

**T.C.
DÜZCE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM
DALI**

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ OTEL
İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNE ETKİLERİ:
ANTALYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR
ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan

Mustafa İŞKİN

Danışman

Doç. Dr. Said KINGİR

Düzce-2010

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE,

Mustafa IŞKIN'a ait “**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ OTEL İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNE ETKİLERİ: ANTALYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**” adlı çalışma, jürimiz tarafından Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Akademik Unvan ve Adı Soyadı

Üye (Başkan): **Doç. Dr. Orhan BATMAN**

Üye (Tez Danışmanı): **Doç. Dr. Said KINGİR**

Üye: **Yrd. Doç. Dr. M. Akif ÖNCÜ**

Yrd. Doç. Dr. İzzet KILINÇ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖZET

**BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ OTEL İŞLETMELERİ
YÖNETİCİLERİNE ETKİLERİ: ANTALYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL
İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Mustafa İŞKİN

Yüksek Lisans Tezi

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Said KINGİR

Temmuz 2010, 138 sayfa

Bu çalışmanın amacı, Antalya ilindeki 5 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerinin, bilgi teknolojileri kullanımından nasıl etkilendiklerini ortaya koymaktır. Bu kapsamda Antalya'ya da yer alan 176 adet 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev alan yöneticiler evren olarak belirlenmiştir. Araştırmanın evreninin tamamına ulaşma imkanı olduğu için örneklem belirlenmemiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bilgiler tanımlayıcı istatistiksel analiz yöntemleri kullanılarak analiz edilmiştir.

Analiz sonucunda bilgi teknolojileri kullanımının söz konusu yöneticileri olumlu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yöneticilerin kontrol, planlama, koordinasyon, örgütlenme gibi fonksiyonlarını bilgi teknolojileri sayesinde daha etkili bir şekilde yerine getirebildikleri sonucu elde edilmiştir. Bunların yanında yöneticilerin bilgi teknolojileri sayesinde daha etkin, daha verimli bir çalışma ortamı yakaladıkları araştırmanın bulgularınca desteklenmektedir. Bu çalışma Antalya gibi özel bir turizm merkezini kapsamı açısından önemlidir. Türkiye'deki 5 yıldızlı otellerin birçoğu Antalya ilindedir. Bu nedenle Türkiye çapında bir genelleme yapılabileceği düşünülebilir. Ancak Antalya ilindeki otellerle şehir otelleri arasında yönetsel ve yapısal farklılıklar olduğu için genelleme yapılması çok doğru olmaz.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Bilgi Teknolojileri, Bilgi Sistemleri. Yönetim, Antalya, Beş Yıldızlı Oteller.

ABSTRACT
THE EFFECTS OF APPLIED INFORMATION TECHNOLOGIES ON
MANAGERS OF HOTEL ESTABLISHMENT: A RESEARCH IN FIVE-
STAR HOTEL ESTABLISHMENTS IN ANTALYA

Mustafa IŞKIN

MASTER THESIS

Division of Tourism and Hotel Management

Supervisor: Associate Prof. Dr. Said KINGIR

July, 2010, 138 pages

The purpose of this study is to examine how business managers of 5-star hotels in Antalya province influenced by use of information technologies. In this context the managers of 176 hotels in Antalya are determined as the universe of this study.. The information obtained at the end of this research was analyzed by using descriptive statistical methods.

As a result of the analysis it was concluded that the using of information technologies has positive effects on hotel managers. It was seen that managers practiced some functions such as checking, planning, coordination and organization more efficiently by the help of Information Technologies. Besides managers can find more effective and productive environment thanks to Information Technologies. This study is important because this study covers the province of Antalya where, is too important for tourism of Turkey. Many of five-star hotel in Turkey are in Antalya. Therefore, should be considered.a generalization can be done around the Turkey. Nevertheless this generalization is not very accurate because between the hotels of Antalya and city hotels, there are some differences in the structural and managerial.

Keywords: Hotel Establishments, Information Technologies, Information Systems, Management, Antalya, Five-Star Hotels.

Annem'e ve řu an hayatta olmayan Babam'a....

TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın hazırlanması sürecinde bilgi, birikim ve tecrübeleriyle beni yönlendiren hocam ve danışmanım saygı değer Doç. Dr. Said KINGİR'a bana karşı göstermiş olduğu anlayış ve rehberliğinden ötürü teşekkürü borç bilirim. Çalışma sürecinde benden yardımlarını esirgemeyen Ar. Gör. Muammer MESCİ ve Ar. Gör. Süleyman AĞRAŞ'a yardımlarından dolayı teşekkür ederim. Ayrıca öğrenim hayatım boyunca bana kattıklarından dolayı bütün hocalarıma teşekkür ediyorum. Özellikle Yüksek Lisans eğitimim boyunca, bu çalışmayı yaparken faydalandığım birçok şeyi bana öğreten değerli hocalarım Doç Dr. Kahraman ÇATI, Yrd.Doç. Dr. M. Akif ÖNCÜ ve Yrd. Doç. Dr. İzzet KILINÇ'a teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca hayatım boyunca bana destek olan Anneme, Ağabeylerime ve Kardeşime teşekkür ederim. Son olarak şuan hayatta olmasa da varlığını her an hissettiğim Babam'a şükranlarımı sunuyorum.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	I
TEŞEKKÜR	V
İÇİNDEKİLER	VI
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	VIII
TABLolar LİSTESİ.....	IX
GİRİŞ	1
BÖLÜM I	
BİLGİ YÖNETİMİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ	4
1.1.Bilgi ve Bilgi İle İlişkili Kavramlar	4
1.2. Bilgi Toplumu ve Bilginin Toplum Üzerine Etkileri.....	14
1.3. Bilgi Yönetimi.....	18
1.3.1. Bilgi Yönetimi Süreci.....	21
1.3.1.1. Bilginin Üretilmesi	23
1.3.1.1.1 Bilginin Elde Edilmesi	23
1.3.1.1.2. Yeni Bilgi Üretilmesi.....	25
1.3.1.2. Bilginin İçselleştirilmesi.....	25
1.3.1.3. Bilginin Sınıflandırılması	26
1.3.1.4. Bilginin paylaşılması.....	26
1.3.1.5. Bilginin Değerlendirilmesi.....	27
1.3.2. Bilgi Yönetiminin Uygulanmasındaki Zorluklar ve Başarısını Sağlayan Faktörler	28
1.3.3 Bilgi Yönetiminin İşletmelerde Uygulanması.....	29
1.4. Teknoloji Kavramı.....	32
1.5. Bilgi Teknolojileri	34
1.5.1. Bilgi Teknolojilerini Oluşturan Unsurlar	36
1.5.2. Bilgi Teknolojilerini İçerisinde Yer Alan Bilgi Sistemleri.....	37
1.5.2.1 Yönetim Bilgi Sistemleri.....	38
1.5.2.2. Karar Destek Sistemleri	40
1.5.2.3. Ofis Otomasyon Sistemleri.....	41
1.5.2.4. Yapay Zekâ ve Uzman Sistemler	43
1.5.2.5.Elektronik Veri İşleme Sistemleri	45
BÖLÜM II	

OTEL İŞLETMELERİ YÖNETİMİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ.....	46
2.1. Otellerin Tanımı ve Temel Özellikleri	46
2.1.1. Beş Yıldızlı Otel ve Tatil Köyü İşletmelerinin Temel Nitelikleri.....	48
2.2. Otel İşletmelerinin Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri.....	50
2.3. Otel İşletmelerinin Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi.....	51
2.4. Otel İşletmelerinin Yönetiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları.....	52
2.4.1. Ön Büro Uygulamaları.....	53
2.4.1.2. Rezervasyon Sistemleri.....	53
2.4.1.2. Resepsiyon Sistemleri	55
2.4.1.3. Ön Kasa Sistemleri	56
2.4.1.4. Santral Sistemleri.....	58
2.4.2. Kat Hizmetleri Uygulamaları	58
2.4.3. Yiyecek-İçecek Uygulamaları	59
2.4.4. Muhasebe Uygulamaları.....	61
2.4.5. Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları	62
2.4.6. Stok Kontrol Uygulamaları.....	63
2.4.7. İnsan Kaynakları Uygulamaları.....	64
2.5. Otel İşletmelerinde Bilgi Teknoloji Kullanımının Yöneticiler Üzerindeki Etkileri	66
BÖLÜM III	
BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ OTEL İŞLETMELERİ	
YÖNETİCİLERİNE ETKİLERİ: ANTALYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL	
İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA	70
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	70
3.2. Veri Toplama Yöntemi.....	71
3.3. Araştırmanın Evreni.....	71
3.4. Araştırma Sürecinde Elde Edilen Verilerin Analizi	72
3.5. Verilerin Güvenirliliği	72
3.5. Araştırma Bulguları ve Yorumları.....	74
3.5.1. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Demografik Bulguları	74
3.5.2. Ankete Katılan Yöneticilerin Çalıştığı İşletmelerle İle İlgili	
Özellikler.....	78
3.5.3. Otel İşletmelerinde Kullanılan Bilgi Teknolojilerinin Otel İşletmesi Yöneticileri	
Üzerindeki Etkilerine Ait İstatistiksel Veriler ve	
Yorumlanması.....	79
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	106
KAYNAKÇA.....	111
EK-1: Anket Formu	120
EK-2: Araştırmanın Yapıldığı Oteller Listesi.....	123

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Verinin Bilgi Ve Üst Bilgiye Dönüşüm Süreci

Şekil 1.2.Bilgi Hiyerarşisi

Şekil 1.3 Bilginin Sınıflandırılması

Şekil 1.4 Bilgi Yönetimi Mimarisi

Şekil 1.5. Bilgi yönetimi süreci model 1

Şekil 1.6. Bilgi yönetimi süreci model 2

Şekil 1.7. Massey ve diğ. Bilgi Yönetimi Modeli

TABLolar LİSTESİ

Tablo:1.1 TDK' ya göre Bilgi'nin sözlük anlamları

Tablo 1.2. Sanayi Toplum Ve Bilgi Toplumu Arasındaki Farklılıklar

Tablo 1.3. Bilgi Yönetimi Tanımları

Tablo 1.4. Bilişim Sistemlerinin Tarih İçerisinde Değişen Rolü

Tablo 2.1. Bilgi Teknolojilerinin Stratejik ve Yönetmel Alanda Sağladığı Katkılar

Tablo. 3.1. Cronbach's Alpha Güvenirlilik Analizi

Tablo.3.2. Bazı İfadeler Anket Formunda Çıkarılırsa Oluşacak Cronbach's Alpha Değerleri

Tablo.3.4. Katılımcıların Bilgisayar Sistemleri Kullanma Bilgi düzeylerine İlişkin Bulgular

Tablo.3.5. Katılımcıların Turizm İşletmeciliği Eğitimi Alıp Almadığına İlişkin Bulgular

Tablo.3.6. Ankete Katılan Yöneticilerin Çalıştığı İşletmelerle İle İlgili Bulgular

Tablo.3.7. Katılımcıların Çalışma Hayatları Boyunca Faaliyetlerinde Bilgisayar sistemlerinin Kullanma Sürelerine İlişkin Bulgular

Tablo.3.8. Bilgi Teknolojilerinin etkileri hakkındaki ifadelerle ilgili özet veriler

Tablo 3.9. Bilgi Teknolojilerinin Çalışanların Performansını Kontrol Etmeye Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.10. Bilgi Teknolojilerinin Çalışma Takvimini Kontrol Etmeye Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.11. Bilgi Teknolojilerinin İşlerin Tam Zamanında Yapılmasına Katkı Sağladığı İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.12. Bilgi Teknolojileri Kontrol Alanlarını Genişlemesini Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.13. Bilgi Teknolojileri Çalışma Süreçlerini Takip Etmeye Katkı Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.14. Bilgi Teknolojileri İş Süreçlerini Kontrol Etmeye Katkı Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.15. Bilgi Teknolojileri Standartlar ile Çalışan Performansını Karşılaştırmaya Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.16. Bilgi Teknolojilerinin Kaynak Tahsisi Kullanımlarının Kontrolüne Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.17. Bilgi Teknolojilerinin İşgücünün Etkin Kullanılmasına Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.18. Bilgi Teknolojileri İşlerin Daha İyi Yapılmasına Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.19. Bilgi Teknolojilerinin Zaman Tasarrufu Sağlamaya Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.20. Bilgi Teknolojileri Yönetmel Alandaki Etkinliği Artırmaya Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.21. Bilgi Teknolojilerinin İşlerin Daha Hızlı Yapılmasına Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.22. Bilgi Teknolojileri Sayesinde Verimli Aktiviteler İçin Daha Çok Zaman Ayrılmasını Sağlarım İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.23. Bilgi Teknolojileri Kullanımı Yoluyla Daha Çok İşin Yapılmasını Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.24. Bilgi Teknolojileri Kullanımı İle Bölümler Arasında İşbirliğini Sağlamam Kolaylaşır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.25. Bilgi Teknolojileri Değişen Müşteri(İç-Dış) Talep Ve İsteklerine Cevap Verme Konusunda İşletmeyi Yönlendirmemize Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.26. Bilgi Teknolojileri Etkin Bir Yönetim İçin Gereksinim Duyduğum Bilgileri Makul Bir Zaman İçinde Elde Etmemi Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.27. Bilgi Teknolojileri Kullanarak Hizmet Kalitesi Arttırılır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.28. Bilgi Teknolojileri Hem İşletme Hem De Müşteriler İçin Değer Ortaya Çıkarılmasını Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.29. Bilgi Teknolojileri İşletmeyi Değişen Çevre Koşullarına Uygun Hale Getirmemize Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.30. Bilgi Teknolojileri İşletme İçerisinde Yeni Fikirlerin Ortaya Çıkmasına Zemin Hazırlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.31. Bilgi Teknolojileri Ortaya Atılan Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Kolaylıklar Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.32. Bilgi Teknolojileri Ortaya Atılan Yeni Fikirlerin Geliştirmesine Olanak Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.33. Bilgi Teknolojileri İşletmenin Performansını Artırmak İçin Yeni Ve Farklı Yollar Bulmamıza Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.34. Bilgi Teknolojilerini Kullanımı Zamanımı Daha Etkin Kullanmamı Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.35. Bilgi Teknolojileri Yerine Getirmem Gereken Yönetmelik Faaliyetleri Daha Kolay Gerçekleştirmemi Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.36. Bilgi Teknolojileri Yönetmelik Faaliyetlerin Uygulanması Esnasında Söz Konusu Faaliyetlerin Etkinliğini Daha Yüksekçe Çeker İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.37. Bilgi Teknolojileri İşletme İle İlgili Kararları Almamı Kolaylaştırır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.38. Bilgi Teknolojileri Yönetmelik Alandaki Etkinliğimi Arttırır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.39. Faaliyetlerimle İlgili Bilgileri Gerekli Yerlere Aktarmamı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.40. İş Arkadaşlarımla Haberleşmemi Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.41. Bölümler Arası İletişimde Bulunmayı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.42. Astlarımla İletişimimi Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.43. Üstlerimle İletişimimi Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.44. Faaliyetlerimle İlgili Bilgileri Toplamamı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.45. Diğer İşletmelerle (Seyahat Acentesi, Tur Operatörü, Vb) İletişimimi Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.46. Faaliyetlerimle İlgili Bölüm İçinde Eşgüdümü Sağlamayı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.47. Faaliyetlerimle İlgili Bölümler Arası Eşgüdüm Sağlamayı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.48. Yapılması Gereken İşlerin Planlanmasını Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.49. Faaliyetlerimle İlgili İleriye Dönük Tahminlerde Bulunmamı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

Tablo 3.50. İş Gücünü Planlamamı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

GİRİŞ

Yaşadığımız döneme adını vermiş olan bilgi, işletmeler açısından oldukça önemlidir. Çünkü ancak bilgi sayesinde çevrelerindeki değişimleri takip edebilirler. Bu sayede işletme, müşterilerinin istek ve taleplerine cevap verebilir, rakipleriyle rekabet edebilir ve hayatına devam edebilir. Günümüzde birçok işletme yukarıda belirtilen nedenlerden dolayı bünyesinde bilgi teknolojilerini ve bilgi sistemlerini barındırmaktadır. Dolayısıyla işletmelerden sorumlu olan yöneticiler de artık bilgi teknolojileriyle örülü bir ortamda çalışmaktadır.

Bugüne kadar yapılmış çalışmalarda bilgi teknolojilerinin yöneticiler üzerinde birçok etkiye sahip olduğu yönünde görüşler bildirilmiştir. Bunlar kontrol, planlama, koordinasyon, iletişim gibi alanlardır. Bunun yanında işletmede çalışanların performansının artırılması ve müşteri isteklerine cevap verebilme kabiliyeti de bilgi teknolojileriyle sağlanabilir. Yöneticilerin etkinliği, verimliliği ve zaman tasarrufu sağlamaları da bilgi teknolojileri kullanımı sayesinde gerçekleşebilmektedir.

Araştırmanın Planı

Bu çalışmanın birinci bölümünde bilgi teknolojilerini oluşturan bilgi ve teknoloji kavramları üzerinde durulmuş. Bilginin özellikleri, verilerin bilgiye dönüşümü gibi konular ele alınmıştır. Daha sonra, bilgi yönetimi hakkında kavramsal bilgiler sunulmuştur. Son olarak da teknoloji kavramı ele alınarak özellikleri ve unsurları hakkında kavramsal bilgi verilmiş, bilgi teknolojileri irdelenmiştir. Ayrıca bilgi teknolojilerini oluşturan bilgi sistemleri ele alınarak kavramsal bilgiler sunulmuştur.

İkinci bölümde, otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojilerini hakkında bilgiler verilerek, otel bilgi sistemleri ele alınmış ve otel işletmesi içerisinde yerine getirdikleri faaliyetler üzerinde durulmuştur. Bu bilgiler verildikten sonra söz konusu bilgi sistemlerinin yöneticiler üzerinde oluşturdukları etkiler hakkında kavramsal bilgiler verilmiştir.

Çalışmanın son bölümü olan üçüncü bölümde Antalya ilindeki 5 yıldızlı otellerde uygulanan anket araştırmasının analizleri yapılmıştır. Daha sonra analizler sonucunda elde edilen bulgular yorumlanmıştır.

Araştırmanın Amacı

Çalışmamızda öncelikli amaç bilgi teknolojilerinin Antalya yöresindeki 5 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerini etkileme derecesi ve yönünü tespit etmektir. Bununla birlikte kavramsal bölümün hazırlanmasındaki amaç çalışmanın daha iyi anlaşılabilmesi için bilgi yönetimi, bilgi teknolojileri hakkında gerekli bilgiler sunmaktır. Diğer taraftan otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinin kullanımına yönelik kavramsal bölüm ile ilgili çevrelerin konu hakkında gerekli bilgileri edinmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Önemi

Bu çalışma Türkiye'nin en büyük ve en önemli turizm merkezi, destinasyonu olan Antalya yöresindeki 5 yıldızlı otel işletmelerini kapsamı ve bu yöredeki 5 yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin bilgi teknolojilerinden nasıl etkilendiklerini ortaya koyması açısından önemlidir. Daha önce bu konuda yapılan çalışmaların aksine daha özel bir alanı kapsamı ve mevcut durumu belirlemesi araştırmanın önemini artırmaktadır. Çalışmada tanımlayıcı istatistiksel analiz yapılmış olması ve ifadeler, faktörler arasında bir ilişki aranmadan sadece mevcut durumun ortaya konulması diğer önemli bir noktadır. Böylelikle söz konusu yöneticiler mevcut durumu kolaylıkla görebilecek ve gerekli adımları atmak için harekete geçebilecektir. Araştırmanın sadece akademik alanla sınırlı olmayıp sektöre yönelik yansımalarının da olacak olması araştırmanın önemini daha da artırmaktadır.

Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Araştırmanın evrenini Antalya ilinde ki 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırmanın yapıldığı dönemde Antalya'da 176 adet otel işletmesi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Evrenin tamamına ulaşma imkanı olduğu için örnekleme yöntemi kullanılmamıştır.

Daha önce bu alanda yapılmış olan Bertan(2006) ve Çetinkaya(2007) çalışmalarda kullanılan anket formlarından yararlanılarak Antalya ilinde ki 5 yıldızlı otel işletmelerini temel alan anket formu oluşturulmuştur. Anket formlarının büyük bir kısmı elden katılımcılara ulaştırılmış kalan diğer kısım ise e-posta yoluyla dağıtılmıştır. Yukarıda belirtildiği üzere araştırmamızda veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır.

Uygulanılan anket tekniği sonucunda elde edilen veriler SPSS. 15.0 istatistiksel analiz paket programı kullanılarak analiz edilmiş ve anlamlı bir hale dönüştürülmüştür.

Araştırma Alanında Önceden Yapılmış Çalışmalar

Bertan (2006) yapmış olduğu çalışmada Türkiye’de ki 4 ve 5 yıldızlı otelleri araştırmasının kapsamına dahil etmiştir. Söz konusu çalışmada Türkiye’de ki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri yöneticilerinin bilgi teknolojilerinden etkilenme düzeyleri ve belirlenen faktörlerin aralarında bir ilişkinin olup olmadığı eğer bir ilişki varsa yönü ve derecesi ortaya konulmuştur. Sonuç olarak bilgi teknolojilerinin yöneticilere önemli katkılar sağladığı ortaya konulmuştur. Ayrıca söz konusu çalışmadaki göze çarpan bir noktada yenilik ve etkinlik arasındaki ilişkidir. Yenilik arttıkça etkinliğinde arttığı çalışmanın sonuçlarından biri olarak ortaya konulmuştur.

Çetinkaya (2007) Türkiye’de ki 5 yıldızlı oteller üzerinde yapmış olduğu araştırmada bilgi teknolojilerinin konaklama işletmelerinin performansına etkisini ortaya koymuştur. Çalışmada bilgi teknolojileri uygulamalarının konaklama işletmeleri işgörenlerinin ve yöneticilerinin işlerini yapmasını kolaylaştırdığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna rağmen bilgi teknolojileri uygulamalarının konaklama işletmelerinin performansları üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olmadığı sonucu dikkat çekicidir.

BÖLÜM I

BİLGİ YÖNETİMİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bu bölümde bilgi tanımlamalarına ve bilgi ile ilgili kavramların tanımlamalarına, bilgi yönetimi ve bilgi yönetiminin işletmeler için önemine ve bilgi teknolojilerinin tanımlamalarına, sınıflandırılmasına ve bilgi teknolojilerini oluşturan bilgi sistemleri ile ilgili bilgilere yer verilmiştir. Bu tanımlamalar ve bilgiler detaylı olarak ele alınmış ve tartışılmış olup bu sayede konu üzerinde bütüncül bakış açısı oluşturulmak amaçlanmıştır.

1.1.Bilgi ve Bilgi İle İlişkili Kavramlar

Bilgi çok boyutlu bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Bensghir,1996;14). Bu nedenle birçok boyuta sahip olan “Bilgi” nin yalnız başına tanımlanması ve anlaşılması mümkün olamayacağı için bilgi ile bağlantılı ve ilintili olan diğer kavramları da ele alarak tanımlamak ve anlaşılmasını sağlamak gerekmektedir. Bu tanımlamalar yapılmadığı takdirde yanlış anlamalar ve yanlış kullanımlar olabilecektir (Sayısal Yöntemler, 2010).

Yukarıda belirtilen doğrultuda “Bilgi”nin Türkçe sözlüklerde nasıl tanımlandığını belirtmek gerekirse konumuzla ilgili olarak aşağıdaki tanımlar dikkat çekmektedir;

Tablo:1.1 TDK’ ya göre Bilgi’nin sözlük anlamları

İnsan aklının erebileceği olgu, gerçek ve ilkelerin bütünü, bili, malumat.
Öğrenme, araştırma veya gözlem yolu ile elde edilen gerçek, malumat, anlama.
Bilişim, Kurallardan yararlanarak kişinin veriye yönelttiği anlam

Kaynak: (Türk Dil Kurumu, 2010)

Tablo 1.1’de yapılmış olan tanımlamalar genel tanımlamalar olarak sunulmuştur. Bu tanımlamalarla birlikte konunun daha iyi anlaşılması için genel

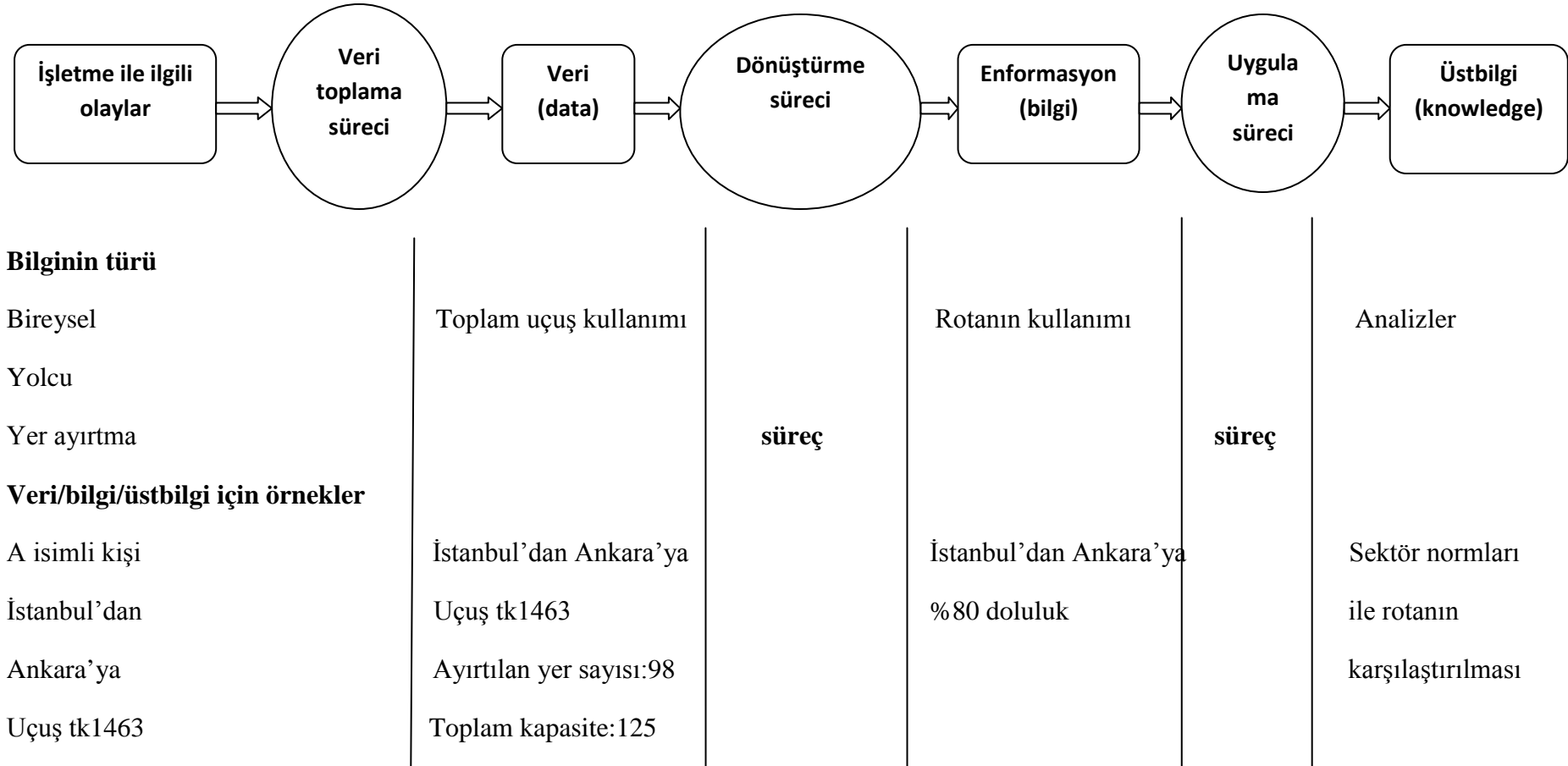
tanımlamalara ilave olarak konumuzla ilgili olan ve teknik özellik taşıyan bilgi ve bilgi ile ilişkili kavramları tanımlamak yerinde olacaktır. Bilgi kavramının daha iyi anlaşılabilmesi kapsamında bilgiye ulaşmak için izlenen hiyerarşiyi ele alarak hangi evrelerden geçilerek bilgiye ulaşıldığı önem arz etmektedir. Bu doğrultuda bilgi hiyerarşisini oluşturan ve bu sistem içerisinde yer alan kavramlar veri, enformasyon, üst bilgi ve akıl olarak sıralanılabilir;

Veri: Bellinger, v.d, (2004) verinin ham bir olgu olduğunu ve verinin sade bir şekilde var olduğunu ve varlığının dışında hiçbir öneme sahip olmadığını, kendi kendine herhangi bir anlam ifade etmediğini ileri sürmektedirler. Verilerin bilgiye ulaşmakta kullanılan hammaddeler olarak kabul edilebileceği ve çeşitli sembol, harf ve rakamlarla temsil edilebileceği ileri sürülmektedir. Veriler değer olarak basit, ham ve işlenmeye hazır ancak henüz işlenmemiş gerçekler veya izlenimlerden oluşan dizilerdir şeklinde ifade edilebilir (Bensghir,1996;14 ; Knox, 2007; 683).

Bir takım kaynaklarda veri işaret (sembol) olarak ifade edilmektedir ancak veriler işaretlerden farklı olarak ele alınmalıdır. Çünkü veriler (Data) bir veya bir dizi sembolün bir araya gelmesiyle oluşmaktadır. Veriler işlem yapmaya ve analiz etmeye hazır gerçekler veya figürler olabilir. Tek başlarına kullanıma elverişli olmayan veriler, kendi başlarına herhangi bir anlam ifade etmeyen dizilerdir (Sayısal Yöntemler, 2010).

Enformasyon: Enformasyon (bilgi) Verilerin, karar alma sürecine katkı sağlayacak biçimde anlamlı bir forma sokulması için, analiz edilmesi ve işlenmesi sonucu elde edilen bulgulardır (Bensghir,1996;14). Düzenlenmiş veri olarak da ifade edilebilen enformasyon, veri düzeyinden bir üst derece daha yükseğe çıkmış olan ve belirli bir sorun veya olay çerçevesinde birbiriyle ilişkili ve amaca yönelmiş veridir şeklinde de ifade edilebilir (Sayısal Yöntemler, 2010).

Şekil 1.1. Verinin Bilgi ve Üst Bilgiye Dönüşüm Süreci



Kaynak: Chaffey, D., ve Wood, S., (2004) Business Information Management: Improving Performance using Information Systems, Prentice Hall / Financial Times

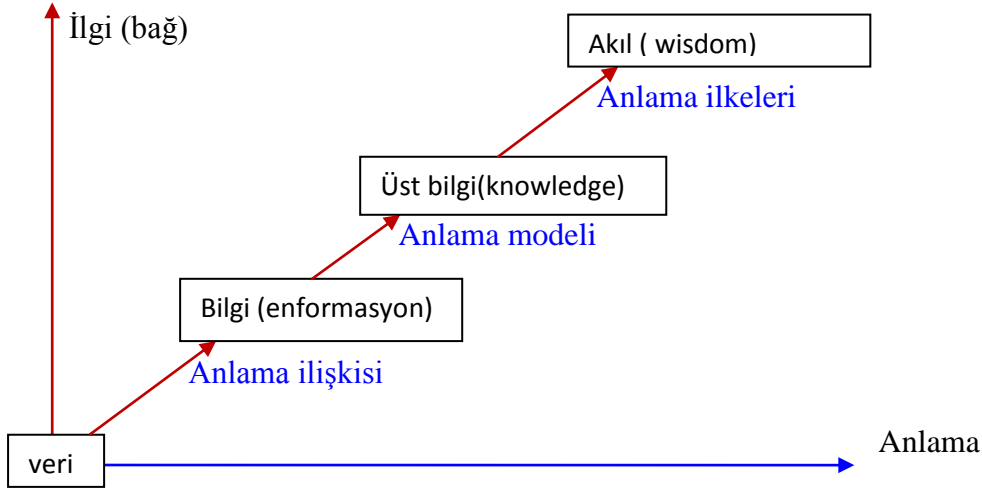
Üst bilgi (knowledge): Bilgi hiyerarşisinin üst kısmında yer alan üst bilgi (Knowledge), enformasyonun özellikli bir amaç ve hedef doğrultusunda kullanılması, analiz edilmesi, sınıflanması ve gruplama işlemini yapılması sonucu ortaya çıkan bir kavram olarak dikkat çekmektedir. Bilgi, enformasyonun yorumlanması, analiz edilmesi ve zenginleştirilmesi, bireysel anlamda düzenlenmesi, özümlemesi durumudur. Öğrenme ve deneyim yolu ile elde edilmiş olan önceki bilgilerle bütünleşmiş bir haldedir. Alınacak kararlara ve sergilenecek davranışlara yol gösterici bir olgudur. Bilginin kaynağı verileri kullanarak elde ettiği sonuçları bilen kişinin aklıdır. Üst bilgi yargılama ve üzerine düşünme yoluyla elde edilen deneyim ve kazanımlardır şeklinde ifade edilebilir. (Bensghir,1996;14 ; Sayısal Yöntemler, 2010).

Akıl (Wisdom): Akıl (Wisdom), bütünleştirilmiş bilgi olarak da ifade edilebilir. Akıl son derece yararlı olan enformasyondur. Akıl söz konusu bu enformasyonu başka bir alana taşıyabilme kabiliyetidir. Akıl mevcut enformasyonu kullanarak çeşitli çıkarımlar yapma ve enformasyonu somutlaştırma işlemi olarak da ifade edilebilir. Aklın bilgiden farkı karmaşıklık derecesidir. Öğretmenlerin öğrencilerine aktardığı şey enformasyondur, öğretmenin öğrencilerine bilgi vermesi durumu söz konusu olamaz çünkü her öğrenci verilen enformasyonu kendince değerlendirip bilgiyi bu şekilde elde eder işte bu süreç akıl olarak adlandırılır. Akıl kişisel bir sentezdir ve bilginin sindirilmesi, özümsemesi ve içselleştirilmesidir (Bellinger, v.d., 2004 ; Sayısal Yöntemler, 2010).

Yukarıda detaylı bir şekilde ele alınan bilgi hiyerarşisi ve onu oluşturan kavramların daha iyi anlaşılabilmesi için bilgi hiyerarşisini sistematik bir hale getiren aşağıdaki şekil 1.2. önem teşkil etmektedir. Şekil 1.2'yi yorumlamak yerine şekil üzerinde bir örnek vermek gerekirse, işletmeler için pazarla ilgili olan veya diğer ekonomik ölçümler gözlem yolu ile elde edilebildiği için **veri (data)** sayılırken, bunların analizleri ve pazarın ekonomik davranış modellerinin anlaşılır bir yapıya dönüştürülmesi **enformasyon (information)** ve genel anlamda ekonomi, pazar değerlendirmeleri ve stratejik planlar uygulamaya yönelik olarak yapılan hazırlıklar **bilgi (knowledge)** sayılmaktadır. Son kategoride, tüm bu aşamaların gerçekleşmesi

ve şirketin başarıya ulaşması ise şirket ile ilgili bir fikir oluşturduğundan dolayı **fikir oluşturma** (*wisdom*) olarak adlandırılmaktadır (Sağsan, 2002: 217).

