bu sebeple de maliyetlerin arttığı aktarılmaktadır. Bunlara ek olarak bir katılımcı, mevcut durumda bir sorun görmemektedir.

G. Katılımcılara “Bilgi teknolojileri konusunda güvenlik tedbirleri için bir yapılandırma düşünceniz var mı?” sorusu yöneltmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Bütün herkesin kendi şifresi var. Herkes kendi şifresinden domain kontrol alt yapısı ile herkesin merkezi server üzerinden yönetimini sağlıyoruz. Ayrıca dışarıdan saldırılara firewall üzerinden bütün atakları karşılayacak şekilde

bir sertikalı ürün kullanıyoruz ve bütün eriştiğimiz tüm noktalara ip’den ip’ye veya ilgili portun yetkisini açarak ilerliyoruz.”, K2: “Bu tedbirlerin bilişim sektöründe bir sonu yok. Yani bir şeyler yapıyorsunuz. İşte firewall alıyorsunuz, dlp kullanıyorsunuz, cm log kullanıyorsunuz. Bütün bunları bir araya getirdiğiniz zaman ben tamamım diyorsunuz ama bu işin uzmanı yani güvenlik uzmanı, size diyor ki “siz bu güvenlik dünyasının daha 5. seviyesindesiniz”. Bunun ucu çok açık ama temelde biz yatırımcının yani tesisin yatırımcısının ne bütçe ayıracağı, ikincisi bizim ne fayda sağlayabileceğimiz ne kadar minimal maliyetle. Bu şekilde bakabilirim veya bu şekilde bakıyorum ben bu konuya.”, K5: “Firewall kullanıyoruz. Yine düzenli olarak yedeklerimizi aldığımız ve sakladığımız bir sanal sunucumuz var. Mevzuatın değişmesi ile birlikte kişisel veriler için de danışmanlık şirketi ile çalışıyoruz.” Cevaplarını vermişlerdir. Bunlara ek olarak, K11 kodlu kullanıcı da firewall kullandıklarını aktarmıştır.

K8: “KVKK süreci sonrası bir danışmanlık şirketi ile anlaştık. Bu süreçte daha iyi koruma tedbirleri aldığımızı düşünüyorum.” cevabını vermiştir. K9 kodlu katılımcı da KVKK süreci ile birlikte danışmanlık aldıklarını aktarmıştır.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, 4 katılımcının farklı tekniklerle güvenlik tedbirleri aldığı görülmektedir. 2 katılımcı ise dışarıdan danışmanlık aldığını aktarmıştır. Ancak diğer katılımcılar, güvenlikle ilgili bir yapılandırmaları olmadığı aktarmışlardır.

H. Katılımcılara “Sistem ve kullanıcı teknik bakımlar için ayrı çalışanınız var mı?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Bunun için 2 tane daha arkadaşımız var bölgelerde. Belirli yetkinlikleri var. Hem çalışanlarımıza destek veriyorlar hem de misafirlerimizin sorunlarına cevap verecek şekilde aksiyonları alıyoruz.” cevabını vermiştir. K2 kodlu katılımcı da benzer cevabı vermiştir.

K3: “Şuan için o şekilde bir yapılanmamız ve bir çalışmamız yok.” cevabını vermiştir. K4, K5, K6, K7, K8, K9, K10, K11 ve K12 kodlu katılımcı da benzer cevabını vermiştir.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, otel işletmeleri içinde sistem ve teknik olarak ayrı bir çalışanlarının olmadığı görülmektedir.

İ. Katılımcılara “Günlük işler için yardım masası uygulamanız var mı (helpesk / destek)?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K1: “Var. Kalite yönetim sistemleri olarak iç call center kurduk. Oteldeki teknik tüm detayları,talepleri toplayacak şekilde tüm otellerde bu yapı iç iletişimde kullanılıyor. Burada mesela gelen taleplerin bilgi işlem departmanı ilgilendirmesi durumunda alınan talebin bize mail olarak veya intranet üzerinden performans takibinin yapıldığı ve genellikle kronik sorunların nerelerde oluştuğunu anlayabileceğimiz bir helpdeskimiz var.”, K2: “Herhangi bir helpdesk programı kullanmamaktayız. Daha çok telefon ve email üzerinden iletişim sağlamaya çalışıyoruz. Daha önce helpdesk tarafında çalışmalarımız oldu ancak personel çok uyum sağlayamadı o yüzden bu şekilde devam ediyoruz.”, K4: “Otel genelinde kullandığımız OPEX adında bir operasyon yazılımımız bulunmaktadır. Bu uygulamayla da yardım destek taleplerini almaktayız.” Cevaplarını vermişlerdir.

K3: “Böyle bir yapılanmamız yok malesef.” Cevabını vermiştir. K5,K6, K7, K8, K9, K10, K11, K12 kodlu katılımcı da destek uygulamalarına sahip olmadıklarını söylemişlerdir.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, genel olarak bir yardım masası uygulamalarının olmadığı açıkça görülmektedir. Buna ek olarak 2 katılımcı, bu sistemlere sahip olduklarını aktarmaktadır.

J. Katılımcılara “Otel üst yönetimi ile ilgili bilgi teknolojileri konusunda koordinasyon ve iletişim nasıldır?” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K4: “Otel üst yönetimimiz ile haftalık yapılan toplantılarda, departmanlardan gelen taleplerin haricinde kendi belirlediğimiz sorun ve çözümler mevcut ise direk üst yönetim ile bire bir görüşmeler gerçekleştirerek çözüm yolu aramaktayız.” Cevabını vermiştir. K2, K9 ve K11 kodlu katılımcılar da benzer cevapları vermişlerdir.

K6: “Üst yönetim ve genel müdürler ile herşey güzel. Birçok şey isteniyor fakat bütçe ayrılmıyor. Bilişim departmanına daha önem vermelerini ve daha fazla bütçe ayırmalarını istiyorum. Çünkü olası bir sıkıntıda direkt aranan bilişimciler oluyor. Bir sistem çalışmadığında, ön büroda çalışma durduğunda, muhasebede, satış-pazarlamada ve satın almada bilgisayar/sistem tarafında direkt biz arıyoruz ama bu da tabi ki imkanlar dahilinde bize verilmiş bütçeler dahilinde iyi bir sistem kurmamız için destek verilmesi gerektiğini düşünüyorum. Maalesef çevremdeki arkadaşlar ile de görüşmeme göre pek fazla önemsenmiyoruz.” Cevabını vermiştir. K1, K7, K8, K10 ve K12 kodlu katılımcılar da benzer cevapları vermişlerdir.

Bu cevaplara ek olarak K3: “Pek bi yatkınlıkları merakları yok işin açığı. Sadece olaya mevzuatın gerekliliği, getirdikleri ne ise o pencereden bakmakla yetinmiyorlar” cevabını vermiş ve konuyla ilgili sorunu aktarmıştır.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, üst yönetimle ihtiyaç duyulması halinde ve haftalık toplantılarda bir araya geldikleri görüşmektedir. Ayrıca otel yatırımcıları ile de bütçe toplantılarında bir araya gelmektedir. Genel olarak bir iletişim ve koordinasyon sorununun olmadığını aktaran katılımcıların verdiği cevaplardan, yönetimin ve otel yatırımcılarından bütçe konusunda beklentilerinin olduğu anlaşılmaktadır.

K. Katılımcılara “Otelinizdeki ihtiyaç gördüğünüz yeni bilgi teknolojileri nelerdir? (yenilikçi trendler)” sorusu yöneltilmiş ve bu soruya verilen cevaplara aşağıda yer verilmiştir.

K4: “Şu anda herhangi bir ihtiyacımız bulunmamaktadır.” Cevabını vermiştir. K3 kodlu katılımcı da benzer cevabı vermiştir.

K2: “Tamamen kağıt tüketimini azaltmak ve dijitalleşmeye önem vermeye çalışıyoruz. Tamamen bu konuda kağıt tüketimini sıfıra indirmeye çalışıyoruz.” Cevabını vermiştir. K11 kodlu katılımcı da benzer cevabını vermiştir.

K5: “Bizler otelde misafir memnuniyeti odaklı olduğumuz için misafirin sonununu hızlı bir şekilde çözmek en önemlisi misafir oteldeyken ayrılmadan önce sorununu çözmek ve memnun etmek. Bunun için bazı mobil uygulamalar üzerinden departmanlar arası daha hızlı stabil ve çözüm odaklı mobil otomasyona ihtiyaç olduğunu düşünüyorum.” cevabını vermiştir.

K1: “Otelimizde her gün yeni bir ihtiyaç var ama bütçe ile karşılıklı. Yani bunun bütçesini eğer 2021 yılında eğer yeni teknolojileri daima kullanıyoruz. Biz genelde trendleri takip eden bir yapıyız.” cevabını vermiştir.

Katılımcıların verdiği cevaplardan elde edilen bulgulara göre, Katılımcıların bir kısmı yenilikçi teknolojileri takip etmektedir. Otele girişi kolaylaştıracak, otel içerisindeki misafiri memnun edecek yenilikçi sistemlere ihtiyaç duyulmaktadır.

Şekil 7. Mevcut Durum ve Öneriler

| Soru No: | Mevcut Durum | Öneri |
|--|--|--|
| 1. Bilgi Teknolojileri Alanında Kaç Yıllık Tecrübesine Sahipsiniz? | Ortalama: 13.91 yıllık deneyim | Öneri getirilmemiştir. |
| 2. Otelinizde hangi bilgi teknolojilerini kullanıyorsunuz? | Wifi-hotspot sistemleri ve otel otomasyon sistemleri | Güvenlik yazılımları |
| 3. Bilgi teknolojileri departmanında yapılanma var mı? Varsa kategorilerini söyler misiniz? | Mevcut bir yapılandırma yok. | Bilgi teknolojileri bölümünün departmanlara ayrılması ve gerekli sayıda personelin istihdam edilmesi |
| 4. Bilgi teknolojileri departmanında çalışanlarınız hangi eğitimleri almış durumdadır, eğitimleri yeterli mi? | Katılımcılar genel itibarıyla fırsat buldukça eğitim aldıklarını veya önceden aldıkları eğitimlerin yeterli olduğunu düşünmektedirler. | Hem bilgi teknolojileri çalışanlarının hem de otel bünyesindeki çalışanların sürekli olarak yeniliklerle veya sistemlerle alakalı eğitimler alması |
| 5. Otelinizde İhtiyaç gördüğünüz bilgi teknolojileri nelerdir? | Bulut teknolojisi, güvenlik yazılımları, CRM yazılımları | Bulut teknolojisi, güvenlik yazılımları, CRM yazılımlarının alınması ve kullanımının artırılması. |
| 6. Otelinizdeki mevcut bilgi teknolojileri yapısını(kaç yerel merkez, sunucu ve system) anlatır mısınız? | Farklı sayılarda sanal ve fiziksel sunuculara sahip oldukları görülmektedir. | Bulut sistemlerine daha çok yatırım yapılması önerilmektedir. |
| 7. Otelinizde en çok kullandığınız bilgi teknolojileri hangileridir? | Wifi yönetim teknolojileri ve otel otomasyonu | Mevcut durumda en çok kullanılan yazılımlara ek olarak, güvenlik yazılımları, CRM yazılımları ve bulut |

| | | |
|---|---|---|
| | | sistemlerine yatırım yapılması. Olası iş yükü artışına karşı da yeni çalışanların istihdam edilmesi önerilmektedir. |
| 8. Otelinizdeki mevcut yapıda diğer departmanlar ile bir uyum sorunu var mı? Yapılandırma konusunda bir öneriniz var mı? | Katılımcıların bir kısmı kullanılan teknolojilerin karmaşıklığına göre uyum sorununun ortaya çıktığını aktarırken diğer katılımcılar ise bir uyum sorunu olmadığını aktarmaktadır. | Olağan ve olası uyum sorunlarına karşı, bilgi teknolojilerini kullanan her türlü personelin bu teknolojiler ile alakalı eğitimler alması ve bu eğitimlerin sürekli hale getirilmesi önerilmektedir. |
| 9. Otelinizde ihtiyaç gördüğünüz yeni bilgi teknolojileri nelerdir? (yenilikçi trendler) | Katılımcıların bir kısmı yenilikçi teknolojileri takip etmektedir. Otele girişi kolaylaştıracak, otel içerisindeki misafiri memnun edecek yenilikçi sistemlere ihtiyaç duyulmaktadır. | Otel bütçesinden teknoloji fuarlarına katılım için pay ayrılmalı ve yenilikçi teknolojiler daha yakından takip edilmesi önerilmektedir. |
| 10. BT malzeme(yazılım donanım) ikmali ve tedarikliğini nasıl yapıyorsunuz?Bu konuda bir öneriniz var mı? | Katılımcılar, ihtiyaç duydukları teknolojilerini belirledikten sonra ilgili departmanla iletişime geçmekte ve genel itibariyle ürün tedarikli konusunda yerel firmalardan yararlanılmaktadır. | Bilgi teknolojileri yatırımlarının artırılması ve gerek duyulursa bilgi teknolojileri yapısına, bilgi teknolojilerine ait gerekli malzemelere hakim bir yapı daha eklenmesi önerilmektedir. |
| 11. Yönetici olarak otelinizdeki bilgi teknolojileri departmanı konusunda sizin gördüğünüz problemler nelerdir? | Bilgi teknolojileri departmanına işletme içinde yeterince önem verilmediği görülmektedir. Ayrıca en fazla 2 personel çalıştığından iş yükünün fazla olduğu görülmektedir. | Bilgi teknolojilerinin önemini ortaya koymak amacıyla ilgili faaliyetlerin hayata geçirilmesi, personel eksiklerinin giderilmesi önerilmektedir. |

| | | |
|--|---|--|
| | | |
| 12. Bilgi teknolojileri konusunda güvenlik tedbirleri için bir yapılandırma düşünceniz var mı? | 4 katılımcının farklı tekniklerle güvenlik tedbirleri aldığı görülmektedir. 2 katılımcı ise dışarıdan danışmanlık aldığını aktarmıştır. Ancak diğer katılımcılar, güvenlikle ilgili bir yapılandırmaları olmadığı aktarmışlardır. | Güvenlik yapılandırılmasına önem verilmesi, bunun için yetkin personel veya personellerin istihdam edilmesi ile yeni bir yapının kurulması önerilmektedir. |
| 13. Bilgi teknolojilerine daha çok önem veren otel işletmelerinin rakiplerine göre ne gibi stratejik avantajlar sağlayabileceğini düşünüyorsunuz? | Bütün katılımcılar bilgi teknolojilerine verilen önemin rekabet avantajı sağladığını ve sağlayacağını düşünmektedir. | Öneri getirilmemiştir. |
| 14. Sistem ve kullanıcı teknik bakımlar için ayrı çalışanınız var mı? | Sistem ve teknik olarak ayrı bir çalışan olmadığı ve mevcut durumda en fazla 2 ayrı çalışanın olduğu görülmektedir. | Yeni departmanların kurulması, 48system ve teknik olarak ayrılması ve yeni personellerin istihdam edilmesi önerilmektedir |
| 15. Günlük işler için yardım masası uygulamanız var mı? (helpesk / destek) | Bir yardım masası uygulaması ve çalışanı olmadığı görülmektedir. | Bilgi teknolojileri yapısı içinde bir yardım masası bölümünün kurulması önerilmektedir. |
| 16. Otel üst yönetimi ile ilgili bilgi teknolojileri konusunda koordinasyon ve iletişim nasıldır? | Üst yönetimle ihtiyaç duyulması halinde vey haftalık toplantılar gerçekleşiyor. Yatırımcılar ile de bütçe toplantılarında bir araya geliyor. Genel olarak bir koordinasyon ve iletişim sorunu | Üst yönetim ve otel yatırımcıları ile bütçe konularında daha net kararların verilebilmesi için departman yöneticilerinin finans |

| | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------------------|
| | bulunmuyor. | eğitimleri alması önerilmektedir. |
| 17. İletmek istediğiniz başka bir konu var mı? | Ek bir görüş bildirilmemiştir. | Öneri getirilmemiştir. |



BÖLÜM 6

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Katılımcılardan verdikleri cevaplardan elde edilen sonuçlara ve önerilere aşağıda yer verilmiştir:

- Katılımcıların, genel itibarıyla fırsat buldukça eğitim aldıklarını veya önceden aldıkları eğitimlerin yeterli olduğunu düşünmektedirler. Ancak bilgi teknolojilerinin hızlı gelişimi de göz önüne alındığında sürekli eğitimin önemli olduğu düşünülmektedir. Genel bir yapılanma söz konusu olmadığı için departman içerisindeki çalışan sayısı sınırlıdır. Çoğunlukla iki kişi çalışan departmandaki kişilerin uzmanlık alanları da aynıdır. Çalışanlar arasında görev dağılımı olmadığı için yönetici pozisyonunda belirleyici kriter profesyonel iş tecrübesi olarak görüyor. Teknik lise ve sonrasında meslek yüksek okulu ağırlıklı mezuniyetleri olan departman çalışanları, üniversite eğitimi ile yapmış oldukları işlerin çok örtüşmediği cevapları vermişlerdir. Departmanda, alanında sertifikalı çalışan sayısı hiç yok veya çok azdır. Yine verilen cevaplardan zorunlu olan süreçler ile ilgili eğitimlerin takip edildiği sonucuna varılmaktadır. Bu bağlamda hem bilgi teknolojileri çalışanlarının hem de otel bünyesindeki çalışanların sürekli olarak yeniliklerle veya sistemlerle alakalı eğitimler alması gerektiği düşünülmektedir. Bu sayede hem sistemlerin işleyişindeki aksamalar ve zaman kayıplarının önüne geçirebilir hem de olası maddi kayıplara karşı önlem alınmış olur. İşletmelerin masraf algıları da göz önünde bulundurularak, bilgi teknolojileri çalışanların yeterli eğitimi aldıktan sonra diğer çalışanlara eğitim vermesi, maliyeti düşük bir öneri olarak sunulmaktadır. Departman çalışanlarının alanlarında uzmanlaşması ile departman yeniden yapılandırılabilir. Yeni yapılanma içerisinde yer alacak bilgi teknolojileri çalışanının bulut teknoloji alanında uzman olması işletme için ileriki dönemde oldukça avantajlı olacaktır. Diğer taraftan günlük yaklaşık 1500

misafire aynı anda hizmet veren ve bu bilgileri saklayan resort oteller için bilgi güvenliği, bilgi teknolojileri departmanının yapılandırılmasında diğer belirleyici faktör olacaktır. Departman yöneticisinin ise “finansçı olmayanlar için finans eğitimi” benzeri eğitimleri almaları, otel üst yönetimi ve otel yatırımcıları ile zaman zaman anlaşmazlık olan “bütçe” konusunun çözüme ulaşmasını sağlayabilir.

- Katılımcılar, işletmelerin genelinde wifi-hotspot sistemleri ve otel otomasyon sistemleri kullandığını aktarmaktadır. Bunlara ek olarak 5 katılımcı güvenlik uygulamalarını kullandıklarını aktarmıştır. Bu bağlamda, işletmelerin ellerinde tuttuğu veriler de göz önüne alındığında güvenlik yazılımlarının, bilginin güvenliğini sağlamak adına bütün işletmelerde yaygınlaşması önerilmektedir. Bilgi güvenliğinin sağlamak için, gerekli yazılımların ve sistemlerin temini, mevcut personelin bu konuda eğitim alması veya güvenlikle ilgili yeni bir yapı kurulup personel istihdam edilmesi önerilmektedir.
- Katılımcıların, en çok ihtiyaç duyduğu bilgi teknolojileri; bulut teknolojisi, güvenlik yazılımları, CRM yazılımlarıdır. Bunlara ek olarak 3 katılımcı mevcut sistemlerinin yeterli olduğunu aktarmaktadır. Bu bağlamda, bulut teknolojilerinin tüm otellerde yaygınlaştırılması, zaman ve fiziksel alan tasarrufu sağlayacağından ilgili işletmelere önerilmektedir. Güvenlik yazılımları, mevcut durumda yalnızca 5 katılımcının bulunduğu işletmede var olduğu göz önüne alındığında, sistemlerin, bilgilerin korunması için gerekli olduğu düşünüldüğünden tüm işletmelere önerilmektedir. Bunlara ek olarak CRM sistemleri, oteller için önemli bir rekabet avantajı sağladığından, yine bütün işletmeler için önerilmektedir.
- Bütün katılımcılar, bilgi teknolojilerine verilen önemin rekabet avantajı sağladığını ve sağlayacağını düşünmektedir. Bu bağlamda otel işletmelerinin mevcut pazardaki konumlarını koruyabilmeleri

ve pazar paylarını genişletebilmeleri için en önemli unsurlardan birinin bilgi teknolojilerinin olduğu görülmektedir. Buradan hareketle, otel işletmelerinin bilgi teknolojilerini yatırımlarını arttırmaları önerilmektedir.

- Katılımcılar, bağlı buldukları işletmelerde bilgi teknolojileri departmanlarında bir yapılanma olmadığını aktarmaktadır. Bu bağlamda bilgi teknolojileri bölümünün departmanlara ayrılması ve gerekli sayıda personelin istihdam edilmesi önerilmektedir. Bu önerinin amacı ise, iş bölümünün gerçekleştirilmesi, iş yükünün azaltılmasıyla birlikte, zaman tasarrufunu, alanda uzmanlaşmayı ve sistemlerin daha iyi yönetiminin sağlanmasıdır.
- Katılımcılar, farklı sayılarda sanal ve fiziksel sunuculara sahip oldukları aktarmaktadır. Genelde bir fiziksel veri ve çok sayıda sanallaştırılmış sunucu kullanan resort otellerin bulut teknolojisine henüz geçiş yapamadığı görülmektedir. Kişisel verilerin korunması kanunu ile bilgi güvenliği konusu üzerindeki yoğunlaşma verilen cevaplardan çıkartılabilmektedir. Hem kanun konusunda hem de bilgi güvenliği konusunda yeterli olmayan departman çalışanları bu konuyu danışmanlık firmaları ile çözmektedir. Hem teknik altyapı hem de departman yapısı itibari ile resort oteller için yeni dönemde bilgi teknolojilerine yön verecek en önemli konunun bilgi ve bilgi güvenliği olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bağlamda otellerin bulut sistemlerine daha çok yatırım yapması önerilmektedir. Bu sayede sistemlerin kontrolünün hızlandırılması, fiziksel alan tasarrufu, dış kaynaklardan alınan destek maliyetlerinin azaltılması ve bilgi güvenliğinin artırılması amaçlanmaktadır.
- Katılımcılar, genel olarak en çok kullanılan Wifi yönetim teknolojileri ve otel otomasyonu teknolojilerini kullandıklarını aktarmaktadır. Bunlara ek olarak 3 katılımcı güvenlik teknolojilerini çok kullandıklarını aktarmıştır. Bu bağlamda

güvenlik ve bulut teknolojilerinin bütün otellere yaygınlaştırılması önerilmektedir. Yine CRM yazılımlarının alımının yapılması ve kullanımının artırılması önerilmektedir. Burada ortaya çıkacak olan olası iş yükünün de yeni çalışan alımlarıyla çözülmesi önerilmektedir.

- Katılımcıların bir kısmı kullanılan teknolojilerin karmaşıklığına göre uyum sorununun ortaya çıktığını aktarırken diğer katılımcılar ise bir uyum sorunu olmadığını aktarmaktadır. Bu bağlamda olası uyum sorunlarına karşı, bilgi teknolojilerini kullanan her türlü personelin bu teknolojiler ile alakalı eğitimler alması ve bu eğitimlerin sürekli hale getirilmesi önerilmektedir. Bu sayede olağan ve olası, maddi kayıpların, zaman kayıplarının ve iş süreçlerinin aksamasının önüne geçilmesi amaçlanmaktadır.
- Katılımcılar, ihtiyaç duydukları teknolojilerini belirledikten sonra ilgili departmanla iletişime geçtiklerini ve genel itibariyle ürün tedariki konusunda yerel firmalardan yararlandıklarını aktarmaktadır. Bu bağlamda, bilgi teknolojileri yatırımlarının artırılması ve gerek duyulursa bilgi teknolojileri yapısına, bilgi teknolojilerine ait gerekli malzemelere hakim bir yapı daha eklenmesi önerilmektedir. Ayrıca ek olarak, resort otellerin yazılım ve donanım tedariki için yerel firmaları tercih etmesi sebebi ile Antalya iline bir turizm yazılım kümelenmesi yapılması sektöre büyük katkı sağlayabilir.
- Katılımcılar, bilgi teknolojileri departmanına işletme içinde yeterince önem verilmediği aktarmaktadır. Ayrıca personel sayısının 1 veya 2 olması sebebiyle iş yükünün fazla olduğu ve bu sebeple de maliyetlerin arttığı aktarılmaktadır. Bunlara ek olarak bir katılımcı, mevcut durumda bir sorun görmemektedir. Bu bağlamda bilgi teknolojilerinin önemini ortaya koymak amacıyla

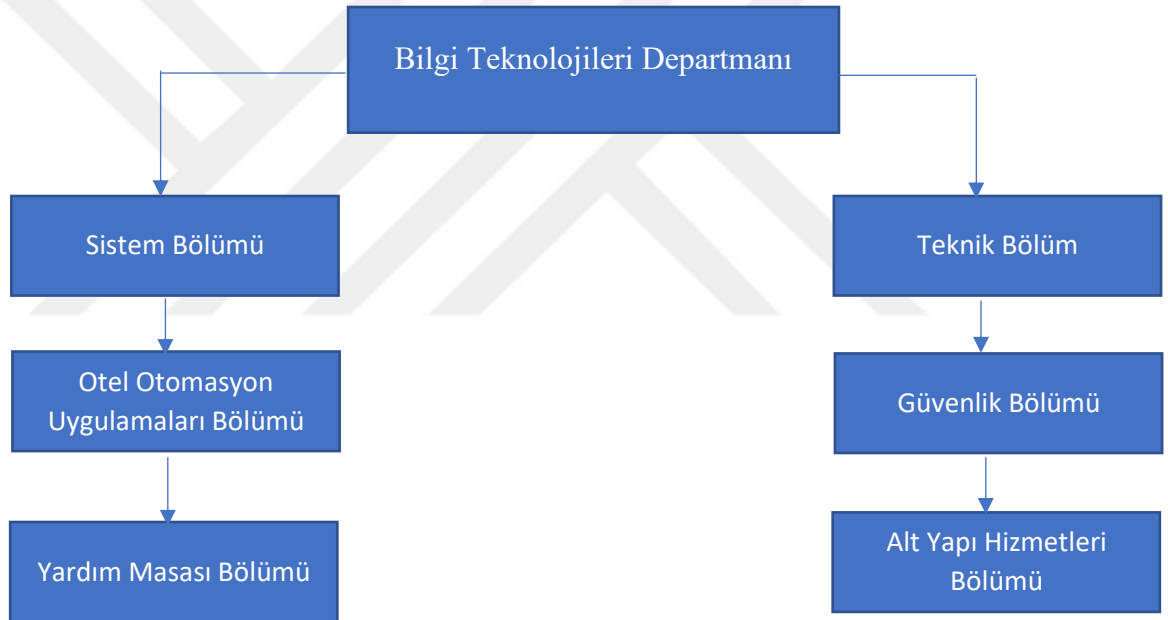
ilgili faaliyetlerin hayata geçirilmesi, personel eksiklerinin giderilmesi önerilmektedir.

- 4 katılımcı farklı tekniklerle güvenlik tedbirleri aldığı aktarıırken 2 katılımcı ise dışarıdan danışmanlık aldığını aktarmıştır. Ancak diğer katılımcılar, güvenlikle ilgili bir yapılandırılmaları olmadığı aktarmışlardır. Bu bağlamda, güvenlik yapılandırılmasına önem verilmesi, bunun için yetkin personel veya personellerin istihdam edilmesi ile yeni bir yapının kurulması önerilmektedir. Mevcut yapıda çoğunlukla bir yönetici ve bir çalışan olarak bilgi teknolojileri departmanının, yeni dönemde bir bilgi güvenliği uzmanını departmana katarak genişlemesinin uygun olacağı düşünülmektedir.
- Katılımcılar, otel işletmeleri içinde sistem ve teknik olarak ayrı bir çalışanlarının olmadığı aktarmaktadır. Buna ek olarak bilgi teknolojileri departmanında en fazla 2 personel çalıştığı görülmektedir. Bu bağlamda yeni departmanların kurulması, sistem ve teknik olarak ayrılması ve yeni personellerin istihdam edilmesi önerilmektedir.
- Katılımcılar, genel olarak bir yardım masası uygulamasına sahip olmadıklarını aktarmaktadır. Buna ek olarak 2 katılımcı, bu sistemlere sahip olduklarını aktarmaktadır. Bu bağlamda, bilgi teknolojileri yapısı içinde bir yardım masası bölümünün kurulması önerilmektedir. Bu sayede olası arıza, hata ve diğer sorunlara karşı harcanan zamandan tasarruf sağlanacağı ve iş süreçlerinin aksamadan devam etmesinin sağlanacağı düşünülmektedir.
- Üst yönetimle ile her hafta gerçekleştirilen yönetim toplantıları ile bir araya gelmektedir. Otel yatırımcıları ile de yıllık gerçekleştirilen bütçe toplantılarında bir araya gelmektedir. Koordinasyon ve iletişim sorunu olmadığını ifade eden yöneticilerin “finansçı olmayanlar için finans eğitimi” benzeri eğitimleri almaları, “bütçe” konusunda otel üst yönetimini ve otel

yatırımcılarını ile olan iletişimini daha da kuvvetlendirerek, yapılacak bilgi teknolojileri yatırımlarındaki daha güçlü kararlar alınabileceği öngörülmektedir.

Katılımcılardan elde edilen bilgilere göre, otellerin bilgi teknolojileri departmanında en fazla 2 kişi çalışanın olduğu ve herhangi bir yapının olmadığı açıkça görülmektedir. Bu bağlamda önerilen bilgi teknolojileri departmanı yapısına aşağıda yer verilmiştir:

Şekil 8. Önerilen Bilgi Teknolojileri Departmanı Yapısı



Önerilen yapıda, bilgi teknolojileri departmanı sistem ve teknik olarak ikiye ayrılmıştır. Katılımcılardan elde edilen bilgilerde mevcut yapıda böyle bir ayrım olmadığı için gerekli görülmüştür (Soru no: 14). Bu sayede mevcut iş yükünün önüne geçilecek, iş bölümü sayesinde alanda uzmanlaşmanın önü açılacak, iş yüküne bağlı olarak gerçekleşen veya gerçekleşecek olan iş süreçlerindeki aksamaların önüne geçilecektir. Sistem bölümü otel otomasyon uygulamaları ve yardım masası bölümü olarak ikiye ayrılmıştır. Bu sayede, otel otomasyon uygulamaları bölümü, mevcut sistemler içindeki uygulamaların takibini, güncelleştirme işlemlerini, sistemlerin gelişimi sağlarken, yardım masası

sistemlerde oluşan arıza ve isteklere etkin bir şekilde cevap verecektir. Mevcut yapıda yardım masası bölümünün olmadığı açıkça görülmektedir. Yine otel otomasyon uygulamaları ve diğer bütün konular için de en fazla 2 kişinin çalıştığı görülmektedir (soru no: 3,15). Teknik bölüm ise, güvenlik bölümü ve alt yapı hizmetleri bölümünden oluşmaktadır. Katılımcılar, güvenlik ile ilgili isteklerini açıkça ortaya koymuşlardır. Ayrıca, bazı katılımcıların aktardığı bilgilere göre, bilgi güvenliği konusunda dışarıdan danışmanlık alındığı görülmektedir (soru no: 12). Bu bağlamda güvenlik bölümünün oluşturulması ve ilgili personelin temin edilmesi önerilmektedir. Yine otellerin, pek çok sayıda sanal ve fiziksel sunucularının, santral sistemlerinin olduğu açıkça görülmektedir (soru no:6). Bu bağlamda alt yapı hizmetleri bölümünün kurulması ve gerekli personelin temini önerilmektedir.

Bu bağlamda, ileride yapılacak olan çalışmalara yönelik önerilere aşağıda yer verilmiştir:

- Araştırmanın, kapsamının genişletilmesi, farklı bölgelerde faaliyet gösteren otel işletmeleriyle de iletişime geçilebilmesi, Türkiye genelinde otellerin bilgi teknolojileri departmanlarının mevcut durumunu ortaya koymada yardımcı olacağından, önerilmektedir.
- Literatürde otel işletmelerinin bilgi teknolojilerini departmanlarının yapısı inceleyen çok az sayıda çalışma olduğu görülmektedir. Bu bağlamda bu alanda yapılacak olan çalışmaların literatüre katkı sağlayacağı düşünüldüğünden, önerilmektedir.
- Yapılacak olan araştırmalara, farklı departmanlardan, farklı pozisyonlarda çalışanların dahil edilmesi, alandaki sorunları daha net bir biçimde ortaya konmasını sağlayacağı için önerilmektedir.

KAYNAKÇA

Kitaplar:

Balcı, A. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem, Teknik ve İlkeler*. Ankara: Pegem Yayınları.

Büyüköztürk, Ş., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş., Funda, D., & Çakmak, E. K. (2019). *Eğitimde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Pegem Yayınları.

Chaffet, D. (2005). *Business Information Management Improving performance Using Information Systems*. Prentice Hall.

Demirtaş, N. (2011). *Önbüro-Kat Hizmetleri Otomasyonu*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.

Eraslan, N. (2004). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi*. Detay Yayıncılık: Isparta.

Geylan, R. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Kotler, P., & Makens, J. (2003). *Marketing For Hospitality and Tourism, Third Edition*. New Jersey: Prentice Hall.

Kozak, N. (2008). *Turizm pazarlaması*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kress, G. (1998). *Terminology and the construction of ontology*. Terminology.

Kurtuluş, K. (1998). *Pazarlama Araştırması*. İstanbul: Sermet Yayınevi.

Kurtz, D. L., & Louis, B. E. (2001). *Principles of Contemporary Marketing*. USA: Dryden Press.

Laudon, J. P., & Laudon, K. C. (1996). *Management Information Systems, Managing The Digital*. USA: Pearson.

Long, L. (1989). *Management information systems* . New Jersey: Prentice Hall.

Milli Eğitim Bakanlığı. (2011). *Konaklama ve Seyahat Hizmetleri: Telefon Hizmetleri*. Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.

Odabaşı, Y. (2009). *Kalıcı Başarı İçin Müşteri Hizmetleri*. İstanbul: MediaCat.

Odabaşı, Y. (2015). *Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM)* . Aura Kitapları: İstanbul.

Öğüt, A., Güleş, K., & Çetinkaya, A. (2003). *Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim - Enformatik Bir Bakış*. Ankara: Nobel Yayınları.

Pajo, A. (2013). *Turizm İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Kullanımı Ve Otel Otomasyon Programları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Schoner, B. (1976). *Marketing Research: Information Systems and Decision-Making*. New York: John Willey and Son Inc.

Türel, A. (2018). *Muhasebe Bilgi Sistemleri*. Çağlayan Kitabevi: İstanbul.

Ural, A., & Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2013). *Nitel Araştırma Yöntemleri* . Ankara: Detay Yayıncılık.

Sürelili ve Diğer Yayınlar:

Acaray, A. (2007). Küçük ve Orta Boy İşletmelerde Yenilik Yönetimi: Yenilik. *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Ada, N. (2007). “Örgütsel İletişim ve Yeni Bilgi Teknolojileri; Örgütsel İletişim Ağları. İzmir: Ege Akademik Bakış/Ege Academic Review.

Akgün, A. (2012). Seyahat Acentalarında Veri Madenciliği: Antalya Bölgesinde Bir Uygulama. *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bertan, S. (2008). Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilişim Teknolojileri Ve 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(21), 293-312.

Bertan, S., Bayram, M., Öztürk, A. B., & Benzergil, N. (2016). Factors Influencing Hotel Managers' Perceptions Regarding the Use of Mobile Apps to Gain a Competitive Advantage. *Asia-Pacific Journal of Innovation in Hospitality and Tourism*, 1(5), 59-74.

Civelek, A. (2016). Konaklama İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetiminin İşletme Performansına Etkisi: 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama. *Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 19(2), 234-252.

Çakmakçı, E. (2012). BİLGİ TEKNOLOJİSİ KULLANIMININ OTEL. *Verimlilik Dergisi*(4), 47-66.

Çetinkaya, A. Ş., & Şimşek, M. A. (2008). Bilişim Teknolojilerinin İşletme Performansına Etkileri:Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma. *IV. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi* (s. 3-32). Antalya: Akdeniz Üniversitesi.

Çidem, İ. (2013). Muhasebe bilgi sisteminin etkinliği: küçük ve orta büyüklükte işletmeler üzerine bir araştırma. *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*. Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Dönmez, M. K. (2007). İşletmelerde bilişim teknolojileri ve işletme performansı üzerine etkileri: Bişkek'te seyahat acentaları üzerine bir uygulama. *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*. Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.

Durna, U., & Demirel, Y. (2008). BİLGİ YÖNETİMİNDE BİLGİYİ ANLAMAK. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(30), 129-156.

Emir, O. (2007). Otel işletmelerinde müşterilerin hizmet beklentileri ve memnuniyet (tatmin) düzeylerinin değerlendirilmesi: Antalya'da bir araştırma. *Yayımlanmış Doktora Tezi*. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gerhard, J. (2006). The History of Information Processing. Chapter 1. *CIGR Handbook of Agricultural Engineering Volume VI Information Technolog*, 1-18.

Gezen, A. (2012). KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUHASEBE BİLGİ SİSTEMLERİ KULLANIMININ MALİ TABLOLARA YANSIMASI: ÇANAKKALE İLİNDE BİR UYGULAMA. *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*. Çanakkale: ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ.

Hope, H., Farndale, E., & Truss, C. (2005). The HR department's role in organisational performance. *Human Resource Management Journal*, 3(15), 49-66.

İraz, R. (2004). ORGANİZASYONLARDA KARAR VERME VE İLETİŞİM SÜRECİNİN ETKİNLİĞİ BAKIMINDAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ROLÜ. *SELÇUK ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ DERGİSİ*(11), 407-422.

İraz, R., & Zerenler, M. (2014). TURİZM İŞLETMELERİNDE YÖNETİM BİLİŞİM SİSTEMLERİ KULLANIMININ YÖNETSEL KARARLAR ÜZERİNDEKİ ETKİSİ. *Selçuk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 376-391.

Kalmış, H., Eskin, İ., & Gümüş, F. (2006). İşletmelerde Mali Bilgiler Üretilmesinin Önemi ve Etik. *Mali Çözüm SMMMÖ Yayın Organı*(75), 141-160.

Kimberly, L. M. (2002). The effects of the ability to choose a method of disclosing data and the type of data on reactions to HRIS. *School of Business Organizational Studies*, 38-41.

Kıngır, S., Gürson, N. G., & Karakaş, A. (2016, 10 23). TURİZM İŞLETMELERİNİN İNSAN KAYNAKLARI PLANLAMASINDA BİLGİ

SİSTEMLERİNİN ROLÜ. 17. *Ulusal Turizm Kongresi*. Academia. adresinden alındı

Öncel, M. (2001). "Bilgi Teknolojisinin Bir Aracı Olarak İnternet, İnternet ve Ekstranetin İşletme Yönetimi Üzerine Etkileri, Kobi'ler İçin Çözüm Noktaları. *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi.

Öztürk, Ü. (2008). "İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS) İle Performans Değerlemesi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Bir Uygulama. *Yayımlanmış Doktora Tezi*. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Öztürk, Y., & Kılıç, G. (2010). Kariyer yönetim sistemi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 3(10), 981-1001.

Sarıtaş, T., & Üner, N. (2013). EĞİTİMDEKİ YENİLİKÇİ TEKNOLOJİLER: BULUT TEKNOLOJİSİ. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 192-201.

Siguaw, J. A., & Enz, K. A. (1999). Best Practices in Information Technology. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 5(40), 58-71.

Soyuer, H. (2000). *İşletmelerde Bilgisayar Destekli Bilgi Sistemi Uygulamaları ve Üretim/İşlemler Yönetiminde Bilgisayara Dayalı Sistemler*. Ankara: Gazi Üniversitesi İkt. ve İdari Bil. Fak.

Sürmeli, F. (2017). Muhasebe Bilgi Sisteminin Temel Yapısı. F. Sürmeli içinde, *MUHASEBE BİLGİSİSTEMİ* (s. 46-66). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

TSE. (2014, Aralık). Otel İşletmeleri ve Turizm. *Türkiye Standartlar Enstitüsü: Standart Ekonomik ve Teknik Dergi(625)*. Türkiye Standartla Enstitüsü.

Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi: Türkiye ve Kazakistan'daki Termal Otel İşletmelerinde Karşılaştırmalı Bir Araştırma. (2013). *journal of tourism and Gastronomy Studies*, 35-46.

Turunç, Ö. (2016). BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ İŞLETMELERİN ÖRGÜTSEL PERFORMANSINA ETKİSİ HİZMET SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA. *Toros Üniversitesi İİSBF SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ*(5), 225-247.

Uluköy, M., & İzci, Ç. (2014). İNSAN KAYNAKLARI BİLGİ SİSTEMLERİNE (İKBS) İLİŞKİN BAŞARI DEĞERLENDİRİLMESİ: HİZMET SEKTÖRÜ UYGULAMASI. *DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER DERGİSİ*(40), 281-290.

Uysal, D. Y. (2009). Bilgi Teknolojileri Yatırımları, Bilgi Teknolojileri Performansı ve Karar Verme İlişki Üzerine Bir Araştırma. *Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi.

Yıldız, A., & Ceran, Y. (2018). Otel Yönetiminde Muhasebe Bilgi Sistemi Ve Pazarlama Bilgi Sisteminden Yararlanılarak Stratejik Pazarlama Kararlarının Alınması: X Otel İşletmesinde Bir Uygulama. *Bilge Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(2), 112-129.

Web Sayfaları:

Botelab. (2014, 02 16). 01 14, 2020 tarihinde Veri,Enformasyon ve Bilgi Kavramları: <http://botelabs.blogspot.com/2014/02/verienformasyon-ve-bilgi-kavramlar.html> adresinden alındı

Kariyer.Net. (2020, 02 04). Sistem Geliştirme Uzmanı Nedir?: <https://www.kariyer.net/pozisyonlar/sistem+gelistirme+uzmani/nedir> adresinden alındı

Kariyer.Net. (2020, 02 04). Network Güvenlik Uzmanı Kimdir?: <https://www.kariyer.net/pozisyonlar/network+guvenlik+uzmani/nedir> adresinden alındı

KONAKLAMA VE SEYAHAT HİZMETLERİ. (2007, 01 01). Milli Eğitim Bakanlığı: https://ismek.ist/files/ismekOrg/file/2013_hbo_program_modulleri/OnBuroOrganizasyonu.pdf adresinden alındı

Wikipedia. (2019, 12 15). 01 05, 2020 tarihinde Transistör:
<https://tr.wikipedia.org/wiki/Transistör> adresinden alındı

Wikipedia. (2020, 01 19). 01 05, 2020 tarihinde ENIAC:
<https://tr.wikipedia.org/wiki/ENIAC> adresinden alındı

EK1. GÖRÜŞME FORMU

GÖRÜŞME FORMU

| Görüşülen kişinin tam adı: | | |
|-----------------------------------|--------------|---|
| Görüşme tarihi : | | |
| Görüşme Süresi: | | |
| Soru Numarası | | Sorular / Cevaplar |
| 1 | Soru | Bilgi teknolojileri alanda kaç yıllık iş tecrübesine sahipsiniz? |
| | Cevap | |
| 2 | Soru | Otelinizde hangi bilgi teknolojilerini kullanıyorsunuz? |
| | Cevap | |
| 3 | Soru | Bilgi teknolojileri departmanında yapılanma var mı? Varsa kategorilerini söyler misiniz? |
| | Cevap | |
| 4 | Soru | Bilgi teknolojileri departmanında çalışanlarımız hangi eğitimleri almış durumdadır, eğitimleri yeterli mi? |

| | | |
|-----------|--------------|--|
| | Cevap | |
| 5 | Soru | Otelinizde ihtiyaç gördüğünüz bilgi teknolojileri nelerdir? |
| | Cevap | |
| | | |
| 6 | Soru | Otelinizdeki mevcut bilgi teknolojileri yapısını(kaç yerel merkez, sunucu ve sistem) anlatır mısınız? |
| | Cevap | |
| 7 | Soru | Otelinizde en çok kullandığınız bilgi teknolojileri hangileridir? |
| | Cevap | |
| 8 | Soru | Otelinizdeki mevcut yapıda diğer departmanlar ile bir uyum sorunu var mı? Yapılandırma konusunda bir öneriniz var mı? |
| | Cevap | |
| 9 | Soru | Otelinizde ihtiyaç gördüğünüz yeni bilgi teknolojileri nelerdir ? (yenilikçi trendler) |
| | Cevap | |
| 10 | Soru | BT malzeme(yazılım donanım) ikmali ve tedarikliğini nasıl yapıyorsunuz? Bu konuda bir öneriniz var mı? |
| | Cevap | |

| | | |
|----|-------|---|
| 11 | Soru | Yönetici olarak otelinizdeki bilgi teknolojileri departmanı konusunda sizin gördüğünüz problemler nelerdir ? |
| | Cevap | |
| 12 | Soru | Bilgi teknolojileri konusunda güvenlik tedbirleri için bir yapılandırma düşünceniz var mı ? |
| | Cevap | |
| 13 | Soru | Bilgi teknolojilerine daha çok önem veren otel işletmelerinin rakiplerine göre ne gibi stratejik avantajlar sağlayabileceğini düşünüyorsunuz? |
| | Cevap | |
| 14 | Soru | Sistem ve kullanıcı teknik bakımlar için ayrı çalışanınız var mı? |
| | Cevap | |
| 15 | Soru | Günlük işler için yardım masası uygulamanız var mı? (helpesk / destek) |
| | Cevap | |
| 16 | Soru | Otel üst yönetimi ile ilgili bilgi teknolojileri konusunda koordinasyon ve iletişim nasıldır? |
| | Cevap | |
| 17 | Soru | İletmek istediğiniz başka bir konu var mı? |
| | Cevap | |

Katılımınız için teşekkür ederiz.