



**T.C.
MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANILMASI VE
KARŞILAŞILAN SORUNLAR
“AKDENİZ BÖLGESİNDE BİR ARAŞTIRMA”**

Volkan AKGÜL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HATAY/2008

**T.C.
MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANA BİLİM DALI**

**OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANILMASI VE
KARŞILAŞILAN SORUNLAR
“AKDENİZ BÖLGESİNDE BİR ARAŞTIRMA”**

Volkan AKGÜL

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Ferit ÖLÇER**

HATAY/2008

MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İşletme Anabilim Dalı öğrencisi Volkan AKGÜL tarafından hazırlanan Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanılması ve Karşılaşılan Sorunlar, “Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma” Başlıklı çalışma,, tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Tez Danışmanı
(Başkan)

Yrd. Doç. Dr. Ferit ÖLÇER

Üye

Yrd. Doç. Dr. Nuriye GÜREŞ

Üye

Yrd. Doç. Dr. Metin REYHANOĞLU

Onay

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

...../...../2008

Prof. Dr. Ertuğrul BALTACIOĞLU
Enstitü Müdürü V.

TEŞEKKÜR SAYFASI

Otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinin kullanılması ve karşılaşılan sorunların literatür taraması ve alan araştırması yöntemi ile incelendiği bu çalışmada, bana destek veren danışman hocam; Yrd. Doç. Dr. Ferit ÖLÇER ile yüksek lisans öğrenciliğim sürecindeki hocalarım; Prof. Dr. Cemal YÜKSELEN, Doç. Dr. Mehmet ÖZBİRECİKLİ, Yrd. Doç. Dr. Adnan ÖZYILMAZ ve Yrd. Doç. Dr. V. Alpagut YAVUZ'a teşekkür ederim.

ÖNSÖZ

Bilgi, insanların sosyal ve ekonomik faaliyetlerinde, geçmişten günümüze, çok önemli bir yere gelmiş ve son zamanlarda da etkisini giderek arttırmıştır. İnsanlarda bireysel anlamda ve organizasyonlarda, gücün en önemli kaynaklarından biri bilgi olmuştur.

Küreselleşme, günümüzde hayatımızı oldukça derin bir şekilde etkilemektedir. Bilimsel faaliyetler sonucu elde edilen bilgiye bağlı olarak dünyada, büyük bir teknolojik gelişme ve rekabet yaşanmaktadır. Bu teknolojilerden gerektiği şekilde ve amaca uygun olarak yararlanabilmek için bilgiye büyük bir ihtiyaç duyulmaktadır. İşletmelerde, amaçlara yönelik olarak kullanılacak bilgilerin toplanması, depolanması, işlenerek kullanıma sunulması ancak etkin ve verimli bir bilgi yönetimi ile sağlanabilecektir. Günümüzde işletmelerde karşılaşılan değişik sorunları çözmek amacıyla ve bilgileri etkin kullanmak için çok farklı bilişim sistemleri oluşturulmuştur.

Teknoloji alanında yaşanan gelişmeler diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de çok yakından izlenmektedir. Turizm endüstrisinde daha yüksek bir verimlilik, hizmet kalitesi ve kârlılık elde edilebilmesi için bilgi teknolojilerinin kullanımına büyük bir ilgi ve ihtiyaç vardır. Turizm endüstrisi de başka sektörler gibi, yeni teknolojilere uyumlu olarak kendisine farklı faaliyet şekilleri geliştirmektedir. Bilgi teknolojilerindeki son gelişmeler turizm sektöründeki işletmeler ve turistik çekicilikler için pazarlama, yönetim ve tanıtım alanlarında yeni fırsatlar sunmakta ve diğer işletmelere karşı rekabet avantajı sağlamaktadır. Konaklama işletmeleri, havayolu şirketleri, seyahat acentaları ve yiyecek içecek işletmeleri yaygın bir biçimde bilgi teknolojilerini kullanmaya başlamışlardır. İnternetin günlük hayatın içine yoğun bir şekilde girmesi, bilgisayarlı rezervasyon sistemleri ve küresel dağıtım sistemlerinin kullanımının artması, turizm işletmelerinin küresel rekabet ortamı içinde yerini daha sağlam bir şekilde almasına yardımcı

olmaktadır. İnternet kullanımı ve elektronik ticaret, işletme giderlerini düşürürken, karlılığı arttırmaktadır. Turizm gibi müşteri odaklı sektörlerde, hizmetin müşteriye hızlı ve kaliteli sunumu, müşteri tatminini artırır ve bu sayede işletmeler, pazarda yaşanan rekabet karşısında dayanma ve faaliyetlerini sürdürebilme gücü bulabilmektedirler. Bu nedenlerle rekabetçi ortamda başarı sağlamak isteyen otel işletmelerinin; en başta bilgiye açık olmaları gerekmektedir. Bunu sağlayabilen işletmeler, iyi çalışan bilgi kaynaklarına, bu bilgiyi hızlı ve işletme ihtiyaçlarına göre işleyen bilgi teknolojilerine ve bu teknolojileri kullanabilmesi için gerekli olan eğitimi almış personele ihtiyaç duyacaklardır.

**OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANILMASI
VE KARŞILAŞILAN SORUNLAR
“AKDENİZ BÖLGESİNDE BİR ARAŞTIRMA”**

**Yüksek Lisans Tezi, Volkan AKGÜL
İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans
Danışman: Yrd. Doç. Dr. Ferit ÖLÇER**

ÖZET

Turizm sektörünün, toplumsal alanlarda yaşanan gelişmelerden etkilemesi kaçınılmaz bir durumdur. Bu etkilenme, bilgi toplumuna geçiş süreci içerisinde en çok bilginin ve teknolojinin kullanımı ile alakalıdır. İletişim ve bilgi teknolojilerinin kullanımındaki yenilikler, internet turizm endüstrisinin yapısında ve işleyişinde önemli değişimlere yol açmaktadır. Turizm endüstrisinde daha yüksek bir etkenlik, verimlilik, hizmet kalitesi ve kârlılık elde edilebilmesi için bilgi teknolojilerinin kullanımına büyük bir ilgi ve ihtiyaç vardır. Diğer ticari ve finansal sektörler gibi turizm endüstrisi de günümüzün bilgiye dayalı toplumunda yeni teknolojilere uyumlu hareket şekilleri geliştirmektedir. Bilişim teknolojileri, sektörün yapısal değişiminin dinamiği haline gelmiştir. Dünyada meydana gelen teknolojik gelişmeler, tüm sektörleri etkilediği gibi turizm sektörünü de derinden etkilemiştir. Bu etkilerin incelemesi ve bilgi teknolojilerinin otel işletmelerinde kullanım alanlarının belirlenmesiyle birlikte, sağladığı faydaların ve yaşanan sorunların belirlenmesi bu çalışmanın amaçlarını oluşturmaktadır.

Bu çalışma dört kesimden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci kesimi, çalışmanın konusu, amacı, önemi, denencesi, yöntemi, bilgi derleme ve işleme araçları, çalışmanın temel kavramları ile sunuş planından oluşmaktadır. İkinci kesim, araştırma konusuyla ilgili akademik yazına ait

bilgilerden oluşmaktadır. Üçüncü kesimde, birinci ve ikinci kesimde yapılan açıklamaları tamamlayan bir uygulama çalışması yapılmıştır. Bu bağlamda; araştırmaya, çözümlemelere ve akademik yazın çalışmalarına dayalı olarak elde edilen veriler doğrultusunda denenceler sınanarak, doğrulanıp doğrulanmadıkları konusunda açıklamalar yapılmıştır. Dördüncü kesim de ise, uygulama sonuçları açıklanarak, elde edilen bulgular üzerine yorumlamalar yapılmış ve öneriler getirilmiştir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER

Bilgi Teknolojileri, Bilişim Sistemleri, Turizm, Otel İşletmeleri.

**THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN HOTEL COMPANIES
AND RELATED ISSUES
“A RESEARCH IN MEDITERRANEAN REGION”**

Volkan AKGÜL

Business Department, Master of Science

Supervisor: Asst. Prof. Dr. Ferit ÖLÇER

ABSTRACT

It is inevitable that the developments in social life affect the tourism sector. Those effects are mostly related with the use of knowledge and technology in the process of being information society. The dynamic growth of the communications, internet and information technology use has resulted in dramatic shifts in the structure and operations of the hospitality, travel and tourism industries. There is great interest and need in the hospitality and travel industry for understanding the use of networking and information technology to build greater efficiency, productivity, service quality and profitability. The tourism industry, no less than many other commercial and financial sectors, needs to develop new ways of working in today's Information-based society. Information technologies have become the dynamic of the sector's structural change.

The purpose of the study is; to examine the influences of information technologies on tourism sector, to identify the uses in hotel business and to put forth the benefits and problems of information technologies for consideration.

This study consists of four sections. First section of study consists of subject, importance, hypotheses, aim, objective method, gathering of data and processing fundamental concepts and the plan of presentation. The literature review findings are in the second section. In the third section, an

empirical study is conducted for testing hypotheses mentioned in the first and the second sections. In this context, hypotheses have been tested whether to verify or not based on theories and literature review. In the fourth section, findings of study, implications and suggestions for future research and practitioners are presented.

KEY WORDS

Information Technologies, Information Systems, Tourism, Hotel Companies.

İÇİNDEKİLER

| | <u>Sayfa No</u> |
|-----------------------|------------------------|
| TEŞEKKÜR SAYFASI..... | i |
| ÖNSÖZ..... | ii |
| ÖZET..... | iv |
| ABSTRACT..... | vi |
| TABLolar LİSTESİ..... | xii |
| ŞEKİLLER LİSTESİ..... | xv |
| KISALTMALAR..... | xvi |

BİRİNCİ KESİM

ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

| | |
|---|----------|
| 1. ÇALIŞMANIN KONUSU, ÖNEMİ, DENENCELERİ, AMAÇLARI VE YÖNTEMİ..... | 1 |
| 1.1. Çalışmanın Konusu ve Önemi..... | 1 |
| 1.2. Çalışmanın Denenceleri..... | 1 |
| 1.3. Çalışmanın Amacı..... | 2 |
| 1.4. Çalışmanın Yöntemi..... | 2 |
| 1.5. Çalışmanın Bilgi Derleme ve İşleme Araçları..... | 2 |
| 1.6. Çalışmanın Temel Kavramları..... | 3 |
| 1.7. Çalışmanın Sunuş Sırası | 3 |

İKİNCİ KESİM

OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI

| | |
|--------------------------------|----------|
| 2. BİLGİ KAVRAMI..... | 4 |
| 2.1. Bilginin Tanımı..... | 4 |
| 2.2. Bilginin Özellikleri..... | 6 |

| | |
|---|----|
| 3. BİLGİ SİSTEMİ KAVRAMI | 8 |
| 3.1. Bilgi Sisteminin Tanımı..... | 8 |
| 3.2. Bilgi Sisteminin Unsurları..... | 11 |
| 3.3. İşletmelerde Bilgi Sistemleri ve Uygulamaları..... | 12 |
| 3.3.1. Yönetimsel Bilgi Sistemleri..... | 13 |
| 3.3.1.1. Elektronik Veri İşleme Sistemleri..... | 14 |
| 3.3.1.2. Yönetim Bilgi Sistemleri..... | 14 |
| 3.3.1.3. Karar Destek Sistemleri..... | 15 |
| 3.3.1.4. Üst Düzey Bilgi Sistemleri..... | 15 |
| 3.3.1.5. Uzman Sistemler..... | 16 |
| 3.3.1.6. Ofis Otomasyon Sistemleri..... | 16 |
| 3.3.2. Fonksiyonel Bilgi Sistemleri..... | 17 |
| 3.3.2.1. Pazarlama Bilgi Sistemi..... | 17 |
| 3.3.2.2. Üretim Bilgi Sistemi..... | 18 |
| 3.3.2.3. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi..... | 19 |
| 3.3.2.4. Muhasebe- Finansman Bilgi Sistemleri..... | 20 |
| 4. BİLGİ YÖNETİMİ VE İŞLETMELERDE UYGULANMASI | 21 |
| 4.1. Bilgi Yönetiminin Tanımı..... | 22 |
| 4.2. Bilgi Yönetiminin Amacı..... | 25 |
| 4.3. Bilgi Yönetiminin Aşamaları..... | 27 |
| 4.3.1. Kavramsallaştırma..... | 27 |
| 4.3.2. Yansıtma..... | 28 |
| 4.3.3. Eylem Planlama..... | 28 |
| 4.3.4. Gözden Geçirme..... | 29 |
| 4.4. İşletmelerde Bilgi Yönetimi..... | 29 |
| 5. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İŞLETMELERDE KULLANIMI | 30 |
| 5.1. Bilgi Teknolojileri Tanımı..... | 30 |
| 5.2. İşletmelerde Bilgi Teknolojilerinin Uygulanması..... | 32 |
| 6. İNTERNET | 34 |

| | |
|---|-----------|
| 7. OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN YERİ VE ÖNEMİ..... | 36 |
| 7.1. Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Düzeyleri..... | 40 |
| 7.2. Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Alanları..... | 43 |
| 7.2.1. Ön Büro Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı..... | 44 |
| 7.2.2. Yiyecek İçecek Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı..... | 47 |
| 7.2.3. Muhasebe Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı..... | 48 |
| 7.2.4. Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı..... | 50 |
| 7.2.5. Teknik Hizmetler Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı..... | 52 |
| 7.2.6. Güvenlik Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı..... | 53 |
| 7.2.7. İnsan Kaynakları Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı..... | 55 |
| 7.2.8. Otel İşletmelerinde Pazarlama Bilgi Sistemleri..... | 56 |
| 7.2.9. Otel İşletmelerinde İnternet'in Kullanımı..... | 57 |
| | |
| 8. OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ, BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE KARŞI KAYGILARI, KENDİNE GÜVENLERİ VE İNTERNETE YÖNELİK TUTUMLARI..... | 58 |
| 8.1. Bilgi Teknolojilerine Yönelik Kaygı..... | 59 |
| 8.2. Bilgi Teknolojilerine Yönelik Kendine Güven..... | 60 |
| 8.3. İnternete Yönelik Tutumlar..... | 60 |

ÜÇÜNCÜ KESİM
AKDENİZ BÖLGESİNDE DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERDE; BİLGİ
TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

| | |
|---|-----|
| 9. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE YÖNTEMİ | 61 |
| 9.1. Araştırmanın Konusu | 61 |
| 9.2. Araştırmanın Amacı..... | 61 |
| 9.3. Araştırmanın Kapsamı..... | 61 |
| 9.4. Araştırmanın Yöntemi..... | 63 |
| 9.4.1. Araştırmanın Denenceleri..... | 64 |
| 9.4.2. Veri Toplama Yöntemi..... | 67 |
| 9.4.3. Araştırmada Kullanılan İstatistik Analiz Yöntemleri..... | 68 |
| 9.4.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler..... | 70 |
| 9.5. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi..... | 71 |
| 9.5.1. Demografik Bulguların Değerlendirilmesi..... | 71 |
| 9.5.1.1. İşletmelere Yönelik Demografik | |
| Bulguların Değerlendirilmesi..... | 71 |
| 9.5.1.2. Yöneticilere Yönelik Demografik | |
| Bulguların Değerlendirilmesi..... | 76 |
| 9.5.1.3. Yöneticilerin, Bilgisayarlara Karşı Kaygı, | |
| Güven, İnternete Yönelik Tutumları ve Bilgi | |
| Sistemlerinin Faydaları, Zorluklar ve Kullanım | |
| Amaçları Açısından Değerlendirilmesi..... | 85 |
| 9.5.2. Bağımlı Değişkenler Arası İlişkilerin Analizine Yönelik | |
| Ulaşılan Bulgular..... | 102 |