Şekil 1.2.Bilgi Hiyerarşisi



Kaynak: BELLİNGER, G., Durval, C., Anthony, M. (2004). "Data, Information, Knowledge, and Wisdom" <http://www.systems-thinking.org/dikw/dikw.htm>

Yukarıda detaylı bir şekilde tanımlanan ve anlatılan bilginin değer teşkil etmesi için belirli özellikleri bünyesinde barındırması gerekmektedir. Her bilginin değer taşıması mümkün değildir. Bilgi karar vermesi gereken yöneticilere yardımcı olmalı, yöneticinin karar verme sürecinde, yöneticiyi olumsuz etkileyen belirsizlikleri azaltmalı ve karar verme sürecindeki ihtiyaçlarını makul derecelerde karşılamalıdır. Bilginin yararlı ve değerli olabilmesi için taşıması arzu edilen özellikler aşağıdaki sıralanmıştır (Bensghir, 1996; Gökçen, 2007; Rodoplu, 2008; Yeniçeri ve İnce, 2005):

- **Bilginin doğru olması ve doğrulanabilirliği:** Değerli bilgi olarak nitelendirilen ve karar alma sürecinin temelini oluşturan bilginin sahip olması gereken en önemli özelliktir. Bilginin doğruluk kalitesi bilginin hatasız olma derecesi ile paralel bir yol izler. Ancak burada göz ardı edilmemesi gereken nokta %100 doğru bilgiye ulaşmanın her zaman mümkün olamayacağıdır. Bu nedenle karar verici kişiler %100 doğru bilginin olmadığı durumlarda doğruluk düzeyi kabul edilebilir sınırlar içerisinde olan bilgilerden yararlanırlar

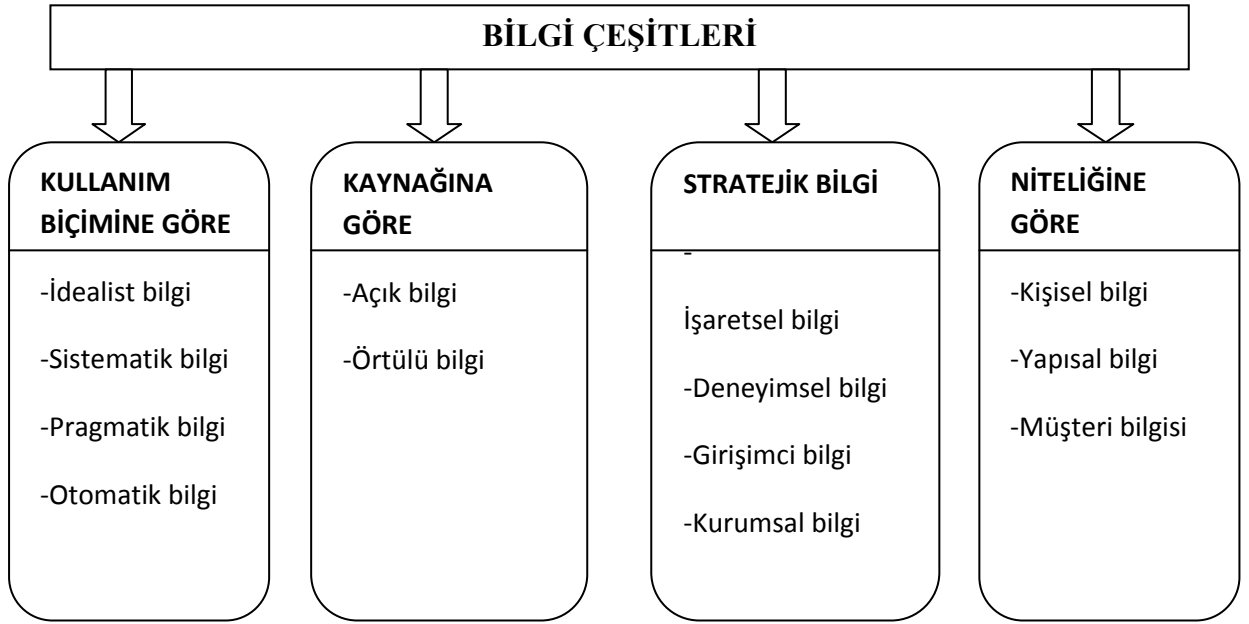
- **Bilginin eksiksiz (tam) olması:** Bilgi doğru veya doğrulanabilir olabilir ancak her zaman için tam olmayabilir. Tam olmayan bilgi ile alınan kararlarda hata olasılığı oldukça yüksek olabilir. Burada ilgili kişiye sunulan bilgi miktarının çokluğu bilginin tam olduğunu göstermez. Tam bilgi niteliksel bir olgu olarak kabul edilebilir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta bütün bilgilere ulaşmak mümkün olmayacağı için önemli olan bilgilerin ilgiliye sunulmasıdır.
- **Bilginin doğru zamanlı olması:** Bilgi, ona ihtiyaç duyulduğunda kullanıma hazır olmalıdır. Ancak bilgiye hızlı ulaşma çabaları bilginin doğruluk ve eksiksizlik v.b. özelliklerinin seviyesini aşağıya çekmemelidir. Bir başka önemli unsur ise bilginin zamanlı olması demek sadece içinde bulunulan zamana ait olması anlamına gelmemektedir. Geçmişe ait bilgilerde bazen zamanlı olabilir. Örneğin bir işletme ile ilgili finansal analizler (eğilim yüzdeleri, dikey analiz v.b.) yapılırken geçmiş dönemlere ait bilgilerde öneme sahiptir. Geçmiş bilgilerin saklanması ve sınıflandırılmasında bilgisayarların rolü çok önemlidir.
- **Bilginin ilgililiği:** Bilgi esas konuyla ilgili olmalıdır. Yani bilgi karar verecek veya bilgiyi kullanacak kişinin kullanımına uygun olarak karar vereceği veya kullanacağı alanla ilgili olmalıdır. Eğer bilgi bu özelliğe sahipse karar üzerinde iyileştirici ve geliştirici bir özelliğe sahip olacaktır. Bilginin ilgisiz olması aşırı bilgi yüklemesine neden olacağı için karar vericinin asıl ilgili bilgiye ulaşmasını engelleyerek onun için bir engel oluşturabilmektedir. İlgisiz bilgi gereksiz işlemlere yol açacağı için zaman kaybına neden olabilir.
- **Bilginin sadeliği:** Bilgi olabildiği kadar sade ve anlaşılır olmalıdır. Gereksiz detaylar ve karmaşıklıklar bilgi kullanıcısının işini zorlaştıracağı için bu gibi şeylerden kaçınılmalıdır. Bilgi kullanıcıyı ikileme düşürmeden kolayca anlaşılabilir bir şekilde olmalıdır. Yani önemli olan bilgilerin ayrıntılar arasında kaybolmasına izin verilmemelidir.

- **Bilginin ekonomik olması:** Günümüzde bilgi işletmeler için bir üretim faktörü olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle bilginin bir maliyeti vardır. Bilgiyi elde etmek için belirli bir maliyete katlanmak gerekir. Ancak bilginin maliyeti elde edilen bilginin sağlayacağı faydadan daha az olmalıdır. Ekonomik bilgi, üretmesi gereken faydanın onu elde etmek için katlanılan maliyetten daha fazla olduğu bilgidir.
- **Bilginin ulaşılabilir olması:** Bilgi ancak paylaşıldığında ve organizasyona değer katacak biçimde kullanıldığında anlamlı bir faaliyete dönüşür. Bilgiyi kullanacak ve bilgiyi kullanarak karar alacak kişilerin bilgiye istedikleri her zaman rahatça ulaşmaları gerekmektedir. Değerli bilgi olarak tanımlanan bilginin bu özelliği taşıması aranan bir niteliktir. Bilgisayarlar bilginin bu özelliğini desteklemektedir. Bilgi ancak paylaşıldığında ve organizasyona değer katacak biçimde kullanıldığında anlamlı bir faaliyete dönüşür.
- **Bilginin güvenilirliği:** Bilginin güvenilir olması ve içerisinde çarpıtılmış veriler bulundurmaması gerekir. Bilgiyi kullanacak kişilerin aklında soru işareti bırakmaması gerekir.

Bilginin değerli olup olmaması yukarıda belirtilen özelliklere bağlıdır. Bilgi eğer bu özellikleri taşıyorsa değerlidir ve kullanıcıya fayda sağlayabilir denilebilir. Buradan hareketle her bilgi önemli ve değerli değildir çıkarımı yapılabilir. Bilgi eğer beklentileri karşılıyor ve yarar sağlıyorsa değer ve önem teşkil eder denilebilir.

Yukarıda özelliklerine yer verilen, bilgi çeşitli kıstaslara göre sınıflandırılmaktadır. Bilgi kullanım şekline göre, kaynağına göre, niteliklerine göre ve rekabet üstünlüğü sağlamasına göre sınıflandırılabilir (Yeniçeri ve İnce, 2005: 36-44). Bu sınıflandırılma şu şekilde sistematik bir şekil haline getirilebilir;

ŞEKİL 1.3 BİLGİNİN SINIFLANDIRILMASI



Kaynak: YENİÇERİ, Ö., İnce. M., (2005). “**Bilgi Yönetim Stratejileri ve Girişimcilik**” IQ Kültür-Sanat Yayıncılık, İstanbul.

A) Kullanım biçimine göre bilgi çeşitleri;

İdealist Bilgi: Bu bilgi türü vizyonun oluşturulmasına, hedeflerin belirlenmesine, değer ve inançların yönlendirilmesine ve kararlar verilmesine katkı sağlar. İdealist bilgi, motivasyonu yönlendirmek ve referans noktalarını yeniden çerçeveleyecek şekilde bütünü algılamak şeklinde değerlendirilebilir. Yeni kuramlar üretirken idealist bilgi düşünce alternatifleri üretilmesini sağlar. Teknik olmayan stratejik düşünce bu düzlemdeki bilgi tarafından yönetilir. İdealist bilginin kaynağı okunulan kaynaklar, insanın yaşantısında yaptıkları ve hayatı süresince içerisinde bulunduğu fikir alışverişleri ve tartışmalardır (Barutçugil, 2002: 61-62).

Sistematik Bilgi: Karşılaşılan olaylarla baş etmeye çalışırken başvurulan genellemeleri, modelleri ve düzenlenmiş biçimde gerçeği algılamayı sağlayan sistematik bilgidir. Sistemlerin nasıl çalıştığını, iç mekanizmalarını bu bilgi ile anlar, değişkenlere müdahale edildiğinde sonuçlarda ne tür farklılıklar olacağı sistematik bilgi sayesinde çözülür. Yöntem ve kılavuz oluşturmaya yarayan bir bilgidir. Bu tür bilginin kaynağı genellikle formel eğitim olmakla beraber gözlemlerden, üretilen senaryolar ve modeller de bu bilgiye kaynak oluşturur. Sistematik bilgi bilinçli

olarak sahip olunan bir bilgi türü olup kendi içinde bütün oluşturan alt sistemlerden oluşur (Barutçugil, 2002 : 61-62).

Pragmatik Bilgi: Bu düzeydeki bilgi bir işi yaparken ve kararlar alırken bilinçli olarak kullanılan kurallar, gerçekler ve kavramlardır. Büyük ölçüde know-how bilgisidir. Sorumluluk alanına giren konularda bir yöneticinin neler yapması gerektiğini bilmesi, pragmatik bilgiye bir örnektir. Bilinçli alınan kararlarda mantık yürütürken, güçlü ve güçsüz noktaların analizini yaparken pragmatik bilgi değerlendirmektedir. Bu bilginin kaynakları eğitim, verilen talimatlar ve el yordamıyla bulunulanlardır (Barutçugil, 2002 : 61-62).

Otomatik Bilgi: İçselleşmiş bilgidir. Düşünmeden gerçekleştirilen eylemler, otomatik olarak sahip olunan bilginin sonucudur. Rutin davranışlar otomatik bilginin en tipik örnekleridir. Alışkanlıklarda, prosedürlerde ve verilen tepkilerde ortaya konulan otomatik bilginin çoğunlukla bilincinde olunmaz (Barutçugil, 2002 : 61-62).

B) Kaynağına göre bilgi çeşitleri

Açık ve Örtülü Bilgi: Bilgi, kaynağına göre birbirine ters olan açık ve örtülü bilgi olmak üzere iki bileşenden oluşmaktadır. Örtülü bilgi, insanın aklında tecrübe ve yaptığı iş aracılığıyla yer edinen bilgidir. Bu bilgi türü, edinilen tecrübeler sayesinde elde edilen sezgi, duygu, değer ve inançları içerir. Örtülü bilgi aynı zamanda, açık bilgiyi oluşturmak için kullanılan bilgidir ve diyalog, senaryo ve metafor kullanımıyla iletilmektedir. Bu bilgi kolay fark edilebilir ve ifade edilebilir, kişiseldir, nitelendirilebilirliği ve başkalarıyla paylaşımı zordur (Güçlü ve Sotirofski, 2006 : 354).

C) Stratejik bilgi çeşitleri;

İşaretsel bilgi: Bilgi ekonomisinde bilginin önemli bir kısmının işaretler olduğu şeklinde bir ifade bulunmaktadır. Ancak bu işaret olarak var olan bilgi parçaları, biçim değil içerik yoğun bir nitelik taşımaktadırlar. Üretilen ve yayılan çoğu bilgi yoğun bilişsel bir içerik taşımakta ve dolayısıyla alıcıya yorumlaması gereken mesajlar sunmaktadır (Barca, 2002).

Deneyimsel Bilgi: Deneyimsel bilgi, diğer bilgi kategorilerinden farklı olarak, ancak yaparak, tekrarlanarak ortaya çıkarılabilecek bir bilgi türünü oluşturur. Deneyimsel bilgi türünün elde edilmesi zaman, enerji ve kaynak gerektirdiği için kolay ve çabuk elde edilemez. Dolayısı ile işletme bazında pozitif bir fark yaratma ve onu sürdürme konusunda önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü taklit edilmesi ve rakip işletmelerin eline geçmesi oldukça zordur (Barca, 2002).

Girişimci bilgi: Girişimci bilgiyi diğer bilgi kategorilerinden ayıran onun girişimci, yenilikçi bireylerin pürüzsüz ticari akışı ve pazarın dengesini bir yaratıcı yıkıcılıkla değiştirmeleri ve ekonomik aktivitenin sınırlarını genişletmelerinden gelmektedir. Geleneksel olarak, faaliyetler rutin olan ve rutin olmayan olarak ayırt edilmiş ve bütün sistem rutin eylemler etrafında açıklanmaya çalışılmıştır. Girişimci yaratıcılıkta alışlagelmişin dışına çıkarak pürüzsüz rutin ticari akışı ihlal etmektedir. Bu ise ancak ticarete konu olabilecek radikal bir fikre sahip olmak ile mümkün olmaktadır. Girişimsel bilgi kişisel, öznel, kontekst-bağımlı ve dolayısıyla formüle edilmesi ve iletişime konu edilmesi zor bir bilgi türüdür (Barca, 2002).

Kurumsal bilgi: Kurumsal bilgi örgütün süreçlerine, prosedürlerine, rutinlerine ve yapılarına sinmiş durumda mevcuttur. Böylesi bir bilgi bir yerden başka bir yere bütün birey ve onların kabul edilmiş ortak iş görme partnerleri ile beraber aktarılmadıkça transfer edilemez. Kurumsal bilgi örtülü olma özelliğine sahiptir ve bu nedenle içinde üretildiği ortam ve üretimine katılanlar bir bütün olarak aktarılmadıkça transferi olanaksızdır. Dolayısı ile, bu tür bilgi transferi çoğu zaman işbirlikleri, şirket evlilikleri, birleşmeler ve satın almalar yolları ile gerçekleştirilebilir (Barca, 2002).

D) Niteliklerine göre bilgi çeşitleri;

Kişisel bilgi: Kişinin sahip olduğu bilginin değer ifade etmesidir. Kişisel bilgi işletmede çalışan kişilerin kendilerine ait bilgilerine dayanan unsurlardan oluşmakta olup, çoğu kez kişiyle beraber işletmeden işletmeye taşınma özelliği göstermektedir (Yeniçeri ve İnce, 2005: 43-44).

Yapısal bilgi: İşletmelerde genel olarak bilgiye dayalı yerleşmiş bir sistemi ifade eder. İşletmede özümsemiş, içselleştirilmiş ve uygulanan süreçlerde kullanılan

ve ürünlerle beraber hizmetlere de yansıyan bir değer olarak tanımlanabilir. Yapısal sermaye olarak ta adlandırılabilir (Yeniçeri ve İnce, 2005: 43-44).

Müşteri bilgisi: İşletme ile sürekli olarak çalışan ve ilişki içerisinde olan müşterilere ait olan bilgilerdir. Bu bilgi türü genellikle müşterilerin büyüklüğü, alışveriş yapma sıklığı v.b. konuları içerir (Yeniçeri ve İnce, 2005: 43-44).

1.2. Bilgi Toplumu ve Bilginin Toplum Üzerine Etkileri

Frances Bacon 1600'lü yıllarda bilginin elinde bulunduran için bir güç ve bir kuvvet olduğunu söylemiştir. Ancak bu söylemden dört yüz yıl geçmiş olmasına rağmen daha sonra gelen insanlar 2000'li yıllara doğru bilgi toplumundan bahsetmeye başlamışlardır (Karakas ve Yaralı, 2004). Bacon'un bu söylemi doğrultusunda, "Bilgi toplumu" kavramının 1900'lü yıllardan önce ortaya atıldığı söylenilebilir. "Bilgi Toplumu" kavramının ortaya çıkması ile ilgili ilk somut adımlar "İletişim çağı" kavramının ilk kez Kanada'lı iletişimci Marshall Mc Luhan tarafından 1962 yılında kullanılması, ardından "Bilgi toplumu" kavramının ise ABD'li iktisatçı Fritz Machlup tarafından yine aynı yıl içerisinde kullanılması olarak atıldığı kabul edilmektedir. Ayrıca Porat (1978) ve Masuda (1990) da "bilgi toplumu" kavramını ilk kullananlar arasında sayılmaktadır (Yılmaz, 1998: 149).

Günümüzde çoğu zaman "sanayi ötesi toplum", "postmodernizm", "sibernetik kapitalizm", "kontrol devrimi" gibi terimler ile "bilgi toplumu" terimi benzer anlamlı olarak kullanılmakta ve birbirlerini ikame ettikleri düşünülmektedir. Diğer taraftan "bilgi toplumu" terimi ile ilgili farklı bilim adamları çeşitli tanımlar yapmaktadır. Bazı bilim adamları bilginin işlenmesinde, depolanmasında ve dağıtımında son yüzyılda meydana gelen teknolojik gelişmeleri ön planda tutmuşlardır. Bu noktadan hareketle söz konusu bilim adamları, bilgisayar ve iletişim teknolojisi (bilgi teknolojisi) ağırlıklı bir bilgi toplumu tanımı yapmışlardır. Bazı bilim adamları ise bir ülkedeki Gayri Safi Milli Hâsılının (GSMH) kaçta kaçının bilgi sektöründen geldiğine ya da bilgi ile ilgili işlerde çalışan insan gücünün toplam iş gücüne oranına bakarak ekonomik ya da mesleki ağırlıklı tanımlar yapmışlardır. Bir kısım bilim adamları ise ağların sunmuş olduğu hızlılığının ve paylaşımın veri

iletişimine olanak sağladığına dikkat çekerek bilgi toplumu terimini mekânsal açıdan tanımlamakta, bazıları da eskiye oranla giderek artan toplumsal dolaşımdaki bilgi miktarını göz önünde bulundurarak kültürel ağırlıklı tanımlara yönelmektedirler (Tonta, 1999: 364).

Bilgi toplumu kapsamlı bir şekilde tanımlandığında; yeni temel teknolojilerin gelişimiyle bilgi sektörünün, bilgi üretiminin, bilgi sermayesinin ve nitelikli insan faktörünün önem kazandığı, eğitimin sürekliliğinin ön plana çıktığı bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer taraftan bilgi toplumu iletişim teknolojileri, bilgi otoyolları, elektronik ticaret gibi yeni gelişmeler ile toplumu ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal açıdan sanayi toplumunun ilerisine ve daha modern bir sürece taşıyan bir gelişme aşaması olarak tanımlanabilir (Aktan ve Tunç, 1998).

Toplumun sosyo-ekonomik yönden gelişmesi sürecinde başta insan faktörü ve bilgi olmak üzere tüm alanlarda yapısal değişimi gerekli kılan, sanayi toplumunun uzantısı olarak ortaya çıkan bilgi toplumu, çeşitli kavramlarla ifade edilmektedir. Bu kavramlardan bazıları şu şekilde ifade edilmektedir; “bilgi ekonomisi”, “sanayi-sonrası toplum”, “bilişim toplumu”, “bilgi çağı” v.b.. Diğer taraftan, sosyo-ekonomik gelişme sürecinde tarım alanında yaşanan gelişmeler birinci dalga, sanayi alanındaki gelişmeler sonucu ortaya çıkan devrim ikinci dalga, enformasyon devrimi veya bilgi toplumundaki gelişmeler ise “üçüncü dalga” olarak nitelendirilmektedir. Üçüncü dalga, ekonomik, sosyal, kültürel ve siyasal alanda yeni bir yaşam biçimi getirmektedir. Bu yeni gelişmeler yeni davranış biçimlerinin oluşmasına yol açmakta ve toplumu standartlaşma ve merkezileşmenin ötesine taşımaktadır. Bu yeni uygarlık, farklı bir dünya görünümünü de beraberinde getirmekte; zamanı, mekanı, mantık ve nedenselliği ele almada kendi özgül biçimlerini geliştirmekte ve geleceğin politikasının ilkelerinin de kendine göre oluşmasına yol açmaktadır (Aktan ve Tunç, 1998). Sanayi toplumu ve bilgi toplumu arasındaki en büyük ayrışma noktalarından biri sanayi toplumunda maddi sermayenin yerini bilgi ve insan sermayesi almış olmasıdır (Sivas ve Özdemir, 2003: 357). Sanayi toplumu ve bilgi toplumu arasındaki farkı daha iyi anlamak için aşağıdaki Tablo 1.3 önemlidir.

Tablo 1.2. Sanayi Toplum Ve Bilgi Toplumu Arasındaki Farklılıklar

	Sanayi Toplumu		Bilgi Toplumu
Yenilikçi Teknoloji	- Öz -Temel fonksiyon -Üretim gücü	-Buhar makinesi (güç) -Fiziksel emeğin ikamesi -Maddi üretim gücü (kişi başına sermaye artışı)	-Bilgisayar (bellek, hesaplama, kontrol) -Zihinsel emeğin ikamesi -Bilgi üretme gücü (optimum hareket –seçim kapasitesinde artış)
Sosyo-ekonomik yapı	-Ürünler -Üretim merkezi -Piyasa -Öncü endüstriler -Endüstriyel yapı -Ekonomik yapı -Sosyo-ekonomik ilke -Sosyo-ekonomik özne	-Faydalı mallar ve hizmetler -Modern fabrika (makine-ekipman) -Yeni dünya, koloniler, tüketici satın alma gücü -İmalat endüstrileri (makine, kimya endüstrileri) -Birincil, ikincil ve üçüncül endüstriler -Mal ekonomisi (işbölümü, üretim ve tüketim ayrılması) -Fiyat ilkesi (arz ve talep dengesi) -Girişimler (özel sektör, kamu sektörü, üçüncü sektör)	-İletişimsel bilgi, teknoloji, bilimsel bilgi -Bilgi kullanımı (bilgi ağları, veri bankaları) -Bilimsel bilgi sınırlarının, bilgi alanının genişlemesi -Entellektüel endüstriler (iletişimsel ve bilimsel bilgi endüstrileri) -Matris endüstriyel yapı (birincil, ikincil, üçüncül ve dördüncül endüstri sistemleri) -Sinerjik (synergetic) ekonomi (ortaküretim ve kullanım) -Amaç ilkesi (sinerjik (ortak) ileri besleme ilkesi) -Gönüllü topluluklar (yerel topluluklar ve bilgi toplulukları)

	-Sosyo-ekonomik sistem	-Sermayenin özel mülkiyeti, serbest rekabet, kâr maksimizasyonu	-Alt yapı, sinerji ilkesi, toplumsal faydanın önemi
	-Toplum biçimi	-Sınıflı toplum (merkezi güç, sınıfları kontrol)	-Fonksiyonel toplum (çok merkez, fonksiyon, otonomi)
	-Ulusal hedef	-Gayri safi ulusal refah	-Gayri safi ulusal tatmin
	-Hükümet biçimi	-Parlamenter demokrasi	-Katılımcı demokrasi
	-Sosyal değişimin itici gücü	-İşçi hareketleri, grevler	-Sivil hareketler ve sorunlar
	-Toplumsal problemler	-İşsizlik, savaş, faşizm	-Gelecek şokları, kişisel dokunulmazlığın ihlali
	-En ileri aşama	-Yüksek kitlesel tüketim	-Yüksek kitlesel bilgi üretimi
Değerler	-Değer standartları	-Maddi değerler (psikolojik gereksinimlerin karşılanması)	-Zaman değeri (hedefe yönelik başarı gereksinimlerinin karşılanması)
	-Etik standartlar	-Temel insan hakları, insanlık	-Öz disiplin, toplumsal katılım
	-Zamanın ruhu	-Rönesans (insanın özgürleşmesi)	-Küreselleşme (insan ve doğanın ortak yaşayışı)

Kaynak: Tonta, Y., ve Küçük, M. E., (2005) “Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Temel Dinamikler” Türk Kütüphaneciliği, 19(4): 449-464,

Tablo 1.3.’te görüldüğü üzere bilginin toplum üzerinde önemli etkileri olmuştur. Bilginin önemli bir hale gelmesi ile toplumun yaşam tarzında ve sosyo-kültürel, sosyo-ekonomik, siyasi ve toplumsal yapısında önemli değişiklikler meydana getirmiştir. Ayrıca Tablo’da yer alan sanayi ve bilgi toplumu arasındaki farklılıklarda dikkati çeken noktalardan biri merkezîyetçilikten toplum yapısından, çok merkezli bir toplum yapısına doğru gidiştir. Bilgi toplumunun çok merkezli olma özelliği sonucunda sosyal yapıda ve siyasal alanda iki önemli sonuç ortaya çıkmıştır.

Birincisi bilgi teknolojilerinin sınır tanımaz özelliği, geleneksel yapı ve değerleri çözmekte ve bireysel haz ve yaşantıyı merkezleştirmektedir. İkincisi ise, bu çok merkezlilik ulus-devleti ve onun bütün sosyal ve siyasal bağlamlarını içerden ve dışarıdan kuşatmaktadır (Kocacık, 2003: 4). Açıkça görüldüğü üzere bilgi toplum üzerinde oldukça etkili olmuştur. Bilginin etkisi öylesine büyüktür ki günümüzdeki toplumu niteleyen bir kavram olarak hayatımızda yer almaktadır.

1.3. Bilgi Yönetimi

Son yıllarda kişisel kullanıma sunulan bilgisayar teknolojileri ve elektronik iletişim alanındaki hızlı değişiklikler ve gelişmeler, insanlara özellikle işletme sahipleri ve çalışanlarına bilgi ve veriye ulaşma, meydana çıkarma, beceriyle kullanma, depolama ve dağıtma yeteneğini sunmuştur. Günümüzde bilgi günlük bazda araçlar ve internet yoluyla hızlı bir şekilde iletilmekte ve toplum içerisinde yayılmaktadır. Bunun yanında iletişim kapasitesi hızındaki artış birçok endüstri ve iş alanı için küresel pazarlar meydana getirmiştir. Bu doğrultuda rekabetin artması ve küreselleşme Dünya’da yeni yönetim yaklaşımlarının doğmasına ve popülerlik kazanmasına neden olmuştur. Bu yeni yaklaşımlar arasında ön plana çıkanlar, toplam kalite yönetimi, müşteri tatmini, kıyaslama, küçülme, dış kaynak kullanımı, örgütsel öğrenme, stratejik planlama ve tabi ki bilgi yönetimidir. 21. Yüzyılda işletmeler, rekabet gücüne sahip olmalı, hızlı hareket edebilmeli, pazarda yenilikçi olmalı ve küresel şartlara uyum sağlamalıdır. Bütün bunları gerçekleştirebilmek stratejik başarıyı en üst düzeye çıkaracak şekilde bilgi oluşturma kapasitesi yüksek yeni tip organizasyonlar gerektirmektedir. Bu doğrultuda işletmeler için bilgi, evrensel pazarda ve çevrelerde ayakta kalabilmek ve başarı için diğer üretim faktörlerinden farksızdır. Bu nedenle işletmeler bilgi üreten ve bilgiyi yöneten mekanizmalar halini almalıdır (Gupta ve diğerleri, 2007: 41). İşletmeler öğrenen örgütler olmalı ve öğrenme kapasitelerine önem vermelidir aksi takdirde varlıklarını sürdürmeleri imkânsız bir hal alacaktır (Alazmi ve Zairi, 2003: 199). Yukarıda belirtilen unsurlar bilgi yönetiminin işletmeler için son derece önemli olduğunu vurgulamaktadır. Bu gelişmeler ve gereklilikler doğrultusunda “Bilgi yönetimi” yaklaşımı ortaya çıkmış ve günümüz yönetim yaklaşımları içerisinde önemli bir yer edinmiştir.

1990'lı yılların sonunda yapılan çalışmaların sonucunda bilgi yönetimi gelişmekte ve yeni yeni ortaya çıkmakta olan bir organizasyon uygulaması, süreci olmanın yanında bilgi disiplini olarak nitelendirilmiştir. Bilginin yönetimi şüphesiz ki, yeni bir olgu değildir. İnsanlar tarihin her döneminde, gerek bireyler gerekse insan toplulukları düzeyinde, amaçlarına ulaşabilmenin temel aracı olan bilgiyi etkin bir şekilde yönetme arayışında olmuşlardır. Ancak bilgi yönetiminin bir disiplin olarak ortaya çıkışı ve organizasyonlar açısından örgütsel bir süreç olarak tanımlanması, enformasyon teknolojilerinin gelişimiyle paralel olarak, son dönemlerde gerçekleşmiştir (Kalkan ve Keskin, 2005: 182). Bilgi yönetimin, birçok araştırmacı ve akademisyen tarafından tanımlandığı görülmektedir. Bilgi yönetimi ile ilgili çeşitli tanımlar aşağıdaki tablo 1.4' te verilmiştir.

Tablo 1.3. Bilgi Yönetimi Tanımları

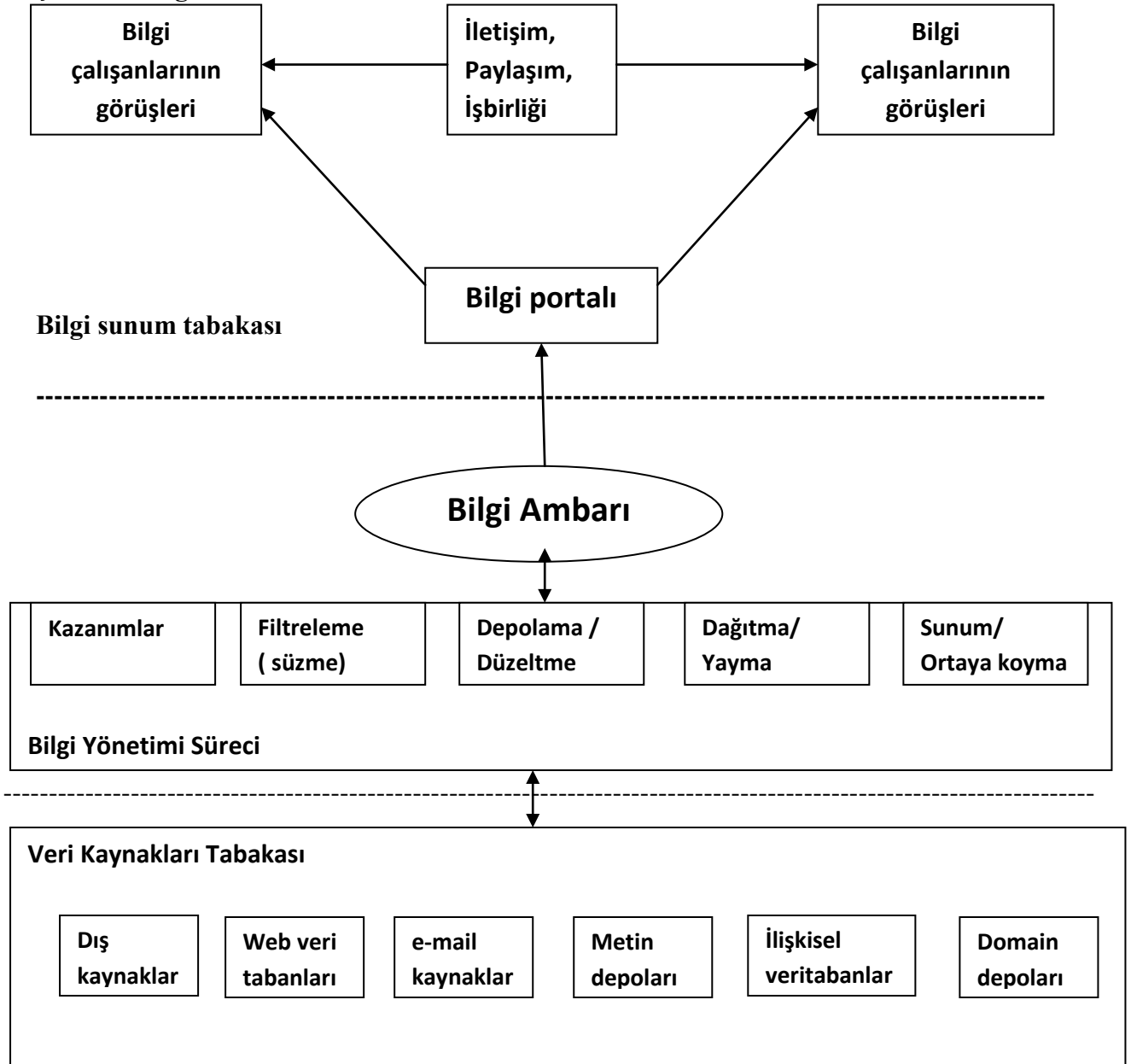
Gupta ve diğerleri (2007: 43)	Bilginin oluşturulmasını, dağıtılmasını ve kullanılmasını yöneten süreçler yığındır. Bilgi yönetimi destekleyici organizasyon yapılarının oluşturulmasını, organizasyon üyelerinin işlerinin kolaylaşmasını, bilgi teknolojilerinin organizasyon içerisine yerleştirilmesi sonucu takım çalışmasına önem verilmesini ve bilginin organizasyon içinde yayılmasını içerir
De Jarnett (1996)	“Bilgi yönetimi, bilginin tanımlanması, yorumlanması, bilginin dağılımı ve kullanımı, bilgiyi koruma süreçleri ve bunun sonucunda ortaya çıkan bilgi yaratımıdır”
Beijerse (2000)	“Bilgi faktörünü üretken kılarak örgütün amaçlarını gerçekleştirmek”
Taylor ve diğerleri (1996)	“ Güçlü çevresel güçler 21. Yüzyıldaki yönetici dünyasını biçimlendiriyor. Bu güçler örgütsel süreçte ve insan kaynağı stratejisinde temelden bir değişim gerektirmesi ve bu değişim sürecinin kendisi bilgi yönetimidir”
Quitutas ve diğerleri (1997)	“Bilgi yönetimi, varolan gereksinimlere karşılık vermek, edinilmiş bilgi servetini belirlemek ve geliştirmek, yeni fırsatlar yaratmak için kritik bir biçimde bilgiyi yönetme sürecidir”
Peters (1992)	“Bilgi yönetimi kavramının can alıcı noktası, yalnızca enformasyon teknolojisi değildir. Bu sorunun yanıtı byte ya da bitlerden öte, daha çok psikoloji ve tüm aile içerisinde bilginin pazarlanması ve psikoloji kavramlarının altında yatıyormuş gibi görünüyor”.
Brooking (1997)	“Bilgi yönetimi insan merkezli değerleri yönetmek için strateji ve taktiklerle ilgili olan bir etkinliktir”

Townley(2002)	“Townley bilgi yönetimini, bir organizasyonun misyonunu gerçekleştirmek veya amacına ulaşmak ve aldığı kararları etkili biçimde kullanmak için üretme ve paylaşma açısından bilgiyi kontrol altına alma faaliyeti şeklinde tanımlamaktadır”
Yeniçeri ve İnce (2005)	“ Bilgi yönetimi en açık ifadeyle bilgiyi yaratmak, elde tutmak, paylaşmak ve geliştirmek için kullanılacak yeni radikal yollar olarak tanımlanabilir”
Todd (1990)	“ İnsanların yeterliliklerini, deneyimlerini, uzmanlıklarını, yeteneklerini, eğilimlerini, uygulamalarını ve hayallerini etkili olarak örgütleyen, bunlardan yararlanan örgütsel ve kişisel uygulamalardan oluşan enerjilerini örgütün içerisine katma ve örgütün amaçlarına ulaşması için enformasyon kaynaklarının parçaları olarak ifade edilen durumları örgütle bütünleştirmedir”
Leonard ve Barton(1998)	Bilgi yönetimi işletme performansını artırmak için, her türlü bilgi oluşturma süreci, kazanımı, sahipliği, paylaşımı ve kullanımınıdır.
Hsu ve Shen(2005)	Bilgi yönetimi işletmenin becerilerini geliştiren, bilginin dağıtımını sağlayan sistematik ve organize olmuş bir iş stratejisidir.
Davenport ve Prusak	Bilgi yönetimi bilginin etkili bir şekilde üretilmesi, paylaşılması ve kullanılması için işletmelere yardımcı olan bir olgudur.
Wadhwa ve Saxena(2007)	Bilgi yönetimi, işletmelerin performansını geliştirmek için, bilginin oluşturulması, paylaşılması, uyarlanması ve geliştirilmesi şeklinde görülebilir.

Kaynak: CELEP, C. Çetin, B. (2003) Bilgi Yönetimi, Anı Yayıncılık, Ankara. GUPTA, J. N.D, Sharma , S. K., Hsu, J., (2007) “**An Overview of Knowledge Management**” Ed: Murray, J. E., Knowledge Management: Concepts, Methodologies, Tools and Applications, Information Science Reference, Hershey, New York, KALKAN, D. Keskin, H. (2005) “**KOBİ’lerde Bilgi Yönetimi Süreci ve Araçları**” Bilig, Güz / 2005, sayı 35, 173-204, KARAKAŞ, B. Yaralı, A. (2004) “**Kamu Yönetiminden Bilgi Yönetimine**”, 3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/13-02.pdf>., YENİÇERİ, Ö., İnce, M., (2005). “Bilgi Yönetim Stratejileri Ve Girişimcilik” IQ Kültür-Sanat Yayıncılık, İstanbul. HSU, S. S, H., (2005) “**Knowledge Management And Its Relationship With TQM**” Total Quality Management Vol. 16, No. 3, 351–361, May. GOURLAY, S., (2001) “**Knowledge Management And HRD**” Human Resource Development International, 4:1, pp. 27–46. WANG, E., KLEIN, G., JIANG, J, J., (2007) “**IT Support İn Manufacturing Firms For A Knowledge Management Dynamic Capability Link To Performance**” International Journal of Production Research, Vol. 45, No. 11, 1 June, 2419–2434. WADHWA, S., S, A., (2007) “**Decision Knowledge Sharing: Flexible Supply Chains İn KM Context**” Production Planning & Control, Vol. 18, No. 5, July, 436–452.

Tablo 1.4’te yer alan tanımlar doğrultusunda bilgi yönetiminin gerçekleşebilmesi için, bilgi yönetmek için uygun bir organizasyon geliştirilmeli ve uygulanmalıdır. Bilgi yönetimi için gerekli olan organizasyon bilgi yönetimin başarısı için çok önemlidir. Bilgi yönetimi mimarisi olarak ta adlandırılan bu organizasyon aşağıdaki **Şekli 1.4**’ te ayrıntılı olarak sunulmuştur.

Şekil 1.4 Bilgi Yönetimi Mimarisi



Kaynak: GUPTA, J. N.D, Sharma , S. K., Hsu, J., (2007) "An Overview of Knowledge Management" Ed: Murray, J. E., Knowledge Management: Concepts, Methodologies, Tools and Applications, Information Science Reference, Hershey, New York

1.3.1. Bilgi Yönetimi Süreci

Bilgi yönetiminin işletmeler ve yöneticiler için önemli bir rekabet aracı olduğu ortadadır (Blumentritt ve Johnston, 1999: 287). Bu nedenle bilgi yönetiminin işleyişini ifade eden bilgi yönetimi süreci önemli bir yere sahiptir. Bilgi yönetimi süreci örgütlerin kendi bilgilerini yaratma ve kullanma süreçleri olarak da

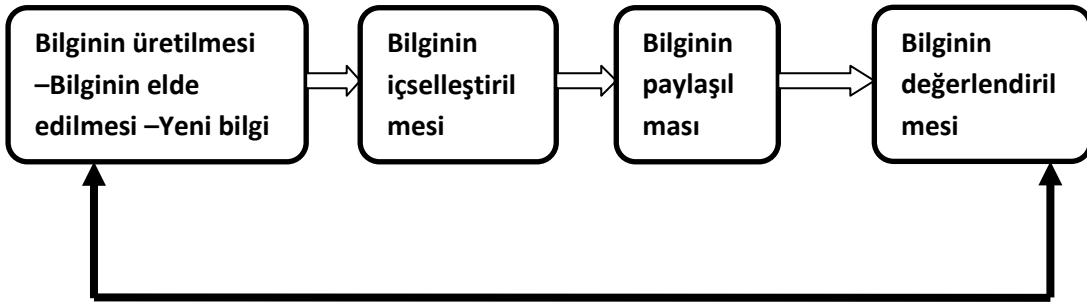
nitelendirilebilir. Uygulamada ise, bilgi yönetimi süreci önemli bir yönetim aracıdır(Kalkan, 2006: 28). Bilgi yönetimi süreci tek bir modelle ortaya konulabilecek bir olgu değildir. Birçok araştırmacı ve akademisyen bilgi yönetimi süreci hakkında modeller geliştirmiştir. Bu modellerin birbirlerinden farklı yönleri bulunmakta ancak hepsinin de ortak amacı organizasyonlar için yararlı bir bilgi yönetimi modeli oluşturmak ve bilginin organizasyonlar için faydalı hale dönüştürülmesidir. Bu çalışmada bilgi yönetimi sürecini konu alan farklı modellere yer vererek çeşitli görüşleri bir arada görme ve organizasyon için en iyi modeli seçme konusunda yardımcı olunmaya çalışılmıştır. Bilgi yönetimi sürecini konu alan modellerden ön plana çıkan modeller aşağıdaki şekillerde sunulmuştur.

Şekil 1.5. Bilgi Yönetimi Süreci Model 1

KAZANIMLAR	FİLTRELEME	RAPORLAMA /DÜZELTME	DAĞITIM / PAYLAŞIM	SUNUM/ ORTAYA KOYMA
<ul style="list-style-type: none"> -Bilgi kaynakları -İç ve dış kaynaklar -Uzman domain modeli - Anlaşmalar - Sahiplerin rolleri - Formatlar 	<ul style="list-style-type: none"> -Veri -Arındırma -Metaveri -Etiketleme -Genel düşünce - Formülleştirme -Enformasyon -Bütünleştirme -Bilgi 	<ul style="list-style-type: none"> -Bilginin depolanması ve izin oluşturulması -Yazara göre/ İçeriğe göre depolama - Sınıflandırma -Bilgi 	<ul style="list-style-type: none"> -İntranet -İnternet -Bilgi portalları -XML -Abonelikler -Tartışma grupları 	<ul style="list-style-type: none"> -Yeniden biçimlendirme -Kullanıcı profilleri -Bilgi oluşturulması -Bilgi güncelleştirilmesi -Açıklayıcı notlar eklenmesi -Bilgi ambarlarında depolama -İşbirliği

Kaynak: GUPTA, J. N.D, Sharma , S. K., Hsu, J., (2007) “**An Overview of Knowledge Management**” Ed: Murray, J. E., Knowledge Management: Concepts, Methodologies, Tools and Applications, Information Science Reference, Hershey, New York

Şekil 1.6. Bilgi yönetimi süreci model 2



Kaynak: KALKAN V. D. (2006) “Örgütsel Öğrenme Ve Bilgi Yönetimi Kesişim Ve Ayrışma Noktaları” Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Bahar-2006 C.5 S.16 (22-36)

Yukarıda sunulan modellerde ön plana çıkan ve ortak nokta olarak görülen bilgi yönetiminin temelini oluşturan aşamalar aşağıda belirtilen başlıklar altında sıralanılabilir.

1.3.1.1. Bilginin Üretilmesi

1.3.1.1.1 Bilginin Elde Edilmesi

Bilgi edinimi, bilgi yönetiminin temel ögesi ve başlangıç aşamasıdır. Bilgi edinimi aşaması oldukça kapsamlı bir aşamadır (Avcı ve Avcı, 2004). Öncelikle firmanın eksikliğini hissettiği bilgi, bir başka ifade ile edinilmesi gereken bilgi, belirlenir ve tanımlanır. Bu süreçte etkin olamamak ve bilgi ihtiyacına ilişkin doğru çıkarımlarda bulunamamak, örgütün verimsiz çalışmasını ve kaynak israfının gerçekleşmesini beraberinde getirecektir. Daha sonra bu bilgi en uygun yolla elde edilmeye çalışılır. Bilgiyi bazen dış kaynaklardan tedarik etmek, bazen ise örgüt içinde geliştirmek gerekebilir (Kalkan, 2006: 29).

- **Dış Kaynaktan Bilgi Edinilmesi:** Örgütlerde, gerekli değişimi meydana getirebilmek için örgüt içi bilgilerinin istenilen düzeyde olmaması durumunda dış kaynaktan bilgi elde edilmesi önemli bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır. Günümüzde, özellikle kamu kurumları, dış kaynaktan bilgi elde edilmesine öncelik sağlayan örgütlerdir. Bilgi elde etmenin dışsal yolu, büyük güvensizlik ve risk içeren, oldukça pahalı bir yöntemdir. Ayrıca, dış kaynaktan elde edilen bilginin örgütsel çerçevede kullanılmasında ve uygulanmasında sorun yaşanabilmektedir. Diğer

ifadeyle, bilginin yararlı olup olmadığı alındığı zaman belli değildir ve bu bilginin örgüt temeline yayılması ve örgütte kullanılması, ancak örgüt üyeleri ona uyum sağlar ve onun gelişmesi için çaba sarf ederse geçerli olmaktadır (Avcı ve Avcı, 2004).

- **İç Kaynaktan Bilgi Edinilmesi:** Müşteriler, tedarikçiler ve rakiplerle olan ilişkiler bilgi elde edilmesi sürecinde büyük bir öneme sahiptir. Bu ilişkilerin yanı sıra bilgi edinimi için bir araç olarak yenilikçi şirketlerin uygulamalarından ve uzmanlardan da yararlanılabilmektedir. İçte bilgi geliştirmek de oldukça karmaşık bir süreçtir. Bilgi geliştirme bilgi ediniminin önemli bir parçasıdır. Bilinçli faaliyetlerden oluşmaktadır. Yeni becerilerin, fikirlerin ve etkili süreçlerin ortaya çıkması için yürütülen çalışmaları içermektedir. Bilgi geliştirmek için enformasyon teknolojilerinden etkin bir biçimde yararlanmak gerekir. Bu süreçte çalışanların farklı fikirlerinin irdelenmesi, tartışılması ve bir senteze kavuşturulması da yararlı olacaktır (Kalkan, 2006: 29).

Bilgi edinme yöntemleri: Bilgi ediniminde önemli bir noktada bilginin elde edilme yöntemidir. İşletmelerin bilgi edinme esnasında kullandıkları yöntemler şu şekilde sıralanabilir (Uzun ve Durna, 2008: 36) :

- **Bilgiyi taklit etme:** Bir işletmenin başka bir işletmenin başarılı bir şekilde gerçekleştirdiği uygulamaları veya herhangi bir konuda ürettiği yeni bilgiyi örnek alarak kendi bünyesinde uygulaması ve kullanmasıdır (Uzun ve Durna, 2008: 36).
- **Bilginin Satın alınması:** Bilgiye elinde bulunduran bir işletmeyi satın almak veya bilgili insanları işe almakla mümkün olan bir yöntemdir. Bu konudaki güzel örneklerden biri; defter değeri 250 milyon dolar olan Lotus şirketini değerinin on dört kat fazlasına 3.5 milyar dolar karşılığında 1995 yılında IBM'in satın almasıdır. Fazladan ödediği 3.25 milyar dolar Lotus şirketinin Notes'u meydana getiren bilgi birikimi ve bilgi üretme kabiliyeti içindir (Uzun ve Durna, 2008: 36).

- **Bilginin kiralanması:** Bilgiyi bünyesinde barındıran kaynağı kiralama yoluna gitmek olarak tanımlanabilir. Bu konuda akla gelecek ilk örnek belirli bir konu veya proje için danışman kiralamaktır. Bilgi kiralamanın en önemli faydası uzun bir zaman ve kaynak harcanarak elde edilebilecek bir bilgiye çok daha kısa sürede ve daha az maliyetle ulaşılmasıdır (Uzun ve Durna, 2008: 36).

1.3.1.1.2. Yeni Bilgi Üretilmesi

İşletmelerde yeni bir bilginin ortaya çıkarılması araştırma-geliştirme çalışmaları ve bilginin ortaklaşa bir şekilde üretilmesi yöntemi de kullanılmaktadır. Ernst&Young'ın İş Yenilikleri Merkezi bir tür araştırma-geliştirme departmanına güzel bir örnek teşkil etmektedir. IBM Consulting temel danışmanlık konularında çalışacak uzmanlık geliştirme grupları oluşturmuştur. Motorola, Merck, McDonald's şirket üniversiteleri, Xerox'un PARC'ı ve diğer şirketlerin araştırma ve eğitim tesisleri bilgi üretimi için ayrılmış kaynaklardır. Müşterek olarak bilginin üretilmesi çeşitli şekillerde gerçekleşmekle beraber en bilinenler arasında stratejik ortaklıklar yoluyla, risk sermayesi yoluyla, müşteriyle birlikte bilgi üretilmesi ve bilgi şebekeleri sayılabilir (Uzun ve Durna, 2008: 36).

1.3.1.2. Bilginin İçselleştirilmesi

Bilginin içselleştirilmesi, söz konusu bilginin depolanmasını, bilgi tabanına girilmesini ve böylece süreklilik arz etmesinin sağlanmasını ifade eder. İhtiyaç duyulduğunda bilgiye erişilebilmesi için, bilginin sağlıklı bir şekilde saklanmış olması oldukça önemlidir. Depolama yalnızca fiziksel anlamda söz konusu değildir. Çalışanların zihinleri ve örgütsel rutinler de işletmede bilgi deposu işlevi görmektedirler. Bu süreçte çeşitli ve gelişkin depolama araçlarından yararlanılmaktadır. Bilgi saklama ve koruma çabalarının verimli olabilmeleri için örgütün bilgi yönetimine ilişkin belirlenmiş amaçlarının olması da önemlidir. Aksi takdirde işletme bilgi saklama yerine gereksiz bir biçimde enformasyon yığıma yoluna meyledebilir. Bilgi saklanarak bilginin sürekliliği sağlanmış olur. İşletmede

birbirini takip eden çalışan kuşakları arasındaki, başka bir ifade ile halef ve selef konumundaki çalışanlar arasındaki bilgi sürekliliğinin sağlanması oldukça önemlidir. Böylece yeni çalışanlar kendi bilgi tabanlarını kendileri yaratmak zorunda kalmazlar. İşe ve işletmeye ilişkin pek çok yararlı bilgiyi henüz başlangıçta edinme imkânına kavuşurlar. Bu şekilde, hem zaman ve kaynak israfı azaltılmış olur, hem de yeni çalışanların iş motivasyonları yükselterek uyum sağlama ve sosyalleşme süreleri kısaltılır (Kalkan, 2006: 29-30).

1.3.1.3. Bilginin Sınıflandırılması

Bilgi yönetiminin en önemli amaçlarından biri olan bilginin doğru zamanda, doğru kişi tarafından ve doğru biçimde kullanılması ancak bilginin sınıflandırılmasıyla sağlanır. Bilginin sınıflandırılmasındaki esas amaç bilgiyi kolay ve istenilen herkes tarafından erişilebilir ve uygulanabilir bir biçime sokmaktır. Kuruluşlardaki bilgi kişilerin beyinlerinde yer alan ve kısmen ya da büyük ölçüde dile getirilemeyen, karmaşık, birikime dayanan, uzmanlıklardan daha çok biçimsel ve açıkça ifade edilebilir bilgilere kadar değişebilen pek çok farklı biçimde bulunmaktadır (Uzun ve Durna, 2008: 37).

1.3.1.4. Bilginin paylaşılması

Bilgi yönetimi sürecinin en önemli aşamalarından biri de bilginin paylaşılması aşamasıdır. Söz konusu bu aşamada bilginin, örgütsel seviyede kullanılmadan önce, örgüt içinde dağıtılması ve bunun çalışanlarca paylaşılması gerekmektedir. Örgütlerde, bilginin dağıtımının başarısı için, enformasyon akımının olabildiğince az durması ve iş başı deneyimlerin yüksek düzeyde sürdürülebilirlik elde etmek için, tüm örgütün kullanımına sunulması gerekmektedir. İşletmelerin bilgi dağıtımını ne düzeyde başardığı, örgütsel kültüre ve firmadaki açık bilginin miktarına bağlıdır. Geleneksel kontrol ve otorite ilişkilerine inanan bir örgüt bilgi paylaşımını zor sağlamaktadır. Çünkü denetim ve kurallar üzerindeki yönetim mantalitesi, bireysel bilgiyi örgütsel bilgiye çevirmek için gerekli olduğu düşünülen sosyal gruplar ve sınıfların oluşumu için fırsatları sınırlamaktadır. Ancak, geleneksel

emir-komuta zincirine bağılı örgütsel yapının “direnci” azaltmak gibi faydaları da bulunmaktadır. Bu çeşit bir yapı, bilgi dağılımı ve paylaşımında oldukça katı olmakta ve esnekliğin sağladığı faydaları yok etmektedir. Örneğin; yukarıdan aşağıya doğru, önceden belirlenmiş kanallar ile bilgi dağılımını zorunlu kılmak işletmeyi bilgi yoğun bir örgüt yapmaz, hatta sonuç olarak diğer iş bölümlerinin performanslarıyla bir karışıklık yaratabilir. Diğer taraftan, bilgi dağıtım kanalları informal ve güven ile işbirliğine dayalı olarak geliştirilmişse, bilgi dağılımı daha hızlı, güvenilir olabilmektedir. Bu sayede, daha yüksek, paylaşım düzeyine de ulaşılabilir (Avcı ve Avcı, 2004).

1.3.1.5. Bilginin Değerlendirilmesi

Bilginin değerlendirilmesi sürecinde bilgi işleme süreçleri sonucunda elde edilen bilgi kullanılmakta, bu kullanımın sonuçları değerlendirilmekte ve gerekirse bilgi yönetimi süreci yeniden düzenlenmektedir. Firmaya rekabet avantajı sağlayan şey soyut bilgi değil bilginin etkin bir biçimde kullanımı, uygulanmasıdır. Enformasyon teknolojileri firmaya bilgiyi uygulama konusunda pek çok imkân sunmaktadır. İşletmeler belirli konularla ilgili özel çalışma grupları oluşturmak suretiyle de bilginin daha etkin bir biçimde kullanımını sağlayabilirler. Böylece problemlerin çözümü de kolaylaşabilir. Bilginin değerlendirilmesi aşaması, bilgi kullanımının verimliliğinin de gözden geçirildiği bir aşamadır. Firmanın bilgi yönetimi sisteminin bir bütün olarak işletme amaçlarına ulaşmada nasıl bir rol oynadığı ve stratejik yönetim sürecini nasıl etkilediği değerlendirilir. Tespit edilen olumsuzluklar için çözüm alternatifleri geliştirilir. Bilgi yönetimi süreci yeniden tasarlanırken bu alternatiflerden yararlanılarak düzenlemeler gerçekleştirilir (Kalkan, 2006: 30-31).

Bilgi yönetimi sürecinin iyi bir şekilde işlemesi sonucu işletmeler etkili bir bilgi yönetimine kavuşabilir. İşletmelerin bilgi yönetimi konusunda yukarıda belirtilen aşamaları eksiksiz yerine getirmesi gerekir. Bu doğrultuda işletmeler bu sürecin işleyişini sağlamak için bazı faktörleri göz önünde bulundurmalı ve işletme organizasyonunu düzenlemelidir. Bu nedenle aşağıda bilgi yönetimini uygulanmasını

zorlaştıran ve başarıya taşıyan faktörler ile çeşitli bilgi yönetimi modellerine aşağıda yer verilecektir.

1.3.2. Bilgi Yönetiminin Uygulanmasındaki Zorluklar ve Başarısını Sağlayan Faktörler

İşletmelerde bilgi yönetiminin başarısı üzerinde etkisi olan bazı faktörler bulunmaktadır. Bu faktörlerden bazıları olumlu etkiler yaparken bazıları ise bilgi yönetiminin uygulanmasını zorlaştırmakta ve başarıya ulaşmasını engellemektedir. Söz konusu bu faktörler aşağıda sıralanmıştır (Şentürk, 2006: 169; Kingır ve Deniz, 2006: 273):

- **Bilgi yönetimini zorlaştıran ve başarısını olumsuz etkileyen faktörler**
 - Genel olarak işletme ile ilgili çevrelerde değişim hızının artması
 - Gereksiz ve aşırı enformasyon
 - Bilgi tabanının oluşturulmasının zaman alıcı olması
 - İşletme çalışanları arasında bilgi paylaşımı isteksizliği
 - Teknolojik yapının söz konusu değişimi hızlandıracak şekilde karmaşıklaşması
 - İşletmelerin teknolojik yeniliklerin ve örgütsel büyümenin etkisiyle daha kompleks yapılara dönüşmesi
 - Çalışanların kalitelerinin ve eğitim düzeylerinin gün geçtikçe değişmesi
 - İş görenlerin kariyerlerindeki ve sosyal hayatlarındaki beklentilerinin gelişmeler sonucunda değişmesi.
 - İş görenlerin çalışma alanında daha fazla serbesti istemeleri
 - Hiyerarşik otoriteye dayalı yönetim şekillerinin yerini yetenek ve bilgiye dayalı olan yatay bir görünüm arz eden fonksiyonel yönetim şekillerine bırakması

➤ **Bilgi yönetiminin başarısını olumlu etkileyen faktörler**

- İşletmedeki departmanlar arasında kurulan etkili iletişim ve işbirliği
- Bilgi yönetiminin işletme tarafından önemsenmesi ve işletmenin bütün bölümlerine yayılması
- Bilgi yönetimi sürecine katkı yapacak şekilde planlama yapılması
- Bilgi yönetimini kolaylaştıracak yönetim tekniklerinin uygulanması
- Yönetimdeki kişilerin nitelikli olması, etkili insan kaynakları politikaları ve yönetim şekli.

1.3.3 Bilgi Yönetiminin İşletmelerde Uygulanması

Carrillo (2004:632) bilgi yönetiminin işletmelerde başarılı bir şekilde uygulanmasının işletmeler pazarlarını ve müşterilerini daha iyi anlamalarını, vizyon, strateji, ürün ve hizmetlerini geliştirebilmelerini katkı sağlayacağını ve pazar paylarını ve satışlarını arttırabileceğini ifade etmektedir. Robinson v,d., (2004: 736) de bilgi yönetiminin çalışanların performansını sürekli bir şekilde arttıracığını belirtmektedir.

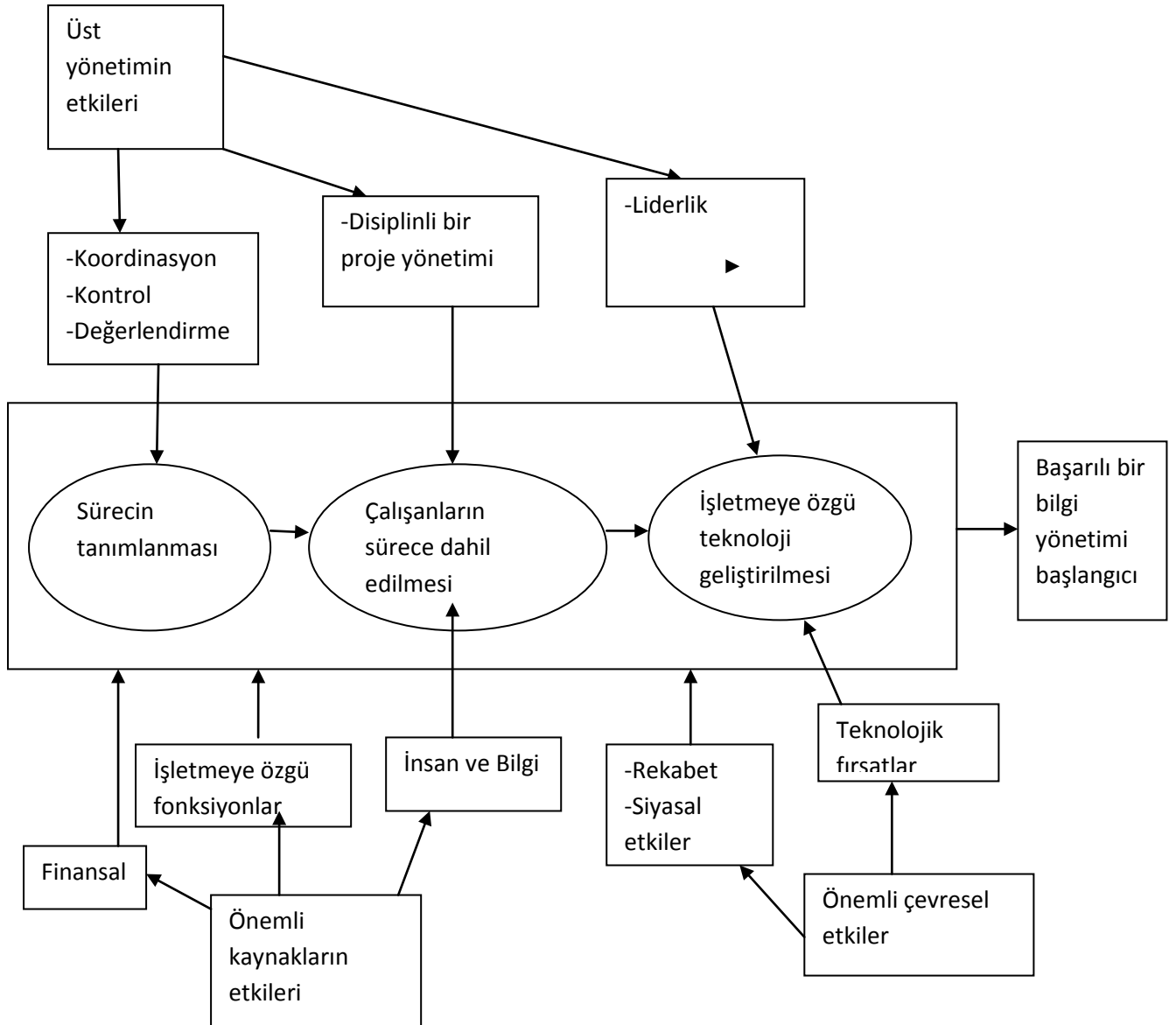
Bütün bu faydaları elde etmek için işletmelerin gerçekleştirmesi gereken bir takım ilkelerin mevcut olduğu ön görülmektedir. Söz konusu ilkeler gerçekleştirildiği takdirde bilgi yönetiminin başarılı bir şekilde uygulanacağı ileri sürülmektedir. Söz konusu ilkeler aşağıda sıralanmıştır (Güçlü ve Sotirofski, 2006: 362) :

- Bilgi yönetimini örgütün amaçlarıyla koordineli bir hale getirmek, ortak bir bilgi vizyonu oluşturmak ve bu doğrultuda bilgi yönetimi programı hazırlamak, bunu yaparken de çalışanların ve müşterilerin bilgi kapasitelerini göz önünde bulundurmak gerekir.
- Her sistemde olduğu gibi, bilgi de yönetilen bir süreçtir. Bunun için bilgi yönetimi sürecinin uygulanmasından sorumlu bir bilgi yöneticisi ve bu yöneticiye bağlı bir birim oluşturulmalıdır.

- Bilgi varlıkları ile ilgili hesapların gözden geçirilmesi aşamasıdır. Söz konusu bu aşamada, en büyük öneme sahip olan bilgi tespit edilmeli, sektördeki en iyi uygulamalar bilinmeli, yeni araştırma ve geliştirme alanları ortaya çıkarılmalıdır.
- Örgüt içerisinde paylaşılan bilgi yönetimi değerleri, vizyonu ve amaçları geliştirilmelidir.
- Çeşitli süreçler sonucunda ulaşılan iyileştirilmiş ve geliştirilmiş yeni bilgi yönetimi yapısıyla ilgili standartlar, süreçler, teknolojiler, rol ve sorumluluklar ve ödüller belirlenmelidir.
- Oluşturulan bilgi yönetimi yapısına uygun örgütsel kültür oluşturulmalı ve sürdürülmelidir.
- Bir örgütte bilgi yönetiminin uygulanabilmesi için, örgütte işler yapılırken tecrübeye dayanılmalı, yaparak öğrenilmeli ve yeniliğe dikkat edilmelidir.

Yukarıda belirtilen ilkelerin yanı sıra bilgi yönetiminin uygulanma yöntemi de önemlidir. Bilgi yönetiminin işletmelerce başarılı bir şekilde uygulanması için bazı modeller ortaya konulmuştur. Bu konuda Massey ve arkadaşlarının geliştirmiş olduğu model dikkat çekmektedir. Bu nedenle bu kısımda Massey ve arkadaşlarının geliştirdiği modele şematik bir şekilde aşağıda yer verilmiştir.

Şekil 1.7. Massey ve diğ. Bilgi Yönetimi Modeli



Kaynak: MURRAY, E. Jennex., (2007) “**Knowledge Management Success Models**” Ed: Murray, J. E., Knowledge Management: Concepts, Methodologies, Tools and Applications, Information Science Reference, Hershey, New York.

1.4. Teknoloji Kavramı

Teknoloji kavramı çeşitli alanlara göre kullanımında farklılık gösterebilir. Türk Dil Kurumu teknoloji kavramını tanımlarken aşağıdaki farklı kullanım alanlarını göz önünde tutmuştur. Buna göre teknoloji kavramının tanımları aşağıdaki gibidir (Türk Dil Kurumu, 2010):

Güncel Türkçe sözlüğünde ki tanımlar;

- 1) “Bir sanayi dalı ile ilgili yapım yöntemlerini, kullanılan araç, gereç ve aletleri, bunların kullanım biçimlerini kapsayan uygulama bilgisi, uygulayım bilimi”
- 2) İnsanın maddi çevresini denetlemek ve değiştirmek amacıyla geliştirdiği araç gereçlerle bunlara ilişkin bilgilerin tümü.

Türkçede Batı Kökenli Kelimeler Sözlüğüne göre;

- 1) “Bir sanayi dalı ile ilgili yapım yöntemlerini, kullanılan araç, gereç ve aletleri kapsayan bilgi”

Eğitim Terimleri Sözlüğüne göre;

- 1) “Bir endüstri dalıyla ilgili yapım yöntemlerinin, yollarının ve araçlarının incelenmesinden oluşan bilgi dalı.”

İktisat Terimleri Sözlüğüne göre;

- 1) “Mal ve hizmetlerin üretiminde kullanılan araç ve yöntemlere ilişkin bilgi bütünü.”

Akademik alanda ise Teknoloji kavramı, “üretim faaliyetinde bulunurken insanların kullandığı yol ve yöntemler” veya “bilimsel bilginin insan yaşamına hizmet amacıyla uygulanması ve kullanılması” (Kök, 2006: 125) şeklinde tanımlanabilir. Bir başka tanıma göre ise Teknoloji, insan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla ürün ve süreçlere bilginin uygulanmasıdır (Semiz v.d., 2008: 62).

Genellikle teknoloji denildiği zaman, çoğu kişi tarafından anlaşılan anlam, teknolojinin fiziksel donanımıdır (hardware). Halbuki teknolojinin kuramsal (software) boyutu da bulunmaktadır. Fiziksel boyutu teknolojik aletleri içerirken, kuramsal boyutu, teknolojinin kullanıldığı iş koluna göre, öğrenme tekniklerini ya da yönetim biçimlerini kapsamaktadır (Karadal ve Türk, 2208: 60).

Yukarıda ki tanımlara bakıldığında üretim teknikleri, araçları, gereçleri ve bilgi unsurları göze çarpmakta ve her tanımda yer almaktadır. Bunun nedeni teknoloji kelimesinin Yunanca'da sanat ya da beceri anlamına gelen "Techne" ve bilim veya çalışma anlamına gelen "Logia" sözcüğünün birleşmesinden türetilmiş olmasından kaynaklanmaktadır (E3tam, 2010).

Buradan yola çıkarak teknoloji çeşitli şekillerde elde edilen bilgiler sayesinde var olan bir tekniğin, aracın geliştirilmesi veya yeni bir teknik, araç tasarlanması, icat edilmesi şeklinde ifade edilebilir. Teknoloji kavramı ayrıntılı olarak irdelendiğinde bazı özellikleri bünyesinde barındırdığı görülmektedir. Söz konusu olan bu özellikler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Akbaş; 2003);

- 1) Teknoloji insan potansiyelini genişletmeye yönelik bir hareket içerir.
- 2) Teknoloji insanın istek ve ihtiyaçlarını karşılar.
- 3) İnsanlar teknolojiyi yaratır, işler hale getirir ve kullanır.
- 4) Teknoloji teknik anlamda sistem, teknikler, makineler gibi araçların kullanımı sayesinde işler hale gelir.
- 5) Teknoloji toplum ve kültürü etkiler.
- 6) Toplum teknolojinin kontrolü ve kullanımıyla ilgili sorulara cevap verme yeteneğine sahiptir.
- 7) Teknoloji gelişim aşamasına veya karmaşıklık seviyesine bakmaksızın her kültürün malıdır.
- 8) Teknoloji insanlara doğal çevreleri üzerinde kontrol için onlara güç kullanma yeteneği verir.
- 9) Teknoloji insan ırkının yaşaması için temeldir.
- 10) Teknoloji geleceğe uyum sağlamadır.

Yukarıda verilen bilgilere ışığında teknolojinin insanlar tarafından geliştirilen ve insanların doğa ve karşılaştıkları zorluklar karşısında daha güçlü hale gelmesini sağlayan bir olgu olduğu görülmektedir. Teknoloji insanların daha rahat bir yaşam sürmeleri için yapmaları gereken işleri kolaylaştıran ve zaman tasarrufu sağlayan önemli bir unsurdur. Ancak çeşitli teknolojilerin gelişmeleri sonucunda bazı zararlarda ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle teknolojilerin insanlara yararlı bir şekilde tasarlanması ve çevreye en az zararı verecek yapıda olması önemlidir.

Bu çalışmada kullanılan teknoloji kavramı bilgi kavramının bir tamlayıcısıdır. Zaten bilgi ile iç içe olan teknoloji kavramı bilgi ile birleştiğinde, bilgi elde etmek için tasarlanmakta ve yöneticilerin istenilen ve uygun zamanda bilgiye sahip olmaları sağlamakta olan bilgi teknolojileri kavramını meydana getirmektedir.

1.5. Bilgi Teknolojileri

Gün geçtikçe sınırların ortadan kalktığı Dünya’da bir çığ gibi çoğalan ve hemen hemen her yerde yaygın bir şekilde kullanılan bilgisayarlar, günümüzde her çeşit örgütte başarılı bir görev üslenmiştir. Bilgisayarlar sayılamayacak kadar çok özelliği ile, örgütsel iletişimin etkinliğinde önemli bir araç haline gelmiştir. Örgütler de “etkin ve hızlı karar alma ve örgütsel iletişim” süreçlerinin her kademesinde bilgisayarları kullanmaya başlamışlar, bilgisayarlar örgütlerin bu anlamda bir parçası olmuştur. 1980’lerde büyük bir ivme kazanan ve 1990’larda altın çağına tanık olduğumuz, bilgisayarlaşma çağı, bilim çağı ya da bilgi toplumu gibi isimlerle andığımız evrensel süreç, teknik boyutlarıyla sadece iletişim ve bilgi alışverişi odaklı süreci hızlandırmakla kalmamış, “bilgi teknolojileri”nin, iletişim temeline dayanan her türlü ilişkinin ve işin yürütülmesinde büyük değişimlere yol açmıştır (Ada; 2007).

Yukarıda belirtilen gelişmeler nedeniyle bilgi teknolojileri, işletmeler açısından çok önemli bir yere sahip olmuş ve bilgi teknolojileri birçok organizasyon türünde kullanılmaya ve gelişmeye başlamıştır (Stromquist ve Samoff, 2000: 326). Bu nedenlerle, bilginin teknolojiye dönüşümüyle oluşan bilgi teknolojilerinin (Ekinci, 2004: 23), daha iyi anlaşılması için bilgi teknolojileri konusunda çeşitli

tanımlar yapılmıştır. Çeşitli akademisyenler farklı tanımlar yapmış ve bilgi teknolojilerinin anlaşılmasına katkı yapmaya çalışmışlardır. Bu tanımlardan bazıları aşağıda verilmiştir (Turunç; 2006: 26-27; İraz, 2004 : 408) ;

- Bilgi Teknolojileri, örgütlerde bilgi akışına katkı sağlayan teknolojilerdir.
- Bilgi teknolojileri, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin, özellikle iletişimin alt yapısındaki gelişmelerin ortaya çıkardığı her tür verinin elde edilmesi, işlenmesi, depolanması ve dağıtılması konusunda yeni ve sürekli gelişmelere neden olan bir teknolojidir.
- Yönetim faaliyetinde, karar almada ve örgüt yapı ve işleyişini kontrol etmede yardımcı olacak bilginin toplanması, işlenmesi ve iletilmesi sağlayacak vasıtalarlardır.
- Bilgi teknolojisi ise, bir örgütün taşıdığı misyonun gerçekleştirilebilmesi için ihtiyaç duyulan bilgiyi yönetmekle ilgili kaynaklara ilişkin bir kavramdır.
- Elektronik, dijital, telekomünikasyon, yazıcılar, işlemciler, ekranlar vs. gibi bilgisayarların fiziksel yapısını oluşturan donanım ve donanım faaliyetlerini yönlendiren komutlar gibi çeşitli yazılımlardır.
- Bilgi Teknolojileri, verilerin kayıt edilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirmek suretiyle bilgiler üretilmesi, üretilen bu bilgilere ulaşılması, saklanması ve nakledilmesi gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir terimdir.
- Bilgi Teknolojileri, işletmelerde karar alan yöneticilere yararlı bilgi ve veri kazandırmak suretiyle işletme süreçlerinin işleyişini sağlayan teknoloji uygulamalarıdır.
- Bilgi Teknolojileri, bilgisayar ve iletişim teknolojilerini, verileri aktif ve yararlı bilgilere dönüştürme yöntemlerini kapsayan bağlantılı ve etkileşimli teknolojilerdir.
- Bilgi Teknolojileri, ana sistemlerden mikro bilgisayarlara kadar bilgisayar temelli tüm bilişim sistemleridir.

Yukarıdaki tanımlamalara bakıldığında ortaya çıkan sonuç verinin elde edilmesi, işlenmesi, çözümlenmesi, anlaşılır ve faydalı hale getirilmesi, dağıtılması, sınıflandırılması ve depolanması işlemlerinin önemidir (Kellogg, 1999: 448). Günümüzde yukarıda sayılan bu işlemleri bilgisayarlar ve iletişim teknolojileri yapmaktadır. Bilgisayarlar Bilgi Teknolojilerini oluşturan temel unsurdur. Bilgisayarları oluşturan temel unsurlarda donanım, yazılım ve veritabanıdır.

1.5.1. Bilgi Teknolojilerini Oluşturan Unsurlar

Bilgi teknolojilerinin temel görevleri olan bilginin elde edilmesi, kayıt altına alınması, depolanması işlemlerini yerine getirebilmeleri için çeşitli unsurların bir araya getirilmesi gerekmektedir. Bilgi teknolojilerinin işlevlerini yerine getirebilmesi için aşağıdaki unsurların bir araya getirilmeleri gerekmektedir. Bu unsurlar şu şekilde sıralanabilir (Hoşcan, 2006: 89-98 ; Post ve Anderson, 2003: 46);

-Donanım: bilgisayarların fiziksel kısmını ifade eder. 3 temel bileşeni vardır. Bunlar aşağıdaki gibidir;

- Girdi birimleri: Ekran, klavye, fare, disk, cd, dvd, cd-rom, tarayıcı, kamera, optik okuyuc, internet kartuşlar,mikrofon, ses girişi, dokunmatik ekran, kart okuyucu,

-Merkezi İşlem Birimi: Aritmetik mantık birimi, denetim birimi, içbellek.

-Çıktı Birimleri: Ekran, yazıcılar, satır yazıcılar, sayfa yazıcılar, çiziciler, disk, cd, dvd, internet, diğer bilgisayarlar, ses çıkış sistemi,

-Yazılım: Bilgisayarların fiziki yapısını yani donanımı harekete geçiren ve donanımı amaçlarımız doğrultusunda kullanmamızı sağlayan unsurdur. Yazılımın alt unsurları aşağıdaki gibidir:

- İşletim sistemi

-Uygulama geliştirme yazılımları

- Sistem yazılımları
- Paket programlar
- Özel yazılımlar.

1.5.2. Bilgi Teknolojileri İçerisinde Yer Alan Bilgi Sistemleri

Bilgi sistemi, teknik anlamda organizasyonlarda yöneticilere karar verme sürecinde sağlayacağı fayda aşamasına kadar görevi bilgiyi elde etmek, tasnif etmek, depolamak, işlemek olan birbirleriyle ilgili parçaların bütünü olarak tanımlanabilir (Karahoca ve Karahoca, 1998). Diğer yandan bilgi sistemleri ham bilginin hazırlanması, işlenmesi ve dağıtılması gibi bir takım işlemler dizisinden geçerek kullanıcıların gereksinimine uygun ve yararlı bilgi durumuna dönüştürülmesi süreci olarak ta görülebilir. İşletmeler açısından bilgi sistemleri ise, yönetimin ihtiyaç duyduğu veri ve bilgileri işletmenin makro ve mikro çevresinden toplayan, organize eden, özetleyen ve ihtiyaç duyan alt sistemlere ve yöneticilere raporlayan sistemlerdir (Demirhan, 2002 :117). Bilgi sistemleri zaman içerisinde büyük aşamalar kaydetmiş ve gelişmeler sağlamıştır. Bu gelişmeler aşağıdaki tabloda tarihsel olarak özetlenmeye çalışılmıştır;

Tablo 1.4. Bilişim Sistemlerinin Tarih İçerisinde Değişen Rolü

<p>Veri İşleme: 1950'ler ve 1960'lar Elektronik Veri İşleme Sistemleri Ticari işlemlerin izlenmesi, kayıtların muhafaza edilmesi, geleneksel muhasebe uygulamaları</p>
<p>Yönetimsel Raporlama: 1960'lar ve 1970'ler Yönetim Bilişim Sistemleri Karar almayı destekleyecek, önceden belirlenmiş bilgiler için hazırlanan yönetimsel raporlar.</p>
<p>Karar Destek: 1970'ler ve 1980'ler Karar Destek Sistemleri Yönetimsel karar alma işleminin desteklenmesi için karşılıklı etkileşim</p>

sağlayan sistemler.

Stratejik ve Nihai Kullanıcı Desteği: 1980'ler ve 1990'lar

Nihai Kullanıcı Bilgisayar Sistemleri

Nihai kullanıcıların verimliliğini artırmak için doğrudan bilgisayar desteği

Üst Yönetim Bilişim sistemleri

Üst yönetim için kritik bilgilerin sağlanması

Uzman Sistemler

Nihai kullanıcı için, bilgi temelli uzmanlık desteğinin sağlanması

Stratejik Bilişim Sistemleri

Rekabet avantajı sağlamak için stratejik ürün ve hizmetlerinin sunumu

Kaynak: AKOLAŞ, D, Arzu (2004) “ **Bilişim Sistemleri Ve Bilişim Teknolojisinin Küreselleşme Olgusu Ve Girişimcilik Üzerine Yansımaları**” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2004-12, ss. 1-18

Bilgi sistemleri manüel ve bilgisayarlı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır ancak günümüzde manüel sistemlerin kullanım alanı çok fazla olmadığı için bu çalışmada sadece bilgisayarlı bilgi sistemlerine yer verilmiştir. Bilgisayarlı bilgi sistemleri aşağıda ayrıntılı olarak yer almaktadır.

1.5.2.1 Yönetim Bilgi Sistemleri

Bir işletmenin yönetiminde kullanılan bilgilerin işlenmesi ve iletilmesini sağlayan bir sistemdir. Bu sistemin genel özellikleri, Veri/Kayıt işleme fonksiyonlarını desteklemesi (kayıt saklama vb), bütünlük bir veritabanı kullanması ve fonksiyonel alanların çeşitliliğini desteklemesi. Operasyonel, taktik, ve stratejik seviye yöneticilerin bilgiye kolay ve zamanında erişimini sağlaması. Özellikle yoğun olarak taktik seviye yöneticiler için hizmet sağlaması. Kısmen esnektir ve organizasyonun bilgi ihtiyaçlarındaki değişmeye adapte edilebilmesi. Sadece yetkili şahısların erişimine imkan veren sistem güvenliği sağlaması. Günlük operasyonlarla ilgilenmemesi. Genellikle yapısal kararların desteklenmesine yönelik olması . Yöneticilere değişik raporlar sunması ve öncelikle çevresel ya da dış olaylarla değil büyük ölçüde firma içi olaylara odaklanmasıdır. Yönetim bilgi sistemi açısından

temel amaç, üst düzey yönetime bilgi sağlamak değil, gereksiz bilgilerin üst düzey yönetimin masasına gitmesini engellemektir (Güler, 2007).

Yönetim bilgi sistemleri işletmelere ve yöneticilere birçok fayda sağlamaktadır bu faydalar niteliksel ve niceliksel olmak üzere iki bölüm altında ele alınabilir. Yönetim bilgi sistemlerinin sağladığı faydalar şu şekildedir (Polat, 2007: 192-193; Şimşek v.d., 2007: 96-97);

-Niteliksel Faydaları

- Örgüt içi ve örgüt dışı verilerin analizini yapabilecek ve yöneticilere stratejik kararlar verirken kolaylık sağlayacak bir bilgi tabanının oluşturulmasını sağlar
- Yenilik yapmayı teşvik eden bir yapıyı bünyesinde barındırması
- Operasyonel ve yönetsel verimliliği artırması
- Farklı bilgi kaynaklarını tek bir ortamda birleştirir.
- Doğru bilgiye, kaynağından ve hızlı erişim imkanı sağlar.
- Özet bilgiden detay bilgiye erişim imkanı sağlar.
- Analitik değerlendirme imkanı verir.
- Karar verme süreçlerini kısaltır.
- Yöneticilerin risk yönetim kapasitesini artırır.
- Her kademedeki yönetici için esnek raporlama imkanı sağlar.
- Kurumun daha tutarlı ve profesyonel bir bakış açısı ile yönetimini destekler.
- Kurumsal kontrol ve gözetimi artırır (Tahsis edilen bütçe ve verilen zamanlar dahilinde çıktılarını elde edilmesini sağlamaya yardımcı olur ve işin zamanında öngörülen maliyetle yapılmasını sağlar).

-Kurum bünyesinde yapılan işlerden çok iyi bir şekilde haberdar olunmasını sağlar ve aynı işin aynı anda birden çok yapılmasının veya tekrar edilmesinin önüne geçer.

- İş süreçleri ve yeni projeler ile bunların başarmak istediği amaçlar hakkında kurumsal bilinçlenmeye yardımcı olur.

-Niceliksel Faydaları

- Güvenilir yönetim bilgisi raporlarına ulaşmak için, her birimde personelin bu konuda ayrı ayrı çalışmaları yerine, küçük bir merkezi yapı kurulmak suretiyle hem işgücü (personel) tasarrufu hem de mali tasarruf sağlar.

- Gerek istenilen bilginin ilgililere anlatılması ve bu bilgilerin güvenilirliğinin sorgulanması, gerekse farklı birimlerden gelen bilgilerin birleştirilmesi, karşılaştırılması, analiz edilmesi ve bilgilerin güncellenmesi süreçlerinde, yöneticilerin farklı işler veya sistemler arasında bağ kurmak suretiyle harcamış oldukları zamandan tasarruf sağlar.

1.5.2.2. Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemleri, yönetim bilgi sisteminden kaynaklanan bir takım olumsuzluklara cevap bulabilmek amacı ile oluşturulmuştur. Yönetim Bilgi Sistemi başlıca dahili mali veriler üzerine temellendirilmiştir, direkt olarak üst yönetimin ihtiyaçlarına ve karar mekanizmasına odaklanmaz. Karar Destekleme Sistemleri, kullanıcıya, kararların sonuçlarını irdeleyebilen özel tasarlanmış modeller sağlar. Örneğin organizasyona ilişkin mali bir model kullanıldığında sistemin verimlilik üzerine etkileri belirlenir ve kullanıcı sonuçları kolaylıkla izleyebilir (Faruk Çubukçu, 2010)

Karar destek sistemlerinin çeşitli tanımları vardır. Morton karar destek sistemlerini “Yarı yapısal ve yapısal olmayan sorunların çözümünde karar alıcıya veri ve modeller kullanmak suretiyle yardımcı olan etkileşimli bilgisayar

sistemleridir” (Bengshir: 1996: 85) şeklinde tanımlamıştır. Bu tanım karar destek sistemleri için yapılmış ilk tanım olarak literatürde yerini almıştır. Başka bir tanımda ise karar destek sistemleri “ kararın yapısal olmadığı durumlarda karar alma işlemine yardımcı olmak için tasarlanmış, esnek ve etkileşimli bilişim teknolojisi sistemleridir” (Gökçen, 2007: 49) olarak tanımlanmıştır.

Karar destek sistemlerinin yapısı gereği bazı özellikleri taşıması gerekmektedir. Ancak bu şekilde verimli ve etkili bir karar destek sisteminden bahsedilebilir. Bir karar destek sisteminin taşıması gereken özellikler şu şekilde sıralanabilir (Çetinyokuş ve Gökçen, 2002: 45-46);

- Yarı-yapısal ve yapısal olmayan kararlarda kullanılır.
- Karar vericinin yerine geçmekten ziyade, ona karar vermesinde yardımcı olur.
- Karar verme sürecinin tüm aşamalarını destekler.
- Kullanıcının hakimiyeti altındadır.
- Model kullanır.
- Kullanıcı etkileşimlidir.
- Bütün düzeydeki yöneticilere ve gerektiğinde düzeyler arası uyuma da katkı sağlar
- Destek vererek, karar verme desteği sağlar.
- Birden fazla bağımsız ya da birbirine bağımlı kararlar için destek sağlayabilir.
- Bireysel ve grup tabanlı karar verme desteği sağlar.
- Kullanım kolaylığı
- Kullanımda esneklik sağlar.

1.5.2.3. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyonu, ofislerde yapılan iş ve işlemlerin daha etkin ve hızlı bir şekilde yapılabilmesi amacıyla, ofislerdeki bilgisayar teknolojisinin kullanılmasını ifade etmektedir. Diğer bir ifadeyle, ofis otomasyonu ofis çalışanlarının alışlagelmiş ofis düzenini değiştirerek yapılan iş ve işlemleri basitleştirmek ve ofis çalışanlarının

verimliliklerini artırmak için bilişim teknolojilerinin ofis işlemlerine uygulanmasıdır. Bu doğrultuda Ofis Otomasyon Sistemlerini; çalışanlar, gruplar, ve kurumlar arasındaki her türlü elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının alınmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleri olarak tanımlamak mümkündür (Altınöz, 2008: 52).

Ofis otomasyon sistemlerinin çeşitli uygulamaları bulunmaktadır. Bu çerçevede ofis otomasyon sistemlerinden ön plana çıkan ve sıklıkla kullanılan bazı sistemler aşağıdaki gibi sıralanabilir;

-Kelime işlemci: Manyetik ortamda, kelimeler, metinler üzerinde yapılan her çeşit düzeltme, ekleme, silme veya taşıma, kelime işlem işlevini ifade eder. Kelime işlem kullanımı ise kelime işlemci yani kelime işlem programı yardımıyla kelime işlem işlevini gerçekleştirmektedir. Kelime işlem kullanımında, program kullanımı söz konusudur (Kaymak, 1988: 55). Bu programlar genellikle Microsoft Ofis Word ve Open Ofis Kelime İşlemci programıdır.

-Tablolama ve Hesaplama Sistemleri: Elektronik Tablolama ve hesaplama yazılımları tablo oluşturulmasını, verilerin hesaplanmasını ve çözümlenmesini sağlayan bir yazılımdır. Bu türden yazılımlara elektronik tablo yazılımları adı verilir. Elektronik Tablolama ve hesaplama yazılımları girilen sayısal değerleri otomatik olarak toplayan tablolar oluşturulmasını, temiz düzenlerde tabloların çıkışının alınmasını ve basit grafikler oluşturulmasını sağlar (Microsoft, 2010).

-Masaüstü Yayıncılık: Masaüstü yayıncılık, kitap, dergi, broşür, katalog, tanıtım kitapçıkları gibi yayınları, masa başında, bilgisayar destekli olarak, baskı ya da yayına hazırlama işidir. İşletmeler bu yolla kendileri için gerekli olan broşür, katalog v.b. dökümanları hazırlayabilmektedir (Ahha Tripod, 2010)

1.5.2.4. Yapay Zekâ ve Uzman Sistemler

Yapay Zekâ, son yıllarda dikkatleri üzerine çeken bir alandır. Yapay zeka alanındaki araştırmalar, zeki davranışlara sahip bilgisayar sistemlerini geliştirmeye ağırlık vermektedir. Yapay zekâ, insanın zeka gerektiren davranışlarının özelliklerini taklit eden zeki bilgisayar sistemlerini tasarlamak ve geliştirmekle uğraşan bilgisayar biliminin bir branşıdır (Özkan ve Gülesin, 1999: 169). Yapay sinir ağları biyolojik nöronların çalışma prensibini taklit eden işlemsel sistemlerdir. Yapay sinir ağları birçok paralel çalışan yapay nöronu içerisinde barındırmaktadır. Verideki ilişkileri öğrenip genelleyebilen bu yapılar, dağılımlardan bağımsız yani parametrik olmama, rastlantısal karar sınırlarını belirleyebilme, farklı tipteki verilere uyum sağlayabilme ve birlikte kullanılabilme gibi birçok avantajlara sahiptirler (Özkan ve Sunar, 2008: 3).

Yapay zekâ alanında yapılan çalışmaların odak noktaları aşağıdaki gibidir (Özkan ve Gülesin, 1999: 170);

- Makine Görme Yeteneği
- Konuşmayı Tanıma
- Robotik
- Ses Tanıma
- Tabi Dil İşleme
- Desen Tanıma
- Makinenin Öğrenmesi
- Uzman Sistemler

Yapay zekanın bir ürünü olan uzman sistemlerle ilgili birçok tanımlar vardır. Bu tanımlardan bazıları şu şekildedir;

“Uzman sistem, uzman bir kişinin becerilerinden oluşan bilgiyle donatılmış bir bilgisayarın içindeki öyle bir yapıdır ki, sistem akıllıca önerilerde bulunabilir veya bir işlemin işlevleri hakkında kararlar verebilir” (Kaya ve Gözen, 2005: 356).

“İnsan bilgisi ve tecrübelerine dayalı olan davranışların bir bilgisayar ortamına aktarılarak tasarlanmış sistemlerdeki karşılan problemlere uzman bir kişinin

gereksinimi olmaksızın çözümler arayan bilgi tabanlı sistemlerdir” (Öz ve Baykoç, 2004: 276).

“Turban vd. (1990) ise uzman sistemleri, özel birtakım problemlerin çözümünde, uzmanların bilgisini ve akla dayanma sürecini taklit etmeyi amaçlayan, danışman bilgisayar programları olarak tanımlamaktadır” (Kaya ve Gözen, 2005: 356).

Bu tanımlar doğrultusunda ele alındığında uzman sistemler, problem çözmede uzman bilgisini yani beşeri bilgiyi kullanırlar. Bu sistemlerde uzman bilgisi, bilgi ya da kurallar bütünü olarak adlandırılır. Bu bilgi ve kurallar kümesi problem çözümünde ihtiyaç duyulursa kullanılır. Kitaplar ve elkitapları, çok fazla bilgiye sahiptir, fakat bu bilginin kullanılabilmesi için bu kaynakların okunması ve bilginin bilgisayarın kullanabileceği formata çevrilmesi gerekmektedir. Yordamsal programlar, bir problemi çözmeye bilgiden ziyade basit algoritmalar kullanırlar. Ayrıca az olsa da kullanılan bu bilgi program kodunun içine yerleştirilmesi gerekmektedir. Fakat burada bir problem önümüze çıkmaktadır. Şayet elimizde bir değişiklik olduğu zaman, değişen bilginin tekrar kodumuzun içine değişen haliyle yazılması ve programın tekrar derlenmesi gerekmektedir. Uzman Sistemler ise, ufak bilgi parçalarını bilgi tabanına toplarlar ve bunu uygun bir problemin değerlendirilip çözülmesinde kullanırlar. Farklı bir problemle karşılaşıldığında ise, yordamsal programlamanın aksine, bilgi tabanının sınırları dahilinde, tekrar programlamadan problem çözülebilir. Ayrıca yapılan işlemlerin gerekçelerini açıklaması, güven seviyeleri ile uğraşması ve kuşku gibi özellikler Uzman Sistemlerin yordamsal programlara göre artı özellikleridir. Yordamsal programlarda Basic, Pascal gibi programlama dilleri kullanılırken, Uzman Sistem tasarımında Lisp, Prolog gibi Yapay Zeka dilleri kullanılmaktadır (Tatlı, 2000: 3).

Uzman sistemlerin işlevini yerine getirebilmeleri için gerekli birleşenlerin bir araya gelmesi gerekir. Söz konusu bu bileşenler aşağıdaki gibidir (Yapay Zeka, 2010);

- Bilgi kazanma
- Bilgi tabanı
- Çıkarım mekanizması

- Çalışma alanı
- Kullanıcı arabirimi
- Açıklama
- Çıkarım mekanizmasını iyileştirme

1.5.2.5. Elektronik Veri İşleme Sistemleri

Örgütün, rutin işlem düzeyindeki faaliyetlerinin kayıt altına alınmasına hizmet eden elektronik veri işleme sistemleri, işletmelerin temel sistemlerinden biridir (Sevim, 2006: 26). Bir ticari faaliyet, yapılan satışlar, işgörenlerin maaş ödemeleri, ham madde tedarikleri, ticari borç ve alacakların kayıt edilmesi, borçların tahsil edilmesi ve buna benzer günlük işlemleri kapsayan bir sistemdir (Öğüt, v.d., 2003: 117). Bu tür sistemlerde veriler çalışanlar tarafından girilir ve güncellenir (Sevim, 2006: 26). Bu şekilde işletmenin faaliyetleri kayıt altına alınır ve takip edilmesi kolaylaşır.

Elektronik veri işlem sistemleri farklı isimlerle ifade edilmelerine rağmen işlevsel olarak aynı özellikler taşıyan sistemlerdir. Elektronik veri işleme sistemleri ile aynı özellikleri taşıyan ya da benzer özellikler çevresinde uygulama alanı bulan faaliyetlerden bazıları aşağıdaki isimlerle ifade edilmektedirler (Turunç, 2006: 60):

- Kayıt/Veri İşlem Sistemleri
- Veri İşleme Sistemi
- İşlem Süreç Sistemleri
- Bilgi İşlem Sistemleri
- Atomik iş işleme Sistemleri
- Elektronik veri değişim sistemleri

BÖLÜM II

OTEL İŞLETMELERİ YÖNETİMİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Bu bölümde otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinin kullanımı, otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojilerinin işletmeler ve yöneticiler üzerinde ki etkileri, otel işletmelerinde fonksiyonel olarak kullanılan bilgi teknolojilerinin kullanım alanları ve özellikleri ve araştırma alanını oluşturan 5 yıldızlı otel işletmelerinin nitelikleri üzerinde durulacak ve konunun anlaşılması için kavramsal bilgiler verilecektir.

2.1. Otellerin Tanımı ve Temel Özellikleri

Turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelik otelleri, “asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir” şeklinde tanımlamaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2010). Diğer bir tanımda ise “Oteller; yapısı, teknik donanımı, konfor ve bakım koşulları gibi maddi, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında temin eden ekonomi, sosyal ve hukuki bakımdan disiplin altına alınmış işletmelerdir” (Oral, 2005: 19)

Yukarıda tanımları yapılan otel işletmeleri başlıca bölümlerden oluşmaktadır. Otel işletmeleri organizasyonu içerisinde yer alan başlıca bölümler şu şekilde sıralanabilir (Milli Eğitim Bakanlığı, 2010);

Yönetim Bölümü: Müdür, Müdür Yardımcıları, Sekreterler, Muhasebe Elemanları ve yönetimle ilgili birimlerin bulunduğu bölümdür.

Konaklama Bölümü: Otel müşterilerinin konakladığı odalar, önbüro ve kat hizmetleri departmanlarından oluşan bölümdür.

Yemek Bölümü: Depolar, yiyecek ve içeceklerin hazırlandığı mutfaklar ve hazırlanan bu ürünlerin müşterilere sunulduğu restoranlardan oluşan bölümdür.

Yardımcı Bölümler: Otel müşterilerine hizmet veren kuaför, spor salonu, kuru temizleme ve çamaşırhane birimlerinin yer aldığı bölümdür.

Diğer taraftan otel işletmeleri başka iş kollarından farklı olarak bir takım karakteristik özellikler taşımaktadır. Söz konusu ayırt edici bu özellikler şu şekilde sıralanabilir (Kıngır, 2006):

- Otel işletmeleri zaman satar.
- Otel işletmeciliği emek yoğun bir faaliyettir. Her ne kadar büyük sabit yatırımlar gerektirse de insan gücü önemli bir faktördür.
- Otel işletmelerinde ürün akışı sanayi işletmelerine göre ters olarak işler. Tüketici ürüne veya hizmete sahip olmak için üretimin gerçekleştiği yere gelmelidir.
- Otel hizmetleri personel arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımı gerektirir.
- Otel işletmeleri yılın 365 günü, haftanın 7 günü, günün 24 saati hizmet veren işletmelerdir
- Dinamik bir yapıya sahiptir.
- Risk faktörü yüksek bir sektördür.

2.1.1. Beş Yıldızlı Otel ve Tatil Köyü İşletmelerinin Temel Nitelikleri

Otel işletmelerinin tanımını yaptıktan sonra araştırmanın temellini oluşturan 5 yıldızlı otel işletmelerinin nitelikleri ele alınacaktır. 5 yıldızlı otel işletmelerinin Kültür ve Turizm Bakanlığının yayınlamış olduğu Turizm tesislerinin belgelendirilmesine ve niteliklerine ilişkin yönetmelikte sıralanan ve bünyesinde barındırması gereken nitelikleri şu şekildedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2010).

1. En az yüzyirmi odalı otellerdir.
2. Odalarda; çalışma masası, yatak baş ucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası bulunması gerekir.
3. Odalarda; bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kağıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet amblemli malzeme bulunmalıdır.
4. Banyolarda; resepsiyonla bağlantılı telefonların yer alması gerekir.
5. Altı odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında tütün ürünleri içilmeyen oda düzenlenmelidir. Tütün içilen odalarda standartlara uygun havalandırma tertibatının bulunması ve tahsis edilen bu odaların mümkün olduğunca aynı kat, koridor gibi müstakil ve tecrit edilebilir ayrı bölümlerde yer alması sağlanmalıdır.
6. Yirmidört saat oda servisi sağlanmalıdır.
7. Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmidört saat görevli personel bulunmalıdır.
8. Odalarda; uydu veya video yayınları ile oda sayısının yüzde onu oranında internet imkanı sağlanması gerekir.
9. Bay ve bayan kuaförü otel bünyesinde yer almalıdır.
10. Otel içerisinde satış mağazaları olmalıdır.
11. Personel sayısının en az yüzde yirmibeşi oranında konusunda eğitim almış personel istihdam edilmelidir.
12. Otel bünyesinde alakart lokanta bulunmalıdır.
13. Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması gerekir.
14. Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon bulunmalıdır.
15. Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro hizmetlerine yönelik çalışma ofisi bulunmak zorundadır.
16. Servis merdiveni veya asansörü olmalıdır.
17. Yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti verilmelidir.
18. Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi gerekir.
19. Çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli bulunmalıdır.
20. Her katta kat ofisi düzenlemesi gerekir.
21. Kuru temizleme ile terzi hizmeti verilmelidir.
22. Odalarda ve genel mahallerde klima bulunmalıdır.
23. Kabul holünde telefon kabinleri olması gerekir.

24. Rezervasyon işlemlerinin bilgisayarla yapılması gerekir.
25. Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme kullanılmalıdır.
26. Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası bulunmalıdır.

Yukarıda 5 yıldızlı otel işletmelerinin taşıması gereken nitelikler sıralanmıştır. Bunun yanında araştırma kapsamında yer alan 5 yıldızlı tatil köylerini tanımlamak ve niteliklerini belirtmek çalışmanın anlaşılması açısından önemlidir. Bu doğrultuda tatil köyü şu şekilde tanımlanmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2010) ; “Tatil köyleri; doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzeninde, eğimli arazilerde kottan kazanılan katlar da dahil olmak üzere en fazla üç katlı yapılardan oluşan tesislerdir.” Tatil köylerinin taşıması gereken bir takım karakteristik nitelikler bulunmaktadır. Ancak çalışmamızda tatil köylerinin bütün niteliklerini sıralamaktansa 5 yıldızlı otel işletmelerinden tatil köylerini ayırt eden niteliklere yer verilmiştir. Bunun nedeni 5 yıldızlı otel işletmelerinin niteliklerini tekrarlamaktan kaçınmaktır. İlgili bakanlıkça belirlenen nitelikler arasında tatil köyleri için ön plana çıkan nitelikler şu şekildedir;

1. Aletli jimnastik, bilardo, bowling, golf, tenis, voleybol, badminton, trambolin, squash, su oyunları, kayak ve deniz sporları gibi tesisin kuruluş yerine uygun nitelikteki çeşitli spor imkanlarından en az dört adedi
2. Dinlenme terasları, açık veya kapalı bar, açık hava tiyatrosu, açık dans yeri gibi yardımcı tesislerden en az üç adedi
3. Diskotek veya gece kulübü veya benzeri eğlence imkânı veren ayrı bir salon
4. Uzman personel refakatinde çocuklara bakım ve oyun imkânları sağlanan çocuk bakım odası ve bahçesi
5. Türk hamamı veya sauna
6. Özel geceler, yarışma, parti gibi ek eğlence imkanları ile müşterilerin bu imkanlara katılımının sağlanması
7. Müşterilere tesisin bütününe tanıtıcı ve tüm birimlere ulaşımını kolaylaştırıcı görsel doküman gibi hizmet sunumu
8. Müşterilerin oda ve diğer ünitelere rahatça ulaşımını sağlayacak ve karanlıkta da görülebilecek nitelikte yönlendirme işaretleri

2.2. Otel İşletmelerinin Yönetimi ve Bilgi Teknolojileri

Turizm endüstrisini birçok noktada etkileyen unsurlardan biri olan bilgi teknolojileri, turizm endüstrisinin en önemli elemanlarından biri olan otel işletmelerinin yönetim faaliyetlerinde kullanılan vazgeçilmez derecede önemli araçlardan biridir. Bilgi kullanımına hemen hemen her alanda ihtiyaç duyulan otel işletmelerinde bilginin doğru yerde ve zamanında kullanılması, güncelliğin sağlanabilmesi bilgi teknolojileriyle mümkündür ve bunun sonucunda bilgi teknolojilerindeki gelişmeler otel işletmeleri tarafından sürekli takip edilmekte ve uygulanmaktadır. Otel işletmeleri yöneticileri yönetim faaliyetlerini etkili bir şekilde gerçekleştirmek ve müşterilerine iyi bir hizmet vermek için bilgi teknolojilerini kullanmaktadırlar. Yönetimde bilginin büyük önem taşıdığı otel işletmelerinde, bilgi teknolojilerinin etkin kullanımı gerekmektedir. Etkin kullanımı için ise eğitim ve yeterli finans olanaklarına sahip olmak gerekir çünkü yeterli eğitim düzeyinin olmaması, yüksek devir hızı oranları ve sınırlı finans kaynakları yeni teknolojilerinin uygulanma ve kullanma başarısını engelleyen faktörlerden bazılarıdır (Bertan, 2006: 47).

Konaklama işletmeleri otomasyonunun temel amacı, işletmede ki tüm departmanlar arasında eşgüdümü sağlayarak uyumlu bir çalışma alanı oluşturmak, yöneticilerin ihtiyaç duyduğu bilgileri uygun zamanda ve yalın bir halde onlara sunmak, işletmenin sahip olduğu bütün kaynakların etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasını sağlamaktır. Bilgi teknolojilerinin yaygın olmadığı manuel dönemde insan eliyle tutulan kayıtlar, belgeler ve yönetsel işlevler, artık modern bilgi teknolojileri sayesinde bilgisayarlar tarafından yerine getirilmektedir. Bu şekilde birimler ve bölümler arasındaki uyum sağlanabilmekte ve böylece zaman ve emek kayıpları önlenebilmektedir. Otel işletmelerinde bilgi teknolojilerin kullanılmaya başlaması sayesinde gerekli kayıtların tutulması, tutulan bu kayıtların sınıflandırılması, işlenmesi ve anlamlı düzeye getirilmesi sonucu yöneticilerin ve ilgili personelin bilgiye ulaşımı kolaylaşmıştır. Diğer yandan bilgi teknolojileri yoluyla bilginin işlenmesi, daha hızlı, daha güvenli, daha az personelle ve daha etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmektedir (Öğüt, v.d., 2003: 143-144).

2.3. Otel İşletmelerinin Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Gelişimi

Bilgisayarların rutin ticari faaliyetlerde kullanılması, 1951'de İngiltere'de Lyons Ltd. isimli catering firması geliştirdikleri LEO (Lyons Electronic Office) isimli yazılım ile başlamıştır. Söz konusu işletme yine kendi sahibi olduğu Strand Palace ve Cumberland otellerinde kurdukları bilgisayar sistemleri ile sektörde ilk kez otelcilikle ilgili basit işlemler yapabilmekteydiler. Bunun için DEC PDP8 isimli bir makine kullandılar. 1963 yılında New York Hilton, rezervasyon işlemlerini bilgisayar ortamına aktarmakla, profesyonel anlamada işlemlerinde bilgisayar kullanan ilk otel oldu. Bununla birlikte, resepsiyon işlemlerini kolaylaştırmak amacıyla kurulan sistemin çok yavaş çalışması nedeniyle maliyetin aşırı bir biçimde artması otellerin bilgisayara geçmelerine büyük sekte vuran bir faktör olmuştur. Birçok işletme bilgisayara geçme düşüncelerini ertelemek zorunda kalmışlardır (Kaşlı, 2006: 43).

1970'lere gelindiğinde işletme süreçlerine bilgisayar sistemini adapte eden çok sınırlı sayıda olduğu görülmektedir. Bu dönemde Sun Halley otelinin bilgisayar sistemi için yaklaşık 45.000 \$ harcaması çok önemli bir gelişme olmuştur. Bu sistemde rezervasyon işlemleri yapılabiliyor, bu bilgiler depolanabilmekte, ayrıca tüm müşterilere verilen delikli kartlarla müşteri otel içindeki tüm harcamalarını bu kart yardımıyla yapabilmekteydi. Her yeni işlemde karta açılan yeni delikler sayesinde; otelin doluluğu, müşteri hesapları, işletmenin karlılığı v.b. rakamları kolayca hesaplanabiliyordu. Bu dönemde işletmelerde bilgisayara geçişin yavaş seyretmesinin nedenleri ise; bilgisayarların, programların yetersiz, karmaşık ve kullanım maliyetinin çok yüksek olması olarak ifade etmek mümkündür. 1980' li yılların başlarında büyük boyutlu veri tabanlarının üretilmesi, yeni tip bilgisayarların geliştirilmesi, programlama dillerinin kolaylaşması ve bu dillerle yazılan programların yaygınlaşıp ucuzlaması bilgisayar kullanımını artırmıştır (Kaşlı, 2006: 43-44).

2.4. Otel İşletmelerinin Yönetiminde Bilgi Teknolojileri Uygulamaları

Bilgi teknolojileri otel işletmelerinde müşteri hizmetlerinin düzenlenmesi, iş süreçlerinin geliştirilmesi, karlılığın ve gelirlerin artırılması ve maliyetlerin düşürülmesi amacı ile kullanılmaya başlanmıştır(Kurgun, 2004: 85). Sonra ki aşamada hem turizm arzının hem de turizm talebinin hızlı gelişimi, bilgi teknolojilerini konaklama endüstrisinin vazgeçilmez bir unsuru haline getirmiştir (Akdoğan ve Şahin, 2003: 347).

Daha sonra ki gelişmeler sonucunda ise bilgi teknolojileri İşletmeye gelen konukların kayıt (check in) ve çıkış işlemleri (check out) süresinde odalar hakkında bilgi akışının yürütülmesi, departman hasılatının dakik takip edilebilmesi, kasaların durumunun anlık izlenebilmesi, oda durum bilgilerinin güncellenmesi, konukların telefon görüşmelerinin bitirdikleri anda ücretin hesaplarına geçirebilmesi ve konukların otelden ayrılırken hesaplarına hızlı ve doğru olarak görülmesi ve konuk bekletilmeden faturalarının verilebilmesi için otel işletmelerinin ön büro biriminde kullanılmaya başlanmıştır. Ön büro bölümü, otel işletmelerinin organizasyon yapısındaki temel fonksiyonlara göre rezervasyon, resepsiyon, ön kasa ve santral bölümü olarak alt modüllere ayrılmaktadır (Bertan, 2008: 295).

Maliyetin en aza indirilmesi ve karın en yükseğe çekilmesi konusunda, yöneticilere yardımcı olan yiyecek-içecek bölümü; yöneticilerin verilere kısa sürede ulaşmasını, işletmenin kaliteli ve verimli hizmet vermesini, iş süreçlerindeki niteliklerin yükseltilmesini sağlamak ve satın alma, stok ve envanter planlamasının, kontrolünün, mönü yönetiminin ve maliyet analizlerinin etkinliğini artırmak için restoran ve banket yönetim sistemlerinde bilgi teknolojilerini kullanmaktadır. Tüm bölümlerden gelen bilgileri kontrol ve takip etmek, günlük, aylık ve yıllık işletme durumunu tespit etmek, konuk hesaplarını tutmak, nakit yönetimini yönlendirmek için, arka ofis uygulamalarında da bilişim teknolojileri kullanılmaktadır. Teknoloji uygulamaları departman olarak öncelikle ön büroyu daha sonra muhasebe, yiyecek-içecek ve satış pazarlamayı etkilemektedir. Bilgi teknolojileri uygulamalarının teknik servis ve kat hizmetleri departmanları üzerinde etkisi daha azdır (Bertan, 2008: 295).

Yukarıda konaklama işletmelerinde gerçekleşen işlemlerin bilgi teknolojilerinin kullanılarak nasıl gerçekleştirildiği hakkında bilgi verilmiştir. Ancak bu sistemleri daha ayrıntılı olarak ele almak gerekmektedir. Çünkü bu sistemlerin kullanımı otel işletmelerinin yöneticilerini ve onların vermiş olduğu kararları direkt olarak etkilemektedir. Otel işletmelerinde kullanılan bilgi sistemleri aşağıda ayrıntılı olarak sunulmaya çalışılmıştır.

2.4.1. Ön Büro Uygulamaları

Ön büro uygulamaları müşteri daha otele giriş yapmadan işlevlerini yerine getirmeye başlar. Ön büro uygulamalarının alt modülü olan rezervasyon modülü müşterinin otelde yerini ayırtmasına olanak vermektedir. Sonraki aşamada ise ön büro uygulamaları müşterinin otele girişi esnasında kaydının yapılması, hesaplarının izlenmesi, isteklerinin takip edilmesi, telefon görüşmelerinin otomatik olarak yapılabilmesi ve görüşme ücretinin hesaba işlenmesi, çıkış esnasında ise ödemenin eksiksiz ve hatasız alınmasını sağlar (Yolal, 2003: 31). Ayrıca söz konusu sistemler yönetimin ihtiyaç duyduğu bilgilere, istedikleri zaman ulaşılma olanağı vermektedir (Akgöz, 2001: 58). Ön büro uygulamaları oteller için hayati önem sahiptir. Ön büro uygulamaların alt modülleri aşağıda ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

2.4.1.2. Rezervasyon Sistemleri

Rezervasyon sistemleri sayesinde otel odalarının sonraki bir tarihte satılmasını gerçekleştirebilmektedir. Bunun yanında bu sistemler sayesinde içinde bulunulan zaman diliminde otel odalarının doluluk oranlarını tarihlere göre izleyebilmek mümkün olmaktadır. Otellerde kullanılan rezervasyon sistemlerinin yerine getirmiş olduğu işlevler şu şekilde sıralanabilir (Sentez, 2010);

- Müşteri bilgilerinin kaydının yapılabilmesi.
- Müşterilerin otele geliş tarihlerinin önceden bilinmesini sağlamak.
- Seyahat acenteleri hakkındaki bilgileri kaydedilmesi.

- Değişik rezervasyon şekilleri (münferit, grup, acente , firma vb.) tanımlanabilir.
- Değişik rezervasyon tipleri (opsiyon, kesin, iptal, wait list, turnaway) takip edilebilir.
- Detaylı no-show takibi yapılabilir.
- Tarih sınırı olmaksızın rezervasyon yapılabilir.
- Over booking kontrolü yapılabilir.
- Rezervasyon oda tahsisi yapılabilir.
- Rezervasyonda depozit alınabilir.
- Free oranları verilebilir.
- Otomatik seri rezervasyon girişi yapılabilir.
- Last minute rezervasyonları takip edilebilir.
- Rezervasyon oda blokajını hızlı biçimde gerçekleştirilebilir.
- Her grup üyesi için farklı kalış süresi tanımlanabilir.
- Rezervasyon anında, acente bazında oda doluluk bilgilerine erişilebilir.
- İstenilen herhangi bir döneme ait kalış bilgilerine erişilebilir.
- Opsiyonlu rezervasyon tanımlanabilir.
- Rezervasyon formunu istediğiniz gibi düzenleyerek, yazıcıdan alınabilir.
- Forecast chart, 7 günlük, yıllık ve kişi bazında forecast raporları alınabilir.

2.4.1.2. Resepsiyon Sistemleri

Resepsiyon departmanının görevlerine bakıldığında boş ve dolu olan odaları, mevcut oda durumunu, odalarla ilgili verimlik ve aktivite durumunu (Gökdeniz ve Dinç, 2003, 77) gösterme, otele gelen müşterilerin giriş işlemlerinin yapılması, kayıtlarının yapılması, müşterinin otelde bulunduğu esnada isteklerini veya şikayetlerini dinleyip gerekli birimlere iletilmesi, son aşama olarak ta müşterinin otelden ayrılırken çıkış işlemlerinin yapılması gibi işlemler karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda rezervasyon sistemleri bu görevlerin yerine getirilmesinde işletmelere ve çalışanlara büyük katkılar sağlamaktadır. Rezervasyon sistemleri sayesinde yapılabilecek işlemler aşağıdaki gibidir (Sistemotel, 2010);

- Oda planı ekranı vasıtası ile anlık olarak otelin durumu izlenebilir.
- Günlük veya ileri tarihlerdeki rezervasyonlar için blokaj yapılabilir.
- Housekeeping ile odaların müşteri kabulü açısından temizlik ve kirlilik durumlarına anlık olarak ulaşıp müdahale edilebilir.
- Teknik Servis ve Oda Bakım hizmetleri verimli bir biçimde planlanıp, otel kapasitesi ileriye yönelik oluşturulur.
- Gelecekler kontrolü ile gün içi beklenen misafirler izlenebilir.
- İçerdekiler kontrolü ile mevcut misafirlere ulaşılabilir.
- Gidecekler kontrolü ile çıkması beklenen misafirler izlenebilir.
- Misafirlerin harcamaları acente, oda veya şahsi hesaplarına işlenebilir.
- Yapılan tahsilatlar ilgili hesaplara işlenebilir.
- Sürekli olarak aktif folyolara ulaşılabilir.
- Rezervasyonlu veya Walkin tipindeki misafirler teker teker ya da grup halinde Check-in yapılması sureti ile kabul edilebilir.

- Check-in esnasında kayıtlı müşteriler sistem tarafından tanınarak aynı bilgilerin tekrar talep edilmesi ve sisteme girilmesi ile yapılacak zaman israfı önlenmiş olur.
- TC Kimlik bilgi kontrolü Sistem tarafından kolaylaştırılmıştır.
- Polis XML dosyası oluşturulur.
- Check-out tarihi gelmiş müşteriler grup halinde veya teker teker checkout edilebilir.
- Check-out işleminde bakiye kontrolü yapıldığından bakiyesi sıfırlanmamış oda veya diğer tipteki folyolar check-out edilemez.
- Erken Check-outlarda sistem kullanıcıyı uyararak hatayı önler.
- Acente folyo bakiyeleri acentenin kredi hesabına kolaylıkla kaldırılabilir.
- Oda ve oda içerisindeki misafir değişiklikleri hızlıca yapılabilir.
- Self tipteki odalar acente folyolarına bağlanabilir.
- Folyolar arasında posting transferleri hızlıca yapılabilir.
- Odalara mesaj ve istek bırakılabilir ve bu mesaj ve istekler oda ekranında gösterilir.
- Oda planındaki filtreleme ve arama özelliği odalara ve gruplara hızlı erişimi sağlar.
- Oda planından otelin mevcut durumu ve beklenen gelirleri anlık olarak izlenebilir.
- İlgili folyolar arasında geçişler hızlıca yapılabilir.

2.4.1.3. Ön Kasa Sistemleri

Ön kasa, müşterilerin hesaplarının izlendiği ve parasal işlemlerin yapıldığı bir birimdir. Müşteriler ön kasada ödemelerini yapabilir ve döviz bozdurabilir. Otel

işletmelerinde ki ön kasa modülleri aşağıdaki işlemlerin yapılmasına olanak verir (Sentez, 2010 ; Kasavana ve Cahill, 1992: 14);

- Müşterilerle ilgili işlemler izlenebilir.
- Misafirin tüm harcamaları işlenebilir.
- Konaklayan misafirler için otomatik kayıt imkânı vardır.
- Ön kasanın oda müşterileri dışındaki hareketleri işlenebilir.
- Hasılat, change, krediye kaldırma ve krediden tahsilat fişleri işlenebilir.
- Ana kasa fiş işlemleri ile muhasebe kasası bağlantısı sağlanabilir.
- Fatura formu tanımlanabilir.
- Erken check-out yapılabilir.
- Parametrik departman grupları tanımlanabilir.
- Detaylı departman tanımlamaları yapılabilir.
- Otomatik acente faturası alınabilir.
- Ara faturalama yapılabilir.
- Kredili satışların izlenebilmesine olanak verir.
- Günlük döviz kurlarını girerek, döviz işlemlerini takip edilebilir.
- Detaylı günlük hasılat takibi yapılabilir.
- Ön kasa defteri tutulabilir.
- Main Current alınabilir.
- Departman bazında hasılat istatistik ve grafikleri alınabilir.
- Aynı odada birden fazla hesap takip edilebilir.
- Birden fazla odayı aynı folyoda takip edilebilir.

- Folyoları, departman tanımı veya departman grubu bazında takip edilebilir.
- Folyolar arası fiş transferi yapılabilir.

2.4.1.4. Santral Sistemleri

Santral modülleri sayesinde otel içi ve otel dışı telefon görüşmeleri yönetilebilir. Ayrıca santral sistemleri müşterilerin yapmış olduğu görüşmelerin ücretlerini direkt olarak müşteri hesabına aktarabilmektedir. Uyandırma işlevi ile otomatik olarak girilen saatte müşteri uyandırılabilir. Otel işletmelerindeki santral sistemlerinin sağladığı kolaylıklar şu şekilde sıralanabilir (Sistemotel, 2010);

- Santral modülü Sistem'e entegre çalışır.
- Santral sınırlaması yoktur. Bütün santrallere entegre olabilir.
- Gerçekleştirilen telefon görüşmelerini izleyerek ilgili odaların hesaplarına atar.
- Telefon bazında kontör ücretlendirme mümkündür.
- Departman bazında kontör ücretlendirme mümkündür.
- Görüşmelerin tarih-saat,arayan ve aranan telefon numaraları ve diğer detay verileri kayıt altına alınarak takibi sağlanır.
- Detaylı rapor seçenekleri sunar.

2.4.2. Kat Hizmetleri Uygulamaları

Kat hizmetleri sistemleri odaların durumunun ön büro tarafından görüntülenmesi ve bu sayede kirli, arızalı, temiz odaların belirlenerek buna göre gelen müşterilere odaların verilmesini sağlayan önemli bir sistemdir. Kat hizmetleri yetkilileri odalarının durumunu yerinde görerek bu sisteme oda durumlarını girmektedirler. Kat hizmetleri bilgi sistemlerinin gerçekleştirdiği işlevler şu şekildedir (Talya Bilişim, 2010 ; Kasavana, 1978 : 165);

- Oda durumları kontrol edilebilir.
- Odalarda kalan müşteriler ait bilgiler, istekler kayıt edilebilir.
- Blokaj tablosu görüntülenebilir.
- Kapalı oda listesi görüntülenebilir.
- Housekeeping oda kontrolü – fark raporu (günlük olarak kaydedebilme).
- Kayıp ve bulunan eşya listesi hazırlanması ve görüntülenebilmesi.
- Kapalı oda – toplu kapalıya alma işlemlerini yapabilme.
- Kat şefi- maid raporları hazırlanması ve görüntülenebilmesi.

2.4.3. Yiyecek-İçecek Uygulamaları

Konaklama endüstrisinde yer alan işletmeler, müşterilerine konaklama hizmetleri ile birlikte, yiyecek-içecek hizmetleri de sunarlar. Yiyecek-içeceklerin dayanıksız oluşu hazırlandıkları anda tüketilmelerinin gerekmesi ve sektörde standartlaşmaya gidilememesi gibi nedenlerle bu hizmetlere ilişkin faaliyetlerin yönetim ve kontrolü son derece zordur. Piyasada bulunan Yiyecek-içecek Yönetim Sistemleri standart reçeteye dayalı üretim ve kontrole imkân veren bilgisayar uygulamalarıdır (Kaşlı, 2006: 50). Söz konusu bu sistemlerin otel işletmelerine sağladıkları olanaklar şu şekilde sıralanabilir (Öğüt v.d., 2003: 203-204);

- Yönetime daha hızlı ve doğru bir bilgi sağlama.
- Gelir ve maliyet kontrolünün yapılabilmesi.
- Geleceğin planlamasının yapılabilmesi.
- Personel planlaması yapabilme.
- Üretim sürecinin en iyi şekilde düzenlemesini sağlama.
- Restoran veya bar gibi satış noktalarında yapılan bir satışın anında konuğun ön kasadaki folyosuna yansıtılması.

- Konuk gelmeden masa tahsisi ve planlanması yaparak masaların optimum bir şekilde kullanılmasını sağlama.
- Satış noktalarında yapılan bir satışı anında müşterinin ön kasada bulunan folyosuna işleme.
- Stok kart tanımları, maliyet analizi, fatura takibi ve ambarlara göre gerçek stok durumu takibi yapabilme.
- Detaylı ve gruplanarak cari kart tanımları, stok kart tanımları, standart reçete tanımları, ambar tanımları, maliyet analizi, fatura takibi ve ambarlara göre gerçek stok durumu takibi yapma.
- Nakit girişlerini kontrol altına alma, siparişleri daha etkin gerçekleştirme, stoktaki mallarla ilgili kontrol ve denetim işlemlerin kolay ve hızlı bir şekilde yapabilme.
- Kolaylık takip, hız ve kaçağı önleyerek güvenliği sağlama.
- Rezervasyon planlaması, salon düzeni planlaması yapma olanağı.
- Satış noktalarında (POS) yapılan konuk ödemelerinin anında önkasaya yansıtılması.
- Günlük satışları ve raporları istenilen anda görebilme.
- Çek bazında iptal, iade, masa transferi, masa bölme, indirim, v.b. işlemlerin raporlarını alma.
- Masadan alınan siparişi eş zamanlı olarak mutfağa ve kasaya iletme, adisyon fişini anında alma ve tüm stok takiplerini anında hesaplama.
- Yapılan satışları garson, bölüm ve zaman baz alarak inceleme.
- Adisyonda ayrıntılı bir döküm çıkararak müşterinin kontrol etmesini sağlama.
- Stok takibi yaparak, istatistik bilgileri çıkarabilme.

-İptal ve iade siparişlerin raporlanması ve bu siparişlerin kontrolünün sağlanması.

- Hazırlanan detaylı personel raporları ile performans denetleme olanağı.

2.4.4. Muhasebe Uygulamaları

Muhasebe bilgi sistemleri; yönetimin varlıklar üzerindeki yönetim sorumluluğunu yerine getirmek, işletme eylemlerinin kontrolünü mümkün kılmak, geleceğe ilişkin işletme eylemlerini planlamak için gerekli bilgileri sağlamaya yönelik bir sistem olarak tanımlanabilir. Bu yönüyle muhasebe bilgi sistemi, organizasyon bilgi sisteminin en temel ögesi olup işletmenin sürekliliğini sağlama yönünde işletme faaliyetlerinin geleceğe yönelik koşullar dikkate alınarak planlanmasına olanak sağlamaktadır. Bu sistem, hem geleneksel muhasebe işlevlerini yerine getiren ve hem de yönetim muhasebesi, maliyet muhasebesi, sorumluluk muhasebesi, işletme bütçesi gibi yönetsel işlevleri içeren geniş bir bütündür (Dinç ve Abdioğlu, 2009: 163-164). Otel muhasebe sistemlerinin sunmuş olduğu kolaylıklar aşağıdaki gibidir (Öğüt v.d., 2003: 212);

-Konuk hesap kartlarının elektronik ortamda oluşturulması.

-Elektronik ortamda her oda ve konuk için ayrı folyoların oluşturulması.

-Farklı bölümlerde yapılan satışların anında muhasebe erkanına düşmesini sağlar.

-Konuk kredi limitlerinin takibini kolaylaştırır ve riskli aşamaya geldiğinde görülmesine olanak sağlar.

-Konuklar ve odalar hakkında ayrıntılı raporların alınmasına olanak verir.

-Gece kontrolünün yapılması ve gün sonu işlemleri sonucunda oluşan günlük hesap özetinin otomatik olarak alınmasına olanak vermesi.

-Konaklama işletmesi muhasebe kayıtlarının(yevmiye defteri, büyük defter, gelir tablosu, bilanço v.b.) bilgisayar ortamında tutulması ve otomatik olarak şekillenmesi.

-Konaklama işletmelerinin gider ve gelir kontrollerinin, fon akış kontrollerinin yapılması olanak verir.

-Otel işletmesinin çalışanlarına yapılan ödemeler(maaş,avans) bordrolarının elektronik ortamda tutulmasını sağlar.

-Otel işletmesine ait mali tabloların oluşturulmasına olanak sağlar.

-Fatura ve muhasebe işlemlerine ait fişlerin bilgisayar ortamında düzenlenmesini sağlar.

2.4.5. Müşteri İlişkileri Yönetimi Uygulamaları

Bilginin çok değerli olduğu ve bilgi paylaşımının teknolojik olarak kolaylaştığı günümüz ekonomisinde, rakiplerin ulaşamayacakları tek şey, misafirlerin konaklamaları sırasında otel işletmesinde bıraktıkları verilerdir. Bu veriler doğru analiz edildiğinde ve verimli kullanıldığında otel işletmelerine rekabet avantajı sağlar. Otelde konaklayan misafirlere ilişkin bilgilerin detaylı olarak saklanması, misafir ile iletişim kurabildiğiniz her noktada bu bilgilerin güncellenmesi ve istenildiğinde seçtiğiniz kriterlere göre analiz edilmesi müşteri ilişkileri yönetimi sistemleri tarafından gerçekleştirilerek, otel müşterilerinin daha iyi tanınmasını, tam istedikleri ürün ve hizmetlerin sunulmasını sağlar. Otel müşterilerinin beklentilerini, isteklerini bilmek, her konaklamasında onu daha iyi tanımak misafirinizin memnuniyetinin artmasını ve hizmet kalitesinin yükseltilmesini sağlayacaktır. müşteri ilişkileri yönetimi sistemleri bunun sağlamasında çok büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Bunlar aşağıdaki gibidir (Odeonacademy, 2010);

- Detaylı müşteri bilgisi takibi, sinirsiz adres ve iletişim bilgisi, geçmiş kalış detayları, tercihleri, harcama eğilimleri, tatil seçimleri, özel günleri gibi pazarlama için önemli olan bilgilerin tutulması ve analizi

- Emniyet Kimlik Bildirimi için gerekli tüm bilgilerin kaydedilmesi
- Task Management modülü ile bağlantılı misafir şikayet ve önerilerinin kişi bazında yapılabilmesi
- Misafirin aile üyelerinin kendi profil bilgileriyle birlikte takip edilebilmesi
- Enterprise fonksiyonu ile grup otellerin farklı tesislerinde konaklamış misafirlerin, tüm tesislerdeki geçmiş kayıtlarına detaylarıyla ulaşılabilmesi

2.4.6. Stok Kontrol Uygulamaları

Stok kontrolü, otel işletmelerinde stokların kaydı, stoktaki ürünlerin gerekli yerlere gönderilmesi, sayım ve firelerin belirlenmesi, stokların takibi ve stok maliyetlerinin hesaplandığı bir sistem olarak karşımıza çıkmaktadır (Öğüt v.d., 2003: 208). Otel işletmelerinde stok kontrol sistemlerinin yerine getirdiği işlevler şu şekilde sıralanabilir (Sentez, 2010);

- Stoklara ilişkin tüm giriş/çıkış irsaliyelerini düzenleyebilir, ambarlar arası stok transferi ve sayım işlemleri yapılabilir.
- Stoklar için istenen bazda satış fiyat ve iskontoları tanımlayabilir, stok işlemleri istenen döviz cinsi üzerinden yapılabilir.
- Stok fiyat ve iskontoları cari hesap bazında da tanımlanabilir.
- Stoklar için üç değişik birim tanımlanabilir.
- Stoklar gruplar altında toplanabilir, grup bazında detaylı ve kümülatif rapor ve istatistikler alınabilir.
- Stok maliyetleri Giriş-OBF, Eldeki-OBF, LIFO, FIFO maliyet türlerine göre yapılabilir ve istenen maliyet türü bazında tüm raporları alınabilir
- Verilen satın alma siparişleri doğrultusunda giriş/çıkış irsaliyeleri otomatik olarak hazırlanabilir.

-Stok durumları ambar bazında ve genel bazda takip edilebilir, tüm ambarlardaki stok durumları tek bir rapor üzerinde izlenebilir.

-Stok muhasebe hesaplarını isteğe bağlı olarak stok bazında, stok grubu bazında veya genel bazda olmak üzere değişik şekilde tanımlayabilir, böylece stok-muhasebe entegrasyonu gerçekleştirilebilir.

-Stoklar için kritik ve optimum stok miktarlarını tanımlayabilir, bu sayede stok tedarik listeleri alınabilir.

-Stok kart ve fişlerine nümerik ve alfa nümerik özel kodlar tanımlayabilir, bu bazda istenen tüm detaylı ve kümülatif stok raporları alınabilir.

-Tanımlanan stok kodlarına göre stok bazları tanımlayabilir, stok bazlarına göre tüm detaylı ve kümülatif raporlar ve istatistikler alınabilir.

2.4.7. İnsan Kaynakları Uygulamaları

Şirketin faaliyetlerini sürdürebilmesinde gerekli olan diğer kaynaklar gibi insan kaynağının da doğru belirleme, konumlandırma ve performansını artırmak amacıyla doğru yönlendirilmeye ihtiyacı vardır. İşe alma modülü, sisteme doğru kaynağı, doğru konumlandırma ile dahil eder. Kaynağın doğru yönlendirilmesi, eğitilmesi ve performansının geliştirilmesi çok daha hızlı bir çevrim ile süreklilik ve tutarlılık gerektirir; bunu kariyer ve performans yönetimi ve eğitim planlama modülleri gerçekleştirir. Ücret yönetimi ise kaynağın performansı ve konumu göz önüne alınarak ücretlendirilmesi ve ödüllendirilmesi ile teşvik edilmesidir (Ar-ge, 2010). İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin içerisinde barındırdığı modüller sayesinde otel işletmelerinin yönetiminde büyük kolaylıklar sağlanmaktadır. İnsan kaynakları bilgi sistemlerinin otel işletmelerinde ki işlevleri ve sağladığı olanaklar aşağıda belirtilmiştir (Usta, 2010)

-Personel sicil bilgileri girilebilmekte, işletmeye özgü ek bilgi alanları tanımlanabilmekte ve tanımlanan ek alanlar üzerinden de raporlar alınabilmektedir.

- SSK'ya tâbi personel bordrosu oluşturulabilmektedir.
- Brüt maaştan nete veya net maaştan brüte hesaplama yapabilmektedir.
- Kanunlar ve mevzuatta yapılacak değişiklikler, yenilikler kullanıcılar tarafından tanımlanabilmekte, bordrolara yansıtılabilmektedir.
- Firmaya özgü ek kazanç veya kesintiler tanımlanabilmekte, gelir vergisine, sigorta matrahına veya diğer matrahlara dahil veya hariç tutulmasına karar verilebilmekte ve bordroya yansıtılabilmektedir.
- Vergi iadesi, nema ödemesi, fark bordrosu gibi resmi uygulamalar sistemde hazır tutulabilmektedir.
- Tüm resmi dökümler hazır olarak yüklenmektedir.
- Çeşitli birimlerin her biri için öngörülen kadro bilgileri, gerektiğinde güncelleme, sorgulama, liste dökümleri gibi her türlü işlemler yapılabilmektedir.
- Tahakkuk eden ücretler ve bunlara ilişkin ödemeler için gerekli mahsuplar otomatik olarak hazırlanmaktadır.
- Derece/kademe atlaması ve terfi işlemleri otomatik olarak yapılabilmektedir.
- Aylık personel ücretleri, istenilen gün sayısına göre öngörülen kriterlerde tek tek ya da istenilen aralıktaki kayıtlar için toplu olarak hesaplanabilmektedir. Ücret tahakkuk işlemleri kişi bazında veya toplu olarak yapılabilmektedir.
- Gerekli bilgi girişlerinden sonra, terfi işlemleri, rapor, icra ve Emekli Sandığı ikraz işlemleri başka bir müdahaleye gerek olmadan otomatik olarak yapılabilmektedir.
- Personel kontrol sistemleri ile bütünleşik çalışmakta ve puantajlar ilgili sistemden otomatik olarak okunabilmektedir.

2.5. Otel İşletmelerinde Bilgi Teknoloji Kullanımının Yöneticiler Üzerindeki Etkileri

Çalışma boyunca üzerinde durduğumuz bilgi kavramı günümüzde çok büyük bir öneme sahiptir. Dolayısıyla çalışmamızın başlığında da yer alan otel işletmeleri yöneticileri içinde büyük bir önemi bulunmaktadır. Bu derecede öneme sahip olan bilgiyi ham bir şekilde elde etmek, onu kayıt altına almak, onu işleyerek anlamlı ve değerli bir seviyeye getirmek ve bunun gerekli birimlere ve yöneticilere ulaşmasını sağlamak ancak bilgi teknolojileri uygulamaları ile mümkün olmaktadır.

Otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojilerini genellikle alt kademe ve orta kademe yöneticiler kullanmakta ve veri girişlerini bu elemanlar yapmaktadır. Karar verici konumda olan yöneticiler ise veri girişi işlemlerine pek fazla katılmazlar. Ancak girişi yapılan verilerin sistem içerisinde işlenmesi ve anlamlı ve değerli hale gelmesi sonucu söz konusu yöneticiler kendileri için çok önemli olan bilgilere ulaşabilmektedir.

Otellerde kullanılan bilgi teknolojileri uygulamaları bu nedenle yöneticiler üzerinde çok büyük etkilere sahiptir. Gerek karar verme aşamasında gerekse faaliyetlerin etkinliğini, verimliliğini ve karlılığını takip etme aşamasında yöneticilere büyük kolaylıklar sağlamaktadır. Otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojileri sistemlerine girilen veriler çeşitli raporlama işlevleri sayesinde anlamlı bir hale getirilmektedir. Bu şekilde söz konusu sistemler yöneticilere katkı sağlamaktadır.

Ön büro bilgi sistemleri sayesinde yöneticiler otelin o anda ki ve gelecekteki doluluk oranlarını anında görüntüleyebilir. Bu doğrultuda yöneticiler işletmenin etkin, verimli ve karlı bir şekilde işleyip işlemediğini rahatça görebilirler. Bu sayede yöneticiler etkinliği ve verimliliği artıracak kararları kolayca verebilirler.

Rezervasyon sistemi sayesinde sorumlu yönetici otelin ileri bir tarihte doluluk oranını görerek gerekli kararları verebilir. Eğer doluluk oranları belirli tarihlerde düşükse bunun önlemi kolaylıkla alabilir ve doluluğu arttıracak önlemleri hayata geçirebilir. Bunun yanında otelin ileri bir tarihte dolu olması durumunda ise otel odalarının satışının durdurulması, ilgili acentelerin bilgilendirilmesi ve mevcutsa

merkezi rezervasyon sistemlerinde otel odası satışının durdurulması gibi kararları etkin bir şekilde verebilir.

Yine ön büro bilgi sistemlerinden biri olan resepsiyon sistemleri kredili satışlarda kredi limitinin aşımı durumunda yöneticileri otomatik olarak uarmakta ve gerekli önlemlerin alınmasını sağlayabilmektedir.

Ön kasa bilgi sistemleri uygulamalarının yöneticiler üzerinde önemli etkilere sahip olduğu düşünülmektedir. Günlük hasılat raporları, main current, sayesinde yöneticiler otelde gün içinde gerçekleşen faaliyetler ve satışlar hakkında bilgiye sahip olabilmektedir. Bu raporlar yöneticilerin denetim işlevlerini yerine getirmelerinde önemli rol oynayabilmektedir. Yine ön kasa bilgi sistemleri sayesinde elde edilebilen departman bazında istatistikler ve çeşitli raporla sayesinde yöneticiler gerekli bilgilere hızlı, hatasız ve eksiksiz bir şekilde ulaşabilmektedir. Bunun bir sonucu olarak da yöneticilerin verimliliğinin arttığı söylenebilir.

Kat hizmetleri bilgi sistemlerinin yönetsel alanda kontrolü ve etkinliği olumlu şekilde etkilediği söylenebilir. Çünkü kat hizmetleri bölümünde gerçekleştirilen faaliyetler, çalışanların günlük performansları, gün boyu personel tarafından temizlenen oda sayısı, temiz ve kirli oda sayıları gibi bilgiler, kat hizmetleri yöneticisi tarafından kat hizmetleri bilgi sistemine girilebilmektedir. Sisteme girilen bu bilgiler anında ekrana yansımakta ve üst yöneticiler tarafından görüntülenebilmekte olup üst yöneticilere odaları tek tek dolaşmadan, zaman tasarrufu sağlayarak odaların durumunu öğrenme fırsatı vermektedir. Bu şekilde hem performans değerlendirme hem de yönetsel kontrol işlevlerini gerçekleştirmede yöneticiler büyük kolaylıklara sahip olabilmektedir.

Yiyecek içecek bilgi sistemleri uygulamalarının yöneticilere sunmuş olduğu raporlardan olan günlük satış raporları, stok takip raporları, detaylı personel raporları sayesinde yöneticiler işlevlerini yerine getirme konusunda önemli fırsatlar yakalayabilmektedir. Günlük satış raporları sayesinde yönetsel kontrol görevini yerine getirebilmektedir. Bu görevini yerine getirirken bilgi sistemlerinden yaralandığı için de zaman tasarrufu sağlamakta olup etkinliğinin ve verimliliğinin arttığı söylenebilir. Çalışanlarla ilgili detaylı raporlar, yöneticilere çalışanların

performansını değerlendirme imkanı sağlayabilmektedir. Ayrıca yiyecek içecek bölümü stoklarının takibine fırsat veren yiyecek içecek bilgi sistemleri uygulamaları, bu bölümde iş akışının sağlanabilmesi açısından yöneticilere olumlu katkılar yapabilmektedir.

Muhasebe bilgi sistemleri işletmelerin mali kayıtlarını tutmalarında önemli rol oynamaktadır. İşletmenin kasınsa giren ve kasasından çıkan nakit veya menkul kıymetlerin kayıtlarını yapan, bu kayıtlar doğrultusunda işletme ile ilgili mali tabloları otomatik olarak oluşturan söz konusu sistemler, yöneticilere işletmenin o andaki durumunu ve gelecekte hangi durumda olabileceği hakkında önemli bilgiler sunmaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda yöneticiler işletmenin mali yapısını görebilmekte ve ileriye dönük ne tür kararlar alacaklarını, ne gibi hedefler ve stratejiler belirleyeceklerini daha sağlıklı bir şekilde tahmin edebilmektedirler. Muhasebe bilgi sistemlerinin yöneticilere sunduğu mali tablolar bilanço, gelir tablosu, fon akım tabloları v.b. tablolar olarak göze çarpmaktadır. Yöneticiler bu tabloları analiz ederek işletmenin verimliliğini, karlılığını, etkinliğini ölçebilmektedir.

Otel işletmeleri tarafından kullanılan müşteri ilişkileri yönetimi sistemleri, müşteriler hakkında detaylı bilgiler edinilmesini sağlamaktadır. Bu doğrultuda yöneticiler müşterilerin istek, talep ve tercihlerini öğrenebilmekte ve işletmeyi bu yönde şekillendirebilmektedirler. Günümüz rekabet ortamında pazarın isteklerine cevap verebilmek için geliştirilecek yöntemler ve stratejilerin belirlenmesi konusunda söz konusu sistemlerin yöneticilere önemli katkılar sağladığı düşünülmektedir.

Otel işletmelerinde kullanılan insan kaynakları bilgi sistemleri uygulamalarının yöneticilere performans değerlendirme, insan kaynakları planlaması, eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi gibi konularda katkı sağladığı ön görülmektedir. İnsan kaynakları bilgi sistemleri uygulamaları sayesinde etkin, hatasız ve hızlı bir şekilde performans değerlendirmesi yapılabilir. Bu sayede aksayan yönler giderilerek işletmenin verimliliği ve etkinliği artırılabilir.

Yukarıda departmanlar bazında fonksiyonel uygulamaların yöneticiler üzerinde ki etkileri ayrıntılı bir şekilde irdelenmeye çalışılmıştır. Bilgi teknolojilerinin stratejik ve yönetsel alanda genel itibariyle sağladığı katkılar ise Tablo 1.6. da sunulduğu şekildedir.

Tablo 2.6. Bilgi Teknolojilerinin Stratejik ve Yönetsel Alanda Sağladığı Katkılar

Stratejik Alandaki Katkılar	Yönetsel Alandaki Katkılar
İşletmenin etkinliğini ve verimliliğini artırmak	Gerekli bölümlere bilgi dağıtımı ve rezervasyon işlemlerinin hızlı olması
Hizmet kalitesini artırmak	Uluslararası turizm işletmeciliği ve pazarlamasını kolaylaştırmak
Yeni pazarlar ve ürünler için stratejik araştırmalar	Üretici-aracı-müşteri iletişimini hızlandırmak ve kolaylaştırmak
Rekabeti takip etmek	Turistik ürünlerin oluşturulması ve dağıtımı
Yeni pazarlara girmek. Mevcut pazarlarda ki payı artırmak	Otel işletmelerinin yönetimi, örgütlenmesi ve denetimi
Yeni ürünler ve hizmetler sunarak pazarda çeşitlilik sağlamak	Önbüro işlemleri: kayıt faturalama, iletişim
Turistik ürünlerin yeni bileşenlerini geliştirmek	Arka büro işlemleri: muhasebe ödemeler
Ürünleri değerlendirmek, farklılaştırmak ve kişiselleştirmek	Müşteri hizmetleri faaliyetleri
Maliyetlerde düşüş sağlamak ve maliyet unsurunda rekabet avantajı elde etmek	İşletmenin esnekleşmesi ve olaylar hızlı tepki verebilme kabiliyeti
Zamanı iyi kullanarak, müşteri için zaman kayıplarını minimize ederek bu konuda rekabet avantajı sağlamak	Dinamik bir getiri yönetimi
İş süreçlerinde aksayan yönlerin tespiti sonucunda iş süreçlerini yeniden tasarlamak, yönetsel faaliyetleri etkin biçimde düzenlemek	Fiyatlama ve kapasite düzenlemeleri
İnnovasyona yönelik uygulamalara fırsat vermek	Performans değerlendirmesi
Uzun vadede rekabet edebilme yeteneği	Faaliyetlerle ilgili geri bildirimler
Ortaklıklar geliştirme ve sanal işbirliklerine katılma fırsatı	Kontrol faaliyetleri ve işleri yönetme

KAYNAK: BERTAN, S., (2006) “Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Yöneticiler Üzerindeki Etkileri ve Türkiye’deki Dört-Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojilerinin yöneticiler üzerinde oluşturabileceği etkiler teorik olarak yukarıda sunulmuştur. Aşağıda, sonuçlarını ve bulgularını ele alacağımız, Antalya ili 5 yıldızlı otel işletmelerinin evrenini oluşturduğu araştırmanın bu teorik bilgileri ne derece desteklediği irdelenecektir.

BÖLÜM III

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ OTEL İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNE ETKİLERİ: ANTALYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı;

“Antalya'daki beş yıldızlı otel işletme yöneticilerinin, işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojileri sistemlerinden etkilenme yönünü ve derecesini araştırmaktır”.

Bu amaç etrafında aşağıda yer alan genel faktörlerle ilgili sorular yöneticilere yöneltilmiştir;

- Bilgi teknolojilerinin, yönetsel kontrol işlevini nasıl etkilediği,
- Bilgi teknolojilerinin, verimliliklerini etkileyip etkilemediği
- Bilgi teknolojilerinin, yenilikler yapma konusunda ki etkileri
- Bilgi teknolojilerinin, yönetsel etkinliklerini ne derecede ve yönde etkilediği
- Bilgi teknolojilerinin, iletişimlerini, eşgüdüm ve denetim işlevlerini yerine getirmelerini, nasıl etkilediği.

Otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojilerinin gerek işletmeler üzerinde olsun gerekse bu işletmelerin yönetimi üstlenen kişiler üzerinde olsun önemli etkilere sahip olduğu birçok akademik çevreler tarafından ileri sürülmektedir. Çalışmanın kavramsal çerçevesinde yer alan bilgilerde bu yöndedir. Otel işletmeleri ve bu işletmelerin yöneticileri üzerinde böylesine bir etkiye sahip olduğu düşünülen otel bilgi sistemlerinin uygulama alanında nasıl bir performans sağladığının araştırılması kavramsal bilgilerin test edilmesi açısından önemlidir. Kavramsal bilgilerin araştırmalarla desteklenmesi önemli bir unsurdur.

Daha önce ülkemizde Bertan (2006) yılında bu etkileri belirleme konusunda bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmanın sonucunda kavramsal bilgilerin desteklendiği görülmektedir. Söz konusu çalışmada Türkiye'deki 4 ve 5 yıldızlı otel

işletmeleri baz alınmış ve genel bir sonuca varılmıştır. Yapmış olduğumuz bu çalışmada ise Bertan'ın (2006) yapmış olduğu çalışmadan hareketle, daha özel bir alanı kapsayan Antalya ilindeki oteller ele alınmıştır. Bertan'ın (2006) yapmış olduğu çalışma genel itibariyle otel işletmeleri için çok önemlidir. Yapılan kavramsal taramada Bertan'ın (2006) yaptığı bu araştırma dışında direkt olarak bilgi teknolojilerinin otel yöneticileri üzerindeki etkileri konusunda bir araştırmaya rastlanmamıştır. İlk olması nedeniyle Bertan'ın (2006) yapmış olduğu araştırma bir yol gösterici konumundadır. Bu doğrultuda araştırmamızda, ülkemizin en büyük turizm merkezlerinden biri olan Antalya ili ele alınmıştır. Bu nedenle, araştırmamızın daha küçük ve özel bir alanı kapsamaması nedeniyle önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çalışma sadece Antalya'daki 5 yıldızlı otel yöneticilerinin bilgi teknolojilerinden etkilenme yönleri ve dereceleri ortaya koymaya çalışması açısından önemlidir.

3.2. Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışma bir alan araştırması olup Antalya ilindeki yöneticilerin görüşlerini ölçmektedir. Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket uygulaması kullanılmıştır. Anket formu Bertan (2006) ve Çetinkaya (2007) tarafından yapılan çalışmalarda kullanılmış olan anket formlarından yararlanılarak elde edilmiştir. Söz konusu anket formu demografik özellikler, eğitim durumu, çalışılan departman v.b. giriş bölümü ve 5'li likert ölçeği baz alınarak hazırlanmış ve kapalı uçlu soruların sorulduğu ikinci bölümden oluşmaktadır. Anket bölümünün sonunda katılımcıların e-posta adresleri istenilerek sonuçların istekleri doğrultusunda kendileriyle paylaşılacağını belirten ifade anketin içeriğinde yer almıştır. Hazırlanan anket formu sayesinde elde edilen veriler SPSS 15.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

3.3. Araştırmanın Evreni

Bu araştırmanın evrenini Antalya'da bulunan 5 yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Antalya'da toplam olarak 2006 yılı Temmuz ayı itibariyle 176 adet 5 yıldızlı otel olduğu tespit edilmiştir (Sabah, 2010). Yani araştırmanın evrenini bu

176 adet 5 yıldızlı otel oluşturmaktadır. Araştırma evreni ulaşılabilir büyüklükte olduğu için örnekleme yöntemi tercih edilmemiştir. Bu kapsamında her 5 yıldızlı otelde 1 yöneticiye anket uygulaması yapılmak istenilmiştir. Ulaşılabilen 144 otele anket formu ulaştırılmış veya gönderilmiştir. Araştırma kapsamında tarafımıza geri dönüşü olan anket sayısı 126 dır. Bu sayıda evrenin % 71'ni oluşturmaktadır.

3.4. Araştırma Sürecinde Elde Edilen Verilerin Analizi

Uygulanan anket sonucunda elde edilen veriler SPSS 15.0 paket programı kullanılarak, Altunışık (2007) v.d. ile Büyüköztürk (2007) istatistik analizi kaynaklarından yararlanılarak analiz edilmiştir. Uygulanan analizler tanımlayıcı analizler ve frekans analizi gibi analizlerdir. Anket verilerinin ortalama değerleri bulunarak etkilerin şiddeti ve yönü belirlenmeye çalışılmıştır.

3.5. Verilerin Güvenirliliği

Anket uygulaması yapıldıktan sonra SPSS 15.0 paket programına girilen verilerin güvenirliliği test edilmiştir. Demografik özelliklerin dışındaki 41 adet kapalı uçlu ifadeden elde edilen verilerin güvenilirlik analizi yapıldığında;

Tablo.3.1. Cronbach's Alpha Güvenirlilik Analizi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,940	42

Yukarıda görüldüğü gibi Cronbach's Alpha katsayısı ,940 olarak ortaya çıkmıştır. Test sonucunda verilerin genel Cronbach alpha'sı Nunnally (1967)'in belirttiği 0,7 düzeyinin üzerinde gerçekleşmiştir. Bu değer kabul edilebilen sınırlar içerisinde bir değerdir. Bu nedenler verilerin güvenilir olduğu rahatlıkla söylenebilir.

Tablo.3.2. Bazı İfadeler Anket Formunda Çıkarılırsa Oluşacak Cronbach's Alpha Değerleri

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
perkontrol	175,4160	146,213	,556	,938
caltakvimi	175,6640	147,789	,490	,939
tamzaman	175,1600	148,265	,473	,939
kontrolalan	175,2960	147,549	,502	,938
calsurec	175,7200	146,397	,569	,938
issureckont	175,7520	144,623	,630	,937
perfarsilas	175,1200	145,574	,614	,938
kaynaktahsis	175,7680	145,341	,537	,938
isgucuetkin	175,4320	147,828	,559	,938
islerdahaiyi	174,9760	150,072	,348	,940
zamantasar	174,7200	152,010	,290	,940
yonetselver	175,1200	148,155	,479	,939
islerinhazi	174,7840	152,138	,213	,940
veraktivite	175,3040	148,762	,471	,939
dahacokis	175,3600	151,103	,286	,940
isbirliyi	175,5040	145,317	,591	,938
talepistekcev	175,6400	143,442	,691	,937
makulzaman	174,8720	149,435	,441	,939
hizmetkalite	175,0720	145,406	,704	,937
degerortaya	175,2960	145,823	,619	,938
cevrekosul	175,4400	143,684	,648	,937
yenifikir	175,8800	142,945	,693	,937
dusuncedeneme	175,9840	143,661	,671	,937
yenifikgelistir	175,9520	144,514	,621	,937
peryenifikiryol	175,5280	146,187	,547	,938
zamaninetkin	175,0160	150,048	,331	,940
yonfaalkolay	175,3440	148,534	,513	,938
yonfaaletkin	175,3680	149,767	,397	,939
kararalkolay	175,0400	146,490	,599	,938
yonetkinlikartar	175,1440	148,173	,495	,939
bilgiaktarma	174,9440	149,602	,396	,939
haberlesme	175,0480	150,498	,292	,940
iletisimkolay	175,0960	152,346	,150	,941
astiletisimikol	175,2720	149,813	,368	,939
ustiletisimikolay	175,1920	150,253	,315	,940
bilgitoplamakol	175,0960	147,991	,476	,939
digerisletmeiletisim	175,3200	143,058	,563	,938
esgudumkolay	175,4560	146,653	,533	,938
deptarasiyesgudum	175,3760	145,027	,556	,938
isplanlamakol	175,4960	146,687	,559	,938
ileriyedonuktah	175,0960	146,120	,589	,938
isgucuplankol	175,5360	147,525	,565	,938

Ayrıca bazı ifadeler anket formundan çıkarıldığında oluşan güvenilirlik katsayıları da yukarıda ki gibi oluşmaktadır. Bu tablonun oluşturulmasındaki amaç anket içerisinde bulunan ifadelerin güvenilirliklerini ayrı ayrı test etmektir. Bu şekilde anketin genel güvenilirlik düzeyini aşağı çekecek ifadelerin ayıklanması amaçlanmaktadır. Ancak oluşan tabloda güvenilirlik katsayısını anormal derecede aşağıya çekecek bir ifadeye rastlanılmamıştır.

3.5. Araştırma Bulguları ve Yorumları

Antalya'daki 5 yıldızlı 126 adet otel işletmesinde 126 adet yöneticiye uygulanan anketlerden elde edilen bulgular ve bulgular ışığında yapılan yorumlar bu bölümde yer alacaktır.

3.5.1. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Demografik Bulguları

Araştırmaya katılan yöneticilerden 44 kişinin cinsiyetinin bayan olduğu ve bu sayısında toplam katılımcıların %34,9' una denk geldiği görülmektedir. Diğer taraftan katılımcılardan 82 kişinin de erkek olduğu ve %65,1'lik bir yüzdeye sahip olduğu analiz sonucunda elde edilmiştir.

Tablo.3.3.' te görüldüğü üzere ankete katılan yöneticilerin çoğunluğu ya lisans veya önlisans derecesinde eğitim almıştır. Lisans eğitimi alanlar %38.9'luk bir dilime sahiptir. Bunun yanında önlisans mezunlarının yüzdesi ise %36,5 tir. Ortaokul mezunlarının sayısı ise çok düşük seviyede kalmıştır. Bu değer %1.6 oranında karşımıza çıkmaktadır. Lise mezunlarının sayısı 23, lisansüstü eğitim alanların sayısı ise 6 katılımcıya denk gelmektedir. Anket formunda olmasına rağmen ilkökul mezunu katılımcı olmadığı için analiz sonucunda ilkökul mezunu seçeneği tabloda yer almamıştır.

Tablo.3.3. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Demografik Bulguları

CİNSİYET	KİŞİ SAYISI (N)	YÜZDESİ (%)
Bayan	44	34,9
Bay	82	65,1
Toplam	126	100,0
EĞİTİM DURUMU	N	%
Ortaokul	2	1,6
Lise	23	18,3
Önlisans	46	36,5
Lisans	49	38,9
Lisans Üstü	6	4,8
Toplam	126	100,0
YAŞ DAĞILIMI	N	%
26-30 Yaş arası	18	14,3
31-35 Yaş arası	62	49,2
35-40 Yaş Arası	37	29,4
41-45 Yaş arası	8	6,3
46 ve üstü	1	,8
Toplam	126	100,0
DENEYİM SÜRESİ	N	%
1 yıldan az	0	0
1 yıl	0	0
2 yıl	3	2,4
3 yıl	5	4,0
4 yıl	11	8,7
5 yıl ve üstü	107	84,9
Toplam	126	100,0
TURİZM SEKTÖRÜ DENEYİMİ	N	%
2 yıl	23	18,3
3 yıl	29	23,0
4 yıl	8	6,3
5 yıl ve üstü	66	52,4
Toplam	126	100,0
ÇALIŞILAN DEPARTMAN	N	%
Muhasebe	14	11,1
Finansman	1	0,8
Önbüro	58	46,0
Kat Hizmetleri	16	12,7
Yiyecek-İçecek	16	12,7
Üst Yönetim	20	15,9
Bilgi İşlem	1	0,8
Toplam	126	100,0

Ankete katılanların yaş dağılımları ele alındığında ve ilgili veriler değerlendirildiğinde katılımcıların büyük bir bölümünün 31-35 yaş arasında olduğu görülmektedir. Bu yaş aralığında ki katılımcı sayısı 62 adettir. Yüzdesel oranlama yapıldığında bu sayı %49,2'lik bir dilime sahiptir. Neredeyse katılımcıların yarısını bu yaş dilimi arasındadır. 35-40 yaş arasındaki katılımcı sayısı ise 37'dir. 26-30 yaş arasındaki katılımcıların %14,3 olduğunu görmekteyiz. 41-45 yaş aralığının 8 katılımcı, 46 ve üstü yaş aralığında ise sadece bir adet katılım olduğu görülmektedir.

Yukarıdaki Tablo.3.3.'de bulunan verilere bakıldığında ankete katılan yöneticilerin çoğunluğunun yani neredeyse yarısına yakınının çalıştıkları işletmelerde 5 yıl ve üzeri süredir çalışıyor oldukları görülmektedir. 5 yıl ve üzeri süredir işletmelerinde çalışan yöneticilerin sayısı 57'dir. 3 yıldır işletmelerinde çalışan yöneticilerin sayısı ise 29'dur. Bunu sırasıyla 2 yıl 23 kişiyle, 4 yıl 8 kişiyle, 1 yıl 5 kişiyle, 1 yıldan az seçeneği ise 4 kişiyle takip etmektedir.

Tablo.3.3.'de görüldüğü üzere ankette yer alan yöneticilerden turizm endüstrisindeki deneyim süreleri 5 yıl ve üstü olanların sayısı çok büyük bir orandadır. Yüzdesel olarak ele alındığında 5 yıl ve üstü deneyime sahip yöneticilerin yüzdesi 84,5'tir. Diğer seçeneklerin sırasıyla 4 yıl 11 kişi, 3 yıl 5 kişi, 2 yıl 3 kişi şeklinde gerçekleştiği görülmektedir.

Ankete katılan yöneticilerin çalıştıkları bölümlere ilişkin veriler incelendiğinde önbüro bölümü ön plana çıkmaktadır. Katılımcıların %46'sı önbüro bölümünde görev yapmaktadır. Sayısal olarak bu yüzde 58 kişiye denk gelmektedir. Üst yönetimden ankete katılanların yüzdesi ise %15,9'dur. Kat hizmetleri ve yiyecek içecek bölümünde görev yapan yöneticilerin sayısı dolayısıyla yüzdeleri birbirine eşittir. Söz konusu oran %12,7'dir. Muhasebe bölümünde görev yapan 14 kişi, finansman ve bilgi işlem bölümünde görev yapan katılımcıların sayısı ise, birer kişidir.

Tablo.3.4. Katılımcıların Bilgisayar Sistemleri Kullanma Bilgi düzeylerine İlişkin Bulgular

	N	%
Hiç Bilmeyen	0	,0
Acemi	11	8,7
Orta Düzey	45	35,7
Yeterli	56	44,4
Uzman	14	11,1
Toplam	126	100,0

Ankete katılan yöneticilerin bilgi sistemlerini kullanmaları için gerekli olan bilgi düzeyini ölçmeye yönelik olan bu soruya yöneticilerin %44,4'ü yeterli bilgiye sahip oldukları şeklinde cevap vermiştir. Katılımcılardan %35,7'lik bölüm ise orta düzeyde bilgisayar bilgisine sahip olduklarını ifade etmişlerdir. %11,1'lik dilimin bu konuda uzman olduğu, %8,7'lik dilimin ise bilgisayar bilgisinin düşük seviyesinde olduğu görülmektedir.

Tablo.3.5. Katılımcıların Turizm İşletmeciliği Eğitimi Alıp Almadığına İlişkin Bulgular

	N	%
Hayır	50	39,7
Evet	76	60,3
Toplam	126	100,0

Katılımcıların %60,3'ünün turizm işletmeciliği eğitimi aldığı, geriye kalan %39,7'sinin ise turizm işletmeciliği eğitimi almadığı araştırma verileri ışığında görülmektedir.

3.5.2. Ankete Katılan Yöneticilerin Çalıştığı İşletmelerle İle İlgili Özellikler

Araştırmanın bu bölümünde anket katılımcılarının çalıştıkları otel işletmeleri ile ilgili veriler sunularak söz konusu bu veriler yorumlanacaktır. Bu doğrultuda ankete katılan yöneticilerin çalıştıkları otel işletmelerinin %61,9'u bağımsız otel işletmesi, %39,4'ü grup şirketlerine ait işletme, %8,7'sinin ise zincir otel işletmesi olduğu araştırma verileri sayesinde rahatlıkla görülebilmektedir.

YÖNETİM ŞEKLİ	KİŞİ SAYISI (N)	YÜZDESİ (%)
Bağımsız Otel İşletmesi	78	61,9
Grup Otel İşletmesi	37	29,4
Zincir Otel İşletmesi	11	8,7
Toplam	126	100,0
FAALİYET SÜRESİ	N	%
1 Yıldan Az	3	2,4
1-5 Yıl Arası	21	16,7
5-10 Yıl Arası	40	31,7
10-15 Yıl Arası	47	37,3
15 Yıl ve Üzeri	15	11,9
Toplam	126	100,0
AÇIK OLUNAN DÖNEM	N	%
Tüm Yıl	113	89,7
Sezonluk	13	10,3
Toplam	126	100,0
BİLGİ İŞLEM BÖLÜMÜNÜN OLUP OLMADIĞI	N	%
Hayır	89	70,6
Evet	37	29,4
Toplam	126	100,0

3.6. Ankete Katılan Yöneticilerin Çalıştığı İşletmelerle İle İlgili Bulgular

Ankete katılan yöneticilerin çalıştıkları işletmelerin faaliyette buldukları yıllar göz önüne alındığında eldeki veriler ışığında, 10-15 yıl aralığı ve 5-10 yıl aralığı ön plana çıkmaktadır. En düşük faaliyet süresi olan 1 yıldan az seçeneğinde

ise sadece 3 işletme yer almıştır. 1-5 yıl arasında faaliyet süresi olan işletme sayısı 21, 15 yıl üzeri faaliyet süresi olan işletme sayısı ise 15'dir.

Tabloda görüldüğü gibi ankete cevap veren yöneticilerden %89,7'sinin çalıştıkları oteller tüm yıl açıktır. Geriye kalan %10,3'lük dilimde yer alan işletmeler ise sezonluk faaliyet göstermektedir.

İşletmenizde bilgi işlem bölümü olup olmadığına dair soruya katılımcıların %70,6'sı hayır, %29,4'ü ise evet cevabını vermişlerdir. 5 yıldızlı işletmelerin %70,6'sında bilgi işlem bölümünü olmaması dikkat çekicidir.

Tablo.3.7. Katılımcıların Çalışma Hayatları Boyunca Faaliyetlerinde Bilgisayar sistemlerinin Kullanma Sürelerine İlişkin Bulgular

	N	%
6 Aydan az	0	,0
6 Ay-1 Yıl Arası	0	,0
1 Yıl-3 Yıl Arası	17	13,5
3 Yıl- 6 Yıl Arası	58	46,0
7 Yıl- 9 Yıl Arası	42	33,3
10 Yıl ve Daha fazla	9	7,1
Toplam	126	100,0

Ankete katılan yöneticilerin tamamının 1 yıldan daha fazla süreli faaliyetlerinde bilgisayarları kullandıkları bulguların sonucu olarak görülmektedir. Bu analizde 3-6yıl ve 7-9 yıl aralıkları ön plana çıkmaktadır. Yöneticilerin %79,3'ünün bu aralıkta yer aldığı analizin sonucunda ortaya çıkmıştır. 1—3 yıl arası faaliyetlerinde bilgisayar kullanan yönetici sayısı 17, 10 yıldan daha fazla kullananların sayısı ise 9 kişidir.

3.5.3. Otel İşletmelerinde Kullanılan Bilgi Teknolojilerinin Otel İşletmesi Yöneticileri Üzerindeki Etkilerine Ait İstatistiksel Veriler ve Yorumlanması

Araştırma sonucunda elde edilen bilgi teknolojilerin otel yöneticileri üzerindeki etkilerine dair veriler Tablo 3.16’da özet olarak sunulmuştur. Söz konusu tabloda, uygulanan anket sayısı, ifadelerle en düşük ve en büyük katılım seviyeleri, katılım düzeylerinin toplamı, ifadelerle katılım düzeyinin aritmetik ortalaması, ifadelerle katılım düzeyinin standart sapması ve varyansı özet olarak sunulmuştur. Bu tablo sayesinde araştırma hakkında ve yöneticilerin ankette sunulan ifadelerle katılım düzeyleri kolaylıkla görülebilmektedir.

Tablo.3.8. Bilgi Teknolojilerinin etkileri hakkındaki ifadelerle ilgili özet veriler

İfadeler	N	Minimum	Maksimum	Toplam	Ortalama	Std. Sapma	Varyans
perkontrol	126	3,00	5,00	526,00	4,1746	,59437	,353
caltakvimi	126	3,00	5,00	495,00	3,9286	,53931	,291
tamzaman	126	3,00	5,00	559,00	4,4365	,51375	,264
kontrolalan	126	3,00	5,00	542,00	4,3016	,54066	,292
calsurec	126	3,00	5,00	488,00	3,8730	,56546	,320
issureckont	126	2,00	5,00	484,00	3,8413	,62498	,391
perfkarsilas	126	3,00	5,00	565,00	4,4841	,57597	,332
kaynaktahsis	126	3,00	5,00	483,00	3,8333	,66633	,444
isgucuetkin	126	2,00	5,00	525,00	4,1667	,46904	,220
islerdahaiyi	126	4,00	5,00	582,00	4,6190	,48756	,238
zamantasar	126	4,00	5,00	615,00	4,8810	,32514	,106
yonetselver	126	3,00	5,00	565,00	4,4841	,51744	,268
islerinhizi	126	3,00	5,00	607,00	4,8175	,40794	,166
veraktivite	126	3,00	5,00	542,00	4,3016	,47783	,228
dahacokis	126	3,00	5,00	535,00	4,2460	,45054	,203
isbirliigi	126	2,00	5,00	516,00	4,0952	,61226	,375
talepistekcev	126	2,00	5,00	499,00	3,9603	,63751	,406
makulzaman	125	4,00	5,00	591,00	4,7280	,44678	,200
hizmetkalite	126	3,00	5,00	571,00	4,5317	,51671	,267
degerortaya	126	3,00	5,00	543,00	4,3095	,55806	,311
cevrekosul	126	3,00	5,00	525,00	4,1667	,66633	,444
yenifikir	126	2,00	5,00	470,00	3,7302	,67424	,455
dusuncedeneme	126	2,00	5,00	456,00	3,6190	,64321	,414
yenifikgelistir	126	2,00	5,00	459,00	3,6429	,63830	,407
peryenifikiryol	126	2,00	5,00	512,00	4,0635	,60327	,364
zamaninetkin	126	3,00	5,00	577,00	4,5794	,51152	,262
yonfaalkolay	126	3,00	5,00	537,00	4,2619	,45919	,211
yonfaaletkin	126	3,00	5,00	534,00	4,2381	,46353	,215
kararalmakolay	126	3,00	5,00	574,00	4,5556	,52999	,281
yonetkinlikartar	126	4,00	5,00	562,00	4,4603	,50041	,250
bilgiaktarma	126	4,00	5,00	587,00	4,6587	,47603	,227
haberlesme	126	3,00	5,00	574,00	4,5556	,51467	,265
iletisimkolay	126	4,00	5,00	568,00	4,5079	,50193	,252
astiletisimikol	126	3,00	5,00	546,00	4,3333	,48990	,240
ustiletisimikolay	126	3,00	5,00	556,00	4,4127	,51021	,260
bilgitoplamakol	126	3,00	5,00	568,00	4,5079	,53286	,284

digerisletmeiletisim	126	2,00	5,00	540,00	4,2857	,79857	,638
esgudumkolay	126	2,00	5,00	523,00	4,1508	,58059	,337
deptarasiesgudum	126	3,00	5,00	533,00	4,2302	,67127	,451
isplanlamakol	126	3,00	5,00	517,00	4,1032	,54888	,301
ileriye donuktah	126	3,00	5,00	568,00	4,5079	,56208	,316
isgucuplankol	126	3,00	5,00	513,00	4,0714	,49281	,243

Tablo 3.9. Bilgi Teknolojilerinin Çalışanların Performansını Kontrol Etmeye Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	13	10,3
Katılıyorum	78	61,9
Kesinlikle Katılıyorum	35	27,8
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri çalışanların performansını kontrol etmeye yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri çalışanların performansını kontrol etmeye yardımcı olur.

Tablo 3.9’da ki veriler ışığında H₀ reddedilerek, H₁ kabul edilir. Çünkü yöneticilerin bu konuda vermiş olduğu cevaplar yüksek derecede pozitif yönlüdür. Bilgi teknolojilerinin işletme yöneticilerini performans kontrolü konusunda olumlu etkilemektedir ifadesi rahatlıkla kullanılabilir.

Tablo 3.10. Bilgi Teknolojilerinin Çalışma Takvimini Kontrol Etmeye Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	23	18,3
Katılıyorum	89	70,6
Kesinlikle Katılıyorum	14	11,1
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri çalışma takvimini kontrol etmeye yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojilerinin çalışma takvimini kontrol etmeye yardımcı olur.

Yukarıdaki ifade ile ilgili %18'lik bir kesim kararsız olsa da, olumsuz bir görüş yoktur. Diğer taraftan %81,7'lik bir kesim olumlu görüş bildirdiği için H₁ kabul edilerek H₀ reddedilir.

Tablo 3.11. Bilgi Teknolojilerinin İşlerin Tam Zamanında Yapılmasına Katkı Sağladığı İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	69	54,8
Kesinlikle Katılıyorum	56	44,4
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojilerinin işlerin tam zamanında yapılmasına katkı sağlamaz.

H₁: Bilgi teknolojilerinin işlerin tam zamanında yapılmasına katkı sağlar.

Katılımcıların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda bilgi teknolojilerinin işlerin tam zamanında yapılması konusunda yöneticileri olumlu etkilediği görülmektedir. Bu nedenle H₀ reddedilerek H₁ kabul edilir.

Tablo 3.12. Bilgi Teknolojileri Kontrol Alanlarını Genişlemesini Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0

Kararsızım	5	4,0
Katılıyorum	78	61,9
Kesinlikle Katılıyorum	43	34,1
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri kontrol alanlarını genişlemesini sağlamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri kontrol alanlarını genişlemesini sağlar.

Ankete katılan yöneticiler bilgi teknolojileri sayesinde kontrol edebilecekleri alanların genişleyeceği yönünde olumlu görüş bildirmişlerdir. %96'lık dilim bu ifadeye katılmaktadır. Bunun sonucu olarak H₁ kabul edilir.

Tablo 3.13. Bilgi Teknolojileri Çalışma Süreçlerini Takip Etmeye Katkı Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	29	23,0
Katılıyorum	84	66,7
Kesinlikle Katılıyorum	13	10,3
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri çalışma süreçlerini takip etmeye katkı sağlamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri çalışma süreçlerini takip etmeye katkı sağlar.

Bu ifadeye katılım düzeyinin olumlu yöndeki şiddeti çok fazla olmasada, ortalamanın üzerinde olduğu söylenebilir. Bu ifade ile ilgili kararsızların %23 olması dikkat çekicidir. Ancak bu durumun bilgi teknolojilerinin yöneticileri çalışma süreçlerini izleme konusunda olumlu etkilediği gerçeğini değiştirmez. Bu nedenle H₁ kabul edilir. H₀ ise reddedilir.

Tablo 3.14. Bilgi Teknolojileri İş Süreçlerini Kontrol Etmeye Katkı Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	1	,8
Kararsızım	33	26,2
Katılıyorum	77	61,1
Kesinlikle Katılıyorum	15	11,9
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri iş süreçlerini kontrol etmeye katkı sağlamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri iş süreçlerini kontrol etmeye katkı sağlar.

Bilgi teknolojilerinin iş süreçlerini kontrol etme konusunda yöneticilere katkı sağladığı %73'lük katılım düzeyi nedeniyle rahatlıkla söylenebilir. Ancak buradaki katılımın şiddeti düşüktür. Ancak yinede bu sonuçlar doğrultusunda H₀ reddedilerek, H₁ kabul edilmelidir.

Tablo 3.15. Bilgi Teknolojileri Standartlar ile Çalışan Performansını Karşılaştırmaya Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	5	4,0
Katılıyorum	55	43,7
Kesinlikle Katılıyorum	66	52,4
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri standartlar ile çalışan performansını karşılaştırmaya yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri standartlar ile çalışan performansını karşılaştırmaya yardımcı olur.

Yukarıdaki tabloda bulunan verilerden hareketle bilgi teknolojilerinin yöneticilere standartlarla çalışanların performansını değerlendirme konusunda yardımcı olmaktadır denilebilir. Bu nedenle H₁ kabul edilir.

Tablo 3.16. Bilgi Teknolojilerinin Kaynak Tahsisi Kullanımlarının Kontrolüne Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	40	31,7
Katılıyorum	67	53,2
Kesinlikle Katılıyorum	19	15,1
Toplam	126	100,0

H₀: bilgi teknolojileri kaynak tahsisi kullanımlarının kontrolüne yardımcı olmaz.

H₁: bilgi teknolojileri kaynak tahsisi kullanımlarının kontrolüne yardımcı olur.

Bu ifadeye katılım düzeyi konusunda kararsızlık mevcuttur ancak yinede olumlu yönde daha çok katılım söz konusudur. Bu nedenle H₁ kabul edilir.

Tablo 3.17. Bilgi Teknolojilerinin İşgücünün Etkin Kullanılmasına Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	1	,8
Kararsızım	2	1,6
Katılıyorum	98	77,8
Kesinlikle Katılıyorum	25	19,8

Toplam	126	100,0
--------	-----	-------

H₀: Bilgi teknolojileri işgücünün etkin kullanılmasına yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri işgücünün etkin kullanılmasına yardımcı olur.

Söz konusu ifadeye katılım olumlu yönde ve çok şiddetlidir. Bunun sonucu olarak bilgi teknolojilerinin yöneticileri işgücünün etkin kullanılması konusunda olumlu yönde etkilediği kolaylıkla söylenebilir. Bu nedenle H₁ kabul edilir.

Tablo 3.18. Bilgi Teknolojileri İşlerin Daha İyi Yapılmasına Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	0	,0
Katılıyorum	48	38,1
Kesinlikle Katılıyorum	78	61,9
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri işlerin daha iyi yapılmasına yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri işlerin daha iyi yapılmasına yardımcı olur.

Tabloda açıkça görüldüğü gibi yöneticiler açısından bilgi teknolojileri işlerin daha iyi yapılmasına olanak vermektedir. Onun için H₀ reddedilir ve H₁ kabul edilir.

Tablo 3.19. Bilgi Teknolojilerinin Zaman Tasarrufu Sağlamaya Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	0	,0
Katılıyorum	15	11,9
Kesinlikle Katılıyorum	111	88,1

Toplam	126	100,0
--------	-----	-------

H₀: Bilgi teknolojileri zaman tasarrufu sağlamaya yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri zaman tasarrufu sağlamaya yardımcı olur.

Araştırma kapsamındaki bütün yöneticiler bilgi teknolojilerinin zaman tasarrufu sağladığı konusunda hem fikir oldukları araştırma sayesinde elde edilen ve yukarıdaki tabloda yer verilen veriler sayesinde anlaşılmaktadır. Bu verilerin ışığında H₁ kabul edilir ve H₀ reddedilir.

Tablo 3.20. Bilgi Teknolojileri Yönetmel Alandaki Etkinliği Artırmaya Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	63	50,0
Kesinlikle Katılıyorum	62	49,2
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri yönetmel alandaki etkinliği artırmaya yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri yönetmel alandaki etkinliği artırmaya yardımcı olur.

Tablo 3.20.'de yer alan veriler bilgi teknolojilerinin yöneticileri yönetmel alandaki etkinlik konusunda olumlu etkilediğini göstermektedir. Buradan hareketle H₁ kabul edilir.

Tablo 3.21. Bilgi Teknolojilerinin İşlerin Daha Hızlı Yapılmasına Yardımcı Olduğu İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0

Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	21	16,7
Kesinlikle Katılıyorum	104	82,5
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri işlerin daha hızlı yapılmasına yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri işlerin daha hızlı yapılmasına yardımcı olur.

Tablodaki verilere bakıldığında bilgi teknolojilerinin işlerin daha hızlı yapılması konusunda yöneticileri olumlu yönde etkilemektedir kanaatini uyandırmaktadır. Onun için H₁ kabul edilir.

Tablo 3.22. Bilgi Teknolojileri Sayesinde Verimli Aktiviteler İçin Daha Çok Zaman Ayrılmasını Sağlarım İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	86	68,3
Kesinlikle Katılıyorum	39	31,0
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri sayesinde verimli aktiviteler için daha çok zaman ayrılması sağlanamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri sayesinde verimli aktiviteler için daha çok zaman ayrılması sağlanır.

Bilgi teknolojilerinin yöneticileri gereksiz işlerden kurtardığı ve daha verimli işlerle uğraşmalarına olanak verdiği yukarıdaki tabloda belirtilen veriler sayesinde ortaya konulmuştur. Çünkü bu ifadeye katılma derecesi çok yüksektir. Bu nedenle H₁ kabul edilir.

Tablo 3.23. Bilgi Teknolojileri Kullanımı Yoluyla Daha Çok İşin Yapılmasını Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	93	73,8
Kesinlikle Katılıyorum	32	25,4
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri kullanımı yoluyla daha çok işin yapılmasını sağlamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri kullanımı yoluyla daha çok işin yapılmasını sağlar.

Ankete katılan yöneticiler bilgi teknolojileri kullanımı yoluyla daha çok iş yapmakta ve yaptırabilmekte olduklarını ifade etmişlerdir. Bu konuda bilgi teknolojileri yöneticilere olumlu katkılar yapmaktadır. Bu durumdan hareketle H₀ reddedilerek, H₁ kabul edilmelidir.

Tablo 3.24. Bilgi Teknolojileri Kullanımı İle Bölümler Arasında İşbirliğini Sağlamam Kolaylaşır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	1	,8
Kararsızım	15	11,9
Katılıyorum	81	64,3
Kesinlikle Katılıyorum	29	23,0

Toplam	126	100,0
--------	-----	-------

H₀: Bilgi teknolojileri kullanımı ile bölümler arasında işbirliğini sağlamam kolaylaşmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri kullanımı ile bölümler arasında işbirliğini sağlamam kolaylaşır.

Tablo 3.24'de yer alan veriler bilgi teknolojilerinin bölümler arasında işbirliğini sağlama konusunda yöneticilere büyük katkılar yaptığı görülmektedir. Ankete katılanların büyük çoğunluğu söz konusu ifadeye katılmıştır. Bu durumda H₁ kabul edilmelidir.

Tablo 3.25. Bilgi Teknolojileri Değişen Müşteri(İç-Dış) Talep Ve İsteklerine Cevap Verme Konusunda İşletmeyi Yönlendirmemize Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	1	,8
Kararsızım	25	19,8
Katılıyorum	78	61,9
Kesinlikle Katılıyorum	22	17,5
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri değişen müşteri (iç-dış) talep ve isteklerine cevap verme konusunda işletmeyi yönlendirmemize yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri değişen müşteri (iç-dış) talep ve isteklerine cevap verme konusunda işletmeyi yönlendirmemize yardımcı olur.

Tablo 3.25.'de yer alan veriler doğrultusunda bilgi teknolojilerinin işletmenin müşteri yönlü olmasını sağlayabileceğine dair yönetilerde genel bir kanaat oluşmuştur. %79,4'lük bir dilim içerisinde olan yöneticiler bu konuda olumlu görüş bildirmiştir. Bu nedenle H₀ reddedilir ve H₁ kabul edilir.

Tablo 3.26. Bilgi Teknolojileri Etkin Bir Yönetim İçin Gereksinim Duyduğum Bilgileri Makul Bir Zaman İçinde Elde Etmemi Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	0	,0
Katılıyorum	35	27,8
Kesinlikle Katılıyorum	91	72,2
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi Teknolojileri Etkin Bir Yönetim İçin Gereksinim Duyduğum Bilgileri Makul Bir Zaman İçinde Elde Etmemi Sağlamaz.

H₁: Bilgi Teknolojileri Etkin Bir Yönetim İçin Gereksinim Duyduğum Bilgileri Makul Bir Zaman İçinde Elde Etmemi Sağlar.

Söz konusu ifadeye araştırmaya katılan bütün yöneticiler olumlu yönde katılmaktadırlar. Bunun sonucunda H₁ kabul edilir.

Tablo 3.27. Bilgi Teknolojileri Kullanarak Hizmet Kalitesi Arttırılır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	57	45,2

Kesinlikle Katılıyorum	68	54,0
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi Teknolojileri Kullanarak Hizmet Kalitesi Artırılmaz.

H₁: Bilgi Teknolojileri Kullanarak Hizmet Kalitesi Artırılır.

Araştırma kapsamına alınan yöneticilerden 1 katılımcı dışındaki herkes olumlu yönde görüş bildirmiş ve bilgi teknolojilerinin hizmet kalitesini artırdığı görüşünde birleşmişlerdir. Bu ifade ile ilgili ileri sürülen hipotezlerden H₁ kabul edilir.

Tablo 3.28. Bilgi Teknolojileri Hem İşletme Hem De Müşteriler İçin Değer Ortaya Çıkarılmasını Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	6	4,8
Katılıyorum	75	59,5
Kesinlikle Katılıyorum	45	35,7
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri hem işletme hem de müşteriler için değer ortaya çıkarılmasını sağlamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri hem işletme hem de müşteriler için değer ortaya çıkarılmasını sağlar.

Tablo 3.28’de ki veriler ışığında H₀ reddedilerek, H₁ kabul edilir. Çünkü yöneticilerin bu konuda vermiş olduğu cevaplar yüksek derecede pozitif yönlüdür.

Tablo 3.29. Bilgi Teknolojileri İşletmeyi Değişen Çevre Koşullarına Uygun Hale Getirmemize Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	19	15,1
Katılıyorum	67	53,2
Kesinlikle Katılıyorum	40	31,7
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri işletmeyi değişen çevre koşullarına uygun hale getirmemize yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri işletmeyi değişen çevre koşullarına uygun hale getirmemize yardımcı olur.

Araştırma kapsamındaki yöneticiler söz konusu ifadeye katılarak işletmeyi dış ve iç çevredeki değişikliklere karşı bilgi teknolojilerinde yardımcı ile uyumlu hale getirdiklerini düşünmektedirler. Bu konuda kararsız yöneticiler olsada büyük çoğunluk olumlu görüş bildirmiştir.

Tablo 3.30. Bilgi Teknolojileri İşletme İçerisinde Yeni Fikirlerin Ortaya Çıkmasına Zemin Hazırlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	3	2,4
Kararsızım	41	32,5
Katılıyorum	69	54,8
Kesinlikle Katılıyorum	13	10,3
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri işletme içerisinde yeni fikirlerin ortaya çıkmasına zemin hazırlamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri işletme içerisinde yeni fikirlerin ortaya çıkmasına zemin hazırlar.

Tablodaki analiz sonuçlarına bakıldığında kararsız ve katılmıyorum şeklinde görüş bildirenlerin %34,9'luk bir dilime denk geldiği görülmektedir. Geriye kalan dilim ise katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum şeklinde görüş bildirmiştir. Kararsızlar ve katılmayanlar olsada olumlu görüş bildiren kişi sayısı daha fazladır. Bu nedenle H_1 hipotezi kabul edilir.

Tablo 3.31. Bilgi Teknolojileri Ortaya Atılan Yeni Düşüncelerin Denenmesinde Kolaylıklar Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	4	3,2
Kararsızım	47	37,3
Katılıyorum	68	54,0
Kesinlikle Katılıyorum	7	5,6
Toplam	126	100,0

H_0 : Bilgi teknolojileri ortaya atılan yeni düşüncelerin denenmesinde kolaylıklar sağlamaz.

H_1 : Bilgi teknolojileri ortaya atılan yeni düşüncelerin denenmesinde kolaylıklar sağlar.

Tablo 3.31'de dikkat çeken nokta kararsız ve olumsuz görüş bildirenlerin toplam yüzdelerinin 40,5 olmasıdır. Dikkate değer bir kesim olumsuz veya kararsızlık yönünde görüş bildirmiştir. Bu analiz sonucunda H_1 hipotezi kabul edilir. Ancak katkının şiddeti düşüktür.

Tablo 3.32. Bilgi Teknolojileri Ortaya Atılan Yeni Fikirlerin Geliştirmesine Olanak Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	4	3,2

Kararsızım	44	34,9
Katılıyorum	71	56,3
Kesinlikle Katılıyorum	7	5,6
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri ortaya atılan yeni fikirlerin geliştirmesine olanak sağlamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri ortaya atılan yeni fikirlerin geliştirmesine olanak sağlar.

Tablo 3.30 ve Tablo 3.31’de oluşan sonuçlara yakın bir sonuç Tablo 3.32’de de ortaya çıkmıştır. Kararsızların ve olumsuz görüş bildirenlerin oluşturduğu dilim dikkat çekmektedir. Buna rağmen olumlu görüş bildirenlerin sayısı daha fazladır. Bu nedenle H₁ hipotezi kabul edilir.

Tablo 3.33. Bilgi Teknolojileri İşletmenin Performansını Artırmak İçin Yeni Ve Farklı Yollar Bulmamıza Yardımcı Olur İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	1	,8
Kararsızım	16	12,7
Katılıyorum	83	65,9
Kesinlikle Katılıyorum	26	20,6
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri işletmenin performansını artırmak için yeni ve farklı yollar bulmamıza yardımcı olmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri işletmenin performansını artırmak için yeni ve farklı yollar bulmamıza yardımcı olur.

Tablo 3.33’de görüldüğü üzere H_1 hipotezini destekleyen bir sonuç ortaya çıkmıştır. Bilgi teknolojilerinin performans geliştirmede farklı yollar bulunmasına katkı sağlamaktadır.

Tablo 3.34. Bilgi Teknolojilerini Kullanımı Zamanımı Daha Etkin Kullanmamı Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	51	40,5
Kesinlikle Katılıyorum	74	58,7
Toplam	126	100,0

H_0 : Bilgi teknolojilerini kullanımı zamanımı daha etkin kullanmamı sağlamaz.

H_1 : Bilgi teknolojilerini kullanımı zamanımı daha etkin kullanmamı sağlar.

Tablo 3.34’de ki veriler ışığında H_0 reddedilerek, H_1 kabul edilir. Çünkü yöneticilerin bu konuda vermiş olduğu cevaplar yüksek derecede pozitif yönlüdür. Bilgi teknolojileri zamanın etkin kullanılmasında önemli rol oynamaktadır.

Tablo 3.35. Bilgi Teknolojileri Yerine Getirmem Gereken Yönetmelik Faaliyetleri Daha Kolay Gerçekleştirmemi Sağlar İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0

Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	91	72,2
Kesinlikle Katılıyorum	34	27,0
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri yerine getirmem gereken yönetsel faaliyetleri daha kolay gerçekleştirmemi sağlamaz.

H₁: Bilgi teknolojileri yerine getirmem gereken yönetsel faaliyetleri daha kolay gerçekleştirmemi sağlar.

Tablo.3.35'te yer alan veri analizinde görüldüğü üzere bilgi teknolojileri yerine getirilmesi gereken faaliyetleri daha da kolaylaştırmaktadır. Bu analiz sonucunda H₁ hipotezi kabul edilmek durumundadır.

Tablo 3.36. Bilgi Teknolojileri Yönetsel Faaliyetlerin Uygulanması Esnasında Söz Konusu Faaliyetlerin Etkinliğini Daha Yüksekçe Çeker İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	2	1,6
Katılıyorum	92	73,0
Kesinlikle Katılıyorum	32	25,4
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri yönetsel faaliyetlerin uygulanması esnasında söz konusu faaliyetlerin etkinliğini daha yüksekçe çekmez.

H₁: Bilgi teknolojileri yönetsel faaliyetlerin uygulanması esnasında söz konusu faaliyetlerin etkinliğini daha yüksekçe çeker.

Tablo 3.36’da ki veriler ışığında H_0 reddedilerek, H_1 kabul edilir. Çünkü yöneticilerin bu konuda vermiş olduğu cevaplar yüksek derecede pozitif yönlüdür. Bilgi teknolojilerinin yönetsel faaliyetlerin uygulanması esnasında söz konusu faaliyetlerin daha etkin halde yerine getirmesi konusunda olumlu yönde etkilediği görülmektedir.

Tablo 3.37. Bilgi Teknolojileri İşletme İle İlgili Kararları Almamı Kolaylaştırır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	2	1,6
Katılıyorum	52	41,3
Kesinlikle Katılıyorum	72	57,1
Toplam	126	100,0

H_0 : Bilgi teknolojileri işletme ile ilgili kararları almamı kolaylaştırmaz.

H_1 : Bilgi teknolojileri işletme ile ilgili kararları almamı kolaylaştırır.

Bilgi teknolojilerinin yöneticiler için sağladığı bilgilerin onların karar almasını kolaylaştırdığı anket sonuçlarında da ortaya çıkmıştır. %98,4’lük kesimle neredeyse ankete katılan bütün yöneticiler bilgi teknolojilerinin karar almayı kolaylaştırdığını düşünmektedir. H_1 kabul edilir.

Tablo 3.38. Bilgi Teknolojileri Yönetsel Alandaki Etkinliğimi Arttırır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	0	,0
Katılıyorum	68	54,0
Kesinlikle Katılıyorum	58	46,0
Toplam	126	100,0

H₀: Bilgi teknolojileri yönetsel alandaki etkinliğini arttırmaz.

H₁: Bilgi teknolojileri yönetsel alandaki etkinliğini artırır.

Söz konusu ifadeye araştırmaya katılan bütün yöneticiler olumlu yönde katılmaktadırlar. Bunun sonucunda H₁ kabul edilir.

Tablo 3.39. Faaliyetlerimle İlgili Bilgileri Gerekli Yerlere Aktarmamı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	0	,0
Katılıyorum	43	34,1
Kesinlikle Katılıyorum	83	65,9
Toplam	126	100,0

H₀: Faaliyetlerimle ilgili bilgileri gerekli yerlere aktarmamı kolaylaştırmaz.

H₁: Faaliyetlerimle ilgili bilgileri gerekli yerlere aktarmamı kolaylaştırır.

Tablo.3.39’de yer alan veri analizinde görüldüğü üzere bilgi teknolojileri yöneticilere faaliyetleriyle ilgili bilgileri gerekli yerlere aktarma konusunda olumlu etkiler yapmaktadır. Bu analiz sonucunda H₁ hipotezi kabul edilir.

Tablo 3.40. İş Arkadaşlarımla Haberleşmemi Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	54	42,9
Kesinlikle Katılıyorum	71	56,3

Toplam	126	100,0
--------	-----	-------

H₀: İş arkadaşlarımla haberleşmemi kolaylaştırmaz.

H₁: İş arkadaşlarımla haberleşmemi kolaylaştırır.

Bilgi teknolojilerinin iletişimi kolaylaştırdığı kavramsal bölümde de üzerinde durulan bir konuydu. Anket sonuçları ise, bu durumu desteklemektedir. Bu nedenle H₀ hipotezi reddedilir.

Tablo 3.41. Bölümler Arası İletişimde Bulunmayı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	0	,0
Katılıyorum	62	49,2
Kesinlikle Katılıyorum	64	50,8
Toplam	126	100,0

H₀: Bölümler arası iletişimde bulunmayı kolaylaştırmaz.

H₁: Bölümler arası iletişimde bulunmayı kolaylaştırır.

Araştırmaya katılan bütün yöneticiler bilgi teknolojilerinin diğer departmanlarla iletişimini kolaylaştırdığı yönünde görüş bildirmiştir. Bu nedenle H₁ hipotezi kabul edilmelidir.

Tablo 3.42. Astarlarımla İletişimimi Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	82	65,1

Kesinlikle Katılıyorum	43	34,1
Toplam	126	100,0

H₀: Astlarımla iletişimimi kolaylaştırmaz.

H₁: Astlarımla iletişimimi kolaylaştırır.

Bu ifade için olumlu görüş bildiren yöneticilerin sayısı 1 kişi dışında örneklemin tamamına denk gelmektedir. H₁ hipotezi neredeyse bütün yöneticiler tarafından desteklenmektedir. Bu nedenle H₁ hipotezi kabul edilir.

Tablo 3.43. Üstlerimle İletişimimi Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	1	,8
Katılıyorum	72	57,1
Kesinlikle Katılıyorum	53	42,1
Toplam	126	100,0

H₀: Üstlerimle iletişimimi kolaylaştırmaz.

H₁: Üstlerimle iletişimimi kolaylaştırır.

Yukarıdaki ifadeye katılım düzeyi olumlu yönde çok yüksektir. Yöneticilerin üstleriyle iletişimi çok kolaylaştırmaktadır ifadesi kabul görmüştür. H₀ hipotezi red. H₁ kabul edilir.

Tablo 3.44. Faaliyetlerimle İlgili Bilgileri Toplamamı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
--	---	---

Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	2	1,6
Katılıyorum	58	46,0
Kesinlikle Katılıyorum	66	52,4
Toplam	126	100,0

H₀: Faaliyetlerimle ilgili bilgileri toplamamı kolaylaştırmaz.

H₁: Faaliyetlerimle ilgili bilgileri toplamamı kolaylaştırır.

Bu ifade ile ilgili olarak kesinlikle katılanların en büyük dilimi oluşturması önemlidir. Bir bilgi toplama aracı olarak bilgi teknolojileri yöneticiler tarafından kabul görmüştür. Bu nedenle H₁ kabul edilir.

Tablo 3.45. Diğer İşletmelerle (Seyahat Acentesi, Tur Operatörü, Vb) İletişimimi Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	2	1,6
Kararsızım	21	16,7
Katılıyorum	42	33,3
Kesinlikle Katılıyorum	61	48,4
Toplam	126	100,0

H₀: Diğer işletmelerle iletişimimi kolaylaştırmaz.

H₁: Diğer işletmelerle iletişimimi çok kolaylaştırır.

Bilgi teknolojilerinin iletişimi sağlama konusundaki katkıları diğer işletmelerle olan iletişim alanında ortaya çıkmaktadır. Yukarıdaki analiz sonuçlarına göre yöneticiler diğer işletmelerle iletişim konusunda bilgi teknolojilerin iyi bir yardımcı araç olduğunu düşünmektedirler. Bu nedenle H₁ kabul.

Tablo 3.46. Faaliyetlerimle İlgili Bölüm İçinde Eşgüdümü Sağlamayı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	1	,8
Kararsızım	10	7,9
Katılıyorum	84	66,7
Kesinlikle Katılıyorum	31	24,6
Toplam	126	100,0

H₀: Faaliyetlerimle ilgili bölüm içinde eşgüdümü sağlamayı kolaylaştırmaz.

H₁: Faaliyetlerimle ilgili bölüm içinde eşgüdümü sağlamayı kolaylaştırır.

Bilgi teknolojilerinin iletişim faaliyetini desteklediği görüşüne katkı yapacak bir sonuç olan, bölüm içinde koordinasyona, bilgi teknolojilerinin katkısı olduğu araştırma kapsamındaki yöneticilerce belirtilmiştir. Büyük bir yönetici kitlesi olumlu görüş bilfirmiştir bu ifade ile ilgili olarak. H₁ kabul edilir.

Tablo 3.47. Faaliyetlerimle İlgili Bölümler Arası Eşgüdüm Sağlamayı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	17	13,5
Katılıyorum	63	50,0
Kesinlikle Katılıyorum	46	36,5
Toplam	126	100,0

H₀: Faaliyetlerimle ilgili bölümler arası eşgüdüm sağlamayı kolaylaştırılmaz.

H₁: Faaliyetlerimle ilgili bölümler arası eşgüdüm sağlamayı kolaylaştırır.

Tablo.3.47. içerisindeki analiz sonuçları ışığında bilgi teknolojilerinin yöneticilere bölümler arası iletişimi sağlama konusunda büyük katkılar yapmaktadır. Bu sonuçtan hareketle ve yöneticilerin katılım seviyesi nedeniyle H₁ hipotezi kabul edilir.

Tablo 3.48. Yapılması Gereken İşlerin Planlanmasını Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	0	,0
Kararsızım	13	10,3
Katılıyorum	87	69,0
Kesinlikle Katılıyorum	26	20,6
Toplam	126	100,0

H₀: Yapılması gereken işlerin planlanmasını kolaylaştırılmaz.

H₁: Yapılması gereken işlerin planlanmasını kolaylaştırır.

Bilgi teknolojilerinin işleri planlamada büyük bir etkisi olduğu analizin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Yöneticilerin birçoğu bu yönde görüş bildirmiştir. Bu nedenle H₁ hipotezi kabul edilir.

Tablo 3.49. Faaliyetlerimle İlgili İleriye Dönük Tahminlerde Bulunmamı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	1	,8
Kararsızım	4	3,2
Katılıyorum	54	42,9
Kesinlikle Katılıyorum	68	54,0

Toplam	126	100,0
---------------	------------	--------------

H₀: Faaliyetlerimle ilgili ileriye dönük tahminlerde bulunmamı kolaylaştırmaz.

H₁: Faaliyetlerimle ilgili ileriye dönük tahminlerde bulunmamı kolaylaştırır.

Bilgi teknolojilerinin sağladığı bilgiler sayesinde yöneticilerin ileriye dönük tahminler yapmasına olanak vermektedir. Söz konusu bu görüş yöneticilerin araştırmaya vermiş oldukları cevaplarla da desteklenmektedir. Bu nedenle H₁ kabul edilir.

Tablo 3.50. İş Gücünü Planlamamı Çok Kolaylaştırmaktadır İfadesine Katılım Düzeyi

	N	%
Kesinlikle Katılmıyorum	0	,0
Katılmıyorum	1	,8
Kararsızım	11	8,7
Katılıyorum	95	75,4
Kesinlikle Katılıyorum	20	15,9
Toplam	126	100,0

H₀: İş Gücünü planlamamı kolaylaştırmaz.

H₁: İş Gücünü planlamamı kolaylaştırır.

Yöneticiler bilgi teknolojilerinin işgücü planlaması yapılması konusunda bilgi teknolojilerinin kendilerine katkı sağladığını olumlu görüş bildirmek suretiyle kabul etmektedirler. Bunun sonucunda hipotezlerimizden H₁ kabul edilir. H₀ ise ret edilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi teknolojileri ve alt unsuru olan bilgi sistemleri rekabetin ve küreselleşmenin arttığı günümüz iş dünyasında önemli bir yere sahiptir. Bu nedenle bilgi teknolojileri ve bilgi sistemleri işletmeler açısından hayati önem taşımaktadır. Çünkü bilgi sayesinde işletmenin etkinliği, verimliliği, yöneticilerin kontrol alanları, iletişim kabiliyeti, eşgüdüm ve en önemlisi karar alma süreci gibi konularda büyük kolaylıklar elde edilebilmektedir. İşletmeler çetin rekabet ortamında ayakta kalabilmek için bilgi teknolojilerinden yararlanmak zorundadırlar.

Bu doğrultuda işletmeleri yöneten yöneticilerin bilgi teknolojilerinden nasıl ve hangi derecede etkilendiklerini belirlemeye çalıştığımız araştırma sonucunda aşağıdaki bilgilere ulaşılmış durumdayız.

Yapılan çalışma kapsamındaki işletmelere ilişkin verileri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Çalışmaya katılanların %65'i erkektir. Geriye kalan %35'lik kısım ise bayandır. Antalya'daki 5 yıldızlı otellerde yönetici kademelerinde erkeklerin daha çok yer aldığı sonucuna ulaşılabilir, ancak sağlıklı bir değerlendirme olmaz. Çünkü bu değerlendirmeyi yapabilmek için bayanların ve erkeklerin turizm sektöründe görev alma yüzdeleri gerekir.
- Çalışmaya katılan yöneticilerin eğitim durumlarıyla ilgili verilerin analizi sonucunda %38,9'luk kesimin lisans, %36,5'lik kesimin ise ön lisans mezunu olduğu görülmektedir. Buradan hareketle araştırmanın evrenini oluşturan Antalya'daki 5 yıldızlı otellerdeki yönetici kademelerinin %74'ünün üniversite eğitimi aldığı sonucuna ulaşılabilir.

- Araştırmaya katılan yöneticilerin yaş aralıkları konusunda 31-35 yaş aralığı %49,2'lik dilimle ön plana çıkmaktadır. Katılımcıların bilgisayar kullanmak için gerekli olan bilgi seviyelerinin durumunu gösteren analiz sonucunda ise, yöneticilerin %44,4'nün bu konuda yeterli bilgiye sahip olduğu seçeneği ön plana çıkmaktadır. Araştırmaya katılan yöneticilerin %60'ının turizm eğitimi aldığı sonucu ortaya çıkmıştır. Ancak yöneticilerin çalıştıkları otel işletmelerinin büyük bir kesiminde bilgi işlem bölümü olmaması dikkat çekmektedir ki, bu oran%70,6'dır.

Anketin asıl ölçmek istediği bilgi teknolojilerinin yöneticiler üzerindeki etkilerine dair ifadelerle ilgili veri analizi sonuçlarında ise, aşağıdaki bilgilere ulaşılmıştır.

- Yöneticilerin kontrol işlevlerini yerine getirmesi ile ilgili analiz sonuçlarında şu bilgilere ulaşılmıştır. Bilgi teknolojileri yöneticilerin çalışanların performansını kontrol etmelerine olumlu etkisi vardır. Performans kontrolü ile ilgili ifadenin ortalama katılım düzeyi 4,17'dir. Yöneticiler bilgi teknolojileri sayesinde çalışma takvimini, iş süreçlerini, kaynak tahsislerinin kullanımı kontrollerinin kolaylaştığını vurgulamaktadırlar. Çalışma takvimi kontrolüne ilişkin ortalama 3,9'dur. İş süreçlerine katılım düzeyinin ortalaması ise 3,8'dir.
- Bilgi teknolojilerinin verimlilik üzerine etkileri ise, şu şekilde gerçekleşmiştir. Bilgi teknolojileri sayesinde yöneticiler işlerin daha iyi şekilde yapılmasını sağladıklarını belirtmektedirler. Bu ifade ile ilgili katılım ortalaması 4,6 gibi yüksek bir orandır. Yine verimliliği sağlayan zaman tasarrufu, yönetsel alandaki verimlilik, işlerin hızlı yapılması gibi konularda da yöneticiler olumlu görüşler bildirmiş ve bu konularda bilgi teknolojilerinin kendilerini olumlu yönde etkilediğini ifade etmişlerdir. Zaman tasarrufu sağlamaya ilişkin katılım düzeyinin ortalaması 4,8'dir ve çok önemli bir katılım

düzeyidir. İşlerin hızlı yapılmasına ilişkin ifadeye katılım düzeyinin ortalaması ise 4,07'dir.

- Bilgi teknolojilerinin yöneticileri yenilik konusunda da, önemli derece etkilediği görülmekle beraber diğer alanlara göre bu etkilerin derecesi daha azdır. Çalışma sonucunda elde edilen verilerin analizi sonucunda yenilikle ilgili ifadeler verilen cevapların ortalamasının 4'ün altında kaldığı görülmekte olmasına rağmen olumlu etkiler yapmaktadır. Sonuçların ortalamaları 4'ün altındadır, ancak küçük farkla bu şekildedir. Yinede bu konuda bilgi teknolojilerinin yöneticiler üzerinde olumlu yönde etkileri vardır.
- Analiz sonucunda bilgi teknolojilerin yöneticiler üzerinde etkinlik konusunda da çok olumlu etkileri olduğu yargısına ulaşılmıştır. Araştırma dahilindeki yöneticilerin zamanı etkin kullanma, yönetsel faaliyetleri daha kolay gerçekleştirme, yürütülen faaliyetlerin etkinliğini artırma, karar almayı kolaylaştırma, yönetsel alandaki etkinliği artırma konularında bilgi teknolojileri tarafında olumlu yönde etkilendikleri göz ardı edilemeyecek bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır.
- Araştırma sonucunda elde edilen veriler bilgi teknolojilerinin iletişimi olumlu yönde etkiledi ve kolaylaştırdığı yönündeki genel kavramsal yargıyı desteklemektedir. Elde edilen verilerin analizi sonucunda, yöneticilerin gerekli bilgileri ilgili birimlere aktarma konusunda, iş arkadaşlarıyla haberleşme konusunda, bölümler arası iletişimde, üstlerle ve üstlerle iletişimde, bilgi teknolojilerinin büyük faydalarını gördükleri sonucuna ulaşılmıştır.
- Araştırma katılımcısı olan yöneticiler bilgi teknolojilerinin eşgüdüm ve planlama konusunda kendilerine olanaklar sağladığını ve bu işlevleri yerine getirmede kendilerine büyük kolaylıklar sunduğunu belirtmişlerdir. Bölüm içinde ve bölümler arasında eşgüdümü sağlama ile ilgili ifadeler katılım düzeyi olumlu yönde ve yüksek derecede gerçekleşmiştir. Bu nedenle bilgi teknolojilerinin bu konuda olumlu katkıları olduğu rahatlıkla söylenebilir. Planlama işlevi ile ilgili

olarak, işlerin planlanması, ileriye dönük planlar yapabilmesi, işgücü planlaması konularında bilgi teknolojilerinin yöneticileri olumlu etkilediği analiz sonucunda ulaşılan noktadır.

Çetinkaya (2007) yaptığı araştırmada, konaklama işletmelerinde bilişim teknolojileri kullanımının sağladığı yararlarla ilişkin algılar ile işletme performansı arasında doğrudan bir ilişki olmadığı yönünde bir sonuca ulaşmıştır. Ancak bu konu üzerinde çalışma yapacak olan araştırmacılara işgörenler ve yöneticiler için ayrı ayrı geliştirilmiş ölçekler yardımıyla araştırma yapmaları ve birbirinden bağımsız yürütülen bu çalışmaların sonuçlarını kıyaslama yoluna gitmeleri konusunda önerilerde bulunmuştur. Araştırmamızda ise, bilgi teknolojilerinin sadece yöneticiler üzerine etkileri araştırılmıştır. Sonuç olarak ise bilgi teknolojilerinin yöneticilere olumlu katkıları olduğu ve onların performansını artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bertan (2006) yapmış olduğu araştırma sonucunda bilgi teknolojilerinin çeşitli alanlarda yöneticileri olumlu yönde etkilediği sonucuna varmıştır. Yapmış olduğumuz bu araştırma Bertan'ın ulaştığı sonuçları desteklemektedir. Bertan'ın tüm Türkiye'deki 4-5 yıldızlı oteller üzerinde yapmış olduğu araştırmanın daha küçük bir alan olan Antalya ili 5 yıldızlı otel işletmelerinde de uygulanması sonucu, bilgi teknolojilerinin yöneticileri olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

Araştırma verileri ışığında görülen en büyük eksiklik günümüzün vazgeçilmez unsurları olan bilgi teknolojileri ve bilgi sistemleri ile iç içe olan bilgi işlem bölümünün Antalya'daki birçok 5 yıldızlı otel işletmesinde bulunmamasıdır. Ancak bu konuda da sağlıklı bir değerlendirme yapabilmek ve bunun eksikliğini kararlı bir şekilde ortaya koyabilmek için eldeki veriler yeterli değildir. Çünkü işletmeler bu konuda dış kaynak kullanımına gidebilmektedir. Bu şekilde maliyetler daha az olmakta ve bu işte uzmanlaşmış kişiler tarafından işlerin yapılması sağlanmaktadır.

Araştırma sonucunda bilgi teknolojilerinin sürekli gelişen bir yapı içerisinde olduğu hatırlatılmak istenerek, yöneticilerin bu teknolojileri takip etmeleri gerekliliği vurgulanmak istenmiştir. Bu şekilde hem yöneticilerin hem de başlarında buldukları örgütlerin performansları, etkinlikleri, verimlilikleri, iletişim kanalları v.b. artacaktır.

Yukarıda belirtilen sonuçlar doğrultusunda ve araştırma verileri ışığında otel işletmeleri yöneticilerine bilgi teknolojilerinden daha verimli ve etkin yararlanma konusunda bir takım önerilerde bulunulabilir. Söz konusu öneriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir;

- İşletme yöneticilerinin kontrol işlevi konusunda bilgi teknolojilerinden yararlandıkları ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda yöneticiler bilgi teknolojileri kullanımına ağırlık vererek işletmeyi ve işletme çalışanlarını daha etkili bir şekilde kontrol edebilirler. İnsan gücü ile mümkün olamayan bir takım işlevler bilgisayar ve paket programlar sayesinde çok daha kolay bir şekilde yerine getirilebilir. Bu nedenle yöneticiler işletmelerini analiz etmeli ve gerekli alanlarda bilgi teknolojilerine başvurmalıdır.
- Çalışma sonucunda yapılacak işlerin hızlı bir şekilde yapılmasına yardımcı olduğu sonucuna varılan bilgi teknolojileri sürekli olarak gelişmeler göstermektedir. Bu nedenle söz konusu bilgi teknolojileri yöneticiler tarafından sürekli takip edilmeli ve gelişmeler doğrultusunda yeniden şekillendirilmelidir. Bu sayede işletme bünyesinde yapılması gereken işler daha hızlı yapılabilir.
- Araştırma sonucunda işletmelerin yenilik konusunda bilgi teknolojilerinden yeterince yararlanamadığı belirlenmiştir. Bilgi teknolojilerini oluşturan çeşitli sistemlerle yenilik için gerekli olan bilgiler kolaylıkla elde edilebilir. Bunun nedeniyle yöneticiler söz konusu sistemlere önem vermelidir.
- Bundan sonra bu konu ile ilgili yapılacak araştırmalarda daha belirleyici olması açısından yöneticilerin bilgi teknolojilerinde ki

değişiklikleri takip etmeleri, işletmelerin bilgi işlem departmanı konusunda iç veya dış kaynak kullanımı tercihleri, bilgisayar eğitimi ve bilgi teknolojileri kullanım düzeyleri belirlenerek bu faktörler arasında çeşitli karşılaştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

ADA, N, (2007). “Örgütsel İletişim ve Yeni Bilgi Teknolojileri; Örgütsel İletişim Ağları” Ege Akademik Bakış Dergisi, 7(2) 2007: 543-551.

AKBAŞ, O. (2003). “Ulusal Teknoloji Politikaları ve İlköğretimde Teknoloji Eğitimi” Milli Eğitim Dergisi, Sayı:160

AKDOĞDU, P., Şahin, M., (2003) “ Bilişim Teknolojilerindeki Gelişmelerin Turizm Sektörüne Etkisi ve Kullanım Alanları”, Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Derbent/İzmit, 343-352 , (17-18 Mayıs).

AKGÖZ, E., (2001) “Önbüro İşlemleri” Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

AKOLAŞ, D, Arzu (2004) “ Bilişim Sistemleri Ve Bilişim Teknolojisinin Küreselleşme Olgusu ve Girişimcilik Üzerine Yansımaları” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:12, ss. 1-18

AKTAN, Ç. C., TUNÇ, M., (1998). “21. Yüzyıla Girerken Bilgi Toplumu ve Türkiye”, Yeni Türkiye Dergisi, Sayı:19, Yıl:4, Ankara, Ocak-Şubat

ALAZMI, M. Z, M., (2003) “Knowledge Management Critical Success Factors” Total Quality Management, Vol. 14, No. 2, ss: 199–204

ALTINÖZ, M., (2008) “Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkisi” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 20.

- ALTUNIŞIK, R., ÇOŞKUN, R., BAYRAKTAR, S., YILDIRIM, E., (2007) “Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Spss Uygulamaları”** Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- AVCI, U. Avcı, M. (2004) “Örgütlerde Bilginin Önemi Ve Bilgi Yönetimi Süreci”** Mevzuat Dergisi, Yıl: 7 Sayı:74
- BARCA, M. (2002) “Yeni Ekonomide Bilgi Yönetiminin Stratejik Önemi”** http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=145
- BARDI, J. A., (1990) “Hotel Front Office Management”** Van Nostrand Reinhold, New York.
- BARUTÇUGİL, İ. (2002). “Bilgi Yönetimi”** Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- BELLINGER, G., Durval, C., Anthony, M. (2004). “Data, Information, Knowledge, and Wisdom”** <http://www.systems-thinking.org/dikw/dikw.htm>
- BENSGHIR, T.K. , (1996). “Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim”** TODAİE Yayınları, Ankara,
- BERTAN, S., (2006) “Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Yöneticiler Üzerindeki Etkileri ve Türkiye’deki Dört-Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”** Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- BERTAN, S., (2008) “Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilişim Teknolojileri Ve 4–5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”** Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:21, Ağustos.
- BLUMENTRITT, R. J, R., (1999) “Towards a Strategy for Knowledge Management”** Technology Analysis & Strategic Management, Vol. 11, No. 3, 287.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., (2007) “Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı”** PegemA Yayıncılık, Ankara.

- CARRILLO, P.**, (2004) **“Managing Knowledge: Lessons From The Oil And Gas Sector”** Construction Management and Economics (July) 22, 631–642
- CELEP, C. Çetin, B.** (2003) **“Bilgi Yönetimi”** Anı Yayıncılık, Ankara.
- CHAFFEY, D., Wood, S.**, (2004) **“Business Information Management: Improving Performance using Information Systems”** Prentice Hall / Financial Times
- ÇETİNKAYA, A. Ş.**, (2007) **“Bilişim Teknolojilerinin Konaklama İşletmeleri Performansına Etkileri: Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma”** Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- ÇETİNYOKUŞ, T., Gökçen, H.**, (2002) **“Borsada Göstergelerle Teknik Analiz İçin Bir Karar Destek Sistemi”** Gazi Üniversite Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi, Cilt 17, No 1, 43-58.
- DEMİRHAN, D.**, (2002) **“İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri Yönetimi Ve Rekabet Üstünlüğü Elde Edilmesindeki Rolü”** Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt 2, Sayı 2, Temmuz.
- DİNÇ, E. Abdioğlu, H.**, (2009) **“İşletmelerde Kurumsal Yönetim Anlayışı Ve Muhasebe Bilgi Sistemi İlişkisi: İmkb–100 Şirketleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma”** Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 12, Sayı 21, Haziran.
- EKİNCİ, H.**, (2004) **“ Yeni Rekabet Aracı Olarak Bilgi Teknolojileri Ve Değişim Yönetimindeki Rolüne İlişkin Görgül Bir Araştırma”** C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi, Mayıs, Cilt : 28, No:1 23-34
- GOURLAY, S.**, (2001) **“Knowledge Management And HRD”** Human Resource Development International, 4:1, pp. 27–46
- GÖKÇEN, H.**, (2007). **“ Yönetim Bilgi Sistemleri ”** , Palme Yayın Dağıtım, Ankara.

- GÖKDENİZ, A., Dinç, Y., (2003) “Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi”** Detay Yayıncılık, Ankara.
- GUPTA, J. N.D, Sharma , S. K., Hsu, J., (2007) “An Overview of Knowledge Management”** Ed: Murray, J. E., Knowledge Management: Concepts, Methodologies, Tools and Applications, Information Science Reference, Hershey, New York
- GÜÇLÜ, N., SOTIROFSKI, K. (2006) “Bilgi Yönetimi”** *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Güz 2006, 4(4), 351-371*
- GÜLER, G., (2007) “Yönetim Bilgi Sistemi”** Eğitim Dergisi E-Eğitim, Bilim ve Sanat Dergisi, Ağustos. Sayı: 16 ISSN 1307-1785
- HOŞCAN, Y.(2006) “Bilgi Teknolojileri ve Politikası”** Ed: Şahin, M., Yönetim Bilgi Sistemleri, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- HSU, S. S, H., (2005) “Knowledge Management And Its Relationship With TQM”** Total Quality Management Vol. 16, No. 3, 351–361, May.
- İRAZ, R., (2004) “ Organizasyonlarda Karar Verme Ve İletişim Sürecinin Etkinliği Bakımından Bilgi Teknolojilerinin Rolü”** Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:11 ss:407-422
- KALKAN V. D. (2006) “Örgütsel Öğrenme Ve Bilgi Yönetimi Kesişim Ve Ayrışma Noktaları”** Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Bahar-2006 C.5 S.16 (22-36)
- KALKAN, V. D. Keskin, H. (2005) “KOBİ’lerde Bilgi Yönetimi Süreci ve Araçları”** Bilig, Güz / 2005, sayı 35, 173-204
- KARADAL, F., Türk, M., (2008) “İşletmelerde Teknoloji Yönetiminin Geleceği”** Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, Haziran, Cilt:1, Sayı: 1, 59-71.
- KARAHOCA, A., Karahoca, D., (1998) “İşletmeciler, Mühendisler ve Yöneticiler İçin Yönetim Bilişim Sistemleri ve Uygulamaları”** Beta Basın Yayın Dağıtım, İstanbul.

- KARAKAŞ, B.** Yaralı, A. (2004) “**Kamu Yönetiminden Bilgi Yönetimine**”, 3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/13-02.pdf>.
- KASAVANA, M. L.**, (1978) “**Hotel Information Systems : A Contemporary Approach To Front Office Procedures**” CBI Pub., Co., Boston.
- KASAVANA, M. L.**, (1992) “**Managing Computers In Hospitality Industry**” Educational Institute, East Lansing, Mich.
- KAŞLI, M.**, (2006) “**Konaklama İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Pazarlama Aracı Olarak Kullanımı: Balıkesir’de Bir Araştırma**” Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilimdalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- KAYA, İ.**, Gözen, Ş., (2005) “**Personel Seçim Sürecinde Uzman Sistem Yaklaşımı Ve Konya Büyükşehir Belediyesinde Bir Uygulama**” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı 14.
- KAYMAK, İ.**, (2008) “**Kelime İşlemci Kullanımı**” Ed: Hoşcan, Y., Bilgisayar, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- KELLOGG, W, A.**, (1999) “**Community-based Organizations and Neighbourhood Environmental Problem Solving: A Framework for Adoption of Information Technologies**” Journal of Environmental Planning and Management, 42(4), 445-469.
- KINGIR, S.**, Deniz, M., (2006) “**Yönetim Kararlarını Destekleyici Bir Araç Olarak Yönetim Bilgi Sistemleri**” Ed: Şimşek, M. Ş., Kingir, S., Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- KINGIR, S.**, (2006) “**Bir Hizmet İşletmesi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerindeki Yönetimsel Sorunlar**” Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:15 ss:457-481

- KNOX, T. K., (2007). “The Various and Conflicting Notions of Information”**
Information and Beyond, Part 2: Issues in Informing Science and
Information Technology Volume 4, 675-689
- KOCACIK, F., (2005). “Bilgi Toplumu Ve Türkiye”** C.Ü. Sosyal Bilimler
Dergisi, Mayıs 2003, Cilt : 27, No:1 1-10.
- KÖK, S, B., (2006) “Bilişim Teknolojilerinin Yönetmel ve Örgütsel Etkileri”**
Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 2
- KURGUN, H., (2004) “Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi”**
Detay Yayıncılık, Ankara
- MURRAY, E. Jennex., (2007) “Knowledge Management Success Models”** Ed:
Murray, J. E., Knowledge Management: Concepts, Methodologies,
Tools and Applications, Information Science Reference, Hershey,
New York
- ORAL, S., (2005) “Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri”** Detay Yayıncılık,
Ankara.
- ÖĞÜT, A., Güleş, K. H., Çetinkaya, A. Ş., (2003) “Bilişim Teknolojileri Işığında
Turizm İşletmelerinde Yönetim: Enformatik Bir Bakış”** Nobel
Yayın Dağıtım, Ankara.
- ÖZ, E., Baykoç, Ö.M., (2004) “Tedarikçi Seçimi Problemine Karar Teorisi
Destekli Uzman Sistem Yaklaşımı”** Gazi Üniv. Müh. Mim. Fak. Der.
Cilt 19, No 3, 275-286, 2004
- ÖZKAN, C., Sunar, F., (2008) “Deniz Yağ Kirliliğinin Tespiti İçin Yapay Zeka
Optimizasyon Yöntemlerinin Genelleştirilmiş Lineer Model
Sınıflandırmasında Kullanımı”** 2. Uzaktan Algılama ve Coğrafi Bilgi
Sistemleri Sempozyumu-2008 13-15 Ekim, Kayseri.
- ÖZKAN, M. T., Gülesin, M., (2001) “Uzman Sistem Yaklaşımı ile Civata ve Dışli
Çark Seçimi”** Turk Journal Engin. Environ. Sci. 25, 169-177.c.
TÜBİTAK
- POLAT, N., (2007) “Yönetim Bilgi Sistemi ve Sayıştay’da Yürütülen
Çalışmalar”** Sayıştay Dergisi, Sayı:65
- POST, G. V., Anderson, D. L., (2003) “Management information systems :
solving business problems with information technology”** McGraw-
Hill/Irwin, Boston.

- ROBINSON, H. S., C, P, M., A, C, J., A, A, M., (2004) “Developing A Business Case For Knowledge Management: The Impakt Approach”** Construction Management and Economics, September, 22, 733–743.
- RODOPLU, D., (2008) “Bilgi Teknolojileri Uygulamalarına Karşı Çalışan Direnci; Hastane Bilgi Sistemi Üzerinde Bir Uygulama”** Review of Social, Economic & Business Studies, Vol.9/10, 409-438
- SAĞSAN, M. (2002). “Bilgi Savaşı: Siperlerden Klavyelere Taşınan Bir Harekatın Anatomisi”** Avrasya Dosyası: İstihbarat Özel, 8(2): 217.
- SEMİZ, S., Okay, Ş., Emirza, E., (2008) “İşletmelerde Teknolojik Değişim Ve Bir Alan Araştırması”** Akademik Dizayn Dergisi, 2008;2(2):61-67.
- SEVİM, A.(2006) “İşletme Bilgi Sistemleri”** Ed: Şahin, M., Yönetim Bilgi Sistemleri, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- SİVAS, Ö. E., Özdemir, E., (2003) “Bilgi Toplumunda Turizm”** Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, Derbent/İzmit, 353-364 , (17-18 Mayıs).
- STROMQUIST, N., S, J., (2000) “Knowledge Management Systems: On The Promise And Actual Forms Of Information Technologies”** Compare, Vol. 30, No. 3.
- ŞENTÜRK, B, (2006). “Altı Sigma’nın Önemli Araçlarından Biri: Bilgi Yönetimi”** Ed: Bayraktar, B. B., Bilgi Yönetimi, Beta Basım Yayın, İstanbul
- ŞİMŞEK, Ş. M., ZERENLER. M., ŞİMŞEK, G., TOPUZ, G., (2007) “Toplam Kalite Uygulamalarının Performansını Ölçmede Bilişim Sistemleri Kullanımının Önemi”** Ed: Kınır, S., Toplam Kalite ve Stratejik Yönetimde Yeni Eğilimler, Gazi Kitabevi, Ankara
- TATLI, E, İ., (2000) “Uzman sistemleri”** <http://th.informatik.uni-mannheim.de/people/tatli/resources/pdf/expertsystems.pdf>
- TONTA, Y., (1999) "Bilgi Toplumu Ve Bilgi Teknolojisi"** Türk Kütüphaneciliği 13(4): 363-375, Aralık 1999.

- TONTA, Y., Küçük, M. E., (2005) “Sanayi Toplumundan Bilgi Toplumuna Geçiş Sürecinde Temel Dinamikler”** Türk Kütüphaneciliği, 19(4): 449-464, Aralık
- TURUNÇ, Ö. (2006). “Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Örgütsel Performansına Etkisi”,** Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi
- UZUN, H. Durna, U. (2008) “ İşletmelerde Rekabet Unsuru Olarak Bilgi Yönetimi”** Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, Haziran 2008, Cilt:1, Sayı: 1, 33-40.
- WADHWA, S., S, A., (2007) “Decision Knowledge Sharing: Flexible Supply Chains İn KM Context”** Production Planning & Control, Vol. 18, No. 5, July, 436–452.
- WANG, E., KLEIN, G., JIANG, J, J., (2007) “IT Support İn Manufacturing Firms For A Knowledge Management Dynamic Capability Link To Performance”** International Journal of Production Research, Vol. 45, No. 11, 1 June, 2419–2434.
- YENİÇERİ, Ö., İnce. M., (2005). “Bilgi Yönetim Stratejileri Ve Girişimcilik”** IQ Kültür-Sanat Yayıncılık, İstanbul.
- YILMAZ, B., (1998). "Bilgi Toplumu: Eleştirel Bir Yaklaşım",** H.Ü. Edebiyat Fakültesi Dergisi, 15(1): 147-158.
- YOLAL, M., (2003) “Türkiye’deki Küçük ve Orta Büyüklükteki Konaklama İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Kullanımı”** Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.

İnternet Kaynakları

- AHHA**, (2010) **Masaüstü Yayıncılık**, (Erişim:05.12.2009)
<http://ahha.tripod.com/dtp1.html>
- ARGE**, (2010) **İnsan Kaynakları Yönetim Sistemleri**, (Erişim:31.01.2010)
<http://www.arge.com/Hizmetlerimiz/Kurumsallasma/InsanKaynaklariYoneti mSistemInsa/InsanKaynaklariYonetimSistemleri.aspx>
- ÇUBUKÇU, F.** (2010) **İşletme Yönetimi Ve Bilgi Sistemleri** (Erişim:31.01.2010)
<http://www.farukcubukcu.com/images/docs/yonetimbilgisistemleri.htm>
- E3TAM**, (2010) **Dünden Bugüne Teknoloji ve İnsan**, (Erişim:31.01.2010)
http://www.e3tam.com/destek/Dunden_Bugune_Teknoloji_ve_insan.htm
- KÜLTÜR** ve Turizm Bakanlığı, (2010) **Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik**, (Erişim:31.01.2010)
<http://www.kultur.gov.tr/teftis/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF03077CA1048A1834C64021E4744284FD>
- MİCROSOFT**, (2010) **Excel Nedir?** (Erişim:31.01.2010)
<http://office.microsoft.com/tr-tr/Novice/FX102659521055.aspx>
- MİLLİ** Eğitim Bakanlığı, (2010) **Otel İşletmeleri**, (Erişim:31.01.2010)
http://egitek.meb.gov.tr/aok/Aok_Kitaplar/Aio_Kitaplar/Turizm_8/1.pdf
- ODEON** Academy, (2010) **Front Office**, (Erişim:31.01.2010)
<http://www.odeonacademy.com/Product.aspx?id=139>
- SABAĞ** Gazetesi, (2010) **Antalya'nın 5 yıldızlı Oteli İspanya'dan Fazla**, (Erişim:31.01.2010) <http://arsiv.sabah.com.tr/2006/07/24/eko122.html>
- SAYISAL** Yöntemler, (2010) **Bilgi Hiyerarşisi**, (Erişim:31.01.2010)
<http://www.sayisalyontemler.com/node/91>
- SENTEZ**, (2010) **Konuk Ağırılama Çözümleri**, (Erişim:31.01.2010)
<http://www.sentez.com/tr/cozumlerimiz/konuk-agirlama/sentezdelux-otel-programi/products>
- SİSTEMOTEL**, (2010) **Otel Yönetim Sistemleri Santral**, (Erişim:31.01.2010)
http://www.sistemotel.com/Module_Santral.aspx
- TALYA** Bilişim, (2010) **Otel Otomasyonu**, (Erişim:31.01.2010)
<http://www.talyabilisim.net/products.asp>
- TÜRK** Dil Kurumu, (2010) **Bilgi Kelime Anlamı**, (Erişim:31.01.2010)
<http://www.tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=bilgi&ayn=tam>

TÜRK Dil Kurumu, Teknoloji Terimi, (Erişim:31.01.2010)

www.tdkterim.gov.tr/bts/?kategori=verilst&kelime=teknoloji&ayn=tam

USTA, (2010) Personel Yönetim ve Bordro Sistemi, (Erişim:31.01.2010)

<http://www.usta.com.tr/index.php?show=dXJ1bmxlci9iaXJpa2ltL2luc2Fua2F5bmFrbGFyaQ==>

YAPAY Zeka, (2010) Uzman Sistemler, (Erişim:31.01.2010) [ttp://www.yapay-](http://www.yapay-zeka.org/modules/wiwimod/index.php?page=Expert+Systems)

[zeka.org/modules/wiwimod/index.php?page=Expert+Systems](http://www.yapay-zeka.org/modules/wiwimod/index.php?page=Expert+Systems)

EK-1: Anket Formu

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMININ İŞLETME YÖNETİCİLERİNE ETKİLERİ İLE İLGİLİ ANKET FORMU

Bu anket formu “Bilgi Teknolojileri Kullanımının Otel İşletmeleri Yöneticilerine Etkileri: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması için hazırlanmıştır. Bu çalışmanın amacı bilgi teknolojilerinin turizm sektörünün vazgeçilemez unsuru olan otel işletmelerinin yöneticilerini nasıl etkilediği konusundaki mevcut durumu ortaya koymak ve analiz etmek, ileriye yönelik öneriler üretmek ve sorunlar için çözümler bulmaktır. Bu araştırma sonucunda elde edilen veriler yalnızca yukarıda belirtilen tez çalışması için kullanılacak olup sonuçlar işletmelerin isteği doğrultusunda kendileri ile paylaşılacaktır.

Doç.Dr. Said KINGİR

Mustafa İŞKİN

Lütfen Aşağıdaki İfadelere Katılım Düzeyinizi Belirtirken İşletmede Kullanılan Bilgi Teknolojileri Uygulamalarının Sizin Üzerinizdeki Etkilerini Düşünerek Belirtiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum
	Katılmıyorum
	Kararsızım
	Katılıyorum
	Kesinlikle Katılıyorum
	Katılıyorum

Cinsiyetiniz;	<input type="checkbox"/> Bayan	<input type="checkbox"/> Bay				
Öğrenim durumunuz;	<input type="checkbox"/> İlkokul	<input type="checkbox"/> Ortaokul	<input type="checkbox"/> Lise	<input type="checkbox"/> Ön Lisans	<input type="checkbox"/> Lisans	<input type="checkbox"/> Lisans Üstü
Yaşınız;	<input type="checkbox"/> 25 ve altı	<input type="checkbox"/> 26-30	<input type="checkbox"/> 31-35	<input type="checkbox"/> 36-40	<input type="checkbox"/> 41-4	<input type="checkbox"/> 46 ve üstü
Bu işletmedeki deneyim süreniz?	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5 yıl ve üstü
Turizm sektöründeki deneyim süresi?	<input type="checkbox"/> 1 yıldan az	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5 yıl ve üstü
Hangi bölümde çalışıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> Muhasebe	<input type="checkbox"/> Finansman	<input type="checkbox"/> Pazarlama	<input type="checkbox"/> Önbüro	<input type="checkbox"/> Kat hizmetleri	
	<input type="checkbox"/> Yiyecek – içecek	<input type="checkbox"/> Teknik servis	<input type="checkbox"/> Güvenlik	<input type="checkbox"/> İnsan kaynakları	<input type="checkbox"/> Satınalma	
	<input type="checkbox"/> Üst yönetim	<input type="checkbox"/> Bilgi – İşlem	<input type="checkbox"/> Diğer (lütfen belirtiniz):			
İşletme içerisindeki göreviniz(mevki) nedir?	<input type="checkbox"/> Genel müdür	<input type="checkbox"/> Genel Müd. Yrd.	<input type="checkbox"/> önbüro müdürü/şefi			
	<input type="checkbox"/> Kat hizmetleri müdürü/şefi	<input type="checkbox"/> Restoran Müdürü/şefi	<input type="checkbox"/> Muhasebe/Finans Müdürü	<input type="checkbox"/> Diğer.....		
Faaliyetlerinizle ilgili bilgisayar sistemleri kullanma bilgi düzeyiniz hangi seviyededir?	<input type="checkbox"/> Hiç bilmeyen	<input type="checkbox"/> Acemi	<input type="checkbox"/> Orta düzey	<input type="checkbox"/> Yeterli	<input type="checkbox"/> Uzman	
Turizm işletmeciliği eğitimi aldınız mı?	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır				
İşletmenizin yönetim şekli nasıldır?	<input type="checkbox"/> Bağımsız otel işletmesi	<input type="checkbox"/> Grup otel işletmesi	<input type="checkbox"/> Zincir otel işletmesi	<input type="checkbox"/> Diğer.....		
İşletmeniz faaliyet süresi kaç yıldır?	<input type="checkbox"/> 1yıldan az	<input type="checkbox"/> 1–5yıl arası	<input type="checkbox"/> 5– 10yıl arası	<input type="checkbox"/> 10–15yıl arası	<input type="checkbox"/> 15 yıl ve üzeri	
Otelinizin hizmete açık olduğu dönem;	<input type="checkbox"/> Tüm yıl açık	<input type="checkbox"/> Sezonluk				
İşletmenizde bilgi işlem departmanı var mı? ;	<input type="checkbox"/> Evet	<input type="checkbox"/> Hayır				
Ne kadar süredir faaliyetlerinizle ilgili bilgisayar sistemleri kullanmaktasınız?	<input type="checkbox"/> 6 aydan az	<input type="checkbox"/> 6 ay – 1 yıl arası				
	<input type="checkbox"/> 1 yıl – 3 yıl arası	<input type="checkbox"/> 4 yıl – 6 yıl arası	<input type="checkbox"/> 7 yıl – 9 yıl arası	<input type="checkbox"/> 10 yıl ve daha fazla		
Çalışma sonucunda elde edilen bulguların tarafınıza gönderilmesini ister misiniz?	<input type="checkbox"/> Evet (cevabınız evet ise lütfen e-posta adresini yazınız)	<input type="checkbox"/> Hayır				

Bilgi teknolojileri çalışanların performansını kontrol etmeme yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri çalışma takviminin kontrolünde işimi kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri çalışanların işlerini tam zamanında yapılmasına katkı sağlar	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri sayesinde kontrol altına alabileceğim alanlar çoğalır.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojilerini kullanarak çalışma süreçlerini izlenmem kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri İş süreçlerinin kontrol edilmesi konusunda bana yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri çalışma performansı ile mevcut standartları kıyaslamamda işimi kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri yapılan kaynak tahsislerinin kullanımlarının kontrolünde bana yardımcı olur	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri mevcut işgücünün etkin kullanılmasına yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri yapılması gereken işlerin daha iyi şekilde yapılmasını sağlar.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri sayesinde zaman tasarrufu sağlarım.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri yönetsel alandaki verimliliğimi artırır.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri işlerin daha hızlı yapılmasını sağlar.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri sayesinde verimli aktiviteler için daha çok zaman ayrılmasını sağlarım.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri kullanımı yoluyla daha çok işin yapılmasını sağlayabilmekteyim.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri kullanımı ile bölümler arasında işbirliğini sağlamam kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri değişen müşteri(iç-dış) talep ve isteklerine cevap verme konusunda işletmeyi yönlendirmemize yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri etkin bir yönetim için gereksinim duyduğum bilgileri makul bir zaman içinde elde etmemi sağlar.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri kullanarak hizmet kalitesi artırılır.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri hem işletme hem de müşteriler için değer ortaya çıkarılmasını sağlar.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri işletmeyi değişen çevre koşullarına uygun hale getirmemize yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri işletme içerisinde yeni fikirlerin ortaya çıkmasına zemin hazırlar.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri ortaya atılan yeni düşüncelerin denenmesinde kolaylıklar sağlar.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri ortaya atılan yeni fikirlerin geliştirmesine olanak sağlar.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri işletmenin performansını artırmak için yeni ve farklı yollar bulmamıza yardımcı olur.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojilerini kullanımı zamanımı daha etkin kullanmamı sağlar	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri yerine getirmem gereken yönetsel faaliyetleri daha kolay gerçekleştirmemi sağlar.	1	2	3	4	5

Bilgi teknolojileri yönetsel faaliyetlerin uygulanması esnasında söz konusu faaliyetlerin etkinliğini daha yükseğe çeker.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri işletme ile ilgili kararları almamı kolaylaştırır.	1	2	3	4	5
Bilgi teknolojileri yönetsel alandaki etkinliğimi artırır.	1	2	3	4	5
Faaliyetlerimle ilgili bilgileri gerekli yerlere aktarmamı çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
İş arkadaşlarımla haberleşmemi çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Bölümler arası iletişimde bulunmayı çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Astlarımla iletişimimi çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Üstlerimle iletişimimi çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Faaliyetlerimle ilgili bilgileri toplamamı çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Diğer işletmelerle (seyahat acentesi, tur operatörü, vb) iletişimimi çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Faaliyetlerimle ilgili bölüm içinde eşgüdümü sağlamayı çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Faaliyetlerimle ilgili bölümler arası eşgüdüm sağlamayı çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Yapılması gereken işlerin planlanmasını çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
Faaliyetlerimle ilgili ileriye dönük tahminlerde bulunmamı çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5
İş gücünü planlamamı çok kolaylaştırmaktadır	1	2	3	4	5

EK-2: Araştırmanın Yapıldığı Oteller Listesi

1. Acanthus Hotel	2. Adora Golf Resort Hotel
3. Ak-Ka Hotels Kiriş Alında	4. Alba Resort Hotel
5. Arcadia Golf Resort Hotel	6. Arum Resort & Spa
7. Asteria Elita Resort	8. Atlantis Hotel & Resort
9. Aydınbey Famous Resort	10. Aydınbey Gold Dreams Hotel

11. Barut Labada	12. Beach Club Doğanay
13. Belconti Resort Hotel	14. Blue Waters Resort Otel
15. Botanik Hotel	16. Catamaran Resort Hotel
17. Club Asteria Hotel Belek	18. Club Asteria Hotel Side
19. Club Asteria Hotel Sorgun	20. Club Belinda
21. Club Golden Arena Otel	22. Club Hotel Phaselis Rose
23. Club Hotel Turan Prince	24. Club Paradiso Hotel & Resort
25. Club Park Conti Hotel	26. Club Side Coast Hotel
27. Club Voyage Selge Beach Otel	28. Corendon Presa Di Finica Hotel & Suites
29. Corinthia Art Hotel	30. Corinthia Club Hotel
31. Cornelia De Luxe Resort Otel	32. Cornelia Dimond Golf Resort&Spa
33. Crystal Admiral Resort Sutures&Spa	34. Crystal De Luxe Resort&Spa
35. Crystal Family Resort&Spa	36. Delphin Deluxe Resort Otel
37. Dinler Hotel	38. Elize Resort Hotel
39. Falez Hotel	40. Fame Residence Hotel
41. Fame Residence Kemer	42. Favori Aqua Resort Otel
43. Festival Tekirova (Hotels & Clubs)	44. Galeri Hotel
45. Ganita Holiday Club	46. Golden Coast Resort Hotel
47. Golden Coast Resort Hotel	48. Grand Göynük Hotel
49. Grand Haber Hotel Kemer	50. Grand Hotel Adonis
51. Grand Hotel Kemer Vista	52. Grand Hotel Kilikya Palace
53. Grand Kaptan Otel	54. Grand Prestige Hotel
55. Hemera Resort & Spa	56. Hillside Su Hotel
57. Hillside Ma Biche Hotel	58. Holiday Park Resort Otel
59. Hotel Asteria Sorgun	60. Hotel Kaya Belek
61. Hotel Ma Biche And Thalasso Poseidon	62. Hotel Özkaymak Marina
63. Hotel Serda	64. Hotel Sidera
65. Hotel Sun Zeynep	66. Hotel Turquoise
67. IC Hotels International Comfort	68. Joy Kiriş World Hotel
69. Kemer Resort Hotel	70. Kiriş Alinda Beach
71. Kiriş World Hotel	72. Kumköy Beach Resort & Spa
73. Lara Kervansaray Hotel & Spa	74. Lara Resort Spa & Suites
75. Lares Park Hotel	76. Le Jardin Resort Hotel
77. Letoonia Golf Resort	78. Magic Life Kemer İmperial Otel
79. Majesty Hotels & Resorts Elize Otel	80. Majesty Hotels & Resorts Kilikya Otel
81. Meder Resort Hotel	82. Meryan Hotel
83. Nova Park Hotel	84. Ofo Hotel
85. Orient Palace Hotels & Resorts Otel	86. Pegasos Resort Hotel
87. Pegasos World Otel	88. Porto Bello Hotel De Luxe Beach & Resort
89. Queen Elizabeth Hotel	90. Queen's Park Resort Otel
91. Renaissance Antalya Resort Otel	92. Resort Dedeman Antalya Otel
93. Rive Bella Hotel	94. Royal Resort Hotel
95. Rubi Hotel	96. Saphir Resort & Spa
97. Saray Regency Hotel	98. Sea Life Resort Hotel
99. Sealife Resort Hotel & Spa	100. Sheraton Voyager Antalya Hotel, Resort & Spa

101.Silence Beach Resort Otel	102. Sillyum Hotel
103.Sirene Golf Hotel	104. Stone Palace Hotel
105.Sueno Golf Otel	106. Sueno Hotels Beach Side
107.Sungate Port Royal De Luxe Resort Hotel	108. Sunrise Queen Hotel
109.Sunset Beach Hotel	110. Süral Hotel
111.Süral Resort	112. Süral Saray Hotel
113.Taksim International Sultan Saray Otel	114. Taksim International Side Palace Otel
115.Talya Hotel	116. Turan Prince Residence
117.Türkiz Hotel & Thalasso Centre	118. Utopia World Hotel
119.Ünsaphire Hotel	120. Ünsaphire Hotel
121.Viking Hotel	122. Washington Resort Hotel&Spa
123.World Of Wonders Kiriş Resort Otel	124. World Of Wonders World Palace Otel
125.Wow Hotels Topkapı Palace Otel	126. Xanthe Resort Hotel