

T.C.
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN
YÖNETİCİLER TARAFINDAN KULLANIMI

Emine Derya ŞİMŞEK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Yrd.Doç.Dr. Hüseyin İLERİ

KONYA – 2014

Önsöz ve Teşekkür

Kapitalist düzenin içinde iş ve ev arasında para kazanmak için mekik dokuyan günümüz insanı yıllık izin veya çocuklarının yarıyıl tatilleri gibi boş zamanlarında tatil yaparak rahatlamaya çalışmaktadırlar. Bunun içinde herşey dahil sistemi, deniz, doğa, inanç turizmi gibi alternatifleri değerlendirerek konaklama tesislerinde tatil yapan insanlar harcadıkları paranın karşılığını en iyi şekilde almak istemektedirler. Bunun içinde kaldıkları konaklama tesislerinin iyi yönetiliyor olması gerekir.

Yönetim kadrosundan, en alt kademedeki çalışanına kadar herşeyin mükemmel yakın olması için konaklama tesisinin iletişim ağının ve otomasyon sisteminin çok iyi olması ve tüm çalışanların bu bilgi teknolojilerini faal olarak kullanmaları büyük önem taşımaktadır. Kendi web siteleri, facebook, twitter, instgram gibi daha birçok sosyal paylaşım sitesinde oda satışı, reklam ve tanıtımlarını yapan konaklama tesisleri rakipleriyle rekabet edebilmek için daima bilgilerini yenilemelidirler. Bunun içinde bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanmalıdırlar.

Konaklama tesislerinde yöneticilerin bilgi işlem teknolojilerini kullanımlarını ölçmek için yapılan bu çalışmada bana desteklerini esirgemeyen danışmanın Yrd.Doç.Dr.Hüseyin İleriye, Yüksek Lisans ders döneminde ve tez döneminde kaynak bulma, araştırma yazma ve gerçekleştirdiğimiz anket ölçeğinin geliştirilmesinde yardımlarını esirgemeyen Doç.Dr. Abdullah Karaman'a, Doç.Dr.Tugay Arat'a, Yrd.Doç.Dr.Mehmet Sağır'a ve emeği geçen bütün hocalarıma ve aileme en içten teşekkürlerimi sunarım.

Emine Derya ŞİMŞEK

ÖZET

Konaklama İşletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin Yöneticiler Tarafından Kullanımı

Konaklama işletmeleri insanların yoğun iş temposundan kurtulmak, balayı yapmak, çocuklarını eğlendirmek, hoşça vakit geçirmek, rahatlamak, stresten kurtulmak vb. adına gittikleri, yeme-içmeden, temizliğe, eğlenceden, havuz-deniz imkanına, kuru temizlemeden, sauna, Türk hamamı gibi imkanlardan yararlandıkları tesislerdir.

Bu tesisler gün geçtikçe modernleşmekte ve insanların bitmek tükenmek bilmeyen isteklerine cevap vermek için çaba harcamaktadırlar. Çünkü hoşça vakit geçirmenin bir kriteri ve bir sınırı bulunmamaktadır.

İletişim çağı olarak adlandırılan çağımızda da bu tesislerin hemen hemen bütün departmanlarında bilgisayar ve sanal alemin bütün imkanları kullanılmaktadır. Bu çalışmada konaklama işletmelerinde yöneticilerin tesislerinin yönetimi, tanıtımı vb. için bu teknolojik imkanlardan ne ölçüde yararlandıkları yapılan literatür taraması ve uygulama çalışmasıyla ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Uygulama kısmında Konya ili merkezde yer alan İl Turizm Müdürlüğü'nün otel işletmeleri listesinde yer alan 5 ve 4 yıldızlı bütün otellerin yöneticilerine yönelik bir anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması ile 5 ve 4 yıldızlı otel yöneticilerinin tesislerinin yönetiminde bu imkanlardan ne ölçüde yararlandıkları yapılan istatistiki analiz verileriyle tespit edilmeye çalışılmıştır.

Yapılan bu çalışma ile konaklama işletmelerinde kullanılan bilişim teknolojilerinin verimli kullanılmasına yönelik önerilerde bulunulmuş ve alana katkı sağlamak hedeflenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Turizm yönetimi, Bilişim Teknolojileri.

ABSTRACT

Top Managerial Staff's Usage of Information Technologies in Accommodation Business

Accommodation business offers a wide range of activities to allow people get rid of heavy workload, spend time pleasantly, entertain their children, relax, relieve stress and so on. These business offer facilities like eating drinking, cleaning, entertainment, sports, dry cleaning, sauna, Turkish bath, etc. for the benefit of customers.

Every day, these facilities are being modernized and developed in order to meet people's limitless needs.

Computers and all sources of virtual world's facilities are being used in almost all departments of accommodation business in this era of communication. With a literature review and an application, this study aims at understanding accommodation sector managers' usage of these new technologies for various purposes like management, promotion, and so on.

In the research, a survey has been applied to managers of all the 5 and 4 star hotels which are located in the city center of Konya and existed in Provincial Tourism Office's list. With the statistical analysis of the survey data, 5 or 4 star hotel managers' usage of these technologies for administrative purpose have tried to be determined.

With the results of this research, some suggestions have been made for effective usage of information technologies in accommodation sector and a contribution to this field is intended.

Keywords: Accommodation Businesses, Manager, Tourism Management, Information Technologies

İÇİNDEKİLER

Bilimsel Etik Sayfası

Tez Kabul Formu

Önsöz ve Teşekkür

Özet

Abstract

İçindekiler

Kısaltmalar

Tablolar Listesi

Giriş

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM KAVRAMI

Sayfa No

1. Turizm Tanımları	16
1.1. Dünyada Turizmin Tarihi.....	18
1.1.1.Sanayi Devrimine Kadar Olan Süreçteki Turizm Olgusu.....	18
1.1.2.Sanayi Devriminden Bugüne Kadar Olan Süreçteki Turizm.....	18
1.2. Türkiye’de Turizm Tarihi.....	19
1.3. Turizmin Özellikleri	20
1.4. Turizm İşletmeleri Sınıflandırılması.....	21
1.5. Konaklama İşletmeleri.....	21
1.5.1. Konaklama İşletmeleri Çeşitleri.....	23
1.5.2. Seyahat İşletmeleri	23
1.5.3. Diğer Hizmet İşletmeleri.....	23
1.6. Konaklama İşletmelerinin Turizmdeki Yeri Ve Çeşitleri.....	23
1.6.1. Otel.....	23
1.6.2. Oberj.....	24
1.6.3. Tatil Köyü.....	24
1.6.4. Motel.....	25
1.6.5. Kamping.....	25

1.6.6. Pansiyon.....	26
1.6.7. Gezer Otel.....	27
1.6.8. Apart Otel.....	27
1.6.9. Hostel.....	27
1.6.10. Kaplıca.....	28
1.6.11. Yüzer Hotel.....	29
1.6.12. Termal Tesis.....	29
1.6.13. Diğer Konaklama İşletmeleri.....	29

İKİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE KONAKLAMA YÖNETİCİLERİNİN BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİ KULLANIMLARI

2. Turizm Tesislerinde Bilişim Teknolojileri	30
2.1. Turizm İşletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin Kullanım Aşamaları.....	31
2.1.1. Veri İşleme Aşaması.....	31
2.1.2. Mikro Aşama.....	32
2.1.3. Ağ Aşaması.....	32
2.2. Konaklama Yönetiminde Bilişim Sistemlerinin Önemi.....	33
2.3. Konaklama Yönetiminde Bilişim Sistemlerinin Gelişimi ve Uygulamaları	34
2.4. Yönetici Tanımları.....	36
2.4.1. Yöneticinin Roller.....	37
2.4.1.1. Bireylerarası Roller.....	37

2.4.1.2.	Bilgi	Sağlama
Rolleri.....		38
2.4.1.3.	Karar	Verici
Rolü.....		39
2.4.2.		Yönetim
Düzeyleri.....		42
2.4.2.1. Fonksiyonel Yöneticiler.....		42
2.4.2.2.		Genel
Yöneticiler.....		43
2.4.2.3.	İlk (Alt) Düzey	Yöneticiler
.....		43
2.4.2.4.	Orta	Düzey
Yöneticiler.....		43
2.4.2.5. Tepe Yöneticiler.....		43
2.5. Örgütlenme (Organizasyon).....		44

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Konaklama İşletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin Üst Yönetim Kademeleri Tarafından Kullanımını Ölmeye Yönelik Alan Araştırması Çalışması

3.1. Araştırmanın Önemi.....	45
3.2. Araştırmanın Amacı.....	45
3.3. Araştırmanın Yöntemi.....	45
3.4. Araştırmanın Soruları ve Hipotezleri.....	45
3.5. Evren ve Örneklem.....	45
3.6. Veri Toplama ve Analizi.....	45

3.7. Bulgular ve Yorum.....	86
Sonuç ve Öneriler.....	104
Ekler.....	106
Kaynakça.....	109
Özgeçmiş.....	112

KISALTMALAR

HİS: Halkla İlişkiler Sorumlusu

Müd.Yrd.: Müdür Yardımcısı

Gen.Müd.: Genel Müdür

Srml: Sorumlu

www: World Wide Web (Dünya çapında ağ)

Değ.Dışı: Değerlendirme Dışı

SPA: “Sanitas Per Aquam” “Sudan Gelen Sağlık”

TABLolar LİSTESİ

Tablo-1:	Otel	Üst	Düzy	Yöneticileri	
.....					39
Tablo-2:	Otel Alt Düzey Yöneticileri.....				40
Tablo-3:	Otel Sınıflandırmasına Göre Çalışmaya Katılan Kişi Sayısı 48.....				40
Tablo-4:	Otellerde Bilgi-İşlem Sistemlerini Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				41
Tablo-5:	Otel Yönetiminde Logo Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				42
Tablo-6:	Otel Yönetiminde Eta Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				42
Tablo-7:	Otel Yönetiminde Netsis Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				42
Tablo-8:	Otel Yönetiminde Opera Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				42
Tablo-9:	Otel Yönetim Fidelyo Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				43
Tablo-10:	Otel Yönetiminde Elektra Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				43
Tablo-11:	Otel Yönetiminde Office Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				43
Tablo-12:	Diğer Otel Yönetim Programlarını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı.....				43
Tablo-13:	Otellerde	Kullanılan	Bilgi-İletişim	Ağ	
Çeşitleri.....					44
Tablo-14:	Facebook’u	Kişisel	Olarak	Kullanan	Otel
Yöneticileri.....					44
Tablo-15:	Twitter’ı	Kişisel	Olarak	Kullanan	Otel
Yöneticileri.....					44
Tablo-16:	Instagram’ı	Kişisel	Olarak	Kullanan	Otel
Yöneticileri.....					44
Tablo-17:	Youtube’u	Kişisel	Olarak	Kullanan	Otel
Yöneticileri.....					45
Tablo-18:	Google Plus’ı	Kişisel	Olarak	Kullanan	Otel
Yöneticileri.....					45
Tablo-19:	Linkedin’i	Kişisel	Olarak	Kullanan	Otel
Yöneticileri.....					45
Tablo-20:	Netlog’u	Kişisel	Olarak	Kullanan	Otel
Yöneticileri.....					46

Tablo-21: Flickr’i Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri.....	46
Tablo-22: Diğer Bilgi-İletişim Ağlarını Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri.....	46
Tablo-23: Otelle İlgili Paylaşımlarını Facebook Üzerinden Yapan Tesisler.....	46
Tablo-24: Otelle İlgili Paylaşımlarını Twitter Üzerinden Yapan Tesisler.....	47
Tablo-25: Otelle İlgili Paylaşımlarını Instagram Üzerinden Yapan Tesisler.....	47
Tablo-26: Otelle İlgili Paylaşımlarını Youtube Üzerinden Yapan Tesisler.....	47
Tablo-27: Otelle İlgili Paylaşımlarını Google Plus Üzerinden Yapan Tesisler.....	47
Tablo-28: Otelle İlgili Paylaşımlarını LinkedIn Üzerinden Yapan Tesisler.....	48
Tablo-29: Otelle İlgili Paylaşımlarını Netlog Üzerinden Yapan Tesisler.....	48
Tablo-30: Otelle İlgili Paylaşımlarını Flickr Üzerinden Yapan Tesisler.....	48
Tablo-31: Otelle İlgili Paylaşımlarını Diğer Bilgi-İletişim Siteleri Üzerinden Yapan Tesisler.....	49
Tablo-32: Web Sitesi Olan Oteller.....	49
Tablo-33: Tesislerinin Kendi Sitelerinden Oda Satışı Olduğunu Söyleyen Otel Yöneticileri	49
Tablo-34: Aracı Firmalar Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olan İşletmeler.....	49
Tablo-35: Booking.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri.....	50
Tablo-36: Hotels.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri.....	50
Tablo-37: Expedia.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri.....	50
Tablo-38: Tatilbudur.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri.....	51

Tablo-39: Tatilsepeti.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri.....	51
Tablo-39: Ets.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri.....	51
Tablo-40: Maliyet Kontrolü İçin Bir Yazılım Kullanılan Oteller.....	52
Tablo-41: Web Sitesinde Müşteri Memnuniyeti Geri Bildirimi Olan Oteller.....	52
Tablo-42: Web Sitesinde Müşteri Şikayeti Bildirimi Olan Oteller.....	53
Tablo-43: Web Sitesinde Arama Motoru Olan Oteller.....	53
Tablo-44: Web Sitesinde Yabancı Dil Seçeneği Olan Oteller.....	53
Tablo-45: Web Sitesinin Güncellenmesine Dikkat Eden Oteller.....	54
Tablo-46: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Kolaylık Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	54
Tablo-47: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Hızlandırır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	54
Tablo-48: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Güven Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	55
Tablo-49: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘İşbirliği Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	55
Tablo-50: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Maliyeti Düşürür’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	56

Tablo-51: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Yaratıcılık Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	56
Tablo-52: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Doğruluk Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	57
Tablo 53: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Kaliteyi Arttırır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	57
Tablo-54: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Rasyonelliği Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	58
Tablo-55: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Müşteri Memnuniyetini Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	58
Tablo-56: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Müşteri Sadakatini Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	59
Tablo-57: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Rekabette Avantaj Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	59
Tablo-58: Otel Yöneticilerini ‘İş kapsamında gerçekleştirdiğim görevler oldukça karmaşıktır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	60
Tablo-59: Otel Yöneticilerinin ‘Genellikle aynı türden rutin görevleri yerine getiririm’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	60
Tablo-60: Otel Yöneticilerinin ‘Genellikle birden çok işi aynı anda yapmaktayım’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	61
Tablo-61: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri yaptığım iş ile tam uyumludur’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	62
Tablo-62: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri işim için önemlidir’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	62
Tablo-63: Otel Yöneticilerinin ‘İşim gereği bilgi teknolojilerini sıkça kullanmaktayım’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	63
Tablo-64: Otel Yöneticilerinin ‘Çalışmalarımın çoğu bilgi teknolojilerine dayalı gerçekleşmektedir’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	64

Tablo-65: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri ihtiyaç duyduğum bilgiye daha hızlı ulaşmamı sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	64
Tablo-66: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri her zaman doğru bilgi akışı sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	65
Tablo-67: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri verimliliğimi arttırmaktadır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	66
Tablo-68: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri sayesinde işlerimi daha hızlı yapabiliyorum.....	66
Tablo-69: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanmak yaptığım işin kalitesini arttırmaktadır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	67
Tablo-70: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri yaptığım işlerin daha kontrollü olmasını sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	68
Tablo-71: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri işlerimi kolaylaştırmaktadır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	68
Tablo-72: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojilerinin kullanımı ile esnek çalışma zamanı ve çalışma yeri oluşmaktadır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	69
Tablo-73: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojilerinin kullanırken çok fazla zihinsel gayret sarf ederim’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	70
Tablo-74: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arasında bir statü sembolüdür’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	70
Tablo-75: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arası rekabette önemli bir avantaj sağlamaktadır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	71
Tablo-76: Otel Yöneticilerinin ‘Otel misafirleri, bilgi teknolojilerini kullanmanın otel çalışanlarının sahip olması gereken bir özellik olduğunu düşünmektedirler’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	72
Tablo-77: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı yönetim tarafından teşvik edilmektedir’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar.....	72

GİRİŞ

İnsanların yer değiştirme olgusu ilk çağlardan günümüze kadar sürekli artarak devam etmektedir. İlk çağlarda insanların yer değiştirme nedenleri genellikle gıda gereksinimlerini karşılama isteğinden kaynaklanmaktaydı. Zamanla bu nedenlere merak, yeni yerler görme, keşfetme, tanıma vb. turizm olgusunu ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Son zamanlarda ise boş zamanları etkin bir şekilde değerlendirme, rekreasyon ve animasyon gibi olgular turizm hizmetlerine farklı ve yenilikçi boyutlar kazandırmıştır (Öğüt ve Ark., 2003:1).

Yukarıda söz edilen hareketlerin ortak bir özelliği vardır ki, o da seyahat eylemidir. Dolayısıyla turizmin başlangıç noktasını, nedenlerine bakılmaksızın seyahat olarak bilinmektedir. M.Ö. 4000 yıllarında Sümerlerin parayı icat etmeleri ve buna bağlı olarak ticaretin gelişmesini, seyahat çağının hazırlayıcıları olarak almak mümkündür. Deniz yoluyla zamanının en büyük ticaretini gerçekleştiren Finikelilerde ilk seyyahlardır. Eski Yunan'daki olimpiyat oyunları, ortaçağda kilisenin etkisiyle oluşturulan dini grupların kutsal yerleri ziyaretleri, Müslümanların her yıl hac amacıyla Mekke ve Medine'ye yapmış oldukları ziyaretler, uzak doğunun baharatının ve ipeğinin alınması amacıyla Çin'e kadar kervanlarla gidilmesi, Avrupalı zengin turistlerin yeni yerleri keşfetmek niyetiyle büyük gemilerle yaptıkları deniz seyahatleri turizmin başlangıç sürecinin oluşturmuştur (Boz, 2002: 19).

Turizm kavramının ortaya çıktığı ilk zamanlardan günümüze kadar gittikleri yerlerde barınma ihtiyacından doğan konaklama olgusu bugün varlığını otel, motel, pansiyon vb. oluşumlarla kendini göstermektedir. Konaklama kavramının kalitesi aynı zamanda yapılan turistik faaliyetin kalitesini de doğrudan etkilemektedir. Günümüzde herşey dahil sisteminin uygulandığı ve müşterinin barındığı yerde yeme-içme, eğlenme, dinlenme, kreş, spa gibi hizmetlerin tamamına ulaşabildiği bir düzende konaklama hizmeti son derece önemli bir kavram olarak kendini göstermektedir. Birçok hizmetin aynı mekanda ve aynı zaman dilimi içinde alınabildiği konaklama tesislerinde de hizmetlerin aksamaması için bilişim teknolojilerine büyük görevler düşmektedir.

Bu çalışmada da birinci bölümde; turizm kavramı ve Türkiye ve dünyadaki turizm gelişmeleri, ikinci bölümde turizmdeki konaklama tesislerinin çeşitleri, üçüncü bölümde ise bu konaklama tesislerinde kullanılan bilişim teknolojilerinden söz edilecektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM KAVRAMI

1. Turizm Tanımları

Turizm olayı 1884'te Josep Stadner'in Avusturya'nın Graz kentindeki toplantıda yapmış olduğu yorumda belirttiği gibi, turizm olayında turistik ürün tüketicinin ayağına götürülmeyip, tüketici ürünün arzedildiği yere getirilmektedir. Tüketicinin getirilmesi tamamen onun isteği doğrultusunda olmaktadır. Çünkü daha önce hiçbir ekonomik değer arzetmeyen hava, doğa, iklim, hatta su turizm sayesinde ekonomik mala dönüşmüştür (Ürger, 1993: 12).

Turizm kavramının kökeninin, Latince'de kelime anlamıyla dönme hareketini ifaden 'tornus' sözcüğü oluşturmaktadır. İngilizce'deki 'touring' deyimini ile 'tour' deyimleri de bu sözcükten türemiştir. 'Tour' dairesel bir hareket, bazı şehir, yöre ve ülkelerin ziyaretini, iş ve eğlence amacıyla yapılan yer değiştirme hareketini ifade etmektedir. 'Touring' deyimini ise zevk için yapılan eğitsel ve kültürel özellik gösteren seyahatleri için kullanılmaktadır. Kısaca 'Tour' hareket edilen yere dönmek şartıyla yapılan kısa ya da uzun süreli seyahatleri ifade etmektedir (Akat, 2000: 2). Turizm, insanların yaşadıkları ortam dışına çıkarak gittikleri yerlerde geçici olarak konaklamalarından ortaya çıkan ihtiyaçlarının karşılanmasıyla ilgili faaliyetler olarak tanımlanmaktadır. Seyahat ve konaklama faaliyetinin turizm olayı içinde sayılıp sayılamayacağını şu ölçütlerle açıklanabilir.

-Seyahatin devamlı ikamet edilen, çalışılan ve günlük gereksinimlerin sağlandığı yerler dışında yapılması,

-Konaklamanın geçici olması,

-Konaklama sırasında genellikle turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetlerin talep edilmesi,

-Seyahatin gelir elde etmek amacıyla yapılmaması gerekmektedir (Polat vd., 2012: 30).

Turizmin temelinde seyahat etmek bulunmaktadır. Seyahat etmek öncelikle para harcamayı gerektirir. Hangi amaçla olursa olsun geçici de olsa gidilen yerde bir süre kalmak söz konusudur. Eşdeyişle turist otel, motel gibi bir konaklama yerinde konaklayacaktır. Turist

yeme, içme ve eğlence yerlerine gidecek, tarihi ve turistik yerleri gezecek, görmek istediği yerlere giderken ulaşım araçlarını kullanacak, hediyelik eşya alacak ve bütün bu faaliyetler için para harcayacaktır. Bu da turizmin ekonomik yönünü ortaya koyar. Bunları göz önüne alarak devamlı olarak yaşanan yer dışında tüketici olarak tatil, dinlenme, eğlenme, kültürel vb. ihtiyaçların giderilmesi amacıyla yapılan seyahat ve geçici konaklama hareketlerine turizm denir (www.kulturelbellek.com, 2014).

Huzniker'in klasik yaklaşımına göre turizm, bir yer ya da alan da sürekli ikamet ederek gelir elde etmek amacı taşımayan seyahatlerin ortaya çıkardığı ilişkiler toplamına turizm adı verilmektedir. V. Smith ise turizmi eğlenme isteği ve boş zaman unsurlarını ön plana çıkararak ifade etmekte ve turisti de boş zamana sahip olan ve bir yerden bir başka yere zamanın değerlendirmek eğlenmek, bilgilenmek ve değişik deneyimle edinmek için hareket eden kişi olarak tanımlamaktadır Ekonomik boyutlu olarak ise bireyin tüketici (consumer) olma özelliği vurgulanmaktadır. A.j.Norval, "belirli bir süre kalmak için veya bir iş faaliyeti dışında herhangi bir nedenle yabancı bir ülkeye seyahat edilmesi ve bu seyahatler sırasında başka bir yerdeki paranın harcanması" olayını turizm olarak nitelendirmektedir (Öğüt vd., 2003:3).

Başka bir ifadeyle turizm; hızlı sanayileşme ve şehirleşme içinde beden ve ruh sağlığı açısından dinlenme, kendini yenileme ve zenginleştirme gereksinimini karşılayan sosyal, kültürel ve beşeri bir hizmet olan turizm insan psikolojisinin sonucu olarak ortaya çıkan, yer değiştirme, değişim, uzaklaşma ve kaçma olayı olarak da tanımlanabilir (Akat, 2000: 3). Turizm kavramı başka bir ifadeyle; yoğun iş temposundan, hayatın karmaşıklığından bir sürede olsa uzaklaşmak adına yaşanan yerden başka bir yere gitme eylemi olarak da tanımlanabilir. Turist ise; çeşitli nedenlerle örneğin gezme, eğlenme, dinlenme, sağlık, spor vb. belirli bir süre içinde seyahat eden, ziyaret ettiği yerde 24 saatten fazla kalan veya en az bir geceleme yapan insana turist denmektedir (Polat vd., 2012: 30). Dünyanın telaşından, hayatın karmaşasından, aklının karışıklığından kurtulmak isteyen ve cebinde az da olsa harcayabileceği miktarda parası olan kişilerin deşarj olmak için başka yere gitmelerine turizm bu işi yapan kişilere de turist adı verilmektedir.

1.1.Dünyada Turizmin Tarihi

İnsanların tüm sosyal hareket ve davranış biçimleri gibi, turizm kavramı da tarih süreci içinde istikrarlı bir gelişme göstermiştir. Turizm olgusunun tarihi gelişimi incelenirken 18.

Yüzyıldaki sanayi devrimine kadar ve sonrasında ise bugüne kadar olan dönemlerin ayrı ayrı incelenmesinde fayda vardır (Öztaş, 2002:1).

1.1.1.Sanayi Devrimine Kadar Olan Süreçteki Turizm Olgusu

Pusulanın icadı, gemicilik ve haritacılık tekniğinin ilerlemesi, karayollarının yapılması, matbaanın icadı, haberleşme imkanlarının artması gibi gelişmeler yani uygarlığın her adımı, insanların yeni yerler görme, tanıma, yeni şeyler öğrenme merakını, macera zevkini kamçulamıştır. Savaşlar fetih hareketleri, dinsel güçler insanların başka ülkelerle daha fazla ilgilenmelerine, çeşitli nedenlerle oturdukları yerlerden başka yerlere gitmelerine yol açmıştır (Sezgin, 2001 :29).

Eşdeyişle insanlık tarihinin bütün evrelerinde olduğu gibi insanların sağlık ve kutsal yerlerin ziyareti nedeniyle olduğu kadar, misyonerlerin, yöneticilerin, elçilerin, filozofların, bilginlerin, alimlerin, mimarların, hükümdarların, tüccarların, zanaatkarların, sanatçıların, denizcilerin ve nihayet macera düşkünlerinin yer değiştirme eşdeyişle yaşadıkları yerlerden başka yerlere gitme davranışları görülmüştür (Öztaş, 2002:2).

1.1.2.Sanayi Devriminden Bugüne Kadar Olan Süreçteki Turizm Olgusu

18. ve 19. yy'larda turizmin hareket sahası oldukça sınırlı kalmıştır. Başka ülkelere seyahat etme olayı belirli kişilere ve mevsimlere dayanmaktaydı. Genellikle zenginler, asiller eğlence veya sağlık için Avrupa'nın ünlü şehirlerine gidiyor ve lüks bir hayat sürüyorlardı. İktidarda önemli yerlere aday gençler öğrenimlerine tamamladıktan sonra Avrupa'yı ve Doğu'yu geziyorlar, bazıları da üye oldukları kulüplerde itibarlarını yükseltmek için seyahat ediyorlardı (Öztaş, 2002: 3). Bu hareketler sonucunda da turizmi olgusu gelişerek günümüze kadar gelmiş ve gelişmeye de devam etmektedir.

1.2.Türkiye'de Turizmin Tarihi

Cumhuriyet öncesi ve Cumhuriyet sonrası olmak üzere iki dönemde incelenmektedir. Cumhuriyet öncesi dönem denildiği zaman, Türklerin Orta Asya'dan göç etmelerinden itibaren algılanması gerekir. Türkler, millet olarak çeşitli sebeplerden dolayı sürekli hareket halinde bir toplum olmuştur. Anadolu'yu vatan yapmak için başlayan seferler, çeşitli yolların, han ve kervansarayların yapılmasına; İslamiyet'in kabulü ile birlikte 'delil' denilen rehberler eşliğinde hac görevini yerine getirmek için gerçekleştirilen organize seyahatler, Türklerin

içinde ki seyahat mefhumunun, sürekli canlı olduğunu ifade etmektedir. Türkiye’de ilk modern turizm hareketlerine 1829 yılında deniz taşımacılığı amacıyla getirilen ‘Kırlangıç’ adlı buharlı geminin getirilmesi belirtilebilir. Bununla birlikte 1838’de Fransa’ya seyahat yapmak üzere ‘Peyk-i Sefket’ Ayvalık tersanelerinde inşa edilmiştir. 1846 yılında Aya İrini kilisesinin müze yapılması Türkiye’deki turizm gelişmelerinin adımlarını oluşturmaktadır. Yine bu dönemde Orient Express (Doğu Ekspres) ile Paris-İstanbul turistik seyahatleri başlamıştır. Bu seferlerle gelen turistlerin konaklama ihtiyacı doğunca da konaklama işletmeleri açılmaya başlanmıştır (Öztaş, 2002:7).

Cumhuriyetten sonra ise eşdeyişle 1890 ve sonrasında Osmanlı Devletinin parçalanma sürecinin hızlanması döneminde turizmdeki gelişme çok yavaş ilerlemiştir. Cumhuriyetten sonra Atatürk’ün emri ile turizmin gelişmesi için ‘Türk Seyyahin Cemiyeti’ kurulmuştur. Bu cemiyet 1929 yılında ‘Türkiye Turing ve Otomobil Kulübü’ adını almış ve aynı isimle bugün varlığını sürdürmektedir. Türkiye’de turizmle ilgili ilk resmi hareket 1934 yılında ‘İktisat Vekaleti Teşkilat ve Vazifesi hakkındaki’ 4250 sayılı kanunla Türk ofisine bağlı bir turizm bürosu kurulmuştur. 1938 yılında bu turizm bürosu ‘Turizm Şube Müdürlüğü’ne dönüştürülmüştür. Birbirini izleyen birçok gelişme sonucunda 1955 yılında uluslararası zinciri olan Hilton 29. Otelini İstanbul’da açmıştır. Aynı yıllarda Ziraat Bankası bünyesinde turizm kredileri fonu oluşturulmuştur. Daha sonra Turizm Bankası A.Ş. kurulmuştur. 1963’te Turizm ve Tanıtım Bakanlığı kurulmuştur (Öztaş, 2002:8-9). Bugün ise Türkiye’nin 2007 yılında başlayıp, 2023’e kadar uzanan bir turizm politikası bulunmaktadır (Kışoğlu, 2012: 91).

1.3.Turizmin Özellikleri

Turizm endüstri olarak adlandırılmakla birlikte bazı özelliklerinden dolayı diğer sanayi işletmelerinden ayrılmaktadır. Bu özelliklerden ön önemli ikisi, hedef pazar ve tüketici davranışlarıdır (Sezgin, 2004: 4).

Pazar, karşılanacak istek ve ihtiyacı olan, harcayacak geliri bulunan ve buna bağlı harcama isteği olan kişilerden ve örgütlerden oluşur. Turizm pazarındaki; ‘Seyahatin demokratikleşme, ‘Normal pazarlarda bölümlendirme ve çok çeşitli bölümlendirme’ ve ‘Niş pazar ve tek pazar olmak’ üzere üç adet eğilim bulunmaktadır. Turizmde hedef pazar ise turizm işletmelerinin hedef aldığı, belirlenen turist veya turist gruplarını nitelemektedir (Ünüsân, 2004: 41-46). İnsanların gereksinim önceliklerinin ve ürün seçimlerinin neler

olduğu konusuna ışık tutmak amacıyla çeşitli araştırmalara konu olmuş ve incelenmiş tüketici davranışları, literatürde birçok tanımla ifade edilmiştir. Başka bir ifadeyle tüketici davranışları; “mal ve hizmetleri satın alan tüketicilerin hangi ihtiyaç ve motivasyonlarla o ürünleri satın aldıklarını araştıran ve işletmelerin pazarlama çabaları için kaynak oluşturan sosyal bir alan” olarak tanımlanmıştır (Yıldırım vd., 2010:45).

Fakat tüketici davranışları kişinin eğitim düzeyi, kültür yapısı, cinsiyeti vb. demografik yapısına göre farklılık göstermektedir.

Turizm sektörü içinde otel işletmelerinin konumuna bakıldığında otel işletmelerinin ağırlama sektörünün içinde bulunan konaklama işletmelerine ait önemli bir alt kolu olduğu görülmektedir. Otel işletmeleri konaklama işletmeleri içinde en yaygın ve en eski olanıdır (Akıncı, 2011: 3).

Otel işletmelerinden başka pansiyonlar, oberjler, tatil köyleri, moteller vb. konaklama işletmeleri turizm sektöründe misafirlerin konaklama, yeme-içme, eğlenme vb. ihtiyaçlarını karşılayan tesisler olarak kendini göstermektedir.

1.4. Turizm İşletmesi Sınıflandırılması

Konaklama gereksiniminin karşılandığı otel işletmeleri, değişen müşteri istek ve gereksinimlerine paralel olarak gelişmekte ve sayıca artmaktadır. Özellikle, küresel ölçekte hizmet sunan zincir konaklama işletmeleri, gerek sayı ve gerekse sahip olunan yatak sayıları açısından çok büyük boyutlara ulaşmışlardır. Aynı zamanda bu oteller, teknolojik gelişmelerin de kendilerine sunduğu olanaklardan yararlanarak, müşterilerine daha iyi hizmet sunmak ve bu sayede de rekabete karşı koymaya çalışmaktadırlar. 1950’li yıllardan itibaren giderek çoğalan, 1990’lı yıllarda yaklaşık 400 milyonu, 2010 yılı itibariyle yaklaşık 600 milyon sınırını aşan uluslararası turist sayısı ve talebi giderek artan ülke içi seyahatler, otelcilik işletmesinin hızlı gelişiminin ardında yatan en önemli etkenlerdir (Özel, 2012: 1).

Turizm işletmeleri, turizm sektörü içinde faaliyet gösteren bütün üniteleri kapsamaktadır. Konaklama, seyahat ve diğer işletmeler olarak sınıflandırılan üniteler aşağıda belirtilmiştir.

1.5.Konaklama İşletmeleri

Turizm işletmeleri, turistik ihtiyaçların karşılanması amacı ile, üretim faktörlerini sürekli, bilinçli ve rasyonel şekilde tedarik eden, üretim faktörlerinden yararlanarak turistik mal ve hizmetleri üreten, pazarlayan ve finanse eden, turistik ihtiyaçları karşılamayı amaç edinen, nihai hedefi kar etmek olan ekonomik ünitelere denir (Ünüsün vd., 2004: 6). Konaklama işletmeleri aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır;

Konaklama amacı bakımından otel işletmeleri (kaplıca-kür işletmeleri, sayfiye işletmeleri, kongre amaçlı, dağ ve spor amaçlı) faaliyet süreci bakımından (bütün yıl açık olan , mevsimlik çalışan), buldukları yere göre (havaalanı, istasyon, kent merkezi, liman), büyüklükleri bakımından, hukuki özellikleri bakımından, mülkiyet durumuna, sunulan hizmetin çeşidine göre, uygulanan fiyat düzeyine göre, yerine getirdikleri konaklama ihtiyacına göre sınıflandırılmaktadırlar (Özel, 2012:12).

1.5.1. Konaklama İşletmeleri Çeşitleri: Otel, motel, pansiyon, oberj, kamping, tatil köyü, kaplıca ve diğer konaklama tesisleri.

1.5.2. Seyahat İşletmeleri: Tur operatörü, seyahat acentası, ulaştırma işletmeleri.

1.5.3. Diğer Hizmet İşletmeleri: Turizm ile ilgili ürün ve özel hizmet üreten işletmeler, turizm tanıtma ve reklamcılık işletmeleri, turizme bağımlı işletmeler (Ünüsün vd., 2004:6).

1.6. Konaklama İşletmelerinin Turizmdeki Yeri ve Çeşitleri

Turizm hizmeti veren tesislerin hizmet sektöründeki yerleri ve çeşitleri aşağıda ayrıntılarıyla belirtilmektedir.

1.6.1. Otel

İnsanların değişik neden ve zamanlarda yapmış oldukları yer değiştirme olayı sonucunda öncelikle konaklama daha sonra yeme-içme ihtiyaçların ve bununla birlikte diğer ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet üreten aynı zamanda insanların psikolojik tatmin duygularına yönelik olarak sunan ticari nitelikli işletmelere (Şener, 2001: 10) otel adı verilmektedir.

İnsanların konaklama, beslenme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik ve sosyal bir işletme olan otel (Sezgin, 2001: 85) başka bir ifadeyle; asıl

fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanın, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar (<http://www.hukuki.net>, 2014). Başka bir ifadeyle otel, seyahat eden insanların, başta konaklama olmak üzere yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve konuklarla olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmedir. Otel işletmeleri, pek çok araştırmacı tarafından çeşitli sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır. Genel kabul gören sınıflandırmalar, otellerin bulunduğu yer, verilen hizmet, büyüklük ve çalışma sürelerine göre yapılmaktadır. Önceden yapılmış otel sınıflandırmalarının, genellikle ülkelerin mevcut koşullarına uygun olarak düzenlenmekte olduğu ve dünya ölçeğinde otelcilik alanında gözlenen gelişmelerin dikkate alınmadığı görülmektedir.

Bu nedenle bugün otellerin, dünyada ve Türkiye’de genel kabul gören sınıflandırması şu şekildedir:

*Buldukları Yere Göre Otel İşletmeleri

*Sundukları Hizmet Çeşidine Göre Otel İşletmeleri

*Mülkiyet Durumlarına Göre Otel İşletmeleri

*Yerine Getirdikleri Konaklama İhtiyacına Göre Otel İşletmeleri

*Çalışma Sürelerine Göre Otel İşletmeleri

*Büyüklüklerine Göre Otel İşletmeleri (Megep, 2007:7-8).

1.6.2. Oberj

Doğa güzelliklerinden yararlanmak veya spor yapmak için oluşturulmuş konaklama tesisine oberj adı verilmektedir (www.ayancuk.com, 2014).

1.6.3. Tatil Köyü

Tatil köyleri, doğal güzellikler içerisinde veya arkeolojik değerler civarında kurulmuş, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı dağınık yerleşme düzenindeki en fazla üç katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama

tesisleridir. Tatil köyü tesislerinde doğal karakterin ve yöresel değerlerin korunmasına özen gösterilir. Serbest zamanların değerlendirilmesinde, yardımcı tesislerin önemi büyüktür. Yerleşme özellikleri, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve servis yönlerinden üstün özellikler gösteren, ek olarak: Eğlence, spor imkanları, alakart servis veren lokanta, hamam, sauna ve çocuk yuvası bulunan tatil köyleri birinci sınıf tatil köyü (5 yıldızlı), diğerleri ise ikinci sınıf (4 yıldızlı) tatil köyü olarak sınıflandırılır (Megep, 2007:10). Bununla birlikte tatil köyü hudutları emniyet altına alınır, girişte kontrol ünitesi ile tesis bünyesinde otopark düzenlenir (Hazar, 2010: 94).Tatil köyleri günümüzde de en fazla aktiviteyi bünyesinde barındırdığından ve özellikle doğal güzellikleri yaşama olanağı sağladığı için çocuklu ailelerin tercih ettiği bir konaklama biçimidir.

1.6.4. Motel

Araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama ihtiyaçlarını temin eden tesislerdir (Mısırlı, 2001: 11). Uzun seyahat yapanların konakladığı, genellikle yol kenarına inşa edilmiş konaklama yerleridir. 1920'lerde İngilizce "motor" motorlu taşıt ve "hotel" otel sözcüklerinin birleştirilmesi ile oluşturulmuştur. Motorlu taşıtlarla yolculuk edenlerin barınmalarını, arabalarını park etmelerini ve başka gereksinimlerini karşılamak için işlek kara yolları üzerinde yapılmış otel anlamına gelmektedir (tr.wikipedia.org, 2014). Yol güzargahlarında kuruldukları için motellerde oda sayısının yüzde sekseni oranında otopark hizmeti verilmek zorundadır (Hazar, 2010: 94). Amacına uygun hizmet verdiği için aile konaklamasından ziyade bireysel konaklamalar için uygundur.

1.6.5. Kamping

Kampingler; karayolları güzergahları ve yakın çevrelerinde, kent girişlerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları, en az 30 ünitelik tesislerdir (Megep, 2007: 10). Kampingler iç ve dış güvenliği sağlayacak şekilde aydınlatılır. Her on kampçı için bir erkek ve bir kadın tuvaleti, duş ve banyosu, çamaşır makinesi ve ütüleme yeri bulunmalıdır. Her beş ünite için ise mutfak hizmeti olmalıdır (Hazar, 2010: 96). Kamp kuran insanlara hizmet eden bu alanlarda, konaklayanlar genellikle kendi çadırlarını kurarlar. Kurdukları çadırlarında yatıp kalkan, yemek pişiren, dinlenen kampçılar kullandıkları alan kirası, elektrik, su vb. hizmetler için çok yüksek olmayan miktarlarda ücret öderler.

1.6.6. Pansiyon

Konaklama, yeme-içme hizmeti verebilen ev tipi konaklama işletmeleridir. Bu tür konaklama tesislerinde misafirler yemeklerini kendileri hazırlayabilmektedirler (Mısırlı, 2001: 11). Tesisleri Yönetmeliği'nde turistik pansiyonların nitelik ve sınıfları şu şekilde belirtilmektedir.

-Binaya giriş ve antreyle sağlanmaktadır. Giriş holünde pansiyon idare ünitesi ve emanet hizmetleri yer almalıdır.

- İhtiyaca yetecek kadar oturma salonu olmalıdır.

-Ayrı veya yemek salonuyla birlikte düzenlenmiş bir kahvaltı salonu bulunmalıdır.

-Banyo ve tuvalet bulunmayan yatak odaları için her on yatağa bir duş ya da küvetli banyo ve her katta iki tuvalet bulunmalıdır (Sezgin, 2001: 92).

Pansiyonlar; konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilen, yönetimi basit, müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı bulunan, en az 5 odalı turistik tesistir (<http://www.hukuki.net>, 2014).

Pansiyonlarda yemek ihtiyacı işletme tarafından da karşılanabilir. Ayrıca ilk yardım malzemesi ve gereçleri de bulundurulmak zorundadır (Hazar, 2010: 96).

1.6.7. Gezer Otel

Karavan olarak da adlandırılan ancak asıl işlevleri karayollarında seyahat ve geceleme gereksinimlerini sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de olan ve Türkiye'deki yönetmelik uyarınca en az iki yataklı konaklama tesislerine gezer otel ismi verilmektedir (Kozak vd., 2001: 57).

1.6.8. Apart Otel

Apart oteller; belgeli bir otel veya tatil köyü veya turizm kompleksi yatırım veya işletmesi bütünü içinde yer alan (Kozak vd., 2001: 57) en az on üniteden oluşacak şekilde, bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan 'müstakil apart otel' adı altında müstakilen de düzenlenebilir (Hazar, 2010: 97). Eşdeyişle, mesken

olarak kullanılmayan, bağımsız apartman veya villa tipinde inşa edilmiş ve düzenlenmiş, yeme-içme işlerini müşterilerin kendi imkanları ile giderdikleri turistik tesistir (<http://www.hukuki.net>, 2014). Bazı ülkelerde bu tür işletmelere 'apartman' adı da verilmektedir (Kozak vd., 2001: 57).

1.6.9. Hostel

Ucuz ve hizmetleri sınırlı olan konaklama işletmeleridir (Mısırlı, 2001: 11). Kültürel ve sportif nedenlerle seyahat eden öğretmen ve öğrenci gibi kişilere tahsis eden, amacı; dinlenme, eğlenme arayan öğrenci ve gençlerin seyahatleri boyunca ucuz, temiz ve güvenli yerlerde konaklamalarını sağlayan (Sezgin, 2001: 93) hosteller gençlik turizmine cevap verebilecek en az 10 odalı konaklama ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan konaklama tesisleridir (Megep, 2007: 11). Gençlere hizmet vermek amacıyla kurulan bu tesisler düşük fiyata güvenli hizmet verdikleri için tercih edilmektedirler.

1.6.10. Kaplıca

Termal kaynak üzerinde ya da yanında kurulan içinde mineralize termal suyun yalnız veya çamur gazıyla birlikte kullanılması sonucunda insan sağlığına olumlu uygulamaların ve tedavilerin yapıldığı tesislerdir (Kozak vd. 2001: 58). Başka bir ifadeyle sıcak yeraltı sularından yararlanmak için yeryüzüne çıktıkları kaynakların çevresine kurulan hamam görünümündeki konaklama tesislerine kaplıca adı verilmektedir. Birçok hastalıkların tedavisinde iyileştirici özellikleri olduğu bilinen kaplıcalar turizm açısından büyük önem taşırlar. Termal ve mineralli sular, çamurlar ve gazların buldukları bölgelerdeki iklim faktörleriyle birlikte tedavi amaçlı kullanılırlar (tr.wikipedia.org, 2014).

Sağlık Bakanlığına bağlı doktorlar tarafından da önerilen ve tedavi için kullanılan kaplıcaların en ünlüleri arasında Afyonkarahisar'da Gazlı göl, Sandıklı, Hüdai vb. Ankara'da Kızılcahamam, Haymana ve Beypazarı, Amasya: Terziköy, Gözlek, Aydın'da Ortaklı, Alangülü, Kızıldere, Balıkesir'de Gönen ve Kepekler, Bolu'da ise Termal kaplıcaları vb. bulunmaktadır (www.nenedirvikipedi.com, 2014).

1.6.11. Yüzer Hotel

Genellikle misafirlerin kendi imkanlarıyla konaklamalarına uygun işletmelerdir (Mısırlı, 2001: 11). Kruvazör gemilerle gerçekleştirilen müşterilerinin konaklama, yeme-içme, deniz yoluyla seyahat ve eğlence vb. ihtiyaçlarını çok yüksek standartlarda karşılayan konaklama araçlarıdır (Ögüt vd., 2003:56). Birçok tur operatörünün pazarlama teknikleriyle önceden satışını gerçekleştirildiği ve gittikleri limanlarda da insanların oraları gezmelerine fırsat tanınan bir turizm çeşididir. İçinde yüzme havuzu, çeşitli mutfakları müşterilerine sunan restaurantları vb. lüks ihtiyaçlara da cevap veren bir konaklama hizmetidir.

1.6.12. Termal Tesis

Müşterilerine balneoterapi olarak da adlandırılan sıcak suyla yapılan bir tür tedavi imkanı sunan bunun yanı sıra yeme-içme, konaklama, eğlenme gibi imkanlarda sunan konaklama yerlerine termal tesis adı verilmektedir (Ögüt vd., 2003:56). Termal tesisler müşterilerine termal kür merkezi ile doktor denetiminde hizmet sunarken, Türkiye genelinde görülen kaplıca tesisleri daha çok yerli halkın geleneksel kaplıcaya gitme alışkanlıklarını karşılayacak şekilde organize olmuştur (Kozak vd., 2001: 57).

1.6.13. Diğer Konaklama İşletmeleri

Kamu kurum ve kuruluşlarına ait ve sadece kendi personellerinin (öğretmen evleri, polis evleri, misafirhaneler vb.) yararlanabildiği tesisler bu kategori içinde değerlendirilirler.

İKİNCİ BÖLÜM

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

2. Turizm Tesislerinde Bilişim Teknolojileri

Turizm ve otelcilik emek-yoğun olduğu kadar bilgi-yoğun bir sektördür. Bilgiye zamanında ulaşma günlük faaliyetlerde, hizmet üretim ve sunumunda kullanılması, tüketiciye hızlı, doğru ve güncel bilgilerin verilmesi turizm endüstrisi için yaşamsal bir önem taşımaktadır (Yarcan'dan akt., Emeksiz, 2002: 35).

Bilgisayar, form ya da hem bilgisayar hem formlarla taşınan bilgi ile sağlanan iletişim haricinde, konaklama işletmelerinde telefon ve karşılık konuşmalarla da sağlanan iletişimden bahsetmek mümkündür. Kullanılan bu yöntemler sayesinde işletme içindeki karışıklıklar önüne geçilmesi gerekli bilginin istenilen yerde, zamanında ve istenilen kişiye ulaştırılması amaçlanmaktadır (Akdoğan, 1997: 42).

Küresel ekonomideki gelişmeler, internet ve ilişki teknolojilerin de desteğiyle yeni işletme yapılarının oluşturulmasını gerekli hale getirmiştir. Ortaya çıkacak yapılarda örgütün içi ve dış süreçleri tamamen bilişim teknolojilerine dayanacaktır. Yeni ekonomik süreçte işletmelerde geleceklerini garantiye alabilmek için maliyetleri düşürmek, gelişen teknolojiyi takip etmek, piyasaya daha çabuk girmek ve müşteri üzerinde odaklanmak vb. konulara yeniden yönelme mecburiyetinde kalmaktadır (Alagöz ve Ark., 2004: 52-53).

Dünyada son yıllarda ortaya çıkan küreselleşme, teknolojik gelişmeler, tüketici pazarının çeşitlenmesi, genişlemesi ve rekabet öncelikle işletme çevrelerini daha sonra ise işletmeleri etkilememiştir. Bu değişim ortamı kısıtlayıcı çevre şartlarını, yeni açılımları, yetkin personel, müşterilerin beklentileri ve bilgi teknolojilerini işletmelerin ilk hedefi haline getirmiştir (Nergis, 2012: 29). Bugün bütün işletmelerde olduğu gibi konaklama tesisleri de en son teknolojik gelişmeleri takip etmekte ve teknolojinin bu harika cihazlarını ve hizmetlerini tesislerinin her yerinde en verimli şekilde kullanmaya çalışmaktadırlar.

2.1. Turizm İşletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin Kullanım Aşamaları

Toplumdaki bireyler, çoğunlukla çalışan insanlardan oluşmaktadır. Çalışan insanların, çeşitli sosyal hakları yanında ücretli izin kullanmak hakları bulunmaktadır. Tatil yapmak ve değişik yörelere gitmek bu insanların verimini arttırmada en önemli etken olarak kendini göstermektedir. Bu nedenle modern dünyanın bu çok çalışan insanları, özellikle de gelişmiş ülkelerin insanları, tatil yapmayı bir alışkanlık haline getirmişlerdir (Akat, 2000: 11).

Dünyadaki sosyal, ekonomik ve siyasi değişim özellikle 2. Dünya savaşından sonra çok daha hızlı olmuştur. 1940'lerden bu yana yaşanan değişim ve gelişim 21.Yüzyılda hızını arttırarak devam etmektedir. Diğer bütün etkenlerden farklı olarak günlük yaşamı bu denli hızlı değiştiren kuvvet ise teknoloji olmuştur. Teknolojik gelişmeler dünyayı eskiye oranla daha kolaylaşmış ve ucuzlamıştır (Sezgin, 2004: 4).

2.1.1. Veri İşleme Aşaması

Bir yerde sürekli kalmamak kaydıyla yabancıların devamlı oturdukları yerlerin dışında yaptıkları seyahat ve konaklamalardan meydana gelen faaliyetlerin tümünü içeren (Akat, 2000: 3) turizm sektöründe, veri işleme aşaması 1960-1980 yılları arasında devam eden bir dönemdir. Bu dönem ana bilgisayarları destekleyen endüstri ürünleri tarafından biçimlendirilmiştir. Yaygın olmamakla beraber bu dönemde mini bilgisayarlar da ana bilgisayarlar gibi merkezileşmiş bir şekilde kullanılmaya başlanmıştır. Bu dönemde örgütlerde fonksiyonel örgütlenme yoluna gidilmiştir. İş metotları ve prosedürleri açık bir şekilde belirlenmiştir. Kaynakların etkin kullanımını sağlayabilmek için yönetim, kontrol sistemleri aracılığıyla fonksiyonel birimlerin performansların değerlendirmeye çalışmıştır. 70'li yılların ortalarına doğru ise ana bilgisayarlara olan talep azalmaya başlamıştır. İşletmeler, orta düzey yöneticilerinin de yararlanabileceği bilgisayar sistemlerine ilişkin taleplerin artırmaya başlayınca, bilgisayar endüstrisi bu alana doğru kaymıştır (Öğüt vd., 2003:111).

2.1.2. Mikro Aşama

Mikro dönem 1980'lerin başlarında gelişen ve bilişim teknolojisi kullanıcıları hedef alınmış bir dönemdir. Turizm sektöründe orta düzey yöneticilerin hedef alındığı ve onların gereksinimlerinin karşılanması amacıyla geliştirilmiş bir bilgilendirme

aşamasıdır. Bilgilendirmede amaç, otomasyondan farklı olmak kaydıyla, çalışanların yerine bilgisayarları kullanmaktan ziyade, çalışanların etkinliğini ve verimliliğinin artırılmasını sağlamaktır. Mikro bilgisayarlar ve ilişkili kavramlar bu döneme damgasını vurmuştur. Fakat mikro bilgisayarların turizm sektöründe kullanılmasıyla, bu gelişme orta düzey yöneticilerin istihdamının azalmasına neden olmuştur (Öğüt, 2003:112).

3.1.3. Ağ Aşaması

İşletmeler bilişim teknolojilerini kullanarak rekabet üstünlüğü elde etmek istiyorlarsa, örgütsel yapılarında da gerekli değişiklikleri yaparak ağ şeklinde örgütlenmeye gitmelidirler. Çalışanların ve işlerinin ağ şeklinde örgütlenmesi durumunda bilişim teknolojileri kullanımının on kat daha fazla verimlilik artışına yol açacağını tahmin edilmektedir. Örgütler arası ağ bağlantılarının aşağıda sıralanan belli başlı avantajları nedeniyle kullanımlarını yaygınlaşması öngörülmektedir.

- Tedarikçiler, müşteriler ve kimi durumlarda rakiplerle stratejik işbirliklerini oluşturulmasına olanak sağlaması,
- İşletmenin sunduğu veya işletmeye sunulan hizmetlerin kalitesinde artış olması,
- Veri işleme maliyetlerinde önemli ölçüde azalmaların olması,
- Sektörel, ekonomik ve siyasal gelişmeler hakkında elde edilecek bilgi aracılığıyla örgüt içi karar verme sürecinin etkinliğinin artırılması (Öğüt vd. 2003:112-113).

2.2. Konaklama Yönetiminde Bilişim Sistemlerinin Önemi

Turizm sektörünün en önemli faaliyet alanlarından birisi olan konaklama (Kozak, 2001:111), otel işletmeciliğinin en çok kar getiren kalemlerinden biridir. Para kazanmak amacıyla hızlı sanayileşme ve şehirleşme çerçevesinde, beden ve ruh sağlığı açısından dinlenme, kendini tazeleme ve zenginleştirme ihtiyaçlarını karşılayan sosyal, kültürel ve beşeri bir hizmet olan (Akat, 2000: 3) turizm sektöründe insan faktörü son derece önemlidir. Çünkü tatil yapmak veya başka amaçlarla seyahat eden insanlar gittikleri konaklama mekanlarında kendilerini güler yüzlü, samimi ve içten davranan insanların karşılamasını arzu ederler.

Günümüz teknolojik gelişmeleri ne kadar ileri düzeyde olsa da hiçbir teknolojik aygıt insan sıcaklığını verecek düzeyde değildir. Bu nedenle de turist diye de ifade edilen seyahat eden kişiler karşılarında mutlaka bir insan bulmak isterler. Turizm işinin doğasında samimiyet ve sıcaklık bulunmaktadır. Bu samimiyet ve sıcaklıkta teknolojik aygıtlarda olmadığına göre turizm sektöründe esas olan insan faktörü ön plana çıkmaktadır. Ancak bütün insan faktörü yanında işlerin düzenli olarak yürüyebilmesi için de yeni teknolojilerin kullanımına ihtiyaç duyulmaktadır.

Müşteri memnuniyeti, müşterilere sunulan ürün veya hizmetlerin ve ardından gelen destek hizmetlerinin kalitesini belirleyen en önemli ölçüdür. Yüksek düzeyde hizmet sağlama, müşteri beklentilerinden haberdar olma ve yenilikçi ürün ve hizmet geliştirme konaklama işletmeleri açısından stratejik önem taşımaktadır. Müşteri istek ve beklentilerinin hem artması hem de karmaşık hale gelmesi, yönetimde etkinliği ve verimliliği artırma açısından bilişim teknolojilerini önemli kılmaktadır. Bunlara bir de iş hacminin ve işletmelerin yatak ve oda kapasitesi artışı eklenince, konaklama işletmelerinde bilişim teknolojilerinin kullanım kaçınılmaz hale gelmektedir. Konaklama işletmelerinin otomasyonunun ana hedefi, işletmedeki tüm birimler arasında uyumlu çalışma ortamı sağlamak ve işletmeni örneğin; zaman, insan gücü, para, mal, hizmet vb. bütün kaynaklarının en rasyonel biçimde kullanılmasını sağlamaktadır. Sürekli değişken bir çevresel ortamı olan konaklama sektöründe sürdürülebilir bir rekabet gücü oluşturabilmek adına teknolojik yatırım bir seçenek değil zorunluluk haline gelmiştir (Ögüt vd. 2003:142-143).

2.3. Konaklama Yönetiminde Bilişim Sistemlerinin Gelişimi ve Uygulamaları

Günümüzde müşterilerin beğendikleri e-mağazalardan, artık ellerine bir ürün listesi ve alış-veriş arabası tutuşturmalarının ötesinde beklentileri bulunmaktadır. Müşteriler kişiye özel hizmet istemektedirler. Çağrı merkezleri ve müşteri hatlarına danışma olanağı, müşterilerin kimliksizliğini azaltma ve web sitesine olan güveni artırma yönünde önemli adımları oluşturmaktadır. Müşterilerin karşısına gerçek insanlar olarak çıkıp web'teki alış-verişlerine yardımcı olmak uzun vadeli müşteri ilişkileri kurmaya katkıda bulunmaktadır. Buradaki anahtar sözcük ise 'Elektronik Müşteri İlişkileri Yönetimi'dir'(Çeltek, 2012: 127).

Konaklama sektörü, motel, otel, pansiyon vb. az sayıda oda ve yatak kapasiteli mekanlardan beş yıldızlı otellere ve tatil köylerine kadar çok farklı nitelik ve kapasitedeki işletmeleri kapsamaktadır. Tesisler oda ve yatak kapasitesiyle yıldız ve nitelik bakımından farklılaştıkça günlük yapı genişleyerek karmaşık bir görünüme sahip olmaktadır. Konaklama örgütünün yapısal büyüklüğü ve karmaşık yapısı arttıkça da yönetim süreci genişlemektedir. Bununla birlikte yönetim sorunlarını en aza indirmede veya yönetim kalitesini arttırmada bilişim teknolojilerine büyük ihtiyaç duyulmaktadır. Çünkü günümüzde konaklama işletmelerin faaliyetlerinin yakından izlemek, bu faaliyetlerle ilgili bilgileri çok kısa bir zaman dilimi içinde toplamak, gruplandırmak ve yönetimin kullanımına sunmak ancak bilişim teknolojilerinin kullanılmasıyla mümkün olmaktadır. Bu nedenle küreselleşen iş dünyasında konaklama işletmeleri yönetim sistemleri, isteğe göre ayarlanabilir eklenebilir, modüller şeklinde geliştirilmiş bilgisayar programlarından meydana gelmektedir. Bu bilgisayar programları ise bir konaklama işletmesinde:

*Üst Yönetim Bilişim Sistemleri

*Pazarlama Bilişim Sistemleri

*Önbüro Bölümü Bilişim Sistemleri

*Rezervasyon Bilişim Sistemleri

*Merkezi Rezervasyon Sistemleri

*Resepsiyon Bilişim Sistemleri

*Önkasa Bilişim Sistemleri

*Santral Bilişim Sistemleri

*Kat Hizmetleri Bilişim Sistemleri

*Yiyecek İçecek Bilişim Sistemleri

*Restoran Bilişim Sistemleri

*Bar Bilişim Sistemleri

*Banket (Ziyafet) Bilişim Sistemleri

*POS Bilişim Sistemleri

*Mini Bar Bilişim Sistemleri

*Stok Kontrolü Bilişim Sistemleri

*Muhasebe Bölümü Bilişim Sistemleri

*Teknik Bölüm Bilişim Sistemleri

*Güvenlik Bölümü Bilişim Sistemleri

*Diğer Bilişim Sistemleri olmak üzere 20'ye yakın bölümden oluşmaktadır (Öğüt vd.,141-143).

2.4. Yönetici Tanımları

Yönetim, insanların işbirliğini sağlama ve onları bu amaç doğrultusunda iş ve çabalarının toplamıdır. Farklı bir ifadeyle, başkalarının aracılığıyla hedeflere ulaşmak ya da başkalarına iş yaptırma faaliyetlerinin toplamı yönetim sürecini oluşturmaktadır (Batman, 1999: 59). Bu süreci yöneten kişilere ise yönetici adı verilmektedir.

Başka bir ifadeyle yönetici, idaresindeki iş gücü, hammadde, sermaye, bilgi vb. kaynakları verimlilik ve karlılık ilkeleri doğrultusunda bir araya getirerek, işletmenin amaçlarını gerçekleştirmeye çalışan kişidir (Taner, 2005: 107). Üretim faktörleri ne kadar yeterli ve istenen nitelikte olurlarsa olsunlar bunlara yön verebilecek etkili bir güç olmadan birer kaynak yığını olmanın ötesine geçemezler. Bundan dolayı söz konusu üretim materyallerinin yardımıyla üretimin etkili ve yeterli düzeyde gerçekleşebilmesi için üretim sürecindeki bütün işlerin başkalarına yaptırılması gerekir. Bunu yönetim, örgüt aracılığıyla sağlar (Şimşek, 2003: 202). Bu örgütü yöneten kişilere de yönetici adı verilir.

Örgütlerde yönetici denilince en üst düzey yöneticiler anlaşılmalıdır. Bir bölüm başkanı, bir ustabaşı bir formen, bir idari amir, bir şef vb. de yöneticidir. Başka bir ifadeyle başkalarının emeğini kullanarak, onlarla işbirliği içinde belli amaçlara ulaşmak isteyen kişi yöneticidir. Resmi yönetici örgütün yönetiminde sorumlu olan kişidir (Gürgen, 1997: 185). Yönetici belirli zamanı en iyi şekilde kullanılmasını

sağlayan, kaynakların verimli ve etkin bir şekilde kullanılması için planlamalar yapan, belirli işleri kimlerin yapacağına karar veren, astlarının yaptıklarından sorumlu olan, yapılacak işleri sıraya koyan ve önem sırasına göre yapılmasını sağlayan her zaman başarılı olmakla yükümlü olan kişidir (Şimşek, 1994: 19). Yöneticiler atanma veya seçilme yoluyla seçilebilirler. Ancak her iki seçilme durumunda da sürekli başarılı olmaları beklenir. Beklentilere cevap veremediklerinde ise yerlerine başkaları geçer ve süreç bu şekilde devam eder.

Yönetim süreci ise şu şekilde ifade edilebilir:

- Yönetim erektsel (amaçlara yönelmiş) bir süreçtir.
- Yönetim bir grup sürecidir.
- Yönetim beşeri bir özelliğe sahiptir.
- Yönetim bir uyum sağlama sürecidir.
- Yönetim bir yönetme (emir-komuta) sürecidir.
- Yönetim bir iş bölümü ve uzmanlaşma sürecidir.
- Yönetim bir rasyonellik sürecidir (Batman, 1999: 60).

2.4.1. Yöneticinin Rollerini

Yöneticilerin görevlerini yerine getirmeleri esnasında kendilerinden beklenen belirli davranış şekilleri vardır. Yöneticilerin davranışlarıyla ilgili beklentilerin tamamını oluşturan yöneticilik rollerini bireylerarası, bilgi sağlama ve karar vermeye ilişkin roller olmak üzere üç grup altında toplanmaktadır.

2.4.1.1. Bireylerarası Roller:

Yöneticinin diğer insanlarla ilişki kurmasını ifade etmektedir. Başka bir ifadeyle beşeri becerilere dayanan rollerdir. Yöneticinin bu rolleri içerisinde temsil rolü, lider rolü ve irtibat rolü yer almaktadır.

Temsil Rolü:

Yöneticinin sahip olduğu yasal yetkinin bir gereği olarak işletmeyi çeşitli ortamlarda temsil etmesidir. Bu kapsamda resmi törenlere, çeşitli toplantılara, sempozyum ve fuar vb. etkinliklere katılma, yıldönümleri, evlilik ve cenaze törenleri gibi faaliyetlerde işletmeyi temsil etmesi yöneticinin bu rolünün bir gereğidir (Nergis, 2012: 47). Her yönetici örgüte dair toplantılarda kendi faaliyet birimini kısmi temsilcisidir. Müşteriler, satıcılar, hükümet temsilcileriyle örgütün diğer personeli ilgilenirken yönetici tüm örgütün temsilcisi olarak hareket etmek zorundadır (Şimşek, 1994:21).

Lider Rolü:

Yöneticinin kendisine bağlı olan kişileri belirlenmiş olan hedeflere ulaşmak adına şevkle gayret gösterme yönünde ikna edebilmesini ifade etmektedir. Yönetici olan kişinin işletme dışındaki kişilerle ilişki kurmasıdır.

2.4.1.2. Bilgi Sağlama Roller:

Yöneticinin işletmede bilgi ağı oluşturma ve geliştirmeye alakalı yürüttüğü rolleri tanımlar. Bilgi sağlama rolleri kapsamında izleme, dağıtım ve konuşmacı rolleri bulunmaktadır (Nergis, 2012: 47). Mintzberg'e göre çeşitli kaynaklardan bilgi ve elde edilen bu bilgilerin gerekli yerlere ve merkezlere iletilmesi yönetim görevinin belki de en önemli tarafını oluşturmaktadır (Şimşek, 2012: 22).

İzleme Rolü:

Örgütün ihtiyacı olan bilgilerin içeriği ve şeklini bunların hangi kaynaklardan ne zaman ve hangi yollarla elde edilmesi gerektiğiyle ilgili kararları ve hareketleri kapsamaktadır.

Dağıtım Rolü:

Yöneticinin elde ettiği bilgileri işletme içinde ilgili birimlere, kişilere iletmesi durumudur. İşletmede iç yazışmaların yapılması, bilgi notlarının, yazı ve raporların elden ya da sanal ortamda gönderilmesi, telefon ve telekonferans görüşmelerinin yapılması ve toplantıların yapılması yöneticinin dağıtım rolünün bir gereğidir (Nergis, 2012: 47). Örgüt personelini dağıttığı bilgilerle donanımlı kılmak, onları örgütün

dışındaki bireylere karşı dağıttığı bu bilgilerle güçlü hale getirmek yöneticinin görevleri arasındadır (Şimşek, 1994: 23).

Konuşmacı Rolü:

İşletmenin plan, politika ve faaliyetlerinin ve bunların sonuçlarını ilgili kişi ve gruplara aktarmasıdır (Nergis, 2012: 47). Etkili bir konuşma yeteneğine sahip olmak bu görevi yerine getirirken yöneticiye avantaj sağlamakta ve diğerleri ile arasında fark oluşmasına ve başarılı olmasına katkı sağlamaktadır.

2.4.1.3. Karar Verici Rolü:

Yöneticinin alternatifler arasında seçim yapmasını ifade etmektedir. Bu roller içinde girişimcilik, sorun çözme, kaynağı dağıtma ve arabuluculuk rolü bulunmaktadır (Nergis, 2012: 48). Müteşebbislik rolü yönetici şirketi geliştirme, genişletme ve benzeri işlevleri yerine getirmeye çaba harcar. Örneğin yönetici bu rolü gereği şirketin geleceğine ilişkin iyi bir fikir veya öneri aldığı zaman bunu gerçekleştirmek üzere hemen bir geliştirme projesi başlatır. Bir müteşebbis olarak değişim süreci boyunca gönüllü olarak başlamasına önderlik yapar (Şimşek, 1994: 23).

Girişimcilik Rolü:

İşletmeyi genişletme ve çevredeki fırsatlara karşı değişiklikler yapmak, gelişen dünyaya ayak uydurmak ve işletmeyi bu değişimlere dahil etmeyi ifade etmektedir.

Sorun Çözme Rolü:

Yöneticinin alt kademedeki (astları) arasında ya da kendi birimi ile diğer birimler arasında meydana gelen çatışmaları çözmesi ile ilgili rolüdür.

Kaynak Dağıtma (Sağlama) Rolü:

Yöneticinin işletmeni ihtiyaç duyduğu kaynakların sağlanmasıyla ilgili aldığı kararları kapsamaktadır.

Arabuluculuk Rolü:

Yöneticinin işletme menfaatine olan konularda diğer kişi ve kurumlarla görüşme yapması sorunları ortadan kaldırma ile ilgili rolünü ifade etmektedir (Nergis, 2012: 48). Örgütler, aralarında daima etkileşim, uyumsuzluk ve çekişmelerin olduğu insanlardan oluşurlar. Bu durum ve davranış şekilleri de örgütün bütünlüğünü, moral

ve verimliliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu nedenle yönetici örgütünde bu şekilde istenmeyen durumların ortaya çıkmaması ve uyuşmazlıkların denetlenmesi mümkün sınırların dışına taşmadan önce çözümleyebilmek için arabuluculuk işlevini etkili bir biçimde yerine getirmek zorundadır (Şimşek, 1994: 20). Ara bulma, insanların aralarındaki sorunları ortadan kaldırma, düzenin sağlanması ve bunun sonucunda da her daim barışın devamını sağlamak yöneticinin yapması gereken önemli görevler arasındadır.

Yönetim basamağının her aşamasında yöneticilerin en önemli rolü kuşkusuz karar vermeye ilişkindir.

Karar Verme:

Var verme faaliyeti, planlamanın temelinde var olduğundan, planlama yapılırken sürekli işlemesi gerekir.

Etkili bir karar vermede şu konular dikkate alınır.

- Sorunun saptanması,
- Sorunu ortaya çıkaran sebeplerin saptanması,
- Alternatifleri belirleme,
- Alternatifleri değerlendirerek en uygun çözüm yolunun bulunması,
- Geçici kararı uygulama ve kararın uygulanması.

Kararları değişik kriterlere göre sınıflandırmak mümkündür. Kararları sınıflandırmanın en önemli faydası değişik karar türlerinin sorunlarını net görebilmeyi ve farklı karar türlerinde değişik teknik ve yaklaşımların kullanılabileceğini görmektir.

Kararlar:

- Stratejik kararlar: İşletmenin sadece çevresiyle ilişkili kararlardır.
- Yönetimsel kararlar: işletme yapısını oluşturma ile ilgili kararlardır.
- Eylemsel (operasyonel) kararlar: Kaynakların en verimli ve etkili şekilde üretim sürecine katılmasını sağlayan kararlar olmak üzere üç şekilde sınıflandırılmaktadırlar (Nergis, 2012: 48-49).

2.4.2. Yönetim Düzeyleri

Yönetim kademesinde olanlar örgüt hiyerarşisinde,

Sorumlu oldukları örgütsel faaliyetlerin alanlarına göre ise;

-Fonksiyonel yöneticiler,

-Genel yöneticiler olarak sınıflandırılırlar.

İşgal ettikleri yere göre;

-İlk (Alt) düzey yöneticiler,

-Orta düzey yöneticiler,

-Üst düzey yöneticiler,

2.4.2.1. Fonksiyonel Yöneticiler

Üretim pazarlama, satış ve finansman gibi sadece bir örgütsel faaliyetten sorumlu olan yöneticilere fonksiyonel yönetici adı verilmektedir. Bir fonksiyonel yönetici tarafından önetilen insanlarla faaliyetler ortak bir gayeye hizmet edecek biçimde bir araya gelmişlerdir (Şimşek, 1994: 25). İşlevsel stratejilerin hayata geçirildiği bu süreçte fonksiyonel yöneticiler işletmenin geleceği için doğru kararlar vermeye çalışırlar (Ülgen ve Mirze, 2010: 220).

2.4.2.2. Genel Yöneticiler

Büyük bir şirket, bunun bir işletmesi ya da onun bir alt bölümü gibi karmaşık bir birimi yöneten ve yönlendiren birey olarak ortaya çıkmaktadır.

2.4.2.3. İlk (Alt) Düzey Yöneticiler

Örgütlerde en alt düzeydeki yönetici pozisyonudur. İlk düzey yöneticiler, işi bizzat yapan iş gören veya astları yönlendirmekte ve bu kişilere nezaret etmektedirler. Bir imalat fabrikasındaki ustabaşı, bir otelde kat amiri bu pozisyona örnek verilebilir.

2.4.2.4. Orta Düzey Yöneticiler

Bu pozisyon örgütte birçok düzeyi kapsayabilir. Orta düzey yöneticiler çoğu zaman diğer yöneticilerin ve bazen de iş yapanların faaliyetlerini organize ederler. Bu

yöneticilerin temel sorumluluklarından biri örgütün kapsamlı politikalarının fiilen uygulanmasına hizmet edecek faaliyetleri yönlendirmektir (Şimşek, 1994: 25).

2.4.2.5. Tepe Yöneticiler

Küçük bir icracı yönetici grubu örgütte en üst yönetim düzeyini oluşturur. Üst yönetim kadrosu, örgütün tüm yönetiminden sorumludur. Bu yönetim basamağı, örgütün faaliyet politikalarını belirler, örgütün çevresiyle olan ilişkilerini ve etkileşimlerini yönlendirir (Şimşek, 1994: 25). Üst yöneticilere otel genel müdürleri, müdürler, müdür yardımcıları örnek olarak verilebilir. Üst düzey yöneticiler Kurumun geleceği ve devamlılığı için kurumsal stratejileri oluşturan ve uygulanmasını sağlayan yönetici kadrosunu oluştururlar (Ülgen ve Mirze, 2010: 221).

2.5. Örgütlenme (Organizasyon)

Yunanca'da organon (organ) kelimesinden türetilmiş olan organizasyon kavramı, bireylerin sadece gerçekleştiremeyecekleri amaçlarını, başka bireylerle bir araya gelmek suretiyle bilgi ve yeteneklerini birleştirmeleri yoluyla, gerçekleştirmelerini mümkün kılan bir işbölümü ve bununla birlikte koordinasyon sistemi, yapı ya da düzen şeklinde tanımlanabilir. Formel, resmi, biçimsel olarak da adlandırılan bu birinci sistem, düzen ya da yapı belirli departmanları ve bunlar arasındaki ilişkileri gösteren statik bir kavram olup çoğunlukla bir şeme şeklinde gösterilir. Örgüt yapısı amaca ulaşmak için bir araçtır. Başka bir ifadeyle organizasyon toplumda faaliyet gösteren ve mal ya da hizmet üretmeyi amaçlayan her tür kurum ve kuruluşu ifade etmektedir (Şimşek, 1994: 29-30).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

Konaklama İşletmelerinde Bilişim Teknolojilerinin Üst Yönetim Kademeleri Tarafından Kullanımını Ölçmeye Yönelik Alan Araştırması Çalışması

3.1. Araştırmanın Önemi

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında teknolojik gelişmelerin ve araçlarının kullanılmadığı hemen hemen hiçbir alan kalmamıştır. Turizm sektörü de bu sektörlerin başında gelmektedir. Misafirlere hizmetin en iyisini sunabilmek için bu sektörde yönetici olarak çalışan kadronun bilişim teknolojilerinden azami ölçüde yararlanmalarının öneminin ortaya konulmaya çalışılacağı çalışma, alana katkı sağlamak adına önemli bulgular ortaya koyacağı için büyük değer taşımaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı

İnsanların buldukları yerlerden başka yerlere turizm amacıyla (deniz, kış, doğa, inanç vb. turizm etkinlikleri) gerçekleştirdikleri seyahatlerinde konakladıkları tesislerin yöneticilerinin daha iyi hizmet vermek adına işletmelerinin en verimli ve memnuniyet verici hizmeti vermesi adına bilişim teknolojilerinden yararlanma derecelerini belirlemek çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada alan araştırması (4-5 yıldızlı ve butik otel yöneticileriyle anket) yapılmıştır. Oteller tek tek dolaşılmış ve anketlerin yöneticiler tarafından doldurulması sağlanmıştır. Bazı otel yöneticileri aşırı ilgili davranırken, bazıları ise çalışmaya ikna edilmek suretiyle katılmışlardır. Özellikle üst düzey yöneticilere ulaşmakta zorluk çekilmiş ancak onlara da ulaşmak için kişisel bağlantılardan yararlanılmıştır. 5 yıldızlı oteller tamamen kurumsal bir kimliğe sahipken, dört yıldızlı ve butik otellerin ise genellikle aile şirketi şeklinde olduğu babadan oğula geçen bir yönetim anlayışı ile yönetildikleri de araştırma sırasında dikkat çeken konulardan biri olmuştur.

3.4. Araştırmanın Soruları ve Hipotezler

Araştırma Sorusu-1: Konaklama işletmelerinin yöneticileri tesis yönetiminde bilgi teknolojilerinden yararlanmaktadırlar.

Hipotez-1: Otel yönetiminde bilgi teknolojilerinden yararlanmak son derece önem arz etmektedir.

Araştırma Sorusu-2: Konaklama işletmelerinin yöneticileri sosyal paylaşım sitelerini verimli olarak kullanmaktadırlar.

Hipotez-2: Otel yöneticilerinin hepsi yıldız farkı olmadan işlerini yaparken sanal ortamlardan faydalanmaktadırlar.

Araştırma Sorusu-3: Konaklama işletmelerinin yöneticileri tesis yönetiminde alt kadrolarının verimliliğini arttırmak için bilgi teknolojilerinden yararlanmaktadırlar.

Hipotez-3: Otel yöneticilerinin yardımcısı konumundaki departman yöneticileri de işlerini yaparken bilgi teknolojilerinden yararlanmaktadırlar.

Araştırma Sorusu-4: Bilgi teknolojilerdeki gelişmeleri takip etmek konaklama işletmelerinin başarı oranını arttırmaktadır.

Hipotez-4: Teknolojiyi takip eden oteller misafirlerini daha rahat ettirmektedirler.

3.5. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evreni Konya il merkezinde turizm faaliyetinde konaklama hizmeti veren bütün otel işletmeleridir. Örneklemi ise Konya Turizm Müdürlüğü'nün listesinde yer alan beş yıldız, dört yıldız ve butik konaklama tesisleridir. Bu tesislerin alınmasının sebebi daha aşağı yıldızla sahip otellerin turizm dışında iş konaklaması, ihtiyaç konaklaması vb. amaçlar içinde kullanıldıklarının düşünülmüş olmasıdır. Bu nedenle bu otellerde sadece konaklama ve kahvaltı ihtiyacı dışında müşteri memnuniyeti açısından herhangi bir faaliyetin sınırlı ya da olmaması neticesinde çalışma beş, dört yıldız ve butik oteller ile sınırlandırılmıştır.

3.6. Veri Toplama Araçları ve Analizi

Çalışmada öncelikle literatür taraması yapılmış ve basılı-sanal kaynaklara ulaşılmıştır. Uygulama kısmında ise veriler anket yöntemi ile toplanmıştır.. Kullanılan anket ölçeği hazırlanırken ‘Ayık ve Karaman’ın ‘Karar Almada Bilgi Teknolojilerinin Rolü: Palandöken Kayak Merkezinde Bir Uygulama’ isimli makalelerindeki ölçek ve Çakır’ın ‘Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımının Boyutları ve İş gören Performansına Etkisi’ isimli yüksek lisans tezindeki ölçekten faydalanılmıştır.

Anket yoluyla elde edilen veriler SPSS 15 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Anketin geçerliliği için uzman görüşü alınmış ve anketin geneline yönelik Cronbach Alfa değerleri hesaplanmıştır. Cronbach Alfa değerleri tüm anket için 0,62 olarak bulunmuştur.

Yapılan uygulama sonucunda aşağıdaki veriler elde edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Satış Sorumlusu	34	19,3
Yiyecek İçecek Srml	8	5,5
Muhasebe Müdürü	3	2,1
Executive Chef	2	1,4
Genel müdür	5	3,4
Gece Müdürü	17	10,3
Kurumsal Satış Yöneticisi	2	1,4
FİB Manager	6	4,1
Halkla İlişkiler Sorumlusu	6	4,1
Müd. Yardımcısı	7	4,8
Toplam	86	57,8

Tablo:1-Otel Üst Düzey Yöneticileri

	Sayı	Yüzde
İnsan Kaynakları Şefi	6	4,1
Muhasebe Şefi	4	2,8
Mutfak Sorumlusu	2	1,4
Önbüro Sorumlusu	10	6,9
Bilgi İşlem Sorumlusu	18	12,4
Rezervasyon Sorumlusu	4	2,8
Flo Sorumlusu	2	1,4
Grup Satış Sorumlusu	4	2,8
Captain	4	2,8
Satın Alma Sorumlusu	5	3,4
Toplam	59	40,8

Tablo-2: Otel Alt Düzey Yöneticileri

Yapılan alan araştırmasına katılan otel sorumlularının dağılımı Tablo-1 ve Tablo-2 de göstermiştir. Bu sonuçlara göre; % 19.3 oran ve 34 kişi ile Satış Sorumlusu, % 12.4 ve 18 kişi ile Bilgi İşlem Sorumlusu, % 10.3 ve 17 kişi ile Gece Müdürü, % 6.9 ve 10 kişi ile Ön Büro Sorumlusu, % 5.5 ve 8 kişi ile Yiyecek İçecek Sorumlusu, % 4.8 ve 7 kişi ile Müdür Yardımcısı, % 4.1 oran ve 6'şar kişi ile Halkla İlişkiler Sorumlusu, FİB Manager ve İnsan Kaynakları Şefi, % 3.4 oran ve 5'er kişi ile Satın Alma Sorumlusu ve Genel Müdür, % 2.8 oran ve 4'er kişi ile Grup Satış Sorumlusu, Captain (bar yöneticisi), Rezervasyon Sorumlusu ve İnsan Kaynakları Sorumlusu, % 2.1 ve 3 kişi ile Muhasebe Müdürü, % 1.4 oran ve 2'şer kişi ile Mutfak Sorumlusu, Excetive Chef, Flo Sorumlusu ve Kurumsal Satış Yöneticisi ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

	Sayı	Yüzde
4 Yıldız	62	42,8
5 Yıldız	56	38,6
Butik	27	18,6
Toplam	145	100,0

Tablo-2: Otel Sınıflandırmasına Göre Çalışmaya Katılan Kişi Sayısı

Yapılan alan çalışmasında %42.8 oranla 4 yıldızlı otellerde görevli 62 sorumlu (yukarıdaki tabloda dağılımları mevcut) ile, %38.6 oranla ve 5 yıldızlı otellerde görevli 56 sorumlu ile, % 18.6 oranla butik otellerde görevli 27 sorumlu ile gerçekleştirilmiştir.

	Sayı	Yüzde
5,00	5	3,4
7,00	4	2,8
8,00	4	2,8
10,00	1	,7
12,00	9	6,2
35,00	2	1,4
40,00	5	3,4
45,00	12	8,3
49,00	1	,7
50,00	1	,7
51,00	12	8,3
52,00	1	,7
55,00	1	,7
65,00	18	12,4
80,00	2	1,4
85,00	2	1,4
94,00	6	4,1
100,00	4	2,8
115,00	2	1,4
118,00	4	2,8
180,00	44	30,3
Toplam	140	96,6
Değ.Dışı	5	3,4
Toplam	145	100,0

Tablo-4: Otellerde Bilgi-İşlem Sistemlerini Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerde Bilgi-İşlem Sistemlerini Kullanan toplam personel sayısı 145 kişi olarak belirlenmiştir.

	Sayı	Yüzde
Logo	2	1,4
Değ.Dışı	143	98,6
Toplam	145	100,0

Tablo-5: Otel Yönetiminde Logo Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerden %1.4 oranla Logo programını otel yönetiminde kullanan 2 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Eta	7	4,8
Değ.Dışı	138	95,2
Toplam	145	100,0

Tablo-6: Otel Yönetiminde Eta Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerden % 4.8 oranla Eta programını otel yönetiminde kullanan 7 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Netsis	24	16,6
Değ.Dışı	121	83,4
Toplam	145	100,0

Tablo-7: Otel Yönetiminde Netsis Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerden % 16.6 oranla Netsis programını otel yönetiminde kullanan 24 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Opera	50	34,5
Değ.Dışı	95	65,5
Toplam	145	100,0

Tablo-8: Otel Yönetiminde Opera Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerden % 34.5 oranla Opera programını otel yönetiminde kullanan 50 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Fidelyo	49	33,8
Değ.Dışı	96	66,2
Toplam	145	100,0

Tablo-9: Otel Yönetim Fidelyo Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerden % 33.8 oranla Fidelyo programını otel yönetiminde kullanan 49 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Elektra	41	28,3
Değ.Dışı	104	71,7
Toplam	145	100,0

Tablo-10: Otel Yönetiminde Elektra Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerden % 28.3 oranla, Elektro programını otel yönetiminde kullanan 41 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Office	73	50,3
Değ.Dışı	72	49,7
Toplam	145	100,0

Tablo-11: Otel Yönetiminde Office Programını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerden % 50.3 oranla Office programını otel yönetiminde kullanan 73 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Diğer	12	8,3
Değ. Dışı	133	91,7
Toplam	145	100,0

Tablo-12: Diğer Otel Yönetim Programlarını Kullanan Otel Yöneticisi Sayısı

Alan araştırması yapılan otellerden % 8.3 oranla çalışmada adı geçen otel yönetiminde kullanılan bilgi işlem programlarından farklı program kullanan 12 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
İnternet	132	91,0
Intranet	7	4,8
Extranet	3	2,1
Hepsi	3	2,1
Toplam	145	100,0

Tablo-13: Otellerde Kullanılan Bilgi-İletişim Ağ Çeşitleri

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 91 oran ve 132 yönetici ile bilgi-iletişim ağlarından interneti, % 4.8 oran ve 7 yönetici ile Intranet'i, % 2.1 oran ve 3 yönetici ile Extranet'i, %2.1 oran ve 3 yönetici ile bütün bilgi-iletişim (sosyal paylaşım) ağlarını kullandıkları tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Facebook	115	79,3
Değ.Dışı	30	20,7
Toplam	145	100,0

Tablo-14: Facebook'u Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, %79.3 oranla 115 yöneticinin kişisel olarak Facebook sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Twitter	62	42,8
Değ.Dışı	83	57,2
Toplam	145	100,0

Tablo-15: Twitter'ı Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 42.8 oranla 62 yöneticinin kişisel olarak Twitter sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Instagram	70	48,3
Değ.Dışı	75	51,7
Toplam	145	100,0

Tablo-16:Instagram'ı Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 48.3 oranla 70 yöneticinin kişisel olarak Instagram sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Youtube	33	22,8
Değ.Dışı	112	77,2
Toplam	145	100,0

Tablo-17: Youtube'ü Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 22.8 oranla 33 yöneticinin kişisel olarak Youtube sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Google Plus	22	15,2
Değ.Dışı	123	84,8
Toplam	145	100,0

Tablo-18: Google Plus'ı Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 15.2 oranla 22 yöneticinin kişisel olarak Google Plus sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
LinkedIn	15	10,3
Değ.Dışı	130	89,7
Toplam	145	100,0

Tablo-19: LinkedIn'i Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, %10.3 oranla 15 yöneticinin kişisel olarak LinkedIn sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Netlog	45	31,0
Değ.Dışı	100	69,0
Toplam	145	100,0

Tablo-20: Netlog’u Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, %31 oranla 45 yöneticinin kişisel olarak Netlog sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Flickr	58	40,0
Değ.Dışı	87	60,0
Toplam	145	100,0

Tablo-21: Flickr’i Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 40 oranla 58 yöneticinin kişisel olarak Flickr sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Diğer	13	9,0
Değ.Dışı	132	91,0
Toplam	145	100,0

Tablo-22: Diğer Bilgi-İletişim Ağlarını Kişisel Olarak Kullanan Otel Yöneticileri

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 9 oranla 13 yöneticinin kişisel olarak yukarıda sayılan sosyal paylaşım siteleri dışındaki paylaşım sitelerini kullandıkları tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Facebook	106	73,1
Değ.Dışı	39	26,9
Toplam	145	100,0

Tablo-23: Otelle İlgili Paylaşımını Facebook Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 73.1 oranla 106 yöneticinin otelle ilgili paylaşımını Facebook paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir

	Sayı	Yüzde
Twitter	47	32,4
Değ. Dışı	98	67,6
Toplam	145	100,0

Tablo-24: Otelle İlgili Paylaşımlarını Twitter Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 32.4 oranla 47 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Twitter paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Instagram	23	15,9
Değ.Dışı	122	84,1
Toplam	145	100,0

Tablo-25: Otelle İlgili Paylaşımlarını Instagram Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 15.9 oranla 23 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Instagram paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Youtube	21	14,5
Değ.Dışı	124	85,5
Toplam	145	100,0

Tablo-26: Otelle İlgili Paylaşımlarını Youtube Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 14.5 oranla 21 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Youtube paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Google Plus	13	9,0
Değ.Dışı	132	91,0
Toplam	145	100,0

Tablo-27: Otelle İlgili Paylaşımlarını Google Plus Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 9 oranla 13 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Google Plus paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Linkedin	25	17,2
Değ.Dışı	120	82,8
Toplam	145	100,0

Tablo-28: Otelle İlgili Paylaşımlarını LinkedIn Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 17.2 oranla 25 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını LinkedIn paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir

	Sayı	Yüzde
Netlog	20	13,8
Değ.Dışı	125	86,2
Toplam	145	100,0

Tablo-29: Otelle İlgili Paylaşımlarını Netlog Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 13.8 oranla 20 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Netlog paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Flickr	3	2,1
Değ.Dışı	142	97,9
Toplam	145	100,0

Tablo-30: Otelle İlgili Paylaşımlarını Flickr Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 2.1 oranla 3 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Flickr paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Diğer	106	73,1
Değ.Dışı	39	26,9
Toplam	145	100,0

Tablo-31: Otelle İlgili Paylaşımlarını Diğer Bilgi-İletişim Siteleri Üzerinden Yapan Tesisler

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 73.1 oranla 106 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını yukarıda belirtilen paylaşım sitelerinden başka sitelerde yaptığı tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Toplam	145	100

Tablo-32: Web Sitesi Olan Oteller

Alan araştırmasına dahil olan 4-5 yıldızlı ve butik otellerin tamamının kendilerine ait web siteleri olduğu tespit edilmiştir.

	Sayı	Yüzde
Evet	105	72,4
Hayır	40	27,6
Toplam	145	100,0

Tablo-33: Tesislerinin Kendi Sitelerinden Oda Satışı Olduğunu Söyleyen Otel Yöneticileri

Alan araştırmasına göre otel yöneticilerinden % 72.4 oranla 105 yönetici sanal ortamda oda satışlarının olduğunu, % 27.6 oranla 40 yönetici ise sanal ortamda oda satışlarının olmadığını belirtmiştir.

	Sayı	Yüzde
Evet	143	98,6
Hayır	2	1,4
Toplam	145	100,0

Tablo-34: Aracı Firmalar Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olan İşletmeler

Alan araştırmasına göre aracı firmalar yardımıyla da sanal ortamda oda satışlarını gerçekleştirdiklerini söyleyen otel yöneticilerinin sayısı % 98.6 oranla 143 yöneticiyken, aracı kurumlar yardımıyla sanal ortamda oda satışlarının olmadığını söyleyen yönetici sayısı, % 1.4 oranla 2 yöneticidir.

	Sayı	Yüzde
Evet	132	91,0
Hayır	13	9,0
Toplam	145	100,0

Tablo-35: Booking.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Booking.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen %91 oranla 132 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 9 oranla 13 yöneticidir.

	Sayı	Yüzde
Evet	41	28,3
Hayır	104	71,7
Toplam	145	100,0

Tablo-36: Hotels.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Hotels.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 28.3 oranla 41 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 71.7 oranla 104 yöneticidir.

	Sayı	Yüzde
Evet	35	24,1
Hayır	110	75,9
Toplam	145	100,0

Tablo-37: Expedia.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Expedia.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 24.1 oranla 35 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 75.9 oranla 110 yöneticidir.

	Sayı	Yüzde
Evet	57	39,3
Hayır	88	60,7
Toplam	145	100,0

Tablo-37: Tatilbudur.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Tatilbudur.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 39.3 oranla 57 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 60.7 oranla 88 yöneticidir.

	Sayı	Yüzde
Evet	56	38,6
Hayır	89	61,4
Toplam	145	100,0

Tablo-38: Tatilsepeti.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Tatilsepeti.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 38.6 oranla 56 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 61.4 oranla 89 yöneticidir.

	Sayı	Yüzde
Evet	69	47,6
Hayır	76	52,4
Toplam	145	100,0

Tablo-39: Ets.com Sitesi Tarafından Sanal Ortamda Oda Satışı Olduğunu İfade Eden Otel Yöneticileri

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Ets.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 47.6 oranla 69 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 52,4 oranla 76 yöneticidir.

	Sayı	Yüzde
Evet	111	76,6
Hayır	34	23,4
Toplam	145	100,0

Tablo-40: Maliyet Kontrolü İçin Bir Yazılım Kullanılan Oteller

Alan araştırmasında otel yöneticilerinden % 76.6 oranla 111 yönetici otellerini işletirken maliyetle kontrolü ile ilgili bir program kullandıklarını ifade ederken, % 23.4 oranla 34 yönetici maliyet kontrolü ile ilgili bir program kullanmadıklarını ifade etmişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Evet	137	94,5
Hayır	8	5,5
Toplam	145	100,0

Tablo-41: Web Sitesinde Site Haritası Olan Oteller

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 94.5 oranla 137 yönetici otellerinin web sayfasında '*Site Haritası*' bulunduğunu ifade ederken, % 5.5 oranla 8 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

	Sayı	Yüzde
Evet	131	90,3
Hayır	14	9,7
Toplam	145	100,0

Tablo-42: Web Sitesinde Müşteri Memnuniyeti Geri Bildirimi Olan Oteller

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 90.3 oranla 131 yönetici otellerinin web sayfasında '*Müşteri Memnuniyeti Geri Bildirimi*' bulunduğunu ifade ederken, % 9.7 oranla 14 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

	Sayı	Yüzde
Evet	138	95,2
Hayır	7	4,8
Toplam	145	100,0

Tablo-43: Web Sitesinde Müşteri Şikayeti Bildirimi Olan Oteller

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 95.2 oranla 138 yönetici otellerinin web sayfasında '*Müşteri Şikayeti Bildirimi*' bulunduğunu ifade ederken, % 54.8 oranla 7 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

	Sayı	Yüzde
Evet	125	86,2
Hayır	20	13,8
Toplam	145	100,0

Tablo-44: Web Sitesinde Arama Motoru Olan Oteller

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 86.2 oranla 125 yönetici otellerinin web sayfasında '*Arama Motoru*' bulunduğunu ifade ederken, % 13.8 oranla 20 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

	Sayı	Yüzde
Evet	128	88,3
Hayır	17	11,7
Toplam	145	100,0

Tablo-45: Web Sitesinde Yabancı Dil Seçeneği Olan Oteller

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 88.3 oranla 128 yönetici otellerinin web sayfasında '*Yabancı Dil Seçeneği*' bulunduğunu ifade ederken, % 11.7 oranla 17 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

	Sayı	Yüzde
Evet	133	91,7
Hayır	12	8,3
Toplam	145	100,0

Tablo-46: Web Sitesinin Güncellenmesine Dikkat Eden Oteller

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 91.7 oranla 133 yönetici otellerinin web sayfasının '**Güncellendiğini**' ifade ederken, % 8.3 oranla 12 yönetici güncellenmenin zamanında yapılmadığını belirtmiştir.

B. Etkinlik Kriterleri

	Sayı	Yüzde
Hiç	2	1,4
Az	2	1,4
Orta	11	7,6
İyi	87	60,0
Çok	43	29,7
Toplam	145	100,0

Tablo-47: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının '*Kolaylık Sağlar*' Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan '**Kolaylık Sağlar**' sorusuna % 60 oranla 87 yönetici '**iyi**', % 29.7 oranla 43 yönetici '**çok**', % 7.6 oranla 11 yönetici '**Orta**', % 1.4 oranla 2'şer yönetici de '**Az**' ve '**Hiç**' cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Orta	12	8,3
İyi	88	60,7
Çok	45	31,0
Toplam	145	100,0

Tablo-48: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının '*Hızlandırır*' Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan **'Hızlandırır'** sorusuna % 60.7 oranla 88 yönetici **'iyi'**, % 31 oranla 45 yönetici **'çok'**, % 8.3 oranla 12 yönetici **'Orta'**, cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Az	1	,7
Orta	17	11,7
İyi	100	69,0
Çok	27	18,6
Toplam	145	100,0

Tablo-49: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının 'Güven Sağlar' Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan **'Güven Sağlar'** sorusuna % 69 oranla 100 yönetici **'iyi'**, % 18.6 oranla 27 yönetici **'çok'**, % 11.7 oranla 17 yönetici **'Orta'**, % 0,7 oranla 1 yönetici de **'Az'** cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Hiç	1	,7
Orta	8	5,5
İyi	100	69,0
Çok	36	24,8
Toplam	145	100,0

Tablo-50: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının 'İşbirliği Sağlar' Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan **'İşbirliği Sağlar'** sorusuna % 69 oranla 100 yönetici **'iyi'**, % 24.8 oranla 36 yönetici **'çok'**, % 5.5 oranla 8 yönetici **'Orta'**, % 0.7 oranla 1 yönetici de **'Hiç'** cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Hiç	2	1,4
Az	5	3,4
Orta	19	13,1
İyi	90	62,1
Çok	29	20,0
Toplam	145	100,0

Tablo-51: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Maliyeti Düşürür’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan ‘*Maliyeti Düşürür*’ sorusuna % 62,1 oranla 90 yönetici ‘*İyi*’, % 20 oranla 29 yönetici ‘*Çok*’, % 13,1 oranla 19 yönetici ‘*Orta*’, % 3.4 oranla 5 yönetici ‘*Az*’ ve % 1.4 oranla 2 yönetici de ‘*Hiç*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Az	1	,7
Orta	30	20,7
İyi	73	50,3
Çok	41	28,3
Toplam	145	100,0

Tablo-52: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Yaratıcılık Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan ‘*Yaratıcılık Sağlar*’ sorusuna % 50.3 oranla 73 yönetici ‘*İyi*’, % 28.3 oranla 41 yönetici ‘*Çok*’, % 20.7 oranla 30 yönetici ‘*Orta*’, % 0.7 oranla 1 yönetici de ‘*Az*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Az	1	,7
Orta	37	25,5
İyi	86	59,3
Çok	21	14,5
Toplam	145	100,0

Tablo-53: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Doğruluk Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan ‘*Doğruluk Sağlar*’ sorusuna % 59,3 oranla 86 yönetici ‘*İyi*’, % 25,5 oranla 37 yönetici ‘*Orta*’, % 14,5 oranla 21 yönetici ‘*Çok*’, % 0,7 oranla 1 yönetici de ‘*Az*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Az	1	,7
Orta	12	8,3
İyi	98	67,6
Çok	34	23,4
Toplam	145	100,0

Tablo 54: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Kaliteyi Arttırır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan ‘*Kaliteyi Arttırır*’ sorusuna % 67,6 oranla 98 yönetici ‘*İyi*’, % 23,4 oranla 34 yönetici ‘*Çok*’, % 8,3 oranla 12 yönetici ‘*Orta*’, % 0,7 oranla 1 yönetici de ‘*Az*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Az	1	,7
Orta	18	12,4
İyi	85	58,6
Çok	41	28,3
Toplam	145	100,0

Tablo-55: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Rasyonelliği Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan ‘*Rasyonelliği Sağlar*’ sorusuna % 58.6 oranla 85 yönetici ‘*İyi*’, % 28.3 oranla 41 yönetici ‘*Çok*’, % 12.4 oranla 18 yönetici ‘*Orta*’, % 0,7 oranla 1 yönetici de ‘*Az*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Hiç	2	1,4
Az	1	,7
Orta	10	6,9
İyi	95	65,5
Çok	37	25,5
Toplam	145	100,0

Tablo-56: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Müşteri Memnuniyetini Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan ‘*Müşteri Memnuniyetini Sağlar*’ sorusuna % 65.5 oranla 95 yönetici ‘*İyi*’, % 25.5 oranla 37 yönetici ‘*Çok*’, % 6.9 oranla 10 yönetici ‘*Orta*’, % 1.4 oranla 2 yönetici ‘*Hiç*’ ve % 0,7 oranla 1 yönetici de ‘*Az*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Hiç	3	2,1
Orta	17	11,7
İyi	100	69,0
Çok	25	17,2
Toplam	145	100,0

Tablo-57: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Müşteri Sadakatini Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan ‘Müşteri Sadakatini Sağlar’ sorusuna % 69 oranla 100 yönetici **‘İyi’**, % 17.2 oranla 25 yönetici **‘Çok’**, % 11,7 oranla 17 yönetici **‘Orta’**, % 2,1 oranla 3 yönetici de **‘Hiç’** cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Az	1	,7
Orta	8	5,5
İyi	100	69,0
Çok	36	24,8
Toplam	145	100,0

Tablo-58: Otel Yöneticilerinin Otel İşletmesinde Bilişim Teknolojileri Kullanımının ‘Rekabette Avantaj Sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan ‘Rekabette Avantaj Sağlar’ sorusuna % 69 oranla 100 yönetici **‘İyi’**, % 24,8 oranla 36 yönetici **‘Çok’**, % 5,5 oranla 8 yönetici **‘Orta’**, % 0,7 oranla 1 yönetici de **‘Az’** cevaplarını vermişlerdir.

2- Otel Yöneticilerinin Görevleriyle İlgili Görüşleri

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	27	18,6
Katılmıyorum	24	16,6
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	31	21,4
Katılıyorum	55	37,9
Kesinlikle Katılıyorum	8	5,5
Toplam	145	100,0

Tablo-59: Otel Yöneticilerinin ‘İş kapsamında gerçekleştirdiğim görevler oldukça karmaşıktır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ‘*İş kapsamında gerçekleştirdiğim görevler oldukça karmaşıktır*’ sorusuna % 37,9 oranla 55 yönetici ‘*Katılıyorum*’, % 21,4 oranla 31 yönetici ‘*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*’, % 18,6 oranla 27 yönetici ‘*Kesinlikle Katılmıyorum*’, % 16,6 oranla 24 yönetici ‘*Katılmıyorum*’, %5,5 oranla 8 yönetici de ‘*Kesinlikle Katılıyorum*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	13	9,0
Katılmıyorum	39	26,9
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	39	26,9
Katılıyorum	51	35,2
Kesinlikle Katılıyorum	3	2,1
Toplam	145	100,0

Tablo-60: Otel Yöneticilerinin ‘Genellikle aynı türden rutin görevleri yerine getiririm’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren '*Genellikle aynı türden rutin görevleri yerine getiririm*' sorusuna % 35,2 oranla 51 yönetici '*Katılıyorum*', % 26,9 oranla 39'ar yönetici '*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*' ve '*Katılmıyorum*, % 9 oranla 13 yönetici '*Kesinlikle Katılmıyorum*' ve % 2,1 oranla 3 yönetici de '*Kesinlikle Katılıyorum*' cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	14	9,7
Katılmıyorum	10	6,9
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	30	20,7
Katılıyorum	55	37,9
Kesinlikle Katılıyorum	36	24,8
Toplam	145	100,0

Tablo-61: Otel Yöneticilerinin '*Genellikle birden çok işi aynı anda yapmaktayım*' Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren '*Genellikle birden çok işi aynı anda yapmaktayım*' sorusuna % 37,9 oranla 55 yönetici '*Katılıyorum*', % 24,8 oranla 36 yönetici '*Kesinlikle Katılıyorum*', % 20,7 oranla 30 yönetici '*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*', % 9,7 oranla 14 yönetici '*Kesinlikle Katılmıyorum*', % 6,9 oranla 10 yönetici de '*Katılmıyorum*' cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	2,1
Katılmıyorum	9	6,2
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	36	24,8
Katılıyorum	78	53,8
Kesinlikle Katılıyorum	19	13,1
Toplam	145	100,0

Tablo-62: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri yaptığım iş ile tam uyumludur’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren “*Bilgi teknolojileri yaptığım iş ile tam uyumludur*” sorusuna % 53,8 oranla 78 yönetici ‘*Katılıyorum*’, % 24,8 oranla 36 yönetici ‘*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*’, % 13,1 oranla 19 yönetici ‘*Kesinlikle Katılıyorum*’ % 6,2 oranla 9 yönetici ‘*Katılmıyorum*’, % 2,1 oranla 3 yönetici de ‘*Kesinlikle Katılmıyorum*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	10	6,9
Katılmıyorum	4	2,8
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	18	12,4
Katılıyorum	83	57,2
Kesinlikle Katılıyorum	30	20,7
Toplam	145	100,0

Tablo-63: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri işim için önemlidir’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ‘*Kullandığım bilgi teknolojileri işim için önemlidir*’ sorusuna %

57,2 oranla 83 yönetici '**Katılıyorum**', % 20,7 oranla 30 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 12,4 oranla 18 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**' % 6,9 oranla 10 yönetici '**Kesinlikle Katılmıyorum**', % 2,8 oranla 4 yönetici de '**Katılmıyorum**' cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	9	6,2
Katılmıyorum	4	2,8
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	15	10,3
Katılıyorum	86	59,3
Kesinlikle Katılıyorum	31	21,4
Toplam	145	100,0

Tablo-64: Otel Yöneticilerinin 'İşim gereği bilgi teknolojilerini sıkça kullanmaktayım' Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren '**İşim gereği bilgi teknolojilerini sıkça kullanmaktayım**' sorusuna % 59,3 oranla 86 yönetici '**Katılıyorum**', % 21,4 oranla 31 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 10,3 oranla 15 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**' % 6,2 oranla 9 yönetici '**Kesinlikle Katılmıyorum**', % 2,8 oranla 4 yönetici de '**Katılmıyorum**' cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	2,8
Katılmıyorum	10	6,9
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	35	24,1
Katılıyorum	83	57,2
Kesinlikle Katılıyorum	13	9,0
Toplam	145	100,0

Tablo-65: Otel Yöneticilerinin ‘Çalışmalarımın çoğu bilgi teknolojilerine dayalı gerçekleşmektedir’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ‘*Çalışmalarımın çoğu bilgi teknolojilerine dayalı gerçekleşmektedir*’ sorusuna % 57,2 oranla 83 yönetici ‘*Katılıyorum*’, % 24,1 oranla 35 yönetici ‘*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*’, % 9 oranla 13 yönetici ‘*Kesinlikle Katılıyorum*’ % 6,9 oranla 10 yönetici ‘*Katılmıyorum*’ ve % 2,8 oranla 4 yönetici de ‘*Kesinlikle Katılmıyorum*’, cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	6	4,1
Katılmıyorum	8	5,5
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	19	13,1
Katılıyorum	87	60,0
Kesinlikle Katılıyorum	25	17,2
Toplam	145	100,0

Tablo-66: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri ihtiyaç duyduğum bilgiye daha hızlı ulaşmamı sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Kullandığım bilgi teknolojileri ihtiyaç duyduğum bilgiye daha hızlı ulaşmanı sağlar’** sorusuna % 60 oranla 87 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 17,2 oranla 25 yönetici **‘Kesinlikle Katılıyorum’**, % 13,1 oranla 19 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’**, % 5,5 oranla 8 yönetici **‘Katılmıyorum’** ve % 4,1 oranla 6 yönetici de **‘Kesinlikle Katılmıyorum’**, cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	7	4,8
Katılmıyorum	12	8,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	30	20,7
Katılıyorum	89	61,4
Kesinlikle Katılıyorum	7	4,8
Toplam	145	100,0

Tablo-67: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri her zaman doğru bilgi akışı sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Kullandığım bilgi teknolojileri her zaman doğru bilgi akışı sağlar’** sorusuna % 61,4 oranla 89 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 20,7 oranla 30 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’** % 8,3 oranla 12 yönetici **‘Katılmıyorum’**, % 4,8 oranla 7 yönetici **‘Kesinlikle Katılıyorum’** ve % 4,8 oranla 7 yönetici de **‘Kesinlikle Katılmıyorum’**, cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	3,4
Katılmıyorum	9	6,2
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	13	9,0
Katılıyorum	96	66,2
Kesinlikle Katılıyorum	22	15,2
Toplam	145	100,0

Tablo-68: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri verimliliğimi arttırmaktadır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ‘*Kullandığım bilgi teknolojileri verimliliğimi arttırmaktadır*’ sorusuna % 66,2 oranla 96 yönetici ‘*Katılıyorum*’, % 15,2 oranla 22 yönetici ‘*Kesinlikle Katılıyorum*’, % 9 oranla 13 yönetici ‘*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*’, % 6,2 oranla 9 yönetici ‘*Katılmıyorum*’ ve % 3,4 oranla 5 yönetici de ‘*Kesinlikle Katılmıyorum*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	7	4,8
Katılmıyorum	10	6,9
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	21	14,5
Katılıyorum	85	58,6
Kesinlikle Katılıyorum	22	15,2
Toplam	145	100,0

Tablo-69: Otel Yöneticilerinin ‘Kullandığım bilgi teknolojileri sayesinde işlerimi daha hızlı yapabiliyorum’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren '**Kullandığım bilgi teknolojileri sayesinde işlerimi daha hızlı yapabiliyorum**' sorusuna % 58,6 oranla 85 yönetici '**Katılıyorum**', % 15,2 oranla 22 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 14,5 oranla 21 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**', % 6,9 oranla 10 yönetici '**Katılmıyorum**' ve % 4,8 oranla 7 yönetici de '**Kesinlikle Katılmıyorum**', cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	5	3,4
Katılmıyorum	10	6,9
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	22	15,2
Katılıyorum	92	63,4
Kesinlikle Katılıyorum	16	11,0
Toplam	145	100,0

Tablo-70: Otel Yöneticilerinin 'Bilgi teknolojileri kullanmak yaptığım işin kalitesini arttırmaktadır' Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren '**Bilgi teknolojileri kullanmak yaptığım işin kalitesini arttırmaktadır**' sorusuna % 63,4 oranla 92 yönetici '**Katılıyorum**', % 15,2 oranla 22 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**', % 11 oranla 16 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 6,9 oranla 10 yönetici '**Katılmıyorum**' ve % 3,4 oranla 5 yönetici de '**Kesinlikle Katılmıyorum**' cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	9	6,2
Katılmıyorum	8	5,5
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	15	10,3
Katılıyorum	92	63,4
Kesinlikle Katılıyorum	21	14,5
Toplam	145	100,0

Tablo-71: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri yaptığım işlerin daha kontrollü olmasını sağlar’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ‘*Bilgi teknolojileri yaptığım işlerin daha kontrollü olmasını sağlar*’ sorusuna % 63,4 oranla 92 yönetici ‘*Katılıyorum*’, % 14,5 oranla 21 yönetici ‘*Kesinlikle Katılıyorum*’, % 10,3 oranla 15 yönetici ‘*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*’ % 6,2 oranla 9 yönetici ‘*Kesinlikle Katılmıyorum*’ ve % 5,5 oranla 8 yönetici de ‘*Katılmıyorum*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	7	4,8
Katılmıyorum	12	8,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	9	6,2
Katılıyorum	102	70,3
Kesinlikle Katılıyorum	15	10,3
Toplam	145	100,0

Tablo-72: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri işlerimi kolaylaştırmaktadır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren *Bilgi teknolojileri işlerimi kolaylaştırmaktadır*' sorusuna %70,3 oranla 102 yönetici '**Katılıyorum**', % 10,3 oranla 15 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 8,3 oranla 12 yönetici '**Katılmıyorum**' % 6,2 oranla 9 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**' , % 4,8 oranla 7 yönetici de '**Kesinlikle Katılmıyorum**' cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	6	4,1
Katılmıyorum	16	11,0
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	32	22,1
Katılıyorum	79	54,5
Kesinlikle Katılıyorum	12	8,3
Toplam	145	100,0

Tablo-73: Otel Yöneticilerinin 'Bilgi teknolojilerinin kullanımı ile esnek çalışma zamanı ve çalışma yeri oluşmaktadır' Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren *'Bilgi teknolojilerinin kullanımı ile esnek çalışma zamanı ve çalışma yeri oluşmaktadır'* sorusuna %54,5 oranla 79 yönetici '**Katılıyorum**', % 22,1 oranla 32 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**', % 11 oranla 16 yönetici '**Katılmıyorum**', % 8,3 oranla 12 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 4,1 oranla 6 yönetici de '**Kesinlikle Katılmıyorum**' cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	2,8
Katılmıyorum	15	10,3
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	33	22,8
Katılıyorum	74	51,0
Kesinlikle Katılıyorum	19	13,1
Toplam	145	100,0

Tablo-74: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojilerinin kullanırken çok fazla zihinsel gayret sarf ederim’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ‘*Bilgi teknolojilerinin kullanırken çok fazla zihinsel gayret sarf ederim*’ sorusuna % 51 oranla 74 yönetici ‘*Katılıyorum*’, % 22,8 oranla 33 yönetici ‘*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*’, % 13,1 oranla 19 yönetici ‘*Kesinlikle Katılıyorum*’, % 10,3 oranla 15 yönetici ‘*Katılmıyorum*’, % 2,8 oranla 4 yönetici de ‘*Kesinlikle Katılmıyorum*’ cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	14	9,7
Katılmıyorum	20	13,8
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	41	28,3
Katılıyorum	65	44,8
Kesinlikle Katılıyorum	5	3,4
Toplam	145	100,0

Tablo-75: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arasında bir statü sembolüdür’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arasında bir statü sembolüdür’** sorusuna % 44,8 oranla 65 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 28,3 oranla 41 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’**, % 13,8 oranla 20 yönetici **‘Katılmıyorum’**, % 9,7 oranla 14 yönetici **‘Kesinlikle Katılmıyorum’**, % 3,4 oranla 5 yönetici de **‘Kesinlikle Katılıyorum’** cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	2,1
Katılmıyorum	14	9,7
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	26	17,9
Katılıyorum	80	55,2
Kesinlikle Katılıyorum	22	15,2
Toplam	145	100,0

Tablo-76: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arası rekabette önemli bir avantaj sağlamaktadır’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arası rekabette önemli bir avantaj sağlamaktadır’** sorusuna % 55,2 oranla 80 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 17,9 oranla 26 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’**, % 15,2 oranla 22 yönetici **‘Kesinlikle Katılıyorum’**, % 9,7 oranla 14 yönetici **‘Katılmıyorum’**, % 2,1 oranla 3 yönetici de **‘Kesinlikle Katılmıyorum’**, cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	4	2,8
Katılmıyorum	18	12,4
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	23	15,9
Katılıyorum	88	60,7
Kesinlikle Katılıyorum	12	8,3
Toplam	145	100,0

Tablo-77: Otel Yöneticilerinin ‘Otel misafirleri, bilgi teknolojilerini kullanmanın otel çalışanlarının sahip olması gereken bir özellik olduğunu düşünmektedirler’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ‘*Otel misafirleri, bilgi teknolojilerini kullanmanın otel çalışanlarının sahip olması gereken bir özellik olduğunu düşünmektedirler*’ sorusuna % 60,7 oranla 88 yönetici ‘**Katılıyorum**’, % 15,9 oranla 23 yönetici ‘*Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*’, % 12,4 oranla 18 yönetici ‘**Katılmıyorum**’, % 8,3 oranla 12 yönetici ‘**Kesinlikle Katılıyorum**’, % 2,8 oranla 4 yönetici de ‘**Kesinlikle Katılmıyorum**’, cevaplarını vermişlerdir.

	Sayı	Yüzde
Kesinlikle Katılmıyorum	3	2,1
Katılmıyorum	8	5,5
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	31	21,4
Katılıyorum	79	54,5
Kesinlikle Katılıyorum	24	16,6
Toplam	145	100,0

Tablo-78: Otel Yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı yönetim tarafından teşvik edilmektedir’ Sorusuna Verdikleri Cevaplar

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ‘**Bilgi teknolojileri kullanımı yönetim tarafından teşvik edilmektedir**’ sorusuna % 54,5 oranla 79 yönetici ‘**Katılıyorum**’, % 21,4 oranla 31 yönetici ‘**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**’, % 16,6 oranla 24 yönetici ‘**Kesinlikle Katılıyorum**’, % 5,5 oranla 8 yönetici ‘**Katılmıyorum**’, % 2,1 oranla 3 yönetici de ‘**Kesinlikle Katılmıyorum**’, cevaplarını vermişlerdir.

3.7.Bulgular ve Yorum

Yapılan alan araştırmasına katılan otel sorumlularının dağılımı şu şekildedir. % 19.3 oran ve 34 kişi ile Satış Sorumlusu, % 12.4 ve 18 kişi ile Bilgi İşlem Sorumlusu, % 10.3 ve 17 kişi ile Gece Müdürü, % 6.9 ve 10 kişi ile Ön Büro Sorumlusu, % 5.5 ve 8 kişi ile Yiyecek İçecek Sorumlusu, % 4.8 ve 7 kişi ile Müdür Yardımcısı, % 4.1 oran ve 6’şar kişi ile Halkla İlişkiler Sorumlusu, FİB Manager ve İnsan Kaynakları Şefi, % 3.4 oran ve 5’er kişi ile Satın Alma Sorumlusu ve Genel Müdür, % 2.8 oran ve 4’er kişi ile Grup Satış Sorumlusu, Captain, Rezervasyon Sorumlusu ve İnsan Kaynakları Sorumlusu, % 2.1 ve 3 kişi ile Muhasebe Müdürü, % 1.4 oran ve 2’şer kişi ile Mutfak Sorumlusu, Excetive Chef, Flo Sorumlusu ve Kurumsal Satış Yöneticisi ile anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Görünen sonuçlar ışığında yapılan alan araştırmasının, konaklama sektöründe görev alan hemen hemen bütün kademelerdeki yöneticilere ulaşıldığı görülmektedir.

Yapılan alan çalışmasında %42.8 oranla 4 yıldızlı otellerde görevli 62 sorumlu (yukarıdaki tabloda dağılımları mevcut) ile, %38.6 oranla ve 5 yıldızlı otellerde görevli 56 sorumlu ile, % 18.6 oranla butik otellerde görevli 27 sorumlu ile gerçekleştirilmiştir. Bu sonuçlar doğal olarak, konaklama tesislerinin büyüklüğüne göre çalışan yönetici sayısının tesisin büyüklüğü ile doğru orantılı olduğunu göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil edilen oteller 1984, 1993, 1999, 2000, 2006, 2010, 2012,2013 yıllarında turizm hizmeti vermeye başlamışlardır. Alan araştırmasına katılan konaklama tesislerinin 1 ila 41 yıllık bir geçmişe sahip olduğu tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerde bilgi-işlem sistemlerini kullanan toplam personel sayısı 145 kişi olarak belirlenmiştir. Bu sayı ankete katılım sayısı olduğu için bütün

konaklama yöneticilerinin değişik amaçlarla da olsa bilgi-işlem sistemlerini kullandıklarını göstermektedir.

Alan araştırması yapılan otellerden %1.4 oranla Logo programını otel yönetiminde kullanan 2 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerden % 4.8 oranla Eta programını otel yönetiminde kullanan 7 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerden % 16.6 oranla Netsis programını otel yönetiminde kullanan 24 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerden % 34.5 oranla Opera programını otel yönetiminde kullanan 50 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerden % 33.8 oranla Fidelyo programını otel yönetiminde kullanan 49 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerden % 28.3 oranla, Elektro programını otel yönetiminde kullanan 41 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerden % 50.3 oranla Office programını otel yönetiminde kullanan 73 otel yöneticisi tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerden % 8.3 oranla çalışmada adı geçen otel yönetiminde kullanılan bilgi işlem programlarından farklı program kullanan 12 otel yöneticisi tespit edilmiştir. Yukarıdaki sonuçlardan da görüleceği üzere konaklama tesislerinde en çok Office programlarının kullanıldığını, onu ise sırasıyla: Opera, Fidelyo, Elektro, Netsis, Diğer Programlar, Eta ve Logo programları takip etmektedir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 91 oran ve 132 yönetici ile bilgi-iletişim ağlarından interneti, % 4.8 oran ve 7 yönetici ile Intranet'i, % 2.1 oran ve 3 yönetici ile Extranet'i, %2.1 oran ve 3 yönetici ile bütün bilgi-iletişim (sosyal paylaşım)

ağlarını kullandıkları tespit edilmiştir. Araştırmaya konu olan otel işletmelerinin % 91 gibi büyük bir kısmı herkes gibi interneti kullanırken, bazı işletmelerin belki güvenlik açıklarını kapatmak adına Intranet (kurum içi güvenli internet ağını) kullandıkları tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, %79.3 oranla 115 yöneticinin kurumsal olarak Facebook sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 42.8 oranla 62 yöneticinin kişisel olarak Twitter sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 48.3 oranla 70 yöneticinin kişisel olarak Instagram sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 22.8 oranla 33 yöneticinin kişisel olarak Youtube sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 15.2 oranla 22 yöneticinin kişisel olarak Google Plus sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, %10.3 oranla 15 yöneticinin kişisel olarak LinkedIn sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, %31 oranla 45 yöneticinin kişisel olarak Netlog sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 40 oranla 58 yöneticinin kişisel olarak Flickr sosyal paylaşım sitesini kullandığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otel yöneticilerinden, % 9 oranla 13 yöneticinin kişisel olarak yukarıda sayılan sosyal paylaşım siteleri dışındaki paylaşım sitelerini kullandıkları tespit edilmiştir. Araştırmaya konu olan otel işletmelerinin yöneticilerinin %79,3 gibi büyük bir kısmı kişisel olarak sosyal paylaşım sitelerinden en çok Facebook'u kullandıklarını, bunu ise sırasıyla Twitter, Instagram, Youtube, Google Plus ve LinkedIn, Netlog, Flickr ve

bunların dışındaki diğer sosyal paylaşım sitelerinin izlediğini belirtmişlerdir. Bu sonuç ise facebook'un hala sanal alemde ilk sırada olduğunu göstermektedir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 73.1 oranla 106 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Facebook paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 32.4 oranla 47 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Twitter paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 15.9 oranla 23 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Instagram paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 14.5 oranla 21 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Youtube paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 9 oranla 13 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Google Plus paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 17.2 oranla 25 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını LinkedIn paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 13.8 oranla 20 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Netlog paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 2.1 oranla 3 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını Flickr paylaşım sitesinden yaptığı tespit edilmiştir.

Alan araştırması yapılan otellerin yöneticilerinden % 73.1 oranla 106 yöneticinin otelle ilgili paylaşımlarını yukarıda belirtilen paylaşım sitelerinden başka sitelerde yaptığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya konu olan otel işletmelerinin yöneticileri işletmelerinin karlılığı ve bilinirliğini arttırmak adına faaliyetlerini duyururken kurumsal olarak yine en çok % 73.1 gibi bir oranla Facebook'u kullandıklarını bunu ise sırasıyla Twitter, Instagram, Youtube, Google Plus, LinkedIn, Netlog, Flickr,ve bunların dışında kalan sosyal paylaşım sitelerinin

izlediğini belirtmişlerdir. Bu sonuçta çalışmanın ikinci araştırma sorusunun hipotezi olan ‘Konaklama işletmelerinin yöneticileri sosyal paylaşım sitelerini verimli olarak kullanmaktadırlar’ hipotezini doğrulamaktadır.

Alan araştırmasına dahil olan 4-5 yıldızlı ve butik otellerin tamamının kendilerine ait web siteleri olduğu tespit edilmiştir.

Günümüzün iletişim çağı olduğunu düşünecek olursak ve görevlerinin konaklama hizmeti vermek olan işletmelerin kendilerine ait web sitelerinin olmaması büyük bir eksiklik olarak kendini gösterirdi.

Alan araştırmasına göre otel yöneticilerinden % 72.4 oranla 105 yönetici sanal ortamda oda satışlarının olduğunu, % 27.6 oranla 40 yönetici ise sanal ortamda oda satışlarının olmadığını belirtmiştir.

Günümüz insanı artık faturalarını bile öderken oturdukları yerden kalkmazken, seyahat edecekleri yerlerde konaklama yapacakları otellere rezervasyon yaptırırken, sanal ortamda oda ayırtamamaları, araştırmaya katılan ve sanal ortamda oda satışları olmadığını söyleyen yöneticilerin işletmeleri için hiç de iyi bir referans değildir.

Alan araştırmasına göre aracı firmalar yardımıyla da sanal ortamda oda satışlarını gerçekleştirdiklerini söyleyen otel yöneticilerinin sayısı % 98.6 oranla 143 yöneticiyken, aracı kurumlar yardımıyla sanal ortamda oda satışlarının olmadığını söyleyen yönetici sayısı, % 1.4 oranla 2 yöneticidir.

Bir üründen fazlaca almanın her daim ucuz olduğu bir ortamda otellerden büyük oranlarda düşük fiyatlarla aldıkları ya da belirli bir komisyon karşılığında onların adına odalarını satan aracı sanal sitelerinin varlığı ucuz oda satın almak isteyen hedef kitle için (otelcilik diliyle misafirler) son derece faydalı bir eylemdir.

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Booking.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen %91 oranla 132 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 9 oranla 13 yöneticidir.

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Hotels.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 28.3 oranla 41 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 71.7 oranla 104 yöneticidir.

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Expedia.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 24.1 oranla 35 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 75.9 oranla 110 yöneticidir.

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Tatilbudur.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 39.3 oranla 57 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 60.7 oranla 88 yöneticidir.

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Tatilsepeti.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 38.6 oranla 56 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 61.4 oranla 89 yöneticidir.

Alan araştırmasına konu olan otellerin yöneticilerinden Ets.com aracı sanal ortam sitesi yardımıyla oda satışı olduğunu söyleyen % 47.6 oranla 69 yönetici iken, bu site aracılığıyla sanal ortamda oda satışı yapmadığını söyleyen % 52,4 oranla 76 yöneticidir.

Sanal ortamda faaliyet gösteren ve konaklama tesisleri adına onların oda satışlarını gerçekleştiren en önemli satış sitesi araştırmaya katılan otel yöneticilerin belirttiğine göre Booking.com satış sitesidir. Bu siteyi sırasıyla Hotels.com, Expedia.com, Tatilbudur.com, Tatilsepeti.com ve Ets.com satış siteleri izlemektedir. Ancak araştırmaya katılan yöneticilerin belirttiğine ve yukarıdaki verilerden de anlaşılacağı üzere çok az da olsa bazı oteller, bu siteler üzerinden oda satışı gerçekleştirmemek te eski yöntemlerle satışlarına devam etmektedirler. Bu da rekabet güçlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Alan araştırmasında otel yöneticilerinden % 76.6 oranla 111 yönetici otellerini işletirken maliyetle kontrolü ile ilgili bir program kullandıklarını ifade ederken, % 23.4 oranla 34 yönetici maliyet kontrolü ile ilgili bir program kullanmadıklarını ifade etmişlerdir.

Bir yemeğin, içkinin, temizlik malzemesinin vb. otelin karlılığında, verimlilik oranının hesaplanması gibi konularda yöneticiye yardımcı olan bu programların kullanımının önemli olduğu araştırmaya katılan yöneticilerin %76.6 oranının evet kullanıyoruz cevabıyla kendini göstermektedir. Bu sonuçta bütün üst ve alt departmanlarda görev alan yöneticilerin bilgi teknolojilerini kullandığını, dolayısıyla da çalışmanın üçüncü araştırma sorusunun hipotezi olan ‘Otel yöneticilerinin yardımcısı konumundaki departman yöneticileri de işlerini yaparken bilgi teknolojilerinden yararlanmaktadırlar’ hipotezini doğrulamaktadır.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 94.5 oranla 137 yönetici otellerinin web sayfasında ‘**Site Haritası**’ bulunduğunu ifade ederken, % 5.5 oranla 8 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 90.3 oranla 131 yönetici otellerinin web sayfasında ‘**Müşteri Memnuniyeti Geri Bildirimi**’ bulunduğunu ifade ederken, % 9.7 oranla 14 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 95.2 oranla 138 yönetici otellerinin web sayfasında ‘**Müşteri Şikayeti Bildirimi**’ bulunduğunu ifade ederken, % 54.8 oranla 7 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 86.2 oranla 125 yönetici otellerinin web sayfasında ‘**Arama Motoru**’ bulunduğunu ifade ederken, % 13.8 oranla 20 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 88.3 oranla 128 yönetici otellerinin web sayfasında ‘**Yabancı Dil Seçeneği**’ bulunduğunu ifade ederken, % 11.7 oranla 17 yönetici bulunmadığını belirtmiştir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinden % 91.7 oranla 133 yönetici otellerinin web sayfasının ‘**Güncellendiğini**’ ifade ederken, % 8.3 oranla 12 yönetici güncellenmenin zamanında yapılmadığını belirtmiştir.

Araştırmaya katılan web siteleri olduğunu söyleyen otel yöneticileri, işletmelerinin web sitesinde site haritası, müşteri memnuniyeti geri bildirim, müşteri şikayeti bildirim, arama motoru gibi hizmetlerin bulunduğunu ve sitelerinin güncellendiğini belirtmişlerdir. Ağırlama hizmetinin söz konusu olduğu sektörde her geçen gün yeni bir hizmet şekli gündeme gelmektedir. Çünkü konaklama yapan müşterilerin istek ve arzularının sınırı bulunmamaktadır. Bunun bilincinde olan otel yöneticileri de web sitelerinde bulunan ve yukarıda belirtilen özelliklere ve güncellemelere dikkat ettikleri sürece rekabet güçlerini arttırabileceklerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan **‘Kolaylık Sağlar’** sorusuna % 60 oranla 87 yönetici **‘iyi’**, % 29.7 oranla 43 yönetici **‘çok’**, % 7.6 oranla 11 yönetici **‘Orta’**, % 1.4 oranla 2’şer yönetici de **‘Az’** ve **‘Hiç’** cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan **‘Hızlandırır’** sorusuna % 60.7 oranla 88 yönetici **‘iyi’**, % 31 oranla 45 yönetici **‘çok’**, % 8.3 oranla 12 yönetici **‘Orta’**, cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan **‘Güven Sağlar’** sorusuna % 69 oranla 100 yönetici **‘iyi’**, % 18.6 oranla 27 yönetici **‘çok’**, % 11.7 oranla 17 yönetici **‘Orta’**, % 0,7 oranla 1 yönetici de **‘Az’** cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan **‘İşbirliği Sağlar’** sorusuna % 69 oranla 100 yönetici **‘iyi’**, % 24.8 oranla 36 yönetici **‘çok’**, % 5.5 oranla 8 yönetici **‘Orta’**, % 0.7 oranla 1 yönetici de **‘Hiç’** cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan **‘Maliyeti Düşürür’** sorusuna % 62,1 oranla 90 yönetici **‘iyi’**, % 20 oranla 29 yönetici **‘Çok’**, % 13,1 oranla 19 yönetici **‘Orta’**, % 3.4 oranla 5 yönetici **‘Az’** ve % 1.4 oranla 2 yönetici de **‘Hiç’** cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan '**Yaratılık Sağlar**' sorusuna % 50.3 oranla 73 yönetici '**İyi**', % 28.3 oranla 41 yönetici '**Çok**', % 20.7 oranla 30 yönetici '**Orta**', % 0.7 oranla 1 yönetici de '**Az**' cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan '**Doğruluk Sağlar**' sorusuna % 59,3 oranla 86 yönetici '**İyi**', % 25,5 oranla 37 yönetici '**Orta**', % 14.5 oranla 21 yönetici '**Çok**', % 0.7 oranla 1 yönetici de '**Az**' cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan '**Kaliteyi Arttırır**' sorusuna % 67.6 oranla 98 yönetici '**İyi**', % 23.4 oranla 34 yönetici '**Çok**', % 8,3 oranla 12 yönetici '**Orta**', % 0.7 oranla 1 yönetici de '**Az**' cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan '**Rasyonelliği Sağlar**' sorusuna % 58.6 oranla 85 yönetici '**İyi**', % 28.3 oranla 41 yönetici '**Çok**', % 12.4 oranla 18 yönetici '**Orta**', % 0,7 oranla 1 yönetici de '**Az**' cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan '**Müşteri Memnuniyetini Sağlar**' sorusuna % 65.5 oranla 95 yönetici '**İyi**', % 25.5 oranla 37 yönetici '**Çok**', % 6.9 oranla 10 yönetici '**Orta**', % 1.4 oranla 2 yönetici '**Hiç**' ve % 0,7 oranla 1 yönetici de '**Az**' cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan '**Müşteri Sadakatini Sağlar**' sorusuna % 69 oranla 100 yönetici '**İyi**', % 17.2 oranla 25 yönetici '**Çok**', % 11,7 oranla 17 yönetici '**Orta**', % 2,1 oranla 3 yönetici de '**Hiç**' cevaplarını vermişlerdir.

Alan araştırmasına dahil olan otellerin yöneticilerine yöneltilen ve bilişim teknolojilerinin etkinliğini ölçmeye yarayan sorulardan '**Rekabette Avantaj Sağlar**'

sorusuna % 69 oranla 100 yönetici **‘İyi’**, % 24,8 oranla 36 yönetici **‘Çok’**, % 5,5 oranla 8 yönetici **‘Orta’**, % 0,7 oranla 1 yönetici de **‘Az’** cevaplarını vermişlerdir.

*Araştırmaya katılan otel yöneticilerin % 60 gibi büyük bir kısmı otellerini yönetirken bilişim teknolojilerinin kendilerine kolaylık sağladığını, % 60,7’si işlerini hızlandırdığını, %69’u güven sağladığını yine %69’u işbirliği sağladığını, %62,1’i maliyeti düşürdüğünü, %50,3’ü yaratıcılık sağladığını, %59,3’ü doğruluk sağladığını, %67,6’sı kaliteyi arttırdığını, %58,6’sı rasyonellik sağladığını, %65,5’i müşteri memnuniyeti sağladığını, %69’u müşteri sadakati sağladığını, %69’u ise rekabette avantaj sağladığını belirtmiştir. Bu oranlarda göstermektedir ki otel yöneticilerinin büyük bir çoğunluğu, bilişim teknolojilerinin bir çok alanda kendilerine destek olduğunu söylemektedirler. Bu sonuçta araştırmanın birinci araştırma sorusunun hipotezi olan **‘Otel yönetiminde bilgi teknolojilerinden yararlanmak son derece önem arz etmektedir’** hipotezini doğrulamaktadır.*

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘İş kapsamında gerçekleştirdiğim görevler oldukça karmaşıktır’** sorusuna % 37,9 oranla 55 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 21,4 oranla 31 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’**, % 18,6 oranla 27 yönetici **‘Kesinlikle Katılmıyorum’**, % 16,6 oranla 24 yönetici **‘Katılmıyorum’**, %5,5 oranla 8 yönetici de **‘Kesinlikle Katılıyorum’** cevaplarını vermişlerdir.

*Araştırmaya katılan yöneticilerinin **‘İş kapsamında gerçekleştirdiğim görevler oldukça karmaşıktır’** sorusuna verdikleri’ yaklaşık % 40’ının katılıyorum cevabını vermeleri bilişim teknolojilerinin işlerini kolaylaştırmak için önemine vurgu yapmaktadır.*

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Genellikle aynı türden rutin görevleri yerine getiririm’** sorusuna % 35,2 oranla 51 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 26,9 oranla 39’ar yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’** ve **‘Katılmıyorum’**, % 9 oranla 13 yönetici **‘Kesinlikle Katılmıyorum’** ve % 2,1 oranla 3 yönetici de **‘Kesinlikle Katılıyorum’** cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin ‘Genellikle aynı türden rutin görevleri yerine getiririm’ sorusuna yaklaşık % 35’i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Rutin işler bir müddet sonra insanların sıkılmasına ve ister istemez dikkatsizliklere neden olacağı için bilişim teknolojilerinin bu işleri yöneticiler adına yapması otel işletmesinin karlılığı açısından uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Genellikle birden çok işi aynı anda yapmaktayım’** sorusuna % 37,9 oranla 55 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 24,8 oranla 36 yönetici **‘Kesinlikle Katılıyorum’**, % 20,7 oranla 30 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’**, % 9,7 oranla 14 yönetici **‘Kesinlikle Katılmıyorum’**, % 6,9 oranla 10 yönetici de **‘Katılmıyorum’** cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin ‘Genellikle birden çok işi aynı anda yapmaktayım’ sorusuna yaklaşık % 38 katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap ise birçok işi aynı anda yaparken yardıma ihtiyacı olan yöneticilerin en önemli yardımcısının bilişim teknolojileri olduğu gerçeğini ortaya çıkarmaktadır.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Bilgi teknolojileri yaptığım iş ile tam uyumludur’** sorusuna % 53,8 oranla 78 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 24,8 oranla 36 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’**, % 13,1 oranla 19 yönetici **‘Kesinlikle Katılıyorum’** % 6,2 oranla 9 yönetici **‘Katılmıyorum’**, % 2,1 oranla 3 yönetici de **‘Kesinlikle Katılmıyorum’** cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri yaptığım iş ile tam uyumludur’ sorusuna yaklaşık % 54 katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap bilgi teknolojilerinin konaklama işletmelerinin yönetiminde önemli unsurlardan biri olduğu ortaya koymaktadır.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Kullandığım bilgi teknolojileri işim için önemlidir’** sorusuna % 57,2 oranla 83 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 20,7 oranla 30 yönetici **‘Kesinlikle Katılıyorum’**, % 12,4 oranla 18 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’** % 6,9 oranla 10 yönetici

'Kesinlikle Katılmıyorum', % 2,8 oranla 4 yönetici de **'Katılmıyorum'** cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin Kullandığım bilgi teknolojileri işim için önemlidir' sorusuna yaklaşık % 58'i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap zaten birçok otel yöneticisinin işlerini yaparken bilgi teknolojilerinin önemini farkında olduklarını göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **'İşim gereği bilgi teknolojilerini sıkça kullanmaktayım'** sorusuna % 59,3 oranla 86 yönetici **'Katılıyorum'**, % 21,4 oranla 31 yönetici **'Kesinlikle Katılıyorum'**, % 10,3 oranla 15 yönetici **'Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum'** % 6,2 oranla 9 yönetici **'Kesinlikle Katılmıyorum'**, % 2,8 oranla 4 yönetici de **'Katılmıyorum'** cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'İşim gereği bilgi teknolojilerini sıkça kullanmaktayım' sorusuna yaklaşık % 60'ı katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin zaten bir çoğunun işlerini yaparken bilgi teknolojilerinden yararlandıklarını göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **'Çalışmalarımın çoğu bilgi teknolojilerine dayalı gerçekleşmektedir'** sorusuna % 57,2 oranla 83 yönetici **'Katılıyorum'**, % 24,1 oranla 35 yönetici **'Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum'**, % 9 oranla 13 yönetici **'Kesinlikle Katılıyorum'** % 6,9 oranla 10 yönetici **'Katılmıyorum'** ve % 2,8 oranla 4 yönetici de **'Kesinlikle Katılmıyorum'**, cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Çalışmalarımın çoğu bilgi teknolojilerine dayalı gerçekleşmektedir' sorusuna yaklaşık % 58'i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin en büyük destekçilerinden birinin bilgi teknolojileri olduğunu göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **'Kullandığım bilgi teknolojileri ihtiyaç duyduğum bilgiye daha**

hızlı ulaşmamı sağlar' sorusuna % 60 oranla 87 yönetici **'Katılıyorum'**, % 17,2 oranla 25 yönetici **'Kesinlikle Katılıyorum'**, % 13,1 oranla 19 yönetici **'Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum'**, % 5,5 oranla 8 yönetici **'Katılmıyorum'** ve % 4,1 oranla 6 yönetici de **'Kesinlikle Katılmıyorum'**, cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Kullandığım bilgi teknolojileri ihtiyaç duyduğum bilgiye daha hızlı ulaşmamı sağlar' sorusuna yaklaşık % 60'ı katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin zamanla ve rakiplerle yarıştıkları günümüzde ihtiyaçları olan enformasyona ulaşmak için en önemli silahlarının bilgi teknolojileri olduğunu göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **'Kullandığım bilgi teknolojileri her zaman doğru bilgi akışı sağlar'** sorusuna % 61,4 oranla 89 yönetici **'Katılıyorum'**, % 20,7 oranla 30 yönetici **'Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum'** % 8,3 oranla 12 yönetici **'Katılmıyorum'**, % 4,8 oranla 7 yönetici **'Kesinlikle Katılıyorum'** ve % 4,8 oranla 7 yönetici de **'Kesinlikle Katılmıyorum'**, cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Kullandığım bilgi teknolojileri her zaman doğru bilgi akışı sağlar' sorusuna yaklaşık % 61'i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin yanlış ve yalan bilgilerin birincil kaynağı insan faktörü dışında yanlış ve yalan söylemeyen bir dayanakları olarak bilgi teknolojileri araçlarına güvendiklerini göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **'Kullandığım bilgi teknolojileri verimliliğimi arttırmaktadır'** sorusuna % 66,2 oranla 96 yönetici **'Katılıyorum'**, % 15,2 oranla 22 yönetici **'Kesinlikle Katılıyorum'**, % 9 oranla 13 yönetici **'Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum'**, % 6,2 oranla 9 yönetici **'Katılmıyorum'** ve % 3,4 oranla 5 yönetici de **'Kesinlikle Katılmıyorum'** cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Kullandığım bilgi teknolojileri verimliliğimi arttırmaktadır' sorusuna yaklaşık % 67'si katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin işletmelerinin karlılık ve verimliliğini arttırırken bilgi teknolojilerinden azami ölçüde yararlandıklarını göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren '**Kullandığım bilgi teknolojileri sayesinde işlerimi daha hızlı yapabiliyorum**' sorusuna % 58,6 oranla 85 yönetici '**Katılıyorum**', % 15,2 oranla 22 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 14,5 oranla 21 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**', % 6,9 oranla 10 yönetici '**Katılmıyorum**' ve % 4,8 oranla 7 yönetici de '**Kesinlikle Katılmıyorum**', cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Kullandığım bilgi teknolojileri sayesinde işlerimi daha hızlı yapabiliyorum' sorusuna yaklaşık % 59'u katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin karmaşık ve zor olan görevlerini yerine getirirken bilgi teknolojilerinin hızından faydalandıklarını ispat etmektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren '**Bilgi teknolojileri kullanmak yaptığım işin kalitesini arttırmaktadır**' sorusuna % 63,4 oranla 92 yönetici '**Katılıyorum**', % 15,2 oranla 22 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**', % 11 oranla 16 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 6,9 oranla 10 yönetici '**Katılmıyorum**' ve % 3,4 oranla 5 yönetici de '**Kesinlikle Katılmıyorum**' cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Bilgi teknolojileri kullanmak yaptığım işin kalitesini arttırmaktadır' sorusuna yaklaşık % 63'ü katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin hata kabul etmeyen görevlerini kusursuz yapabilmek ve kendilerine yardımcı olmak adına bilgi teknolojilerinin önemini vurgulamaktadır.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren '**Bilgi teknolojileri yaptığım işlerin daha kontrollü olmasını sağlar**' sorusuna % 63,4 oranla 92 yönetici '**Katılıyorum**', % 14,5 oranla 21 yönetici '**Kesinlikle Katılıyorum**', % 10,3 oranla 15 yönetici '**Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum**' % 6,2 oranla 9 yönetici '**Kesinlikle Katılmıyorum**' ve % 5,5 oranla 8 yönetici de '**Katılmıyorum**' cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Bilgi teknolojileri yaptığım işlerin daha kontrollü olmasını sağlar' sorusuna yaklaşık % 63'ü katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu

cevap otel yöneticilerinin, her aşamasında kontrolün çok önemli olduğu işlerinde, kontrolü ellerinde tutmalarında bilgi teknolojilerinin önemini göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren *Bilgi teknolojileri işlerimi kolaylaştırmaktadır* sorusuna %70,3 oranla 102 yönetici *'Katılıyorum'*, % 10,3 oranla 15 yönetici *'Kesinlikle Katılıyorum'*, % 8,3 oranla 12 yönetici *'Katılmıyorum'* % 6,2 oranla 9 yönetici *'Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum'* , % 4,8 oranla 7 yönetici de *'Kesinlikle Katılmıyorum'* cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Bilgi teknolojileri işlerimi kolaylaştırmaktadır' sorusuna yaklaşık % 70'i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin en büyük yardımcılarından birinin bilgi iletişim teknolojileri olduğunu göstermektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren *'Bilgi teknolojilerinin kullanımı ile esnek çalışma zamanı ve çalışma yeri oluşmaktadır'* sorusuna %54,5 oranla 79 yönetici *'Katılıyorum'*, % 22,1 oranla 32 yönetici *'Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum'*, % 11 oranla 16 yönetici *'Katılmıyorum'*, % 8,3 oranla 12 yönetici *'Kesinlikle Katılıyorum'*, % 4,1 oranla 6 yönetici de *'Kesinlikle Katılmıyorum'* cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin 'Bilgi teknolojilerinin kullanımı ile esnek çalışma zamanı ve çalışma yeri oluşmaktadır' sorusuna yaklaşık % 55'i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin işlerini yaparken mekan ve zamana bağlı kalmadan her yerde yapabildiklerine vurgu yapmaktadır.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren *'Bilgi teknolojilerinin kullanırken çok fazla zihinsel gayret sarf ederim'* sorusuna % 51 oranla 74 yönetici *'Katılıyorum'*, % 22,8 oranla 33 yönetici *'Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum'*, % 13,1 oranla 19 yönetici *'Kesinlikle Katılıyorum'*, % 10,3 oranla 15 yönetici *'Katılmıyorum'*, % 2,8 oranla 4 yönetici de *'Kesinlikle Katılmıyorum'* cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojilerinin kullanırken çok fazla zihinsel gayret sarf ederim’ sorusuna yaklaşık % 55’i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin işlerini yaparken bilgi teknolojilerinin, onlara yardımcı olduğunu ancak bilgi teknolojilerini kullanmayı öğrenmenin ve gelişmelerini takip etmenin, büyük çaba istediğine vurgu yapmaktadır.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arasında bir statü sembolüdür’** sorusuna % 44,8 oranla 65 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 28,3 oranla 41 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’**, % 13,8 oranla 20 yönetici **‘Katılmıyorum’**, % 9,7 oranla 14 yönetici **‘Kesinlikle Katılmıyorum’**, % 3,4 oranla 5 yönetici de **‘Kesinlikle Katılıyorum’** cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arasında bir statü sembolüdür’ sorusuna yaklaşık % 45’i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin gerek kendileri gerekse çalışanları arasında bilgi teknolojilerini kullanmayı bilmenin farkedilmeyi sağladığını, statü kazandırdığını bununla paralel olarak da kişiye maddi anlamda da artılar kazandırdığını ifade etmektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren **‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arası rekabette önemli bir avantaj sağlamaktadır’** sorusuna % 55,2 oranla 80 yönetici **‘Katılıyorum’**, % 17,9 oranla 26 yönetici **‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’**, % 15,2 oranla 22 yönetici Kesinlikle Katılıyorum’ % 9,7 oranla 14 yönetici ‘Katılmıyorum’, % 2,1 oranla 3 yönetici de **‘Kesinlikle Katılmıyorum’**, cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arası rekabette önemli bir avantaj sağlamaktadır’ sorusuna yaklaşık % 55’i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin elemanları arasında kalifiye olanları ayırt etmelerinde yardımcı olacağına dikkat çekmektedir.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ***‘Otel misafirleri, bilgi teknolojilerini kullanmanın otel çalışanlarının sahip olması gereken bir özellik olduğunu düşünmektedirler’*** sorusuna % 60,7 oranla 88 yönetici ***‘Katılıyorum’***, % 15,9 oranla 23 yönetici ***‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’***, % 12,4 oranla 18 yönetici ***‘Katılmıyorum’***, % 8,3 oranla 12 yönetici ***‘Kesinlikle Katılıyorum’***, % 2,8 oranla 4 yönetici de ***‘Kesinlikle Katılmıyorum’***, cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin ‘Otel misafirleri, bilgi teknolojilerini kullanmanın otel çalışanlarının sahip olması gereken bir özellik olduğunu düşünmektedirler’ sorusuna yaklaşık % 61’i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin otelde misafir olan müşterilerin iyi hizmet almalarında otel çalışanlarının bilgi teknolojilerini kullanmayı bilmelerini istediklerine vurgu yapmaktadır. Bu sonuçta çalışmanın dördüncü araştırma sorusunun hipotezi olan ‘Teknolojiyi takip eden oteller misafirlerini daha rahat ettirmektedirler’ hipotezini doğrulamaktadır.

Alan araştırmasına dahil olan otel yöneticilerinin yaptıkları görevle ilgili değerlendirmelerini içeren ***‘Bilgi teknolojileri kullanımı yönetim tarafından teşvik edilmektedir’*** sorusuna % 54,5 oranla 79 yönetici ***‘Katılıyorum’***, % 21,4 oranla 31 yönetici ***‘Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum’***, % 16,6 oranla 24 yönetici ***‘Kesinlikle Katılıyorum’***, % 5,5 oranla 8 yönetici ***‘Katılmıyorum’***, % 2,1 oranla 3 yönetici de ***‘Kesinlikle Katılmıyorum’***, cevaplarını vermişlerdir.

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin ‘Bilgi teknolojileri kullanımı yönetim tarafından teşvik edilmektedir’ sorusuna yaklaşık % 55’i katılıyorum cevabını vermişlerdir. Bu cevap otel yöneticilerinin personellerinin bilgi teknolojilerini öğrenmelerinde kurum olarak kendilerinin katkı sağladıklarını ifade etmektedir.

Araştırmanın sonunda ise otel yöneticilerinin verdikleri bu cevaplarla bilgi teknolojilerinin vaz geçilmez olduğunun farkında oldukları ve kendilerinin de bu konuda bilgi sahibi olmalarının çok önemli olduğu sonucu açık bir şekilde ortaya çıkmaktadır.

Sonuç ve Öneriler

Bilişim sistemlerinin gelişmesi ile hayatın her alanına giren teknolojik cihazlar insanların hayatını kolaylaştırmaktadır. Modern hayatın stresi ve sıkıntılarında kurtulmak için turistik tesisleri bir kurtuluş aracı olarak gören insanlar bu ihtiyaçlarını gidermek için her türlü rezervasyonlarını internet üzerinden yapmaktadırlar.

Akıllı telefonlarından gidecekleri yerin adresini bulmakta (navigasyon özelliği sayesinde), uçak biletlerini satın almakta, check-in'lerini yapmakta, ödemelerini sanal bankalar aracılığı ile yapmakta vb. Bununla birlikte gittikleri turistik tesislerde de rahat edebilmeleri için işletmeler konuklarını rahat ettirebilmek için teknolojinin bütün imkanlarını kullanmaktadırlar.

Kendi departmanlarındaki muhasebe, ön büro, restaurant, bar, mini bar vb. bütün işlemlerini bilgisayar ortamında takip etmekte, müşterilerine ise kablosuz internet erişimi, çocuklar için bilgisayar oyunları vb. hizmetler vermektedirler.

En küçüğünden en büyüğüne bütün turistik tesislerde son derece gelişmiş otomasyon yazılımları sayesinde bütün işler aksamadan senkronize bir şekilde problemsiz olarak takip edilip yerine getirilmektedir. İnsan hatalarının sıfıra indirildiği bu sistemler sayesinde de turistik geziye gelen, çağın yoğun ve yorgun insanları problem yaşamadan rahat ve konfor içinde tatillerini geçirebilmektedirler.

Bu çalışmada da bilgi çağı olan günümüzde bilginin en çok kullanıldığı ve paylaşıldığı ortamlardan birinin konaklama işletmeleri olduğu ortaya çıkmaktadır. Otel yöneticileri üzerinde yapılan alan araştırmasında ister butik ister dört yıldız, beş yıldızlı tesisler olsun bütün konaklama işletmelerinin bilgi teknolojileri olmadan yönetilmelerinin zor hatta imkansız olduğu alınan cevaplar ışığında çalışmanın sonucu olarak kendini göstermektedir.

Bunun sonucunda ise öneri olarak;

- Otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinin gelişmelerinin sıkı sıkıya takip edilmesi, bu konuda
- Bilgili personel sayısının artırılması,
- Bilgili personelinin kendini yenilemesi için fırsatlar tanınması,
- Konaklama tesisinin teknolojik donanımının sürekli yenilenmesi,
- Konaklama tesisinin gerekirse inşa edilirken bu donanımlara dikkat edilerek inşa edilmesi,

-Konaklama, yeme-içme departmanı, spa işletmesi, kat hizmetleri, eğlence hizmetleri, vb. bütün birimlerinde bilgi teknolojilerinin imkanlarından azami ölçüde yararlanılması,

-En üst yöneticiden en alt birimde görevli yönetici konumundaki çalışanlarına kadar her departman görevlilerin bilgi teknolojilerini kullanmalarının teşvik edilmesi ve geliştirilmesi adına faaliyetlerde bulunulmasına katkı sağlamak adına tavsiye edilmektedir.

EKLER

1-Anket Formu

KONAKLAMA YÖNETİCİSİNİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİ KULLANMA ETKİNLİĞİ ANKETİ

Sayın Yetkili,

Bu anket, turizm işletmelerinde, yöneticilerin bilgi teknolojilerini kullanım amaçlarını ve bu teknolojileri kullanmanın işletmeye getirdiği avantajları belirlemek için düzenlenmiştir. Elde edilecek bilgiler tamamen bilimsel amaçla kullanılacaktır. İşletmeniz ile ilgili özel bilgi ve kimlik bilgileri belirtilmeyecektir. Ankete vereceğiniz cevaplarla hazırlamakta olduğumuz bir bilimsel çalışmaya yapacağınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ediyorum.

E.DERYA ŞİMŞEK

S.Ü. Turizm Fakültesi Yük. Lisans Öğrencisi

A-İşletme İle İlgili Bilgiler

1-İşletmedeki Göreviniz?

2- Tesisinizin Yıldız Sayısı [] 4 Yıldız [] 5 Yıldız

3- İşletmenizin Kuruluş Yılı

4- İşletmenin Personel Sayısı

5- Tesisinizde otel yönetim programı kullanılıyor mu?

() Logo () Eta () Netsis () Sep () Opera

() Fidelyo () Elektra () Microsoft Office () Diğer

7- Tesisinizde kullanılan programlar nelerdir?

.....

8- Tesisinizde aşağıdaki bilgi iletişim ağlarından hangilerini kullanıyorsunuz ?

() İnternet (Uluslar Arası Genel Ağ) ,

() İnternet (Örgüt İçi Ağ)

() Extranet (İnternet'in Dışa Açılımı)

() Hepsi

9-Aşağıdaki sosyal paylaşım sitelerinden hangisini-hangilerini kullanıyorsunuz.

() Facebook () Twitter

() Instagram () You Tube

() Google Plus () LinkedIn

() Netlog () Flickr

() Diğer

10-Sosyal paylaşım sitelerinin hangilerinde tesisinizle ilgili paylaşımlarınız var?

- () Facebook () Twitter
() Instagram () You Tube
() Google Plus () LinkedIn
() Netlog () Flickr
() Diğer

11-Otelinizin Web Sitesi var mı? Evet () Hayır ()

Sanal ortamda kendi sitenizden oda satışınız var mı? Evet () Hayır ()

Sanal ortamda oda satışınız var mı? Evet () Hayır ()

12-Cevabınız evetse hangi sitelerde?

- () Booking.com
() Hotels.com
() Expedia.com
() Tatilbudur.com
() Tatilsepeti.com
() Ets.com

13-Sanal ortamda oda fiyatı belirlemede kriterleriniz nelerdir.

14-Otel yönetiminde Maliyet Kontrolü için bir yazılım kullanılıyor mu? Evet () Hayır ()

15-Kullanılıyorsa belirtiniz.....

16-Otelinizin Web Sitesi İmkanları

- Site haritası var mı? Evet () Hayır ()
Müşteri memnuniyeti geri bildirimini Evet () Hayır ()
Müşteri şikayeti bildirimini Evet () Hayır ()
Site içi arama motoru var mı? Evet () Hayır ()
Yabancı dil seçeneği var mı? Evet () Hayır ()
Güncellemeye dikkat ediliyor mu? Evet () Hayır ()

B-Tesisinizde Bilişim Teknolojileri Kullanımı Sonucu Etkinlik Kriterleri

1-Aşağıdaki kriterler dikkate alındığında, yararlandığımız bilgi teknolojilerinin, konaklama tesisinizin yönetimi ve işletimi konusunda yaptığı etkileri belirtiniz.

Kolaylık Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Hızlandırır	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Güven Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
İşbirliğini Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Maliyeti Düşürür	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Yaratıcılık Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Doğruluk Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Kaliteyi Artırır	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Rasyonelliği Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Müşteri Memnuniyetini Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Müşteri Sadakati Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok
Rekabette Avantaj Sağlar	[] Hiç	[] Az	[] Orta	[] İyi	[] Çok

2-Aşağıda belirtilen ifadelere okuyarak katılım durumunuzu belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İş kapsamında gerçekleştirdiğim görevler oldukça karmaşıktır.					
2. Genellikle aynı türden rutin görevleri yerine getiririm.					
3. Genellikle birden çok işi aynı anda yapmaktayım.					
4. Bilgi teknolojileri yaptığım iş ile tam uyumludur.					
5. Kullandığım bilgi teknolojileri işim için önemlidir.					
6. İşim gereği bilgi teknolojilerini sıkça kullanmaktayım.					
7. Çalışmalarımın çoğu bilgi teknolojilerine dayalı gerçekleşmektedir.					
8. Kullandığım bilgi teknolojileri ihtiyaç duyduğum bilgiye daha hızlı ulaşmamı sağlar.					
9. Kullandığım bilgi teknolojileri her zaman doğru bilgi akışı sağlar.					
10. Kullandığım bilgi teknolojileri verimliliğimi arttırmaktadır.					
11. Kullandığım bilgi teknolojileri sayesinde işlerimi daha hızlı yapabiliyorum.					
12. Bilgi teknolojileri kullanmak yaptığım işin kalitesini arttırmaktadır.					
13. Bilgi teknolojileri yaptığım işlerin daha kontrollü olmasını sağlar.					
14. Bilgi teknolojileri işlerimi kolaylaştırmaktadır.					
15. Bilgi teknolojilerinin kullanımı ile esnek çalışma zamanı ve çalışma yeri oluşmaktadır.					
16. Bilgi teknolojilerinin kullanırken çok fazla zihinsel gayret sarf ederim.					
17. Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arasında bir statü sembolüdür.					
18. Bilgi teknolojileri kullanımı çalışanlar arası rekabette önemli bir avantaj sağlamaktadır.					
19. Otel misafirleri, bilgi teknolojilerini kullanmanın otel çalışanlarının sahip olması gereken bir özellik olduğunu düşünmektedirler.					
20. Bilgi teknolojileri kullanımı yönetim tarafından teşvik edilmektedir.					

Anketimize katıldığınız için teşekkür ederiz.

KAYNAKÇA

ALAGÖZ, S. Selda & ALAGÖZ, Mehmet & İNCİ, Mehmet & OKTAY, Ercan (2004) Müşteri İlişkileri Yönetimi, Ankara: Atlas Kitapevi.

AKAT, Ömer (2000) Turizm İşletmeciliği, Bursa: Ekin Kitapevi.

AKDOĞAN, Meryem (1997) Konaklama İşlemelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

AKINCI, Zeki (2011) Otel İşletmeciliği, Ankara: Nobel Yayınevi.

AKSU, A. Akın & EHTİYAR, V. Rüya (2007) Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri, Ankara: Detay Yayıncılık. ÇELTEK, Evrim (2012) ‘Otel İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY)’, Otel İşletmeciliği, Edi: Meryem Akoğlan Kozak, Ankara: Detay Yayıncılık.

AYIK, Y. Ziya & KARAMAN, Abdullah (2006) ‘Karar Almada Bilgi Teknolojilerinin Rolü: Palandöken Kayak Merkezinde Bir Uygulama, Erzurum: Verimlilik Dergisi.

BATMAN, Orhan (1999) Otel İşletmelerinin Yönetimi, Adapazarı: Değişim Yayınları.

BOZ, Necip (2001) Turizm Hukuku, Ankara: Seçkin Kitapevi.

ÇAKIR, Onur (tarihsiz) Otellerde Bilgi Teknolojileri Kullanımının Boyutları ve İşgören Performansına Etkileri, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

EMEKSİZ, Murat (2002) Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İçin Getiri Yönetimi Uygulama Modeli, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

GÜRGEN, Haluk (1997) Örgütlerde İletişim Kalitesi, İstanbul: Der Yayınları.

HAZAR, Atila (2010) Genel Turizm, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

MEGEP (2007) Konaklama Seyahat İşletmeleri, Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları.

MISIRLI, İrfan (2001) Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları, Ankara: Detay Yayıncılık.

NERGİS, H. Güçlü (2012) “Otel İşletmelerinde Yönetim”, (Der: M. Akdoğan Kozak), Otel İşletmeciliği, Ankara: Detay Yayıncılık.

ÖĞÜT, Adem & GÜLEŞ, H. Kürşat & ÇETİNKAYA, A. Ali (2003) Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim Enformatik Bir Bakış, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

ÖZEL, H. Çağıl (2012) ‘Otelcilik Endüstrisi’, Otel İşletmeciliği, Edi: Meryem Akoğlan Kozak, Ankara: Detay Yayıncılık.

ÖZTAŞ, Kadir (2002) Turizm Ekonomisi Genel Turizm Bilgileri, Ankara: Nobel Yayın ve Dağıtım.

KİŞİOĞLU, Erdal (2012) 2023 Turizm Politikası Kapsamında Seyahat Acentelerinin Konumunun Değerlendirilmesi: Trakya Turizm Örneği, , 1.Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu, (20-2 Nisan 2012), Adana: Çağ Üniversitesi Yayınları No:19.

KOZAK, Nazmi & KOZAK, Meryem A. & KOZAK, Metin (2001) Genel Turizm, Ankara: Detay Yayıncılık.

KOZAK, M.Akdoğan (2001) Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık.

NERGİS, G. Hatice (2012) ‘Otel İşletmelerinde Yönetim’, Otel İşletmeciliği, Edi: Meryem Akoğlan Kozak, Ankara: Detay Yayıncılık.

POLAT, S. Aktaş & POLAT, Serkan & BATMAN, Orhan (2012) ‘Adını Mitolojik Unsurlardan Alan Otel İşletmeleri: Antalya Örneği’, 1.Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu, (20-22 Nisan 2012), Adana: Çağ Üniversitesi Yayınları, No:19.

SEZGİN, O. Mesut (2001) Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı, Ankara: Detay Yayıncılık.

SEZGİN, Erkan (2004) Bilişim Teknolojileri ve Finansal Yapılanma Sürecinde Turizm Endüstrisi ve Türkiye Turizmi, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Kütüphane ve Dökümantasyon Merkezi.

ŞENER, Burhan (2001) Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık.

ŞİMŞEK, Şerif (1994) Yönetim ve Organizasyon-Ders Notları, Konya: Mikro Dizgi.

ŞİMŞEK, Şerif (2003) İşletme Bilimlerine Giriş, (10 Baskı), Konya: Adım Matbaacılık.

TANER, Bahar (2005) Ağırlam Endüstrisinde Verimlilik Yönetimi, İstanbul: Beta Yayınları.

ÜLGEN, Hayri & MİRZE, S.Kadri (2010) İşletmelerde Stratejik Yönetim, İstanbul: Beta Yayınevi.

ÜNÜSAN, Çağatay & SEZGİN, Mete (2004) Turizm Pazarlaması, Konya: Atlas Kitabevi.

ÜNÜSAN, Çağatay & SEZGİN, Mete (2005) Pazarlama İletişimi, Konya: Nüve Kültür Merkezi.

ÜRGER, Savaş (1993) Genel Turizm Bilgisi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Basımevi, Yayın No: 53.

YILDIRIM, Mustafa, TAYFUN, Ahmet (2010)

‘Does The Consumption Behavior of Tourists Differ by Culture/Nationality? A Study into German and Russian Tourists’, Journal of Business Research (İşletme Araştırmalar Dergisi), issue: 2 / 2010, pages: 43-64.

.....’Turistik İşletme Tanımları’,
<http://www.hukuki.net/kanun/2000760.35.text.asp>, Erişim Tarihi:15.03.2014,
Saat:11.00.

-----‘Turizm Tanımı’, <http://www.kulturelbellek.com/turizmin-tanimi/>,
Erişim Tarihi:10.02.2014, Saat:13.00.

-----‘Oberj Nedir?’, www.ayancuk.com/bulmaca-22524-Oberj.html,
Erişim Tarihi: 09.05. 2014, Saat:1500.?

-----‘Kaplıca Nedir?’, <http://tr.wikipedia.org/wiki/Kapl%C4%B1ca>,
Erişim Tarihi:09.05.2014, Saat:12.20

-----‘Türkiye’deki Kaplıcalar?’, www.nenedirvikipedi.com, Erişim
Tarihi:10.05.2014, Saat:13.00.

-----‘Motel Nedir?’, <http://tr.wikipedia.org/wiki/Motel>, Erişim
Tarihi:11.05.2014, Saat:15.00.

ÖZGEÇMİŞ

Emine Derya ŞİMŞEK

Coca-Cola Bottles of Turkey Konya Bölge Müdürlüğü'nde 15 (onbeş) yıl 'Satış Destek Koordinatörü' olarak görev yaptım. Kolej mezunuyum. Selçuk Üniversitesi SBMY Okulu Büro Yönetimi Bölümünü 1998 yılında dereceyle (Bölüm ikincisi) bitirdim. Mezuniyetimi takiben okulu dereceyle bitirmem sebebiyle Konya'da kurulacak olan Coca-Cola Bölge Müdürlüğü'nde görevlendirilmek üzere Coca-Cola insan kaynaklarınca okulumuzdan istenmiş olan başarılı öğrenciler listesinde yer aldığım için görev teklifi aldım ve başladım.

İş hayatımı 13 yıldır yüksek bir performansla sürdürdüm. Günlük çalışma programı içinde satış raporları, ürün bilgileri, iskonto-promosyon-kampanya-stok denetimi, fatura takibi gibi rutin işlerimin yanı sıra aylık-yıllık marka-paket (package-brand) bazında Konya-Merkez raporlarını hazırladım. Aylık hedeflerin belirlenmesi, bir önceki seneye göre karlılık analizleri dönemsel olarak yaptığım işlerdendir.

Müşteri memnuniyeti, halkla ilişkiler, organizasyon konularında faal olarak çalıştım. Aldığım eğitimler arasında; AS/400, SAP, Basis, Lomis (Expert), Word, Excel, Power Point, Yönetim Geliştirme Merkezi Profesyonel Yönetici Eğitimi, Satış Temsilcisi Temel Eğitimi, Zaman Planlaması Eğitimi, Tanzim Teşhir Eğitimleri, İletişim Becerileri, Güç Yönetimi, Kuruluş İçi Kalite Sistem Tetkikçisi, Kitle İletişim Araçlarında Konuşma Teknikleri, Business Warehouse Beyin Fırtınası vb. eğitimler bulunmaktadır. Yukarıda belirttiğim bilgisayar programlarını öğretici düzeyde kullanabilmekteyim. Kadrom gereği İngilizce bilmekteyim. (Belirttiğim eğitimlerin katılım sertifikalarına sahibim).

Ayrıca; Konya ve Konya Merkeze bağlı 15 ilçenin aylık satış raporlarını periyodik olarak takip ettim ve Genel Müdürlüğe prezentasyon olarak sunuma hazırladım. Satış temsilcilerinin ve satış destek elemanlarının müşteri bilgilerini (satış dâhil) takip etmekteydim. Konya ve Konya Merkeze bağlı 15 ilçede bulunan yerel ve ulusal Key Account (Büyük Süper Market) satışlarını marka-paket bazında raporlandırımdım. İşim gereği dünyanın ve Türkiye'nin pek çok şehrinde bulundum ve eğitim verdim. B sınıfı ehliyete ve araç kullanma deneyimine sahibim. Evliyim ve bir çocuk sahibiyim.

2012 yılı itibariyle işimden ayrıldım ve akademik anlamda eğitimime devam etmekteyim.