DÖRDÜNCÜ KESİM
GENEL DEĞERLENDİRME

| | |
|--|-----|
| 10. GENEL SONUÇ VE ÖNERİLER | 105 |
| EKLER | 109 |
| KAYNAKÇA | 112 |

TABLOLAR LİSTESİ

| | <u>Sayfa No:</u> |
|--|------------------|
| Tablo 1. Optimal Bilginin Özellikleri..... | 7 |
| Tablo 2. Otellerin Personel Sayısına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 71 |
| Tablo 3. Otellerin Sektörde Hizmet Yılına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 72 |
| Tablo 4. Otellerin Yönetim Şekline Göre Frekans Ve Yüzde Dağılımları.. | 72 |
| Tablo 5. Otellerin Açık Olma Durumuna Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 73 |
| Tablo 6. Otellerin Bağımsız Bilgi İşlem Departmanı Durumuna Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 73 |
| Tablo 7. Bağımsız Bilgi İşlem Departmanı Olan Otellerde, Bu Departmanda Çalışan Kişi Sayısına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 74 |
| Tablo 8. Otellerde Müşterilere Yönelik İnternet Üzerinden Online Rezervasyon Sisteminin Bulunup Bulunmadığına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 74 |
| Tablo 9. Otellerde Müşterilere Yönelik İnternet Üzerinden Online Rezervasyon Sistemi Bulunuyorsa Bunun Genel Rezervasyon Oranına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 75 |
| Tablo 10. Yöneticilerin Cinsiyetlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 76 |
| Tablo 11. Yöneticilerin Yaşına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 76 |
| Tablo 12. Yöneticilerin Eğitim Düzeyine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 77 |
| Tablo 13. Yöneticilerin Oteldeki Unvanına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 77 |
| Tablo 14. Yöneticilerin Buldukları Otelde Çalışma Yılına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 78 |

| | |
|--|----|
| Tablo 15. Yöneticilerin, Buldukları Oteldeki Bilgi Sistemlerini, İşletme Faaliyetleri Açısından Yeterli Görme Durumlarına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 79 |
| Tablo 16. Yöneticilerin, Buldukları Oteldeki Bilgi Sistemlerini, Uygulama Yoğunluğu Açısından Değerlendirmelerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 79 |
| Tablo 17. Yöneticilerin, Bilgi Teknolojisi Gelişimini, Rakip Otellerin Uygulamalarına Göre Takip Etmelerine Yönelik Cevaplarının Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 80 |
| Tablo 18. Yöneticilerin, Bilgi Teknolojisi Gelişimini, Bilgi Teknolojisi Üreten Firmalar Aracılığıyla Takip Etmelerine Yönelik Cevaplarının Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 80 |
| Tablo 19. Yöneticilerin, Faaliyetlerinde Bilgi Sistemi Kullanmaya Başlama Zamanına Yönelik, Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 81 |
| Tablo 20. Yöneticilerin, Faaliyetleriyle İlgili Bilgisayar Sistemleri Kullanma Bilgi Düzeyine Yönelik, Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 82 |
| Tablo 21. Yöneticilerin, Günlük Faaliyetleriyle Bilgi Sistemi Kullanımına Ortalama Ne Kadar Süre Harcadıklarına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 82 |
| Tablo 22. Yöneticilerin, Bilgisayar Sistemleri Kullanımına Yönelik Olarak Herhangi Bir Eğitim Alıp Almadığına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 83 |
| Tablo 23. Yöneticilerin, Bilgisayar Sistemleri Kullanımına Yönelik Olarak Aldıkları Bu Eğitimin Nerede Verildiğine Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 84 |
| Tablo 24. Yöneticilerin, Bilgisayar Sistemleri Kullanımına Yönelik Olarak Aldığı Eğitimi Yeterli Bulup Bulmadığına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 84 |
| Tablo 25. Yöneticilerin, Bilgisayara Karşı Kaygı, Güven, İnternete Yönelik Tutumları ve Bilgi Sistemlerin Faydaları, Zorluklar ve Kullanım Amaçlarının Aritmetik Ortalamaları ve Boyutlara Dağılımı..... | 86 |

| | |
|--|-----|
| Tablo 26. Yöneticilerin; Bilgisayara Karşı Güven Kaygı, İnternete Yönelik Tutum, Fayda, Zorluklar, Yönetmel Faaliyetler Değişkenleri Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Farklılık Analizi.. | 87 |
| Tablo 27. Yöneticilerin; Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Yaşları İtibarıyla Korelasyon Katsayıları..... | 89 |
| Tablo 28. Yöneticilerin Görevleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin Grup İstatistikleri..... | 91 |
| Tablo 29. Yöneticilerin Görevleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin ANOVA Sonuçları..... | 93 |
| Tablo 30. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Öğrenim Düzeyleri İtibarıyla Farklılığına İlişkin Grup İstatistikleri..... | 94 |
| Tablo 31. Yöneticilerin Öğretim Düzeyleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin MANOVA Sonuçları..... | 94 |
| Tablo 32. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Bilgi Sistemleri Kullanma Düzeyleri İtibarıyla Farklılığına İlişkin Grup İstatistikleri..... | 96 |
| Tablo 33. Yöneticilerin Bilgi Sistemleri Kullanma Düzeyleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin MANOVA Sonuçları..... | 96 |
| Tablo 34. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin, Bilgi Sistemleri Kullanımına Yönelik Aldıkları Eğitim Yeterliliği Düzeyleri İtibarıyla, Farklılığına İlişkin Grup İstatistikleri..... | 98 |
| Tablo 35. Yöneticilerin Bilgi Sistemleri Kullanımına Yönelik Aldıkları Eğitim Yeterliliği Düzeyleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin MANOVA Sonuçları..... | 99 |
| Tablo 36. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin, Otellerin Yönetim Şekline Yönelik Farklılığına İlişkin Grup İstatistikleri..... | 100 |
| Tablo 37. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin, Otellerin Yönetim Şekline Yönelik Farklılığına İlişkin MANOVA Sonuçları..... | 101 |
| Tablo 38. Bilgi Teknolojilerinin Otel İşletmelerinde Kullanılmasında, Kaygı, Güven, İnternete Yönelik Tutum, Fayda, Zorluklar ve Yönetmel Faaliyetler Arasındaki İlişki Korelasyon Analizi İstatistikleri..... | 103 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | <u>Sayfa No:</u> |
|---|-------------------------|
| Şekil 1. Anlam Şeması..... | 5 |
| Şekil 2. Bilgi Sistemleri Unsurları..... | 11 |
| Şekil 3. Sentez Delux Otel Yönetim Sistemi..... | 44 |

KISALTMALAR

- FAQ : Frequently Asked Question(s) (Sık Sorulan Sorular)
KDS : Küresel Dağıtım Sistemi
YBS : Yönetim Bilişim Sistemi
CRS : Central Reservation Systems (Merkezi Rezervasyon Sistemleri)
GDS : Global Distribution Systems (Küresel Dağıtım Kanalları)
BT : Bilgi Teknolojileri
POS : Point of Sale (Terminaller)
EMS : Energy Management Systems (Enerji Yönetim Sistemleri)
İKY : İnsan Kaynakları Yönetimi
WAP : Wireless Application Protocol (Kablosuz İnternet Protokolü)

BİRİNCİ KESİM

ARAŞTIRMA HAKKINDA AÇIKLAMALAR

1. ÇALIŞMANIN KONUSU, ÖNEMİ, DENENCELERİ, AMAÇLARI VE YÖNTEMİ

1.1. Çalışmanın Konusu ve Önemi

Müşteri ilişkileri temeline dayanan ve soyut ürünlerin üretildiği bir sektör olan turizm sektörü, bilgi sistemlerine olan ihtiyacı ve teknolojik gelişmelere dayalı bir sektör olmasından dolayı bilgi teknolojilerine bağımlı durumdadır. Bu nedenle bu çalışmanın da konusunu oluşturan bilgi, bilgi sistemi, bilgi yönetimi ve bilgi teknolojileri, otel işletmelerinin vazgeçilmez unsurlarıdır.

Bilişim teknolojilerinin hayatımıza girmesi ve ayrılmaz bir parçası olmasıyla, otel işletmelerinin birer parçası olmuş, bunun sonucunda da otel işletmelerinin faaliyetlerini etkin bir şekilde sürdürebilmeleri, bilişim teknolojilerinin stratejik kullanımına bağlı bir hale gelmiştir.

Otel işletmeleri yönetimi açısından, gerekli olan bilgiye ulaşma ve gerektiği şekilde kullanma olanağı veren bilgi teknolojileri, çalışma süreçlerinin düzenlenmesinde, yeni değerler yaratmada, işletme ve personel verimliliğini arttırmada, yeni fikirler yaratmada ve uygulamada yöneticilere yardımcı olmaktadır. Bu bağlamda, çalışma; otel işletmeleri yönetiminde, bilgi teknolojilerinin etkileri konusuna ışık tutması ve yol göstermesi bakımından önemlidir.

1.2. Çalışmanın Denenceleri

Bu çalışmada incelenen (yöneticilerin bilgisayarlara yönelik güven, kaygı ve internete yönelik tutumları, bilgi teknolojilerinin işletmeye faydaları, bu teknolojileri uygulanırken karşılaşılan sorunlar ve hangi yönetsel faaliyetler için bu teknolojilerin kullandıkları) değişkenlerle, araştırmanın

yapıldığı otelle ilgili (yöneticilerin cinsiyeti, yaşları, oteldeki görevleri, bilgi sistemlerini kullanma düzeyleri, öğrenim düzeyleri ve aldıkları eğitim yeterlilikleriyle otelin yönetim şekli) değişkenlerin arasındaki ilişkiler ve farklılıklar bu çalışmanın denencelerini oluşturmaktadır.

1.3. Çalışmanın Amacı

Bu çalışmanın amacı; otel işletmelerinde bilgi teknolojileri kullanım düzeyleriyle, uygulanan bilgi teknolojilerinin otele sağladığı faydalar ve uygulamada karşılaşılan sorunların belirlenmesidir. Bunların yanında bilgi teknolojilerinin orta ve üst kademe yöneticilerin üzerindeki etkileri, bu teknolojilere karşı tutum ve davranışlarıyla hangi yönetsel faaliyetlerde kullandıklarının tespit edilmesi de amaçlanmaktadır.

1.4. Çalışmanın Yöntemi

Çalışmada öncelikle tez konusu ile ilgili ikincil veriler incelenerek literatür taraması ile ikinci kısım oluşturulmuştur. Bu araştırmada kütüphaneler, internet, süreli yayınlar, kitaplar, tezler ve veri tabanları incelenmiştir. Daha sonra ise kavramsal modele uygun araştırma modeli kurularak üçüncü kısım ortaya konmuştur. Dördüncü kısımda ise genel değerlendirmeler ve sonuçlara yer verilmiştir.

1.5. Çalışmanın Bilgi Derleme ve İşleme Araçları

Alan araştırmasında birincil veri toplama yöntemlerinden anket yönteminin kullanılmasına karar verilmiştir. Anketlerde 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Veriler SPSS 13.0 (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı) adlı program kullanılarak kodlanmıştır. Veriler üzerinde; frekans ve yüzde oranları, Anova, Tek yönlü Manova ve korelasyon analizleri uygulanmıştır.

1.6. Çalışmanın Temel Kavramları

Çalışmanın temel kavramlarını; bilgi, bilgi sistemi, bilgi yönetimi, bilgi teknolojileri ve işletmelerde kullanımı, internet ile otel işletmelerinde bilgi teknolojilerin kullanımı oluşturmaktadır.

1.7. Çalışmanın Sunuş Sırası

Bu çalışmada öncelikle araştırma konusunun başlığı belirtilerek aşağıda belirtilen sıraya göre sunum yapılmıştır:

Birinci kesim için; çalışmanın konusu, önemi, hipotezleri, amacı, yöntemi, bilgi derleme ve işleme amaçları ile çalışmanın temel kavramları açıklanmıştır. İkinci kesim için; araştırma konusunun kavramsal modelini oluşturan bilgi sistemleri ve bilgi sistemlerinin otel işletmelerinde kullanımı bağlamında; bilgi, bilgi sistemi kavramı, bilgi yönetimi, bilgi teknolojileri, internet, otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinin yeri ve kullanım alanları üzerinde kapsamlı bir şekilde durulmuştur. Üçüncü kesimde; yapılan uygulama hakkında bilgiler verilerek, elde edilen veriler doğrultusunda denencelerin doğrulanıp doğrulanmadıkları konusunda açıklamalar yapılacak ve bulgular değerlendirilmiştir.

Dördüncü ve son kesimde ise; uygulama sonuçlarına göre elde edilen bulgular açıklanarak, öneriler getirilmiştir.

İKİNCİ KESİM

OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI

2. BİLGİ KAVRAMI

2.1. Bilginin Tanımı

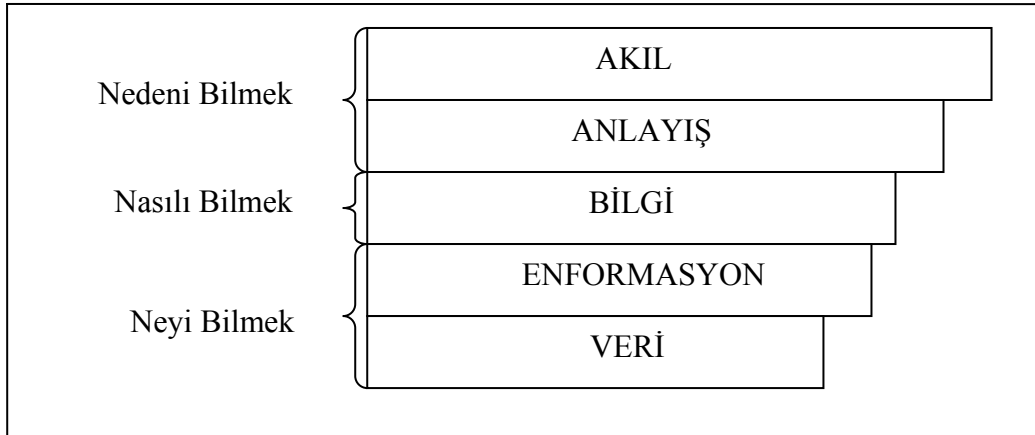
Stonehouse ve Pemberton, (1999:4) ve Preiss (1999:39) bilgiyi; "kuralların, yeteneklerin, gerçeklerin ve prensiplerin oluşturduğu bir bileşim olarak tanımlamışlardır". Beijerse (1999:12) bilgiyi; bir işletmenin en önemli değeri olarak belirtmiş ve bilgiyi etkili hareket etme becerisi ve yeteneği kapsamında dönüştürülmüş enformasyon olarak tanımlamıştır. Garavelli ve diğ. (2004:17) tarafından yapılan bir başka tanıma göre ise bilgi, insan zihninde, öğrenmeyle birlikte ortaya çıkmış olan davranış ve inançlarda meydana gelen değişiklikleridir.

Çoğu zaman veri, enformasyon, bilgi sözcükleri birbirinin yerine kullanılmaktadır. Bilgi kavramını tanımlamak için, bu kavramların incelenmesi, birbirleriyle olan ilişkilerinin belirlenmesi ve bilgiden farklılıklarının ortaya çıkarılması gerekmektedir. Günlük konuşma dilinde veri, bilgi ve üst bilgi aynı anlamda kullanılmakta ve bu da birtakım kavramsal sorunlara yol açabilmektedir. Veri, kendi başına anlamı olmayan, yalnızca işlemlerle tutulmuş kayıtlar olup, amaca yönelme, hesaplama, özetleme, kategorize etme gibi değer ekleyici yöntemlerle enformasyona dönüşerek ilişki ve amaca sahip olmaktadır (Davenport ve Prusak, 2001:24). "Veri, bilgi üretiminde kullanılan ve anlam çıkarmaya elverişli işlenmemiş olgulardan oluşur. Bu olgular sayısal, alfabetik veya semboller şeklinde olabileceği gibi grafik türünde de olabilir" (Karakaya, 1994:14).

"Veri, insanlar ya da bilgisayarlar tarafından yazılmış sembolleri ve enformasyonu tanımlayan parçaları ifade etmektedir" (Odabaş, 2005:99).

Şekil 1’de bilginin, söz konusu diğer kavramlar ile ilişkisini gösterilmektedir.

Şekil 1. Anlam Şeması



Kaynak: Spiegler, 2003:534.

Gerçek olayların sonuçlarıyla ilgili verilerin, bir takım dönüştürme sürecinden geçirilip, kullanıcı için anlamlı hale getirilmesi durumunda bilgi oluşur. Buna benzer bir ifadeyle bilgi, “verilerin karar almaya yardımcı olacak şekilde anlamlı bir hale getirilmek üzere analiz edilerek, işlenmesiyle elde edilen sonuçlar” (Bensghir-Kaya,1996:14) olarak tanımlanabileceği gibi, bir başka şekilde “üzerinde kesin bir yargıya varılmış her türlü ses, görüntü ve yazılara bilgi denir ve kaynağını, veriler oluşturur” (Yozgat, 1998:45) tanımı yapılabilir. Enformasyon; bireyin okuduğu, anladığı, yorumladığı ve bu enformasyonu belirli bir iş için kullandığı zaman bilgiye dönüşmektedir (Türk, 2003:83). Bilgi, veri veya enformasyon yığınınından başka bir şeyi ifade etmektedir. Enformasyondan daha geniş alanı kapsayan bilgi, algılama yeteneği, eğitim, deneyim ve sağduyuyu da içerir. Bilgi anlamlı sonuçlara ulaşmaya yarayan zihinsel süreçlerin bütünüdür (Awad ve Ghaziri, 2004:23).

Bilginin eyleme daha yakın olmasından dolayı, bilgi; veri ve enformasyondan daha değerlidir. Sahip olunan bilgi sonuçta karar üretip uygulamaya geçebilmektir (Erengül, 1996:51) .

Örgüt açısından bilgi, örgütsel faaliyetlerin sürdürülmesinin her aşamasında, ihtiyaç duyulan bir kaynaktır. Gerekli bilgiye donanmış örgütler, bu bilgilere sahip olmayan örgütlere göre daha başarılı olacaklardır. Yoğun bir rekabetin yaşandığı günümüz ortamında örgütlerin, devamlılıklarını sürdürebilmeleri, küresel anlamda rekabet üstünlüğünü elde edebilmeleri için büyük ölçüde bilgiyi toplama, işleme, yorumlama ve hızlı bir şekilde eyleme geçirebilme yeteneklerine sahip olmaları gerekir. (Tekin, ve diğ., 2003:4). Zaman içerisinde farklı değerleri bünyesine katan bilgi; günümüzde, bilgi toplumunda, iş gücü ve sermayeden de önemli bir faktör olarak üretime girmiştir (Skyrme, 1999:6).

2.2. Bilginin Özellikleri

Bilginin, toplumsal ve ekonomik değişimin kaynağı olarak görülen dört özelliği, aşağıda sıralanmıştır (Akın, 2000:78).

1. **Bilginin kendi kendini üretmesi:** Bilgi kullanıldıkça ve bölünmeden çoğalmakta ve yayılmakta; hem tüketildikçe artmakta hem yenilenmekte hem de yayılmaktadır. Diğer faktörlerde görünen kullanıldıkça azalma kuralı bilgi için geçerli değildir.
2. **Bilginin diğer üretim faktörlerini ikame etme özelliği:** Bilgi üretim faktörleri olan toprak, iş gücü ve sermayenin yerine geçebilir. Aynı zamanda bilgi üretim girdisi ve çıktısı özelliğine sahiptir. Bu özelliği ile diğer üretim faktörlerinden farklılık göstermektedir.
3. **Bilginin taşınabilmesi:** Teknolojik gelişmeler sonucunda bilgi, ışık hızında hareket ederek, tüm dünyaya yayılır ve insanlar tarafından paylaşılabilir. Bilgiler, bilgisayar aracılığı ile 1 ve 0'dan oluşan veri formlarında işlenerek ses, yazı, görüntü, hareketli obje, vb. biçimlerde iletilmektedir. Bu sayede çok büyük oranlardaki bilgiler, son derece hızlı, ucuz ve güvenli bir şekilde alıcılara ulaşmaktadır.

4. Bilginin paylaşılabilmesi: “Bilginin paylaşımı, bilginin bir kişiden, gruptan ve örgütten diğer kişi, grup ve örgüte transfer edilmesi veya yayılması faaliyetleridir” (Lee, 2001:324). İşletme içinde oluşan bilginin, bu bilgiye ihtiyacı olan diğer işletme departmanlarına da açık olması gerekmektedir. Bu sayede tüm departmanlar bilgiye aynı oranda ulaşabileceklerdir. Bilginin paylaşılabilmesi, uygulanan işlemlerle, bir bölümden diğerine bilgi akışının hızlı ve etkin bir şekilde sağlanmasıdır (Erkan, 1994:4). Bilginin paylaşılması ne kendisinde bir eksilmeye ne de kaynağında bir yokluğa neden olmaktadır. Bilginin başkalarına transferi onun daha sonra ilk üreten kaynağı tarafından kullanılmasını engellemeyecektir.

Burch ve Grudnitski (1986:27), bilginin birtakım özelliklerini, aşağıdaki gibi belirtmiştir;

1. Yönetici sorumluluklarına uygun olmalı,
2. Kontrol faaliyetlerinin etkin bir biçimde yapılmasını ve örgütsel çevre ile ilgili önemli detayları kapsayacak nitelikte olmalı,
3. Yönetimin etkin kararlar almasını sağlayacak nitelikte olmalı,
4. Zaman açısından sistemin ihtiyaçlarına uygun olmalı,
5. Alıcılar için elverişli detaylar içermeli,
6. Uygun bir maliyetle elde edilmeli,
7. Kabul edilebilir bir doğruluk derecesine sahip olmalı,
8. Gerçek duruma uygun olmalı,
9. Uygun zamanlı olmalı,
10. Kullanım amacına uygun olmalıdır.

Belirtilen bu özelliklerinin yanı sıra, bilginin yararlı olabilmesi için Tablo 1’de, belirtilen niteliklere sahip olması gerekmektedir (Tekin, ve diğ., 2003:3).

Tablo 1. Optimal Bilginin Özellikleri

| Nitelik | Açıklama |
|-------------------|---|
| Doğruluk | Bilgi hatalardan arındırılmış olmalıdır. Bilginin gerektirdiği doğruluk derecesi, kararın amacına ve niteliğine göre farklılık gösterecektir. Bilginin doğruluk derecesi, karar vermek için sahip olunan zaman ve bilgiyi elde etmenin maliyetlerine bağlıdır. |
| Uygunluk | Bilgi karar verilen konu ve konularla ilgili olmalıdır. Her yönetim kademesi ve fonksiyonel birim için gerekli olan bilginin kapsamı ve detayı farklılık gösterecektir. |
| Zamanlılık | Bilgi gerekli yer ve zamanda hazır olmalıdır. Bilgi doğru ve uygun olmasına rağmen zamanında gelmemişse bir anlamı yoktur. |
| Eksiksizlik | Karar vericiye sunulan bilgi tam ve eksiksiz olmalıdır. |
| Denetlenebilirlik | Bilgi, bilginin doğruluğunu ve noksansızlığını belirlemeye uygun olmalıdır. Bilginin doğruluğu ve noksansızlığı doğru olarak kabul edilen bilgi ile karşılaştırılarak belirlenebilir. Ancak, çoğunlukla bilginin doğruluğu bilginin orijinal kaynağına inilerek belirtilir. |
| Kısalık | Bilginin içeriği, olabildiğince öz ve kısa olmalıdır. Bilginin kapsamı genişledikçe gereksiz ayrıntılardan dolayı karar vermek güçleşecektir. |
| Güncellik | Sunulan bilgi karar verilecek konudaki en son durumu yansıtmalıdır. |
| Ekonomiklik | Bilginin bir maliyeti vardır. Bu nedenle bilgi, üretilmesi beklenen değerden daha pahalı olmamalıdır. |

Kaynak: Tekin, ve diğ., 2003:4.

3. BİLGİ SİSTEMİ KAVRAMI

Bilgi sistemi, temel olarak verilerin belirlenerek sistemin içine dahil edilmesi ve ihtiyaçlara göre bilgilerin elde edilmesi tekniklerini içerir.

3.1. Bilgi Sisteminin Tanımı

Sistem kavramı, bilgi sistemi alanının ana kaynağını oluşturmaktadır. Sistem, en basit anlamda, birbirleriyle ilişkisi veya etkileşimleri olan bir grup

elemanlarının oluşturduğu bütün olarak tanımlanabilir. Bunun yanı sıra sistem, girdileri alıp çıktıları oluşturan, organize olan bir dönüşüm süreciyle, ortak bir amacı gerçekleştirmeye yönelik birlikte çalışan elemanların oluşturduğu bir gruptur (Schultheis ve Sumner, 1998; 31).

Bilgi sistemi ise; veri kaynaklarını girdi olarak alıp süreçten geçiren ve çıktı olarak bilgi ürünlerini ortaya koyan bir sistemdir. İşletme yönetiminin bilgi gereksinimini karşılamak için, verilerin derlenmesi, sınıflandırılması, veri tabanlarının oluşturulması, verilerin bilgiye dönüştürülmesi ve ilgili kişilere ulaştırılması işine, bütünleşik işletme bilgi sistemi denir. İşletmelerde sistem kavramı, karar verme süreciyle yakından ilgilidir. Sistemin yapısındaki değişkenlerin özelliklerini gösteren verilerin, belirli sonuçlara ulaşmak üzere işlenmesi ile ortaya çıkan bilgiler, yönetim süreçlerinin ve karar mekanizmasının temel girdisi olmaktadır. Temel girdinin bilgi olduğu kabul edildiğinde, sistem analizinin uygulama alanını büyük ölçüde bilgi sistemlerinin oluşturduğu söylenebilir (Awad ve Ghaziri, 2004:23).

Bilgi sistemleri kavramı; bilginin toplanması, saklanması, işlenmesi, erişiminin sağlanması ve dağıtılmasına katkı sağlayan teknolojiler, uzman insan kaynakları, uyulması gerekli olan prosedürler ve bilgileri kapsamaktadır (Sarıhan, 1999:167).

Bilgi sistemi; yöneticinin kararlar alırken ihtiyaç duyduğu bilgiyi farklı kaynaklardan toplayan, işleyen, depolayan ve raporlayan formal bir bilgi sistemi olarak tanımlanır (Tekin, ve diğ., 2000:5). Formal bilgi sistemleri, bilgisayar destekli olabileceği gibi kağıt, kalem kullanılarak oluşturulan basit, elle yapılabilen teknoloji şeklinde de olabilir. Bilgi üretimi için, genellikle bilgisayar kullanımı söz konusu olsa da bu girdilere yazılım, donanım ve personel de dahildir. Sistemle ilgili değerlendirmeler bu ana parçalar ve onlar üzerinde meydana gelen değişimin incelenmesi yoluyla yapılır (Gurbaxani, 2000:159). Bilgi sistemlerinin ortaya çıkardığı yeni bilgisayar destekli sistemler, kurumların faaliyetlerini daha organize, daha verimli ve etkin bir şekilde gerçekleştirmesini ve yöneticilerin verecekleri kararların etkin, hızlı ve güvenli olmalarını sağlamaktadır (Tecim, 1999:137).

Organizasyonlarda uyumu, karar vermeyi ve kontrolü sağlayan bilgi sistemleri, yöneticilerin ve çalışanların sorunları incelemelerinde, karmaşık konuları akıllarında canlandırmalarında ve yeni ürünler oluşturmalarında onlara yardımcı olmaktadır (Laudon ve Laudon, 2001:5).

Bilgi sistemlerinin gelişmesi sonucu yönetimde yeni tekniklerin uygulanmasının yönetim üzerindeki en önemli etkisi, yönetimin ağdaş bilgilere sahip elemanlara gereksinim duyması olmuştur. Bu bağlamda yeni yönetimleri takip edebilecek bilgi düzeyine sahip kişilerin yönetim içerisinde yer almaları gerekmektedir (Polatoğlu, 1994:72). Bilgi sistemi, işletme yöneticileri ve işletme ile doğrudan ve dolaylı ilişkisi olan birey veya grupların bilgi ihtiyaçlarını karşılarken, bir işletmede bilgi sisteminin kurulması ve yürütülmesi aşağıdaki aşamaları içerir: (Kalmış, 2005:25).

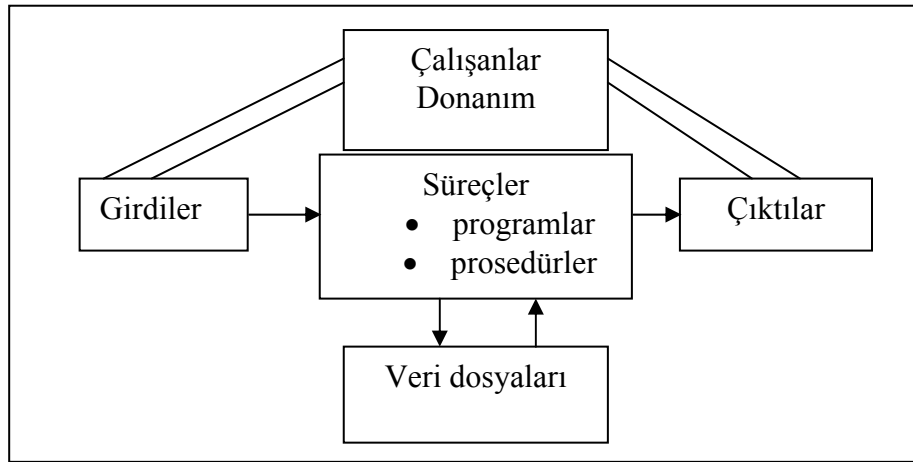
- Gereksinim duyulan bilgilerin saptanması,
- Elde edilecek bilgi için verilerin belirlenmesi,
- Verilerin işlenmesi,
- Sonuçlanan bilginin raporlanmasıdır.

İşletmeler, geniş kaynaklarını dağıtmaya, bilgi sisteminin bir sonucu olarak değişecek firma faaliyetlerinin tanımlanmasına, organizasyon hizmetlerinin geliştirilmesi veya krlarının arttırılmasına ihtiyaç duyacaktır (Curtis ve Cobham, 2002:45). Bu bağlamda geliştirilen bilişim sistemlerinin, bilgi sistemlerini kullanan örgütleri son derece etkin hale getirdiği; buna karşın bu örgütlerdeki hiyerarşiyi de yok ettiği söylenmektedir. Bunun nedeni: kullanılan bu sistem ve teknolojilerin; bir zamanlar hiyerarşiler üzerinden işlerin takip edildiği; asttan amire, ondan daha üst amirlere, ardından aşağı doğru asttan amirine ve sonunda asta ulaşan bilginin doğrudan kişilere ulaşmasını sağlarken; kablolarla örülü bir şirket yapısında, planlama, btelendirme ve denetleme gibi temel yönetim işlerinin; posta, tele-konferans, mail, veya grup yazılımları gibi araçlarla aradaki mesafe farkını kaldırması ve şirket sınırlarının oluşan bu ağlarla silinmesi gibi nedenlerle daha farklı yapılmasını gerektirmektedir (Thomas, 1997:252).

3.2. Bilgi Sisteminin Unsurları

Girdiler, süreçler, veri dosyaları, çıktılar ve bunları kullanan ve kontrol eden donanım ve personel bilgi sisteminin unsurlarını oluşturur. (Hicks, 1993:3).

Şekil 2. Bilgi Sistemleri Unsurları



Kaynak: Hicks, 1993:3.

Bilgi sistemleri; girdiler, süreçler ve çıktılarından oluşmaktadır. Bilgi sisteminin temel girdisini, veriler oluşturur ve girdi birimleri ile sisteme aktarılırlar. Verileri daha anlamlı şekle çeviren uygulamalar, bunları çıktılar haline getirir. Çıktılar; manyetik disk, cd, taşınabilir bellek, yazıcı vb. çıktı birimleri ile çalışanlar tarafından faaliyetlerinde kullanılır (Tekin, ve diğ., 2003:178).

“Bilgi sistemlerinde, girdi birimi, çıktı birimi, merkezi işlem birimi, yazılım, prosedürler ve personel olmak üzere aşağıda belirtilen çeşitli unsurlar bulunmaktadır” (Sevinç, 2006:62).

1. **Girdi birimi:** Veriler, girdi birimleri aracılığıyla sisteme aktarılır. Kart deliciler, diskler, optik okuyucular, vb. girdi birimlerine örnek verilebilir.
2. **Çıktı birimleri:** Merkezi işlem biriminde işlemlerden geçirilerek çıktılara dönüşen bilgiler, çıktı birimleri ile kullanıcılara sunulmaktadır.

3. **Merkezi işlem birimi:** Verilerin kontrol edilmesi, işlenmesi ve saklanması fonksiyonlarını yürüten donanımlardır.
4. **Yazılım:** Bilgi sistemlerinden istenen hedefleri gerçekleştirmek üzere girdi ve çıktı birimleri ile merkezi işlem biriminin faaliyetlerinin kontrol için hazırlanan programlar dizisidir. İşlenmemiş veriler sorun çözmede karar vericiye yeterli seviyede bilgi sağlayamayabilir. Bu bağlamda ham verilerin belirli işlemlerden geçerek ve yorumlanarak kararların alınmasına kadar hazır duruma getirilmesi gerekmektedir. Verilerin işlenmesi ve yorumlanmasında genel olarak istatistiksel analizler, karmaşık ve matematiksel hesaplamalar yapılmaktadır.
5. **Prosedürler:** Bilgi sistemleri içerisinde yer alan girdi ve çıktı birimleri, personel ile merkezi işlem birimi arasında uyumu sağlayan çeşitli işletme ve kullanıcı kuralları, sistemin prosedürleri olarak görülmektedir.
6. **Personel:** Sistemin tasarımından uygulama alanına kadar yapılması gereken işlemleri yürütmekle görevli sistem analisti, sistem tasarımcısı, sistem mühendisi, programcı ve operatör kadroları, bilgi sistemlerinin personeli olarak görev yapmaktadırlar.

3.3. İşletmelerde Bilgi Sistemleri ve Uygulamaları

Bilgi sistemleri, işletmelerde muhasebe, finansman, pazarlama ve insan kaynakları kadar önemli fonksiyon alanlarından biri haline gelmiştir. Bilgi sistemleri; işletmelere, küresel alanda stratejik avantaj sağlayan rekabete dayalı ürün ve hizmetlerin üretilmesi ve sunulmasında en önemli parçadan biridir. Bilgi sistemleri, günümüz dijital işletmelerinin beceri, altyapı ve kaynaklarının en önemli parçalarından biridir. Dijital işletmelerdeki tüm işlemler, bilgi sistemleri üzerinden olduğu için kurulması aşamasında bilgi sistemlerinin yeteneği, altyapı olanakları ve kaynak yapısı çok iyi değerlendirilerek karar verilmelidir (Şahin, 2003:3).

Günümüzde işletmelerin ve ulusal ekonomilerin başarıları bilgiyi yaratmada, kullanmada ve bilgiden yararlanmadaki başarılarıyla doğru

orantılıdır. Bilgi yönetimi, şiddetli rekabetin yaşandığı ve koşulların sürekli olarak değiştiği bir ortamda, işletmelerin genel olarak tüm örgütlerin değişen ortam ve şartlara uyum sağlamak, yaşamlarını sürdürmek ve mevcut yetenekleri muhafaza etmek için bilgi ve iletişim teknolojilerinin veri ve bilgi işleme kapasitesi ile beşeri sermayenin yenilikçi ve yaratıcı gücünden en üst seviyede yararlanmayı amaçlayan örgütsel bir süreçtir (Aktan ve Vural, 2005:9).

1980'lerden önce bilişim sistemleri, genellikle "Veri İşleme Sistemleri" veya "Yönetim Bilgi Sistemleri" olarak sınıflandırılmaktaydı. 1980'lerden sonra ise büyük ölçüde bilgisayar teknolojilerindeki gelişmelerin sonucu olarak, bilgi sistemleri çeşitlerinde ve uygulamalarında büyük artış olmuştur. Bu gelişmelerle günümüzde, bilgi sistemleri; Yönetimsel Bilgi Sistemleri ve Fonksiyonel Bilgi Sistemleri olarak sınıflandırılabilir (Tekin, ve diğ., 2003:184).

3.3.1. Yönetimsel Bilgi Sistemleri

Yönetimsel Bilgi Sistemleri, örgütler arası iletişimin sağlanmasını amaçlayan alt orta ve üst düzey yönetime örgütsel karar verme ve yönetimsel sorun çözme süreçlerinde operasyonel, taktik ve stratejik bilgi desteği sağlayan bilişim sistemleridir (Tekin, ve diğ., 2003:184).

Jones ve George (2003:585) yönetim bilgi sistemlerini, yönetimsel rollerin etkili bir şekilde gerçekleşmesi için bilgiyi sağlayan sistemler olarak tanımlamışlardır. Jessup ve Valacich (2002:177), yönetim bilgi sistemlerini, organizasyonlarda bilgisayara dayalı bilgi sistemlerinin kullanılması, yönetilmesi ve geliştirilmesini sağlayan sistemler şeklinde ifade etmişlerdir.

Yönetimsel Bilgi Sistemleri bir örgütte işleri, yönetimi, analiz ve karar fonksiyonlarını desteklemek amacıyla bilgi sağlayan, bilgisayar ve kullanıcılarından oluşan bütünleşik bir sistemdir (Gordon ve Olson, 1985:6). Bu sistemlerin temel fonksiyonu örgütsel amaçlara en etkin ve verimli bir şekilde sağlayacak; birey, makine, malzeme ile sermaye unsurları arasındaki karşılıklı ilişkileri en uygun biçimde düzenleyecek olan karar

organlarına; doğru, zamanlı ve anlamlı bilgileri sağlamaktır. Bu bağlamda yönetim bilgi sistemleri, örgüt yönetimine bilgi desteği ve çalışma biçimi kazandırılmaktadır (Öztemel, 1998:78).

Kısaca yönetsel bilgi sistemleri işletmelerde yönetim faaliyetleri için bilgi sağlayan bir sistemdir (Curtis ve Cobham, 2002:25). Yönetsel bilgi sistemleri türleri; Elektronik Veri İşleme Sistemleri, Yönetim Bilgi Sistemleri, Karar Destek Sistemleri, Üst Düzey Bilgi Sistemleri, Uzman Sistemler ve Ofis Otomasyon Sistemleri olarak aşağıda belirtilmiştir.

3.3.1.1. Elektronik Veri İşleme Sistemleri

Elektronik veri işleme sistemleri, örgütün yaptığı bütün faaliyetlerden meydana gelen işlemlerin kayıtları izleyen bir sistemdir (Laudon ve Laudon, 1993:420). Örgütün işlem düzeyindeki faaliyetlerine hizmet veren veri işleme sistemleri işletmenin ana sistemlerinden biridir. Veri işleme sistemleri, işletmenin yürütmesi gereken günlük ve rutin işlemleri kaydeden, işleyen, güncelleştiren bilgisayarlı sistemlerdir. Genellikle çalışanlar tarafından verilerin girilmesi ve güncellenmesi amacıyla kullanılan sistemlerdir.

3.3.1.2. Yönetim Bilgi Sistemleri

Yönetim bilgi sistemi, bir yönetim destek sistemidir ve örgütün faaliyetlerinin planlanması, kontrolü ile örgütün gelecekteki performansının tahmin edilmesine olanak sağlayan raporların hazırlanmasını ve sunulmasını sağlamaktadır (Laudon ve Laudon, 1993:24).

Yönetim bilgi sistemi işletme ile ilgili bilgileri toplamak, analiz etmek, sınıflandırmak, değerlendirmek, saklamak ve dağıtmak için insanların, malzemelerin ve prosedürlerin koordineli olarak çalıştığı ve bilginin üretildiği sistemler olmaktadır (Warren, 1990:160). Yönetim bilgi sistemleri, örgütün bugün ve geçmişteki performanslarına anında ulaşarak ilgili örnekleri ve raporları yöneticilere sağlayarak ve örgütün yönetim düzeyine destek sağlar. Yönetim bilgi sistemi; özellikle planlama, denetleme ve

düzeltilici faaliyetlerde bulunabilmek amacıyla geliştirilmiş ve üretim, pazarlama, muhasebe, finans ve insan kaynakları gibi işletme işlevlerine ilişkin bilgileri çeşitli araçlar aracılığıyla yöneticilere sunan bir sistemdir. Yönetim bilgi sistemleri, tanım olarak “Yönetim, Bilgi, Sistem” kavramlarından oluşup, yönetim ve bilginin birlikte incelenmesi, bunların bir sistem içerisinde birleştirilmesi düşüncesidir. İşletme yönetimi için gerekli olan zamanın kazanılması ve anlamlı iç ve dış bilgilerin sağlanabilmesi böyle bir düşünceden kaynaklanan bilgi sistemlerinin kullanılması ve geliştirilmesiyle olur (Yalçın, 1992:67).

3.3.1.3. Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemleri, örgütün yönetim düzeyine hizmet sunar. Karar destek sistemleri; ileri düzeyde kolayca tanımlanamayan, çabuk değişen, yapısal ve yarı yapısal nitelikteki ve ek kararların alınmasında yöneticilere destek verir. Karar destek sistemlerinin amacı büyük ölçüdeki ve sık rastlanmayan problemlerin çözümünde, yöneticilere yardımcı olmaktadır. Karar destek sistemleri, işletme yöneticilerinin bu kararlar alınmasında onlara yardımcı olması amacıyla, çeşitli model ve amaçları yöneticilerin kullanımına sunar. Bu bilgi sistemlerinden, orta ve üst düzey yöneticiler tarafından karmaşık, stratejik ve nadiren karşılaşılan durumlar için kararların verilmesinde faydalanılır.

Yöneticiler her an değişebilen dış çevre ve değişebilmesi zor olan işletme iç yapısı özellikleri altında kendilerine en faydalı kararları, hızlı ve doğru bir şekilde almak ve uygulamak zorundadırlar. Yöneticilerin bu zorunluluğu ve sorumluluğuna yardımcı olmak için de karar destekleme sistemleri devreye girmektedir (Tekin, ve diğ., 2003:191).

3.3.1.4. Üst Düzey Bilgi Sistemleri

Üst düzey bilişim sistemleri, karar destek sistemleri ve bilgi raporlama sistemlerinin özelliklerinin çoğunu birleştiren bilgi sistemleri olup, aslı üstünde durdukları noktaları tepe yönetiminin stratejik bilgi gereksinimlerini

karşılamaktır (O'Brien, ve diğ., 1995:360). Üst düzey bilişim sistemleri, kritik ve acil kararların alınmasında yöneticilere örgüt içi ve örgüt dışı bilgileri özet halinde sunan bir sistemdir (Yalçın, 1992:68).

3.3.1.5. Uzman Sistemler

İnsanların yaptıkları çalışmalarını, önceki deneyimlerini bilgisayara aktaran yapay zekâ programlarına uzman sistem denilmektedir. Uzman sistem; belirli bir sorunu çözme konusunda uzmanların bilgi edinme, analiz ve karar sürecini model alan bilgisayarlı destek programıdır. (Turban, 1993:445). Bir uzman sistem, sınırlı bir saha için uzman bilgisini depolayabilir, mantıksal sonuçları takip etmek suretiyle problemleri çözebilir (Tekin, ve diğ., 2003:195).

3.3.1.6. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyon sistemleri, bilginin iletimini kolaylaştıran aynı zamanda e-posta, kelime işlemci, faks, telekonferans ve toplantı çizelgelemeyi içermektedir. Bu araçların temel avantajı; çalışanların zamanlarını çizelgeleyerek belirtilen iletişim kaynakları sayesinde bilginin çalışanlar arasındaki iletişimini kolaylaştırmaktır (Frolick, 1994:34).

Ofis otomasyon sistemleri, bir ofis de çalışanların, verinin verimliliğini arttırmak için tasarlanmış olan kelime işlemci, e-posta, elektronik takvim, randevu, program ve planlama sistemi gibi unsurlardan oluşan sistemlerdir. İşletmelerde iletişimin sağlanmasını, veri ve bilginin paylaşılmasını sağlayarak faaliyetlere etkinlik, verimlilik ve hız sağlayan sistemlerdir. İşletmede telefon, faks, elektronik mektup, intranet uygulamaları ve video konferans uygulamaları, ofis otomasyon sisteminin sayabileceğimiz birkaç unsurunu oluşturmaktadır. Ayrıca kelime işlem sistemleri, tablola ve hesaplama sistemleri, masaüstü yayıncılık ve doküman görüntüleme sistemleri de ofis otomasyon sistemlerinin diğer unsurlarını oluşturur (Yalçın, 1992:68).

3.3.2. Fonksiyonel Bilgi Sistemleri

İşletme amaçlarının yerine getirilmesi birtakım örgüt fonksiyonlarının uygun bir şekilde yerine getirilmesine bağlıdır. Bu fonksiyonların etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesinde bilgi sistemlerinin birçok katkıları vardır. (Tekin, ve diğ., 2003:199). Fonksiyonel Bilgi Sistemleri türleri; Pazarlama Bilgi Sistemi, Üretim Bilgi Sistemi, İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi ve Muhasebe Finansman Bilgi Sistemleri olarak aşağıda belirtilmiştir.

3.3.2.1. Pazarlama Bilgi Sistemi

Bilgisayar teknolojisinin ve özellikle internet teknolojisindeki gelişmeler, pazarlama kavramının yeniden oluşturulmasına neden olmuş ve işletmelerin pazarlama faaliyetlerini internet üzerinden yapabilmeleri kendilerine çok büyük avantajlar sağlamıştır. “Pazarlama bilgi sistemi, işletme yöneticisine sunulmak amacıyla yerinde bilgi toplanması ya da sınıflandırılması, analizi, değerlendirilmesi, depolanması ve dağıtımı için günlük olarak uygulanan işlemler topluluğudur” (Tekin, ve diğ., 2003:200). Bilgi, pazarlama kararlarının etkili bir biçimde alınmasında her zaman için çok önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmıştır (Leonidou ve Theodosiou, 2004:12).

Pazarlama bilgi sistemi; üretilen mal ve hizmetlerin üreticiden tüketiciye nakledilmesi, pazar araştırması, yeni ürünlerin geliştirilmesi, satış planlaması, tanıtım, fiyatlandırma, satış öncesi ve sonrası hizmetler, satışlar ve en az maliyetle en fazla müşteri memnuniyeti gibi işletme faaliyetlerine ilişkin bilgiler sağlamaya yönelik bir bilgi sistemidir. Pazarlama anlayışının önem kazanmasıyla birlikte pazarlama araştırmasına ve bilgi toplamaya olan ihtiyaç hızla artmaktadır. Pazarlama dış çevresini iyi tanıyan, kendisinin güçlü ve zayıf yönleri iyi bilen, pazardaki fırsat ve tehlikeleri değerlendirebilen ve yeterli pazarlama bilgilerine sahip olan bir işletmenin doğru kararları alıyor olması ve bunları da uyguluyor olması gerekmektedir. “İşletmenin iyi bir performans gösterebilmesi geniş ölçüde yönetim

kararlarının dayandığı bilgilerin sağlıklı oluşuna bağlı olmaktadır” (Mucuk, 1999:56).

Keegon’a (1992:43) göre pazarlama bilgi sisteminin 3 temel amacı vardır:

1. Süreçleri etkili yapmak - arzulanan sonuçların alınması,
2. Süreçleri verimli yapmak - kullanılan kaynakların minimize edilmesi,
3. Süreçleri uyumlu yapabilmek - değişen iş ve müşteri ihtiyaçlarının karşılanması.

Yönetim bilgi sisteminin bir parçası olan pazarlama bilgi sistemi, ürünler ortaya çıkarmak için pazarlama stratejileri geliştirmek amacıyla yöneticilere sağlanacak bilgilerden sorumludur. İşletmelerin yönetim bilişim sistemlerini uygulamada en önemli başarı etkeni, işletme fonksiyonlarının bir bütün haline getirilebilme yeterliliğidir. Etkili ve verimli olabilmek bir işletmelerin amaçlarını yerine getirmede en önemli kaynaklarını oluşturur. Pazarlama bilgi sisteminin işletmeye uyumuyla, işletmede etkinlik ve verimlilik artmaktadır. Esnek bir bilgi transferi, ürünlerin ve süreçlerin doğru ve zamanında erişilebilirliğini sağlamaktadır. Bu sayede işletmeler, müşteri ihtiyaçlarına çok daha kısa sürede cevap verilebilmektedir (Bhatt, 2000:133).

3.3.2.2. Üretim Bilgi Sistemi

İşletmede üretilen mamullerin, hizmetlerin ve bunlara ilişkin girdilerin (hammadde, malzeme vb.) işletme içindeki fiziksel akışlarına ilişkin bilgileri sağlamaya yönelik bilgi sistemi, üretim bilgi sistemi olarak adlandırılmaktadır. Örneğin üretim planlaması ve kontrolü, stok kontrolü ve yönetimi, kalite kontrol gibi işletme faaliyetlerini yerine getirmektir. Bilişim sistemlerindeki gelişmelerin üretim sistemleri üzerinde büyük etkileri bulunmaktadır. Bilişim sistemlerinin, ürün tasarımı ve üretim sürecine uygulanması, ürün tasarımının ve üretim sürecinin kalitesini yükseltir (Tekin ve diğ., 2003: 204). Üretim bilgi sistemlerinin otomasyonuna paralel olarak,

malzeme gereksinim planlaması, stok yönetimi, ürün geliştirme ve tasarım, kaynak planlaması gibi konularda çeşitli yazılımlar geliştirilmiş ve bu yazılımlar sayesinde karar vericiler daha kısa zamanda doğru ve güvenilir bilgiye ulaşma şansına sahip olurlar (Sürmeli, 1996:30).

3.3.2.3. İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi

Yaşadığımız yüzyılda, bilgi toplumunda öne çıkan organizasyonlar sadece ileri teknoloji firmaları değil, aynı zamanda insan kaynakları yönetimine önem ve öncelik veren organizasyonlar olmuştur. Bu organizasyonlar güçlerini, günlük eylemlerinde veya karşılaşılan sorunlar karşısındaki esnek yapılarından ve çalışanlarının bilgi, becerilerini oluşturan durumlara karşı ne ölçüde değiştirebildiklerinden alır. “İnsan kaynakları yönetimi, bu yeteneğin temelini oluşturmaktadır” (Barutçugil, 2004:31).

Günümüzde yaşanan hızlı bilgi artışının, bireylerin, organizasyonların ve toplumların üzerinde gerçekleştirdiği yeniliklere uyum sağlayabilme ihtiyacı ve bu ihtiyacın kaynağında insanın bulunması, insan kaynaklarının gelişigüzel yaklaşımların ötesinde, belirli bir disiplin içinde ele alınmasını gerekli kılmaktadır. Bilgi çağında insan kaynakları yönetiminin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Fındıkçı, 1996:15);

- Bilgi çağında insan kaynakları yönetimi, yaşanan hızlı teknolojik gelişmelerin ve bilgi artışının bireylerde yol açtığı bilgi eskimesini önlemeye ve çalışanların bireysel gelişmelerini sağlamayı amaçlamaktadır.
- İnsanı merkez olarak ele alır ve çalışanların birbirleriyle ilişkilerinin yönetilmesi amaçlanmaktadır.
- Kurumsal sistem içinde insan ilişkilerini parçasal değil, bütünsel açıdan incelemektedir.
- İnsan odaklı yönetim yaklaşımı aracılığıyla örgütsel gelişmeyi sağlamaktadır.

- Etkin kurumsal sürekliliğin sağlanması amacı ile ilgili olarak kurumsal kültürün paylaşılmasını gerçekleştirmektedir.
- İnsan kaynakları iç müşteri mantığı çerçevesinde değerlendirilmektedir.
- Tüm çalışanları en yüksek performans düzeyine ulaştırılmalarını hedeflemektedir.
- Bilgi çağı, teknolojik çağ, iletişim toplumu, küreselleşme ve benzeri biçimlerde tanımlanan toplumsal dönüşümün birey ve organizasyon düzeyinde gerçekleştirilmesine yönelik çalışmaları kapsamaktadır.
- Bilgi çağı organizasyonlarını oluşturacak insan kaynağının yetiştirilmesine uygun ortamlar hazırlamaktadır.

"İnsan kaynağının planlanması; işe alma ve yerleştirme, sürekli eğitim, ücret yönetimi, güvenlik ve sağlık, endüstri ilişkileri, kariyer planlama ve geliştirme, sosyal hizmetler, yönetim ve örgüt geliştirme, performans yönetimi ve sendikal ilişkiler gibi insan kaynaklı konularına gerekli bilgilerin toplanması ve bu bilgilere gereksinim duyanlara aktarılmasını sağlayan bir sistemdir" (Hoşcan ve Şahin 2003:32).

Personel bilgi sistemi anlayışından insan kaynakları felsefesine paralel olarak, insan kaynakları bilgi sistemine ilişkin bilgisayar yazılımları da yalnızca ücret bordrosu hesaplayan basit birer program olmaktan öteye geçerek tüm insan kaynakları fonksiyonlarını bünyesinde bulunduran yeni yazılımlar haline dönmüştür (Hoşcan ve Şahin 2003:33).

3.3.2.4. Muhasebe- Finansman Bilgi Sistemleri

Finansal sistem, örgüt faaliyetlerinde parasal değerlerin akışı ve dönüştürülmesi ile ilgilidir. Finans bilgi sistemi, işletmedeki finansal yöneticilere işletmenin gereksinim duyduğunda en uygun maliyetle kaynak bulması ve bu kaynakların tahsisi kontrolü ile ilgili destek sağlayan bir sistemdir. Esas itibarıyla finans bilgi sistemi, işletmenin gereksinim duyduğu

parasal kaynakların tedariki, bu kaynakların uygun işletme varlıklarına yönlendirilmesi, bunların kontrol ve denetimini sağlayan bütünlük bir sistemdir (Tekin, ve diğ., 2003:206).

Muhasebe bilgi sistemi, genel veya finansal muhasebe ve maliyet muhasebesi gibi geleneksel muhasebeleri de içine alan geniş bir kavramdır. Temel işletme bilgi sistemlerinin en eskilerinden ve en önemlilerinden biri olan muhasebe bilgi sistemi, işletmeler tarafından bugüne kadar en iyi şekilde kullanılan ve geliştirilen bilgi sistemidir. İşletmelerin faaliyetlerini planlamak, kontrol etmek ve yönetmek amacıyla bilgi kullanıcılarının ihtiyaç duydukları bilgileri sağlamak için işlemleri uygulayan ve onlara sunan sistem muhasebe bilgi sistemleri olarak adlandırılmaktadır. (Laudon ve Laudon, 2000: 9).

İşletmelerde etkin bir muhasebe departmanının oluşturulmasında sadece çok iyi muhasebe bilgisine sahip elemanların istihdam edilmesi gerekli ancak bu tek başına yeterli değildir. Başarılı bir muhasebe elemanının, tüm işletme fonksiyonlarına hakim olmasının yanında hızla gelişen bilgi teknolojilerini kullanabilmesi, muhasebe verilerinden ulaşılmak istenen bilgiyi kısa zamanda, hatasız işletme ilgililerine aktarması beklenmektedir. Bu durum, muhasebe elemanlarının muhasebenin geleneksel fonksiyonlarını (kaydetme, sınıflandırma ve raporlama) daha kısa zamanda yapmasını sağlarken, diğer yandan muhasebenin modern fonksiyonlarına (analiz ve yorum) daha fazla zaman dilimi ayırarak, geleceğe yönelik işletmelerin strateji, plan ve bütçelemeye yönelik karar almalarında anahtar eleman olmalarına ortam hazırlamaktadır (Ömürbek ve Bekçi, 2006: 77).

4. BİLGİ YÖNETİMİ VE İŞLETMELERDE UYGULANMASI

Bilgi yönetimi, işletme içerisindeki bilgi varlıklarının yönetiminin yanı sıra bu varlıklara göre süreçlerinde yönetimidir.

4.1. Bilgi Yönetimi Tanımı

İşletme yönetiminin en fazla dikkat çeken konusu haline gelen bilgi yönetimi, evrensel olarak kabul görmüş tanım, yaklaşım ve yöntemleriyle yeni bir disiplindir. Bilgi yönetimi üzerine kesinleştirilmiş bir tanım mevcut değildir. Bilgi yönetimi ile ilgili olarak yapılan tanımlardan bazıları aşağıda bulunmaktadır.

“Bilgi yönetimi, insanların kendi bilgilerini enformasyon kapasitelerini ve becerilerini verimli kullanmalarını ve ürüne dönüştürmelerini kolaylaştıran bir yapıdır” (Beijerse, 2000:166).

“Bilgi yönetimi, işletmelerin, ellerinde bulunan entelektüel sermayeleri ve bilgi temelli varlıklarından değer elde etmelerini sağlayan süreçtir” (Gordon ve Olson, 1985:52).

“Bilgi yönetimi, organizasyonel performansı yükseltmek için bilginin yaratılması, bölümlenmesi ve kullanılması sürecidir” (Bennett ve Gabriel, 1999:213).

“Bilgi yönetimi, bilgiyi yaratmak, elde tutmak, paylaşmak ve geliştirmek için kullanılacak yeni radikal yollardır” (Barutçugil, 2002:49).

Bilgi yönetimi, işletmenin sahip olduğu bilgi varlıklarının, örgütsel hedeflerin daha da ileriye taşınması amacıyla kullanılması ve geliştirilmesi ile ilgilidir (Rowley, 2000:287).

“Bilgi yönetimi, bilgiyi daha sonra bilimsel sermayeyi kontrol edilebilir bir değer olarak ele alan bir yönetim aracıdır” (Mc Campell ve diğ., 1999:174).

Bunlardan yola çıkarak bilgi yönetimini, tüm tanımları içine alacak şekilde şöyle tanımlamak mümkündür; Bilgi yönetimi; bir işletmedeki çalışanların, kendiler için belirlenen iş hedeflerini gerçekleştirmek üzere birleşerek, bilgiyi yaratma, paylaşma ve uygulamalarını sağlayan bu sayede işletmeninde hedeflerine ulaşmasını sağlayan yöntemdir. Esas amaçlanan, işletmenin sürekli artan bilgi kapasitesini yenileyerek, işletmenin başarısında büyük rol oynayan bilgiyi çalışanlarına aktarmaktır.

Son yıllarda bilgi yönetiminde büyük değişiklikler yaşanmıştır. Dokümanları biriktirme yönetimi kayıt yönetimi olarak değişmiş daha sonra da bilgi yönetimi meydana gelmiştir. Bilgi yönetimini örgütsel öğrenmeyle ilişkili olarak ele alan bir diğer tanıma göre ise bilgi yönetimi, örgütsel performansın geliştirilmesi ve öğrenmenin sağlanması için bilginin yaratılması, paylaşılması ve kullanılmasına yönelik bütün süreçleri içine almaktadır (Loermans, 2002:9).

“Bilgi yönetiminin ortaya çıkmasında etken olan dört önemli değişim söz konusudur” (Mackenzie, 1999:24).

Birinci değişim, son yıllarda kurumların ve demokratik sistemlerdeki özellikle sorumluluk ve şeffaflık hareketi ile ortaya çıkmıştır. Bunun sonucu olarak da iş organizasyonlarındaki küresel pazarlama ticareti ön planda olmuştur.

İkincisi, elektronikteki hızlı gelişim elektronik ofis sistemlerinin ve elektronik iletişimin gelişmesiyle sağlanmıştır.

Üçüncüsü, dünyanın küçülmesine karşın, fiili duygular dil ve kültürel farklılıkların değişmeden kalmasıdır. Bu uyumsuzluğa karşın örgütsel bilgi önemini yitirmemektedir.

Dördüncüsü ise gelişen ve gelişmekte olan dünyalar arasındaki devam eden uçurumdur. Bu değişim zengin ve fakir, bilgi ve teknoloji arasındaki uçurumun değişimidir. Bu eşitsizlik ekonomik ve ticari hâkimiyeti yaratmaktadır. Bütün bu değişim unsurları işletmeleri rekabet dinamiklerini harekete geçirmek için oldukça önemli bir etken olmuştur. Bunun sonucu olarak da bilginin yaratımı ve yönetimi öncelikli olarak ele alınması gereken konular arasına girmiştir.

Bilgi yönetimi, bir organizasyondaki çalışanların amaçlarına ulaşmak için birlikte çalışarak bilgiyi yaratma, paylaşma ve uygulamalarını sağlayan yöntem olmasından dolayı bilgiyi kontrol edebilir bir değer olarak ele alan bir yönetim aracıdır. Bir şirketin, sürekli artan bilgi kapasitelerini yenileyerek, şirketin başarısında rol oynayan bilginin çalışanlara aktarılması temel hedef ortaya çıkmaktadır ve şirketin bilgi sermayesini yönetilebilir bir varlık olarak

gören, yönetim disiplini (Özger, 2000:45). İş dünyasında bilgi, belge yönetimi önemli olduğu kadar örgütsel kültür yönetimi de önemlidir. Teknolojiyi kapsayan bilgi yönetim çözümleri diğer önceliklerinden farklı olarak, örgütsel kültür de bilgi yönetimi çözümlerini ortaya koymaktadır (Frappaolo ve Capshaw, 1999:44). İşletmelerde eskiden beri süre gelen bir belge yönetimi süreci zaten bulunmaktadır. Önemli olan örgütsel bütünlük içinde bunu başarabilmektir. Bu nedenle bilgi yönetimi; geleneksel iş akışı, belge yönetimi ve grup çözümlerinden farklı özellikler taşımaktadır.

Her işletme, uygulamada bir şekilde bilgiyi yönetmektedir. Ancak günümüzde, başarı ve başarısızlık arasındaki temel fark, işletmenin bilgi yönetiminde ne kadar başarılı olduğuyla ilgilidir. İşletmelerin bilgi akış ve iş süreçlerindeki problemler kendisini hata ve iş tekrarları, yaratıcılıktan yoksunluk, müşteri odaklı yapılaşmadan uzaklaşma, yavaşlayan iş süreçleri, ve koordinasyonsuzluk olarak göstermektedir. Ayrıca bunlar; işletme süreçlerinin toplam kaliteden uzaklaştığının da bir göstergesidir. Süreçlerde karşılaşılan bu problemler işletmelerin maliyetlerini büyük ölçüde arttırmakta aynı zamanda pazardaki rekabet güçlerini azaltmaktadır. Karşılaşılan bu güçlüklerin temel şartı bilişim teknolojilerini kullanarak oluşturulan bir alt yapının üzerine kurulan bilgi yönetim sisteminin yürütülmesidir (İlhan, 2001:5). Ayrıca bilgi çağında asıl önemli olan işletmelerin açık yönetim anlayışını benimsemenin hem yönetim hem de çalışanlar üzerinde yararlı olacağına inanmalarıdır. Bilgi çağında başarılı olabilmenin bir yolu da, açık yönetim anlayışından yani işletmede bilgiye giden yolun açık tutulması, ekip çalışması ve iş birliğine dayalı bir organizasyon yapısı, işletme çalışanlarının farklılıklarını ve yaratıcılıklarını teşvik eden bir yönetim anlayışı, değişime sıcak bakmak ve öğrenen bir çevre ve öğrenen bir organizasyon yaratmaktan geçmektedir (Doğan, 2002: 76).

Günümüzün küresel rekabet şartlarında ancak kendi bilgi varlıklarını yaratabilen ve geliştirebilen işletmeler başarılı olabileceklerdir. Artık bir işletmenin diğerlerine karşı en önemli rekabet üstünlüğü, bilgiyi harekete geçirme ve kullanabilme yeteneğine bağlı olmaktadır. Bu da bilgi yönetimi

kavramının gelişmesine olanak vermiştir. Bilgi yönetimi, bilgiyi yaratmak, paylaşmak ve geliştirmek için kullanılan yollar olarak tanımlanabilir (Yeniçeri ve İnce, 2005:46).

Bilgi yönetimi mimarisi dört temel süreçten oluşmaktadır. Bunlar; bilgi depolarının oluşturulması, bilgiye erişim, yönetim ve bilgi teknolojileridir (Zack, 1999:47).

- **Bilgi Depoları:** Bilginin nesne halinden süreç haline gelmesi için bilginin kolayca saklanıp bulunabileceği depoların oluşturulmasıdır. Böylelikle etkileşimli bir bilgi platformu ortaya çıkmaktadır.
- **Bilgiye Erişim ve Aktarım:** İç ve dış kaynaklardan elde edilen bilgilerin standartlaşması, sınıflandırılması, özetlenmesi, yeniden düzenleme aşamalarından geçmesidir.
- **Organizasyondaki Yönetim Becerisi:** Yönetim kadrosunun bilgiyi oluşturma ve yönetme faaliyetlerini içermektedir.
- **Bilgi Teknolojileri:** Bilgiyi depolamada ve iletmede aracı rolü üstlenerek süreci desteklemektedir. İyi bir bilgi yönetiminde nitelikli bir bilgi teknolojisi alt yapısına ihtiyaç vardır.

İşletmelerin bilgi akışı ve iş süreçlerindeki problemler kendisini, hata ve iş tekrarları, yaratıcılıktan yoksunluk, müşteri odaklı yapılaşmadan uzaklaşma, yavaşlayan iş süreçleri, koordinasyonsuzluk, vb. olarak göstermektedir. Süreçlerde karşılaşılan bu problemler işletmelerin maliyetini büyük ölçüde arttırmakta, aynı zamanda pazardaki rekabet güçlerini azaltmaktadır. Karşılaşılan bu güçlükleri aşmanın temel şartı, bilişim teknolojileri kullanılarak oluşturulan bir alt yapının üzerine kurulan bilgi yönetim sisteminin yürütülmesidir (İlhan, 2000:5).

4.2. Bilgi Yönetiminin Amacı

Wiig'e göre bilgi yönetiminin ana hedefi "işletmenin yaşama kabiliyetini ve başarısını güvence altına almak için mümkün olduğunca akıllı

hareket etmesini sağlamak, bu yapılamıyorsa bilgi varlıklarının değerini en üst noktaya çıkarmaktır” (1997:8). Bilgi yönetiminin amaçları ile ilgili birçok kaynakta farklı tanımlar yapılmıştır;

“Bilgi yönetiminin temel amacı, örgütlerin sahip oldukları yetenekler ile deneyimleri sonucunda elde ettikleri ortak bilgileri tanımlamak ve işlemektir” (Shankar ve Gupta, 2005).

Bilgi yönetiminin amacı; “karar vermeyi, üretimi, kaynak aktarımını, rekabeti, sürekliliği, gelişimi isabetlendirmek ve hızlandırmak için kurum içindeki örtülü bilgiyi açığa çıkararak, açık bilginin ise dolaşımını sağlayarak kurumun verimine katkı yapacak doğru kişilere en uygun biçimde ulaştırmaktır” (Çapar, 2003: 422).

Bilgi yönetimi, işletmeden işletmeye değişmekle beraber, genelde bilgi potansiyelinden en üst düzeyde yararlanmak için işletmenin sahip olduğu bilgi varlıklarını etkin bir şekilde yönetmeyi amaçlar. Başka bir deyişle, bilgi yönetimi çalışanların sahip olduğu kişisel bilginin örgütsel bilgiye dönüştürülmesini hedeflemektedir. Özgener’e göre (2005:272); bilgi yönetiminin amacı, örgütsel hedeflere ulaşmak için bilginin sistematik olarak yaratılması suretiyle küresel rekabette farklılığı yakalamaktır.

Bilgi yönetiminin amacı, kendisini oluşturan parçaların toplamından daha değerli bir örgüt oluşturmak için çalışanlarının uzmanlık bilgilerini ölçebilen, saklayabilen ve örgütsel sermaye haline getirebilen bir “Öğrenen Örgüt” yaratmak olarak özetlenmektedir (Bolinger ve Smith 2001:10).

Beijerse’ye (1999:97) göre bilgi yönetimi;

- İşletmede verimliliği arttırabilir,
- İşletmenin daha akıllıca davranarak pazardaki konumunu iyileştirmesini sağlayabilir,
- İşletmenin devamlılığını sağlayabilir,
- İşletmenin kârlılığını arttırabilir,
- Ürün geliştirme ve pazarlama arasındaki etkileşimi olası en iyi hale getirebilir,
- İşletmenin yeteneklerini geliştirmesine imkan verebilir,

- Öğrenmeyi daha verimli ve etkili hale getirebilir,
- Örgütün karar alma sürecini etkinleştirebilir.

Jarrar'a göre ise bilgi yönetiminin amaçları aşağıdaki gibi sıralanabilir (2002:323);

- Rekabet gücünün artmasına katkıda bulunmak,
- Karar almayı iyileştirmek ve zaman israfını önlemek,
- Müşteri beklentilerine daha çabuk uyum sağlamak,
- Çalışanların bilgiyi paylaşmasını teşvik etmek,
- Bilgi ve paylaşmanın değerini arttırmak suretiyle çalışanlar arasındaki yardımlaşmayı güçlendirmek,
- Çalışanların ve yürütülen faaliyetlerin verimli olmasını sağlamak ve ürün ve hizmetlerin kalitesini yükseltmek,
- Yeniliği teşvik etmektir.

4.3. Bilgi Yönetiminin Aşamaları

Bilgi yönetimde kavramsallaştırma, yansıtma, eylem planlama ve gözden geçirme olarak isimlendirilen dört temel adımdan söz edilmektedir (Barutçugil, 2002:71).

4.3.1. Kavramsallaştırma

Bir organizasyonun hangi tür bilgi varlıklarıyla donatıldığı belirlemek için bir araştırma yapmak, bilgi varlıklarının nerede ve ne şekilde bulunduğu, neleri içerdiğini, ne kadar ulaşılabilir olduğunu ve faydalarının neler olduğunu araştırmaktır (Barutçugil, 2002:72).

Elde edilen bilginin mutlaka yeni yaratılmış olması gerekmez; işletme için yeni kullanılıyor olması yeterlidir. Bilgi kavramsallaştırma işlemlerinde yararlanılacak uygun ölçütler oluşturma çabaları bugüne kadar eksik kalmış ve hatalardan arındırılmamıştır. Örneğin; yöneticiler çalışanların eğitim düzeyini değerlendirirken genellikle çok genel beceriler ile şirket için gerçekten değer taşıyan bilgi türü arasında ayırım yapamamaktadır. Belgesi

olmayan ya da ilk anda görülmeyen uzaklıkları da göz ardı etmektedirler (Davenport ve Prusak, 2001:88).

4.3.2. Yansıtma

Bilginin kaynaklarına ulaşıldıktan sonra elde edilenlerin işletmeye ne ölçüde yarar sağlayacağı ve önemi açısından değerlendirilmesi ve bunun ne tür bir bilgi olduğunun saptanması gerekir. (Davenport ve Prusak, 2001:107). Yansıtma, bilginin organizasyona nasıl yeni değerler kazandırılabilirliğini incelemek, bilgi varlığını kullanmanın fırsatlarının neler olduğunu belirlemek, kullanım etkisinin ne olacağını araştırmak ve kullanımda çıkmış olan engelleri saptamadır (Barutçugil, 2002:71). Bilgilerin uygun olup olmadığının, tam olmalarından çok daha önemli olduğu görülmektedir. Yansıtmanın amacı, bilgiyi kullanılabilir bir biçime kavuşturmak olduğuna göre şirketin bu bilgiden yapacağı eylemlerde ne gibi girdiler beklediğine ilişkin hedeflerini belirlemesi gerekir (Davenport ve Prusak, 2001:106).

4.3.3. Eylem Planlama

Eğer istenen, bilginin bir yerden bir yere taşınması ve faydalı bir şekilde kullanılmasıysa, arkasındaki gücün daha iyi bilinmesi gerekmektedir (Davenport ve Prusak, 2001:51). Bilgiyi daha etkin kullanabilme ve daha fazla kazanç elde etmek için gerekli eylemlerin planlanması gerekmektedir. Bu bağlamda, bilgi varlığını kullanmak için eylemlerin nasıl planlanması, nasıl başlatılması ve nasıl izlenmesi gerektiğini belirlemek, bilgi varlığını bağlantılı faaliyetlerle birleştirmek gerekmektedir (Barutçugil, 2002:71). Etkili ve güncel bir eylem planlanması ile bilginin etkin ve verimli kullanılması ve bilgi akışının daha hızlı ve sorunsuz olarak gerçekleşmesi sağlanacaktır.

4.3.4. Gözden Geçirme

İşletme içerisinde katma değeri sağlamak amacıyla bilginin ne şekilde kullanıldığını gözden geçirmektir. Bilgi varlığının kullanılmasının arzulanan katma değeri sağlayıp sağlamadığını ve tekrar kullanım için nasıl muhafaza edilebileceğini belirlemek, yeniden kullanım için yeni fırsatlar oluşturmak ve kullanımın yeni bazı fırsatlar yaratıp yaratmadığını gözden geçirmeyi kapsar (Barutçugil, 2002:71).

4.4. İşletmelerde Bilgi Yönetimi

Sveiby (1996:380), bilgiyi tanımlarken maddi olmayan varlıkların önemini vurgulamış ve bilgi yönetimini “maddi olmayan varlıklardan değer yaratma sanatı” olarak tanımlamıştır. (Skyrme, 1999:6), bilgi yönetimini işletme içerisinde bir süreç olarak ele alarak “bilgi yönetimini hayati önem taşıyan bilginin açık ve sistematik yönetilmesi ve bu bilginin yaratma, organize etme, dağıtma, kullanma ve işleme süreci ile birleştirilmesidir” biçiminde bir tanımlama yapmıştır.

Bilgi yönetimi; “işletmenin her anlamda kendini daha yukarılara çıkarabilmesi için gereksinim duyduğu bilgiyi, zamanında ve doğru kişilere ulaştıran sistemlerdir” (Hasanali, 2002:22). Bir başka yaklaşımda ise bilgi yönetimi; “organizasyondaki tüm bilgi türlerinin, değer üretmeye ve rekabet avantajı sağlamaya yönelik olarak, etkili biçimde kullanılması ve yönetilmesi ile ilgili faaliyetlerin tamamıdır” (Zaim, 2005: 81).

5. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İŞLETMELERDE KULLANIMI

Bir işletmenin en önemli varlıklarından biri olan bilgiyi üretebilmesi, kaynağına ulaşabilmesi ve ulaştığı bu bilgiyi etkin bir şekilde kullanabilmesi için işletme içerisinde kullanılan etkili bilgi teknolojilerine ihtiyacı vardır.

5.1. Bilgi Teknolojileri Tanımı

Bilgi teknolojileri, bilgi üretiminin yanında veri ve bilginin yaratılması, depolanması ve dağıtımı için kullanılan bütün araç ve yöntemleri ifade eder (Senn, 1998:12). Tanım içine teknoloji de dâhil edildiğinde bilgi teknolojileri, verilerin kayıt edilmesi, saklanması, belirli bir işlem sürecinden geçirilmesi suretiyle bilgiler üretilmesi, üretilen bu bilgilere erişilmesi, bu bilgilerin depolanması ve bu bilgilere erişimin sağlanması gibi işlemlerin etkili ve verimli yapılmasına olanak sağlayan teknolojileri tanımlamada kullanılan bir terimdir (Bensghir-Kaya, 1996:39). Bilgi çağında işletmeler, değişen çevre koşullarında daha fazla bilgiye gereksinim duydukları için bilginin toplanmasını, işlenmesini, depolanmasını ve iletilmesini sağlayan bilgi teknolojilerine ihtiyaç duymaktadırlar (Tutar, 2006:94). Peacock, bilgi teknolojilerinin genellikle bilginin elektronik olarak saklanması ve ihtiyaç duyulduğunda yeniden erişilmesi ile ilgili olduğunu belirlemektedir (1995:10).

Bilgi teknolojileri, bilgiyi elde etmek ve sunmakta kullanılan bilgisayarları, bilgisayarları birbirine bağlayan kabloları ve ağlarını, yazıcıları, telefonu, radyoyu, televizyonu, elektronik uydu iletişimini ve benzer teknolojileri içermektedir (Maddison ve Dartnon, 1996:12). Bir başka deyişle bilgi teknolojileri, bilginin edinilmesi, analizi, saklanması, yeniden kullanıma sokulması, dağıtılması ve kullanılması için kullanılan elektronik sistem ve mekanizmalardaki (bilgisayar ve iletişim teknolojileri) en son gelişmelerdir (Buhalis, 1998:410).

Bilgi teknolojileri durağan bir kavram değildir. Her gün yeni teknolojiler ortaya çıkarken, yeni donanım ve yazılımlar geliştirilmekte, bu teknolojiler, iş hayatında, hem kişilere hem de işletmelere yeni fırsatlar vermektedir. Bilgi teknolojileri alanında son yıllarda hızlı bir gelişim

yaşanmış, donanımlar küçülmüş, inanılmaz oranda ucuzlamış, yazılım ve donanımların kullanım kolaylığı geliştikçe daha çok insan ve örgüt tarafından kullanılabilir duruma gelmiştir. Makro ekonomi düzeyde bilgi teknolojileri, küresel pazarda işletmelerin rekabet edebilirliğini tanımladığından, bölgelerin gelişimi ve refah sağlayan aracı durumuna gelmiştir. Bilgi teknolojileri mikro ekonomik düzeyde ise stratejik ve operasyonel yönetimin bütün işlevlerine yanıt vermekte ve işletmelerin rekabet edebilirliğini artırmaktadır (Buhalis, 1998:410).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızlı gelişimi sonucunda orta çıkmış olan bilgi teknolojileri, bilginin üretilmesini, işlenmesini ve akışını daha kolaylaştırmakta, daha hızlı ve isteğe uygun bir biçimde iletebilmektedir. Bilgi teknolojileri donanım, yazılım ve veritabanı olmak üzere üç öğeye sahiptir.

1. **Donanım;** bilgisayarların fiziksel öğeler bütünüdür ifade eder. Donanım temel bileşenlerini; girdi çıktı birimi, ana işlem birimi, veri ve programlar için ikincil bellek ve tüm bu donanımlar ile kullanıcı arasında işbirliği sağlayan iletişim birimi oluşturur.
2. **Yazılım;** belirli bir sorunun bilgisayarda çözümü için ortaya çıkabilecek tüm koşullara göre uyarlanacak eylem ve işlemleri belirleyen, bilgisayarın kesinlikle uyacağı komutlar dizisidir. Yazılımlar, işletim ve sistem yazılımları olarak ikiye ayrılır. İşlem yazılımı, program dizinini yönetmek ve denetlemek için kullanılan hizmet yöntemlerinin bütünleşik toplamı, koleksiyondur. Sistem yazılımları ise donanıma ait alt unsurların işlemlerini, ana ve yardımcı bellek arasındaki hareketi kontrol eder, çıktı ve merkezi işlem birimi arasında bilgi akışını denetlemektedir.
3. **Veritabanı;** uygulama yazılımları tarafından kullanılacak olan bütün verileri içerir (Türksoy, 1998:34).

Bilgi teknolojilerinin işletmeler açısından en önemli etkilerinden biri de, tüketicilerle daha bireysel ve kişiselleşmiş bir iletişim kurulmasını sağlaması ve bu sayede işletmelerle tüketiciler arasındaki ilişkinin şeklini

değiştirmiş olmasıdır (Daniels, 1994:12). Benzer şekilde bilgi teknolojileri, maliyetlerinin azaltılması, diğer işletmelerden farklılaşmayı geliştirmesi ile işletmelerin rekabet güçlerinin artırılması da sağlanmaktadır. Bilgi teknolojilerinin yaygınlaşması sınırların aşılmasıyla işletmenin farklı coğrafi bölgelerdeki tüketicilere ulaşma yolunu açarak işletmenin küresel ekonomiye dâhil olmasına da yardımcı olmaktadır.

5.2. İşletmelerde Bilgi Teknolojilerinin Uygulanması

Teknolojik gelişimlerin işletmeler tarafından kullanılması, teknoloji üretiminin temel amaçlarından birisidir. İşletmelerde teknolojik alanlardaki yeniliklerin izlenmesi, yönetim ve üretim süreçlerinde bu yenilikleri kullanma konusunda istekli olmaları, bu alanda rakiplerine karşı öncülük etmelerini sağlar. İşletmeler tarafından başlangıçta bordro düzenleme, envanter kayıtlarını tutma amaçlı olarak kullanılan bilgisayarlar, 1970'li yılların sonundan itibaren tasarımdan üretime, pazarlamadan müşteri ilişkilerine kadar pek çok alanda kullanılır duruma gelmiştir. Bilgisayarların boyutlarının küçülmesi, buna karşılık bilgi işleme kapasitelerinin her geçen zaman içerisinde artış göstermesi, fiyatların düşmesi, işlevsel yazılımların ortaya çıkması işletmelerde bilgisayar kullanımını vazgeçilmez hale getirmiştir. Günümüzde bilişim teknolojilerinin yeni ürün ve hizmetlerin geliştirilmesinden, satış ve satış sonrası hizmetlerin desteklenmesine, piyasa ve sektörlerle ilişkin öngörülerin gerçekleştirilmesinden, karar destek araçları sağlanmasına kadar farklı alanlarda etkileri olan kritik bir yönetim aracı olduğu ifade edilmektedir (Grossman, 1995:161).

1990'lı yıllarda iş dünyasında yaygın biçimde kullanılmaya başlanan başlıca bilgi teknolojilerini şu şekilde sıralamak mümkündür (Düren, 2000:61).

- Mikrobilgisayar ağları,
- Grup çalışması yazılımları (Groupware),
- İlişkilendirilmiş veri tabanları,

- Taşınabilir kişisel bilgisayarlar,
- Kablosuz iletişim (modem-cep telefonları...),
- Uydu haberleşmesi,
- Çoklu ortam (cd-rom, lazer disc....),
- Bilgisayar destekli üretim-tasarım,
- Telekonferans sistemleri,
- Sesli tanıma sistemleri,
- Elektronik fon ve para transferi,
- Elektronik posta,
- Elektronik veri alışverişi,
- İtranet,
- İnternet ve benzeri bilgi ağları.

Bilgi teknolojilerinin kullanımı, işletme yönetimine; karar verme ve kontrol faaliyetlerinde eşzamanlı, anında duruma hâkim olma ve strateji belirleme gibi çok önemli faydalar sağlamaktadır. Bu teknolojiler, işletme içinde ortamı saydamlaştırdığı gibi, işletmeyi dış çevreye açan bir avantaj da sağlamaktadır. "Online" sistemlerle işletmenin tedarikçileri ve müşterileri ile sürekli ilişki halinde kalması gerçekleştirilebilmekte, rakipler ve diğer dış unsurlardaki değişimler çok yakından ve anında izlenebilmektedir (Düren, 2000:62). Ancak bilgi teknolojilerinden beklenen avantajların oluşturabilmesi için üç önemli unsurdan söz edilmektedir:

1. Yüksek kalitede bilgi teknolojisi çalışanları,
2. Tekrar kullanılabilen bilgi teknolojisi altyapısı,
3. Yönetim ile bilgi teknolojisini kullanan personel arasında yoğun ve sağlam bir ilişki (Başoğlu ve Aydın, 1998:379).

Sonuç olarak işletmeler; etkin bir yönetim anlayışını, pazarda rekabet gücü kazanmayı ve kazanılan bu gücü sürdürülebilir kılmayı, hizmette kaliteyi yakalamayı, müşterilerle daha iyi ve kalıcı ilişkiler kurmayı, çalışan ve iş verimliliği arttırmayı amaçlıyorlarsa bu amaçlarına bilgi teknolojilerini kullanmadan ulaşmaları olası görülmemektedir.

6. İNTERNET

Dünyada meydana gelen hızlı teknolojik gelişmelerle, birey ve toplumun değiştiği, teknolojik cihazların hayatımızın vazgeçilmez bir parçası olduğu, insanlar arasında iletişimin çok kolay bir şekilde yapıldığı, dünyanın her tarafından da bilgiye ulaşma olanağının çoğaldığı görülmektedir (Karahan ve Çatı, 2001:30). “İnternet, birçok bilgisayarın birbirine ağlarla bağlı olduğu, dünya çapında, standart protokollerle bilgisayarlar arasında veri transferini sağlayan ve gün geçtikçe büyüyen bir iletişim ağıdır” (Kitchen, 1999:385). İnternet, insanların gün geçtikçe artan, üretilen bilgiyi saklama, paylaşma ve ona kolayca ulaşma istekleri sonrasında ortaya çıkmış bir teknolojidir. Bu teknoloji yardımıyla pek çok alandaki bilgilere insanlar daha kolay, ucuz, hızlı ve güvenli bir şekilde erişebilmektedir (Öztaş, 2002:193).

İngilizce açılımında İnternet, ‘International Elektronik Network’ anlamına gelmektedir. Oldukça geniş bir alana yayılmış bilgi ağlarının (WAN: Wide Area Network) birbirlerine bağlanmalarını ve bunların ortak kullanımını ifade etmektedir. İnternet ilk bakışta bilgisayar ağlarını andırmaktadır; ancak bildiğimiz ağ sistemlerinden en önemli farkı, temel amacın bir bilginin bir yerden başka bir yere taşınması değil bilginin bulunduğu yerde paylaşılması ve kullanımının sağlanmasıdır. İnternet büyük bir bilgisayar gibidir. İnsanlar arasında iletişimi kolaylaştıran, ekonomik, bu nedenlerle küreselleşme hızını arttıran en etkili araçlardan biriside İnternet olarak görülmektedir. “İnternet bu özellikleri ile bir bilgi denizine ya da giderek büyüyen bir kütüphaneye benzemektedir” (Erkan, 2003:15).

Teknolojik yeniliklerle beraber İnternet artık sosyal bir olgu haline gelmiş ve bu teknolojiyi kullanmayan işletmeler için gelecekte rekabet dinamiklerini kullanma şansı oldukça azalmıştır. İnternet erişiminde sektörel dağılım incelendiğinde ticaret, imalat ve hizmet sektöründe İnternet kullanımının yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Özellikle hizmet sektöründe bu oranın çok fazla olması, bu sektör açısından internetin önemini ortaya çıkarmaktadır. İnternet, günümüzün en popüler konularından

birisidir ve dünya genelinde her türlü bilginin çok çeşitli formatlarda bulunduğu bir bilgisayar ağı olarak tanımlanabilir (Türksoy, 1998:108).

“Bir çok bilgisayar sisteminde bilgiyi gizlemek önde gelen amaçlardan olsa bile internetteki temel amaç bilgiyi yaygın ve herkesin ulaşımına açık kılmak ve diğer kullanıcılarla paylaşmaktır” (Yozgat, 1998:76). Bu paylaşım genel olarak; iletişim, araştırma, iş ve eğlence olmak üzere dört temel aktivite üzerinde gerçekleşmektedir. Buna bağlı olarak İnternet iki farklı şekilde kullanılmaktadır. İlk olarak İnternet kullanıcıların bilgi edinmek için kaynaklarına eriştiği durumlarda bir veri kaynağı şeklinde hizmet verir. İkincisi ise İnternet ekonomik doğasından dolayı, işlem yapan ve işlemleri kolaylaştıran bir araç olarak kullanılmaktadır.(Walle, 1996:76).

Bilgisayarların birbirleriyle veri alışverişi ve ortak iş yapacak şekilde bağlanması ile oluşan bilgisayar ağları, bilgisayarların gücünü çok büyük boyutlara çıkarmıştır. Böylece ağların toplamından oluşan internet, bilgiye ve bilgisayar kaynaklarına küresel anlamda erişim sağlamaktadır. İnternet, web siteleri, organizasyonlar ve dünya arasında iletişimin sağladığı bir noktadır. Şirketler web siteleri sayesinde şirketin reklamını, halkla ilişkiler faaliyetlerini, müşteri istek ve şikayetleri doğrultusunda destek hizmetlerini, teknik danışmanlıkları, markaların tanıtımını, sponsorlukları ve online satışlarını gerçekleştirebilmektedir (Kitchen, 1999:391). Web sitesi aracılığıyla bir çok pazarlama, iletişim ve reklam faaliyetlerini gerçekleştiren organizasyonlar kendi yüzünü dünyaya gösterebilmekte, yeni müşteriler ve çalışanlar edinebilmekte ve yeni bağlantılar kurabilmektedir.

90'lı yıllardan itibaren dünyada yaygınlaşan internet, kısa sürede çok hızlı bir gelişim göstermiştir. İnternete bağlantı ücretleri düşmüş, teknolojik gelişmeler sonucunda, güçlü ve kullanımı kolay programlar ile internet aracılığıyla iletişim kurmak ve bilgi erişmek oldukça kolaylaşmıştır. Bir internet servisi olan World Wide Web; metin, ses, resim, film gibi multi-medya verilerinin bilgisayarlar üzerinden paylaşılmasına, yayılmasına ve erişilmesine imkan vermekte ve bu sayede de internet kullanıcı sayısında ve internetteki bilgi miktarında büyük bir artışa yol açmıştır (Acun, 2001).

İnternetin gerçekleştirdiği yeniliklerden bir tanesi de 2000 yılında ortaya çıkan WAP (Kablosuz İnternet Protokolü)'dür. Bu yenilik ilk kez Phone.com, Nokia ve Ericsson firmaları tarafından geliştirilmiştir. Bu teknoloji cep telefonlarının iletişim kapsamını genişletebilmek ve SMS ile bilgilere kısa yoldan ulaşmak gibi sebeplerle ortaya çıkmıştır. İlk önceleri birbirlerinden bağımsız olarak çalışan şirketler, daha sonra birleşerek Wap forum adındaki geliştirme merkezini oluşturmuşlar burada ortak bir platform kurarak WAP mobil ağlara yapılan eklentiler ve cep telefonu yazılımlarının bir üst boyuta taşınmasıyla SMS yerine kendi iletişim tabanlarını kullanmaya başlamışlardır (PC-Online, 2001:14).

7. OTEL İŞLETMECİLİĞİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN YERİ VE ÖNEMİ

Turizmin, bilgiye çabuk ve doğru şekilde ulaşmayı gerektiren bir hizmet endüstrisi kolu olmasının yanında seyahat ve turizm sektörü, doğası gereği bilgi teknolojisini kullanan en büyük sektörlerden biridir. Bunun temel nedeni ise bu sektörün zamana karşı oldukça hassas olması ve iletişime dayanmasıdır. Bilgi teknolojilerinin en önemlilerinden birisi 21. yüzyılın önemli bir göstergesi olarak adlandırılan internettir. Bu nedenle turizmin internetin en önemli kullanım araçlarından biri hatta en önemlisi olduğu söylenebilir. Bugün en önemli konu olan internete baktığımızda henüz yeterli gelişmenin sağlanmadığını görülmektedir. Buna karşın, internet üzerinden yapılan parasal işlemlerin yani para karşılığı mal ya da hizmet alınan işlemlerin yüksek oranda turizm sektöründe yapıldığını görülmektedir. Buna rağmen, bugün turistik bir amaçla yer değiştirenlerin son derece az bir bölümü internet aracılığıyla bunu gerçekleştirmektedirler. Büyük bir bölümü ise klasik biçimde tur satın almaya devam etmektedir. Turistik ürün, seyahat, konaklama ve diğer çekiciliklerin bir bütünü olup bunların istenilen zamanda bir araya getirilmesi ancak etkin haberleşme ve koordinasyon ile sağlanabildiği gibi, ortaya çıkan ürünün duyurusunun yapılması da temel bir zorunluluktur. Turistik ürünlerin yapısı gereği üretilip depolanarak

saklanması mümkün olmadığı için, yapılması gereken tek yol üreticiler, araçlar ve tüketiciler arasında bilgi transferini sağlayacak etkin bir iletişim ağının kurulmasıdır. Bu nedenle bilgi ve iletişim teknolojisi turizm sektörünün lokomotifleri olarak da adlandırılabilir (Çoban, 2002:149).

İşletmelerin, elektronik web sayfalarında müşterilerine sunduğu hizmetler; ürünleri hakkında bilgiler, teknik açıklamalar, basında yayınlanan bilgiler, işletmenin mesajları, yönetici mektuplarını kullanma önerilerinin, satış sayfaları ve aracı, perakendecinin yer ve adreslerinin ve benzer bilgiler şeklinde belirtilebilir. Kısacası, işletmeler, internet üzerindeki web sayfaları; sahip oldukları özellikleri içeren ekran sayfalarıdır. Bir pazarlama ve reklam aracı olarak bu sayfalar ilişkilerini köklü olarak değiştirebilecek potansiyele sahiptir (Korkmaz, 2000:34). “Hızlı gelişen ve yaygınlaşan internetten etkin olarak yararlanmayı amaçlayan ve uygulayan turizm endüstrisi, interneti öncelikle tanıtım ve reklam amaçlı yapılandıran internet siteleri, bir süre sonra Online rezervasyon yapılması amacıyla kullanılmaya başlanmıştır. İnterneti kullanarak turizm hizmetlerinin tanıtımını ve satışını amaçlayan birçok sistem kurulmuştur. Worldres, Hotelsonline, All-hotels, Lastminute, Ekspedia, Travelweb, hotelbank, internette çalışan benzer rezervasyon sistemlerinden birkaç tanesidir” (Kozak ve Yolal, 2001:36).

Teknolojik gelişmeler, turizm hizmetlerini satın alırken tüketicilerin üzerinden fazlaca durmadığı pazarlama çabalarına daha fazla şans verir ve bunları destekler. Bu gelişmelerden tam olarak yararlanabilmek için seyahat ve turizm pazarlamacıları bir yandan klasik satış yöntemlerini seçerken, bir yandan da hızlı teknolojik değişiklikleri yakından takip etmektedirler. Bilişim teknolojilerindeki gelişmelerin işletmelere sağladığı faydalar, gün geçtikçe daha fazla otel işletmesinin bu faydalardan yararlanmak amacıyla internet aracılığıyla, pazarlamaya faaliyetlerine yönelmelerine neden olmuştur. Otellerin kendilerinin ya da özel olarak bu konu ile uzman şirketlere hazırlattıkları web sayfalarında yer alan otel bilgileri arasında; otel tanıtımı, işletmeyle ilgili yeni hizmetler ve duyurular, e-posta, online rezervasyon seçeneği, özel promosyonlar sayılabilir (Wei ve diğ., 2001:44).

İnternette web sayfaları yerleştirerek, ürün veya hizmetin tanınmasına katkıda bulunmak mümkündür. Özel uygulamaların arasında yer alan kataloglar konusunda, web sayfaları oldukça pratik çözüm olarak ortaya çıkarmaktadır. Maliyetleri gerek basım gerek dağıtım aşamalarında bir hayli yüksek olan alışveriş katalogları ya da ürün katalogları, web sayfaları halinde daha düşük maliyetler ile hazırlanabilmektedir. Bu şekilde hazırlanan web katalog sayfaları tüketicilere, hem katalogun sadece kendilerine gerekli kısmına erişebilmelerine ve kendileri için bir kopya bulundurabilmelerine olanak sağlamaktadır. Bunlara ek olarak, web sayfaları çevreciliği ve doğa koruması çalışmalarını desteklemekte, iletişim için elektronik bağlantıları kullandığından gereksiz kağıt israfını azaltmaktadır (İçöz ve diğ. 1999:38).

CRS (Computerised Reservation Systems) adı verilen bilgisayarlı rezervasyon sistemleri, bilişim teknolojileri alanında meydana gelen gelişmeler ışığında ortaya çıkmıştır. CRS'ler; bir turizm organizasyonunun verilerini yönetmesini ve bunları dağıtım kanalı ortaklarıyla paylaşmasını sağlayan bir veritabanlarını oluşturur. CRS'ler; tüketicilerin gidecekleri yerler, tur paketleri, seyahat ve konaklama hizmetleri veren işletme seçenekleri arasında kıyaslama olanağı sağlayarak, müşterilerin kendilerine en uygun tercihi yapmalarını sağlayarak müşterilere yardımcı olur (Buhalis, 2001:33).

Otel işletmeleri için internet; reklam ve tutundurma çabalarının küresel anlamda yapılmasına etkili bir araçtır. İnternet sayesinde rezervasyon için gerekli olan haberleşme maliyetleri en alt düzeye indirilmektedir. Diğer uluslararası dağıtım kanallarına katılma gerekliliğini azaltmakta ve pazarlama maliyetini düşürmektedir. Günümüzde pek çok otel internet üzerinden rezervasyon kabul etmekte olup bu teknolojiyi kullanmayan otellerin büyük çoğunluğu ise yakın gelecekte internet üzerinden rezervasyonu yapabilme hazırlığındadır (Kozak ve Yolal, 2001:136). İnternet, seyahat acentesi ve tur operatörü gibi aracı kuruluşlara bağımlılığın azaltılmasına katkı sağlamakta ve tüketicilere doğrudan otel

işletmelerine ulaşabilme olanağı sunmaktadır. Böylece internet konaklama işletmeleri için doğrudan dağıtım seçeneği haline gelmektedir. İşletme yöneticileri sitelerinde sundukları ürünler hakkında çok detaylı bilgiler sunmakta, tüketicilere alternatif ürünler arasında karşılaştırmalar yapabilme olanağı sağlamakta, tüketicilerin doğru karar vermelerine ve doğrudan satın almalarına yardımcı olmaktadır. Buna bağlı olarak otellerin web sitelerinde verdikleri hizmetler çeşitlilik göstermektedir. Bunlar; online rezervasyon, e-mail hizmeti, forum sayfası bulundurma, resim ve slayt gösterimi, sık sorulan sorular (FAQ), sadece web sayfası yayınlama, video yayınları, eş zamanlı yazılı ve sözlü görüşme, farklı yabancı dillerde bilgilendirme, online ödeme yapabilme, promosyon uygulamaları, iş görenlere yönelik bilgiler, online iş görüşmeleri, online işe alma ve yerleştirme uygulamaları olarak sınırlandırılabilir. İşletmelerin ilk web sayfası uygulamalarına bakıldığında bunların birer broşür niteliğinden ileri gidemediği görülmektedir (Connoly, ve diğ.,1980: 44). Bu nedenle bütün uygulamaları gerçekleştirmek için otel işletmelerinin yeterli donanıma sahip olmaları gerekmektedir.

Bilgisayar teknolojisi ve internet seyahat endüstrisinde önemli değişiklikler yaratmak için çaba sarf etse de bu yeniliğin geleneksel acentelerle rekabet halinde olan doğrudan pazarlamanın genişlemesine kaçınılmaz bir şekilde yardım edeceği ortadadır. Doğrudan pazarlama en iyi taktik olmadığı gibi her zaman en iyi stratejik seçim de değildir; mevcut dağıtım sistemiyle birleşmek ve güçlenmek mantıklı bir seçim ve en iyi strateji olacağı görüşü ağırlık kazanmaktadır (Walle, 1996:74).

Teknolojik alandaki gelişmeler bütün işletmeleri etkilediği gibi otel işletmelerini de etkilemekte otellerin; ön büro, muhasebe, arka ofis, yiyecek içecek, insan kaynakları, satış pazarlama, teknik servis, kat hizmetleri (housekeeping) ve güvenlik departmanlarında yoğun bir şekilde bu teknolojiler uygulanmaktadır.

Gelecekte turizm işletmesi yöneticilerinin bu teknolojilere ilişkin bilgi ve beceri yeteneklerinin en üst düzeyde olmasını zorunlu olacaktır. Çünkü otel işletmelerinde ve genelde turizm işletmelerinde, gerek internet gerekse

diğer bilgi teknolojilerinin performans gelişimine katkısı, genel olarak yönetim, özel olarak bilgi teknolojisi sistemlerinin kuruluşu ve işleyişiyle ilgilidir. (Kozak ve Yolal,2001:136).

7.1. Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Düzeyleri

Genel olarak işletmelerde alınması gereken kararlarda, karar verme süreci bir yönü ile Yönetim Bilişim Sistemi'ne (YBS), bir yönüyle de alınacak kararların uygulanmasıyla ilişkilidir. Karar sürecinde kullanılan bilgi ve bunu sağlayan sistem konusunda şu önemli konuyu vurgulamakta yarar vardır; işletmelerde verilen kararların hemen tamamı gelecek ile ilgili oldukları halde bu kararların verilmesi halinde kullanılan bilgilerin büyük bir kısmı geçmişte alınmış olan bilgilerdir. Bu nedenle karar verici açısından önemli olan, karar vermede geleceğe dönük bilgileri kullanmaktır. Bu da çeşitli niteleyici tahmin yöntemlerinin kullanılması ile mümkün olmaktadır (Koçel, 1998:54). İşletmelerdeki bilgi teknolojilerinin örgüt yönetimine katkıları, genel olarak operasyonel, yönetsel ve stratejik olmak üzere, örgütsel düzeylerin her birinin spesifik ihtiyaçlarına özgü tasarlanan, yönetim destek sistemleri başlığı altında toplanan bilgi sistemleri ile gerçekleştirilmektedir (Bensghir-Kaya, 1996:53).

Otel işletmeleri de ürettiği soyut hizmet özellikleri ve üretilen ürünün hemen müşteriye sunulması gerekliliği gibi özellikleriyle YBS'nin çok sık kullanıldığı bir sektördür. YBS'e göre çeşitli birimlerde ortaya çıkan verilerin ihtiyacı olan tüm bölümlere ulaştırılması gerekir. Otel işletmelerinde yönetim bilgi sistemine dâhil başlıca departmanlar; ön büro, muhasebe, arka ofis, yiyecek içecek, insan kaynakları, satış pazarlama, teknik servis, kat hizmetleri (housekeeping) ve güvenlik departmanlarıdır. Bu departmanlar arasında veriler günlük işlemler için bilgiye dönüştürülürken, diğer bir bilişim sistemi alt seviye yöneticilere rapor sağlar, bir başka tipi de tepe yöneticilere stratejik açıdan karar verme sırasında destek sağlamaktadır. İşletmelerde

kullanılan bilişim sisteminin örgütün her seviyesine hizmet verebilmesi için her seviyenin ihtiyaçları farklı olacağından esnek olması gerekmektedir. Otel işletmelerinde, bütün departman çalışanları işlerini bilgisayar ortamında gerçekleştirmektedirler. Ön büro, muhasebe arka ofis, satış ve pazarlama departmanında bilgisayarsız bir çalışma süreci düşünülmeyeceği gibi, insan kaynakları ve yiyecek-içecek, kat hizmetleri, teknik servis, güvenlik departmanlarında da artık aynı öneme sahip olmaktadır. Bu departmanla da üst yönetim, işlerin planlanması ve kontrolü için, orta ve alt düzeylerden gelen bilgileri kullanarak bilişim sistemleri sayesinde stratejik kararlar almaktadır.

Otel işletmelerinde çalışan, orta düzey personel, örgütsel kaynak olarak, bilginin yönetilmesi, işlenmesi, kullanılması için, üst yönetime raporlar ve operasyonel düzeylere iş bilgileri sağlamak için bilişim sistemlerini kullanmaktadır. İş akışı açısından emek yoğun bir sektör olduğu için endüstri işletmelerinden farklı olarak düşünülen otel işletmelerinde alt düzeyde işleri gerçekleştiren personelin bilgi sistemlerini çok fazla kullanmadıkları düşünülmektedir. Günümüzde teknik servis, kat hizmetleri ve güvenlik departmanları alt düzey çalışanları bile sisteme girerek günlük işlerini tamamlamaktadırlar. Örneğin; yiyecek-içecek departmanında, mutfak elemanları, servis görevlileri dahi bu sisteme göre sipariş almakta, sipariş giriş ve çıkışlarını yapmaktadırlar. Teknik serviste çalışanlar şefler tarafından bildirilen görevlerini sistem sayesinde öğrenip, işlerini tamamlayınca sisteme girip onaylamaktadırlar. Kat hizmetlerinde ise yine temizlik çalışanları, ön büro bağlantılı sistemden boş oda bilgilerini almakta, işlerini tamamladıklarında sisteme girip onay vermektedirler. Güvenlik departmanı çalışanları otel içinde gerçekleşen sistemden kendileri için gerekli bilgileri alarak çeşitli raporların oluşmasını ve rutin güvenlik işlerini bu sistemler sayesinde yapmaktadırlar.

Otel işletmeleri kullandıkları bilgi teknolojileri sayesinde bilginin elde edilmesini, verimli personel yönetiminin ve iş süreçlerini kolaylaştırılmasını sağlamaktadır. İşletmeler için bilişim sistemi tasarımı ve

gerçekleştirilmesinin amacı, veri işleme ve yönetime gereken raporların hazırlanmasında ve müşterilerin aldıkları hizmette en yüksek tatminin sağlanmasıdır. Otel işletmesinde çalışan tüm personelin bulunduğu ve ilgili olduğu departmanlardaki bilişim sistemlerini yoğun kullanımı kapsamlı bir personel eğitiminin de yapılmasını zorunlu kılmıştır. Otel işletmeleri, kullandıkları sistemlerinde meydana gelen teknolojik yenilikleri ve değişimleri personeline yoğun eğitimlerle verebildikleri ölçüde başarılı olurlar. (Bensghir-Kaya, 1996:54).

Otel işletmelerinde etkili bir YBS'nin oluşturulması için, önce yönetimin ihtiyaçları belirlenmeli daha sonra da aşağıdaki fonksiyonlar işletmenin yapısına göre planlanmalıdır (Kasanava ve Cahill, 1992:92);

- İş kaynaklarında iç kontrol ve operasyonların düzeyinin artırılması,
- Yönetici ihtiyaçlarının zamanında ve kapsamlı üretilmesi,
- Yönetim kırtasiyesinin ve uygulama masraflarının azaltılması, bilgi transferinin ve kayıt prosedürlerinin kolay ve elverişli duruma getirilmesi.

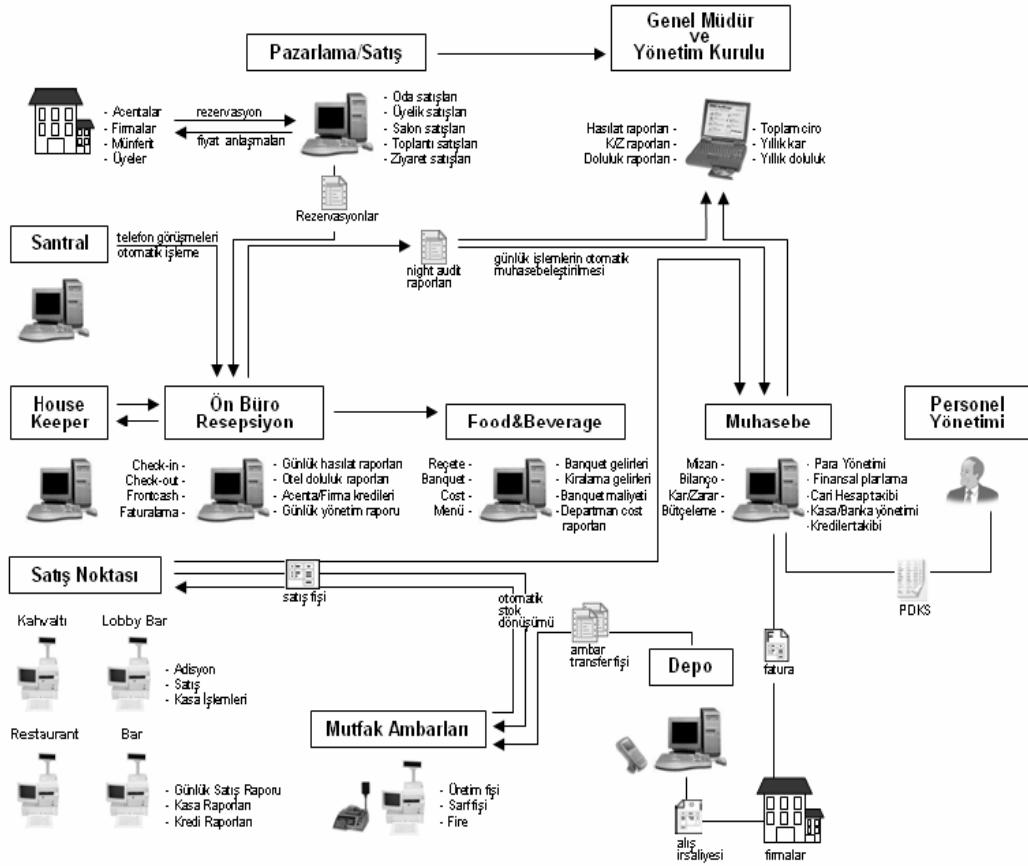
Bu fonksiyonların başarıyla uygulanabilmesi için, bir çeşit bilgi süreç teknolojisi ve karar destek sistemleri kullanılmalıdır. Bilgi süreç teknolojisi, bir rezervasyon sistemi, ön büro modülü, satış noktası sistemleri, muhasebe ve satış uygulamalarını bünyesinde barındıran, veri aktarımını sağlayan bir iletişim süreci üzerine oluşturulmuştur.

7.2. Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanım Alanları

Otel İşletmelerinde kullanılan bilgi teknolojileri; müşteri servisini iyileştirme, genel işleyişi geliştirme, otel gelirlerini artırma, maliyeti düşürme personelin işlerini kolaylaştırarak zamandan tasarruf amacıyla uygulanmaktadır. Bunun da ötesinde pek çok çalışma bilgi teknolojisi kullanımıyla rekabet avantajının gelişmesi arasındaki olumlu ve belirgin ilişkiyi göstermektedir. Konaklama endüstrisinin içerdiği teknolojik yeniliklerin derecesi açık bir şekilde belli değildir. Otel işletmeleri açıktan olaya yaklaşıldığında ise, bilgi teknolojilerindeki gelişmelerin sektöre çok hızlı bir biçimde girdiği görülmektedir. Otel içindeki online rezervasyon, satış- pazarlama, konaklama, ön kasa, telefon, oda içi hizmetler, güvenlik, enerji, yiyecek içecek, muhasebe, satış noktaları, stok kontrolü, robot bar alt sistemlerinden oluşan "Bilgisayarlı Otel Yönetim Sistemleri" bunun en büyük göstergesidir. Bu sistemler sayesinde, işletme içindeki bütün hizmetler ve bilgi akışı bilgisayarlar yardımıyla yapılmaktadır. Sayıları hızla artan otellerde müşterilerin otele giriş-çıkış işlemlerini kendilerinin yaptığı "Self Office Check-in/Check-out" sistemleri uygulanmaya başlamıştır. Bu sayede müşteriler otel giriş ve çıkışları kendileri yapmaktadırlar. İşletme dışında ise otel yönetim sistemlerinin, "Merkezi Rezervasyon Sistemleri" ve "Global Dağıtım Kanalları" ile olan bağlantıları görülmektedir.

Otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojileri, seyahat acentelerinde uygulandığı gibi sadece pazarlama faaliyetlerinde kullanılmamaktadır. Bölümlendirilmesi gerektiğinde otel işletmelerinde bilgi teknolojileri uygulamalarını üç kategoride değerlendirebilir. Bunlar, otel otomasyon sistemleri, otel yönetim sistemleri, müşteriye yönelik hizmetler ve tanıtım, pazarlama, satış faaliyetleridir (Emeksiz, 2000:35).

Şekil 3. Sentez Delux Otel Yönetim Sistemi



Kaynak: Sentez Delux Otel Yönetim Sistemi Kullanım Kitapçığı, 2005.

Şekil 3'de örnek bir otel bilgi sistemi görülmektedir. Bu şekilde bilgi sistemi ön büro ve resepsiyon tabanlı olarak işlemektedir. Ön büro ve resepsiyon sistemin beyni konumundadır. Otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinden yararlanabilmek ve faaliyetleri bu sistem üzerinden yürütebilmek için, ön büro tabanlı bir bilgi sisteminin kullanılması kaçınılmazdır.

7.2.1. Ön Büro Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı

Ön büro bölümü, otele gelen müşterilerin kayıt (check in) ve çıkış işlemleri (check out) süresinde odalar ve müşteri bilgileri hakkında bilgi akışının yürütüldüğü bölümdür (Walker, 2004:714).

Teknolojik gelişmelerin turizm sektöründe en çok etkisini gösterdiği ve birçok işletmenin merkezi olan ön büro, otel yönetim sisteminin bilgi merkezidir. Otel işletmelerinde, müşteri bilgi teknolojileri ile etkileşim içinde olduğu bölümlerden biri olan ön büro bölümü, oda satışının yapıldığı ve işletmedeki departmanlar arası ve diğer bütün bilgi akışının yönetildiği bölümdür (Öğüt ve diğ, 2003:164).

Ön büroda bilgisayar kullanımı yapılması gereken işi pek değiştirmese de, personelin yaptığı birçok işi bu işleri yaparken harcayacağı zaman kaybını ve doldurduğu belgeyi ortadan kaldırmıştır. Kullanılan form sayısı en aza inmiştir. Zamandan ve kırtasiye masraflarından büyük ölçüde tasarruf sağlanmıştır. Personel asıl işi olan satış ve müşteri ilişkileri konusuna daha fazla yoğunlaşma imkânı bulmuştur. Konaklama işletmeleri için çeşitli paket programlar hazırlanmıştır. (Solimann ve Spooner, 2000:50).

Ön büro yönetim sisteminde müşterinin rezervasyon yaptırmasıyla birlikte sistem devreye girer. Rezervasyonlar münferit alınabildiği gibi grup olarak alınabilmekte ve rezervasyon girişleri ve kayıtlar buna göre yapılmaktadır. İstenildiğinde rezervasyon yaptıranların listeleri değişik istekleri karşılayacak biçimde düzenlenebilmektedir. Rezervasyonların onaylanmasıyla birlikte oda blokajları yapılabilmektedir. İsterlerse müşteriler işletmenin sistemi buna uygunsa web sitesi üzerinden rezervasyonlarını yaptırabilirler. Yapılan bu rezervasyonlar da ön büro yönetim sisteminin içerisinde ilgili veritabanında depolanır. Yine bu sistemlerde rezervasyon değişiklikleri veya iptalleri çok süratli bir şekilde yapılabilir. Sistem yöneticisi tarafından sistem kullanıcıları için yetkilendirme yapılarak sistemin güvenliği de sağlanır (Kantarıcı, 2004:74). Ön Büro Yönetim Sistemleriyle Otelde;

- Beklenenler, ayrılacaklar listeleri,
- Oda bakiye listeleri,
- Oda durum tabloları,
- Beklenen rezervasyon raporları,
- Oda değişimi listeleri,
- Ön kasa işlemleri,

- Oda planları ve durumları,
- Acentalarla ilgili işlemler,
- Dövizli işlemler,
- Folyo ve fatura işlemleri,
- Müşteri mesajları,
- Kat hizmetleri mutabakat işlemleri,
- Telefon görüşmeleri listeleri

v.b gibi çok sayıda işlem yapılabilir ve listeler alınabilir.

Ön büroda kullanılan bir resepsiyon modülü, konuk rezervasyonları ile ilgili düzeltmeleri ve önceden hazırlanan konuk kayıt kartlarının, konuk isim ve oda numarasına göre kolayca düzenlenmesini sağlar. Konuklarla ilgili bilgiler sistemden geri çağırılarak gerekli olan bilgilerle her konuğun girişi yapılır. Bu sistem sayesinde konuklarla ilgili tüm bilgilere sahip olan ön büro personeli oda tahsisini konuğun memnuniyet düzeyinin en yüksek olacağı uygun bir biçimde gerçekleştirebilir. Sistem temelde konuk harcamalarının, dosyalara işlenmesini ve tüm gelir raporlarının alınıp kontrol edilmesini sağlar. Ön kasa modülünde işlemler, sistem kapsamında yer alan check-out işleminde konuk hesabının ödemesinin gerçekleştirilmesiyle başlar. Sistem bu işlemi hızlı ve düzenli bir biçimde yaptığı gibi konuklara farklı ödeme seçenekleri de sunar. Ayrılan konukların ödenmemiş hesapların ise konuk faturalarında gösterilmek üzere ilgili hesaplara aktarır.

Ön kasa modülünde ayrıca müşterilerin kendi paraları Türk Lirası cinsinden bozdurulur. Bütün bunların dışında, sistem sayesinde otelde kalmayan ancak diğer otel hizmetlerinden (restoran, bar, havuz, vb.) faydalanan müşteriler içinde müşteri dosyası açılarak ve otel çıkışlarında yaptıkları harcamaların faturalarının hazırlanması da bu sistem sayesinde yapılır (Şener, 2001:235).

Teknolojinin gelişmesi ile birlikte otel işletmelerinde karşılaşılan sorunlar ve müşteri memnuniyeti doğrultusunda geliştirilen birçok ön büro yönetim programıyla, konaklama işletmeleri; rezervasyon, resepsiyon ve ön

kasa işlemlerini sağlıklı bir şekilde yürütmektedir. Ön büroda kullanılan bilgi teknolojileri, hem resepsiyon, rezervasyon, ön kasa işlemlerini içerir, hem de müşterinin işletmede yaptığı her türlü harcamanın kaydedildiği müşteri hesabının tutulmasını sağlar. Departmanlar arası koordinasyon bu sayede sağlanmış olur. Otel bilgi sistemleri ön büro ve modüller atamada kullanılır. Bu sistemler, işletmenin müşterilerine sunduğu resepsiyon hizmetleri için rezervasyon işlemlerinin yapılmasına ilişkin bilgisayar uygulamalarını kapsar. Günümüzde ayrı bir sektör olarak değerlendirilebilecek "Merkezi Rezervasyon Ofisleri", konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri, araba kiralama firmaları ve müşteriler arasındaki rezervasyon iletişimini sağlayan organizasyonlardır. Bu ofisler, verdikleri hizmet karşılığında genellikle işletmelerden belli bir komisyon alırlar. Sistem sayesinde, tüm dünya iletişim ağıyla sarılmış olup, tüm ülkeler rezervasyon alanında adeta birleşmiş durumdadırlar (Türksoy, 1998:13).

7.2.2. Yiyecek İçecek Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı

Konaklama endüstrisinde yer alan işletmeler, müşterilerine konaklamanın yanı sıra, yiyecek içecek hizmetleri de sunarlar. Yiyecek içeceklerin dayanıksız olması, hazırlandıkları anda tüketilmelerinin gerekmesi gibi nedenlerle bu hizmetlere ilişkin faaliyetlerin yönetimi ve kontrolü son derece zordur. Otel işletmelerinde bulunan "Yiyecek İçecek Yönetim Sistemleri" üretim ve kontrole dayalı acil ihtiyaçlara cevap verebilecek ihtiyaçlar doğrultusunda geliştirilen bilgisayar uygulamalarıdır (Türksoy, 1998:85).

Yöneticilere, maliyeti azaltma ve karı arttırma konusunda yardımcı olan yiyecek içecek bölümü, yöneticilerin verilere kısa sürede ulaşmasını sağlayarak işletmenin kaliteli ve verimli hizmet vermesini, iş süreçlerindeki niteliklerin yükseltilmesini, satın alma, stok ve envanter planlamasını,

kontrolünü, mönü yönetimini ve maliyet analizlerinin etkinliğini arttırmaktadır (Poon, 2002:55).

Otel işletmelerinde, yiyecek içecek bölümünde kullanılan bilgi teknolojileri sayesinde aşağıda belirlenen uygulamalar gerçekleştirilmektedir (Öğüt ve diğ., 2003:203).

- Yönetime daha hızlı ve doğru bir bilgi sağlama,
- Gelir ve maliyet kontrol,
- Geleceği planlama,
- Personel planlaması yapabilme,
- Üretim süreçlerinin en iyi şekilde düzenlenmesini sağlama,
- Satış noktalarında yapılan bir satışı anında konunun ön kasada bulunan dosyasına işleme,
- Stok kart tanımları, maliyet analizi, fatura takibi ve ambarlara göre gerçek stok durumu takibi yapabilme,
- Nakit girişlerini kontrol altına alma, siparişleri daha etkin gerçekleştirme, stoktaki mallarla ilgili kontrol ve denetim işlemlerini kolay ve hızlı bir şekilde yapabilme,
- Basitlik, kolay takip, hız ve kaçığı önleyerek güvenliği sağlama,
- Günlük satışları ve raporları istenilen anda görebilme,
- 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,
- Stok takibi yaparak, istatistik bilgileri çıkarabilme,
- Hazırlanan detaylı personel raporları ile performans denetleme olanağı sunmaktadır.

7.2.3. Muhasebe Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı

Bilgilerin kayıt ederek ve sınıflandırıldığı muhasebe asıl olarak bir bilgi sistemidir. İstenilen bilgilerin hazırlanmasında en önemli araç, açılmış olan alt hesaplardır. Bilgisayar ve muhasebeye yönelik programların temel çıkış noktası da bilginin bir kez girilmesi ve aktarımların program tarafından

otomatik olarak yapılmasının sağlanmasıdır. Muhasebede bilgisayar kullanımı, bilgisayarların ilk kullanım alanlarından bir olarak ortaya çıkmıştır. Karmaşık ve sıkıntılı bir dizi işi, önemli ölçüde bilgisayarlara yüklemek, işletmeler için oldukça rahatlatıcı ve pratik olarak görülmüştür. Muhasebe yazılımları, iş yükünü azaltan ve buna bağlı olarak da muhasebeden sağlanan bilgileri artıran bir nitelik taşımaktadır. Girilen bilgilerden bir veri havuzu oluşmakta ve istenilen bilgiler bu veri havuzundan kolayca sağlanmaktadır.

- Yevmiye (günlük) ve Defter-i Kebir (büyük defter) kayıtlarının yapılması,
- Çek, senet, demirbaş defter kayıtlarının yapılması,
- Kasa defterinin tutulması,
- Personel maaş ve özlük kayıtlarının tutulması.

Günümüzde pek çok muhasebe yazılımı otel işletmelerine yaygın bir destek sağlamaktadır. Otel işletmelerinde muhasebe bölümü; konuk hesaplarının tutulduğu, nakit yönetiminin yönlendirildiği, finansal raporlarının hazırlandığı, çalışanların ücret bordrolarının düzenlendiği ve ayrıca işletmenin dönen ve duran varlıklarının muhasebeleştirildiği, özetle otelin mali yönden sevk ve idare edildiği departmandır. Günümüzde otellerin muhasebe departmanında yapılmakta olan pek çok işlem bilgisayar sistemleri sayesinde gerçekleştirilmektedir. Bu çerçevede tipik muhasebe sistemleri; tahsil edilecek hesaplar modülü, ödenecek hesaplar modülü, bordro modülü, stok modülü ve finansman modülünden oluşur. Ayrıca bu sistem sayesinde, işletmenin faaliyetleri sonucunda kontrolün sağlanabilmesi mümkün olmaktadır.

Muhasebe departmanında bilgi sistemleri sayesinde yapılabilecek işlemler ise aşağıda belirtilmiştir (Türksoy, 1998:100);

- Departmanlardaki satış noktalarından, satışlarla ilgili kayıtların hemen ve otomatik yapılması,
- Müşteri kredi limitinin kontrolünün kolaylaşması,

- Detaylı müşteri hesap raporları hazırlanması,
- Gece kontrolü esnasında hesap özeti otomatik olarak gerçekleştirilmesi,
- Müşteri hesaplarının kaydedilmeden önce kredi limitinin otomatik kontrolü,
- Otelin günlük ve büyük defter kayıtlarının tutulması, personel maaş bordrolarının hazırlanmasıdır.
- Ayrıntılı olarak müşteri hesap dökümlerinin alınması,
- Müşteri ve satıcı hesaplarının muhasebe hesabına uyumunun sağlanması ve otomatik olarak muhasebe fişlerinin kesilmesi,
- Banka işlemlerinin takip edilmesi,
- Muhtasar, KDV beyannamelerinin düzenlenmesi,
- Amortisman işlemlerinin yapılması gibi manuel olarak takibi ve entegrasyonu çok zor işlemler muhasebe yazılımlarıyla oldukça kolay ve işlevsel olarak yerine getirilir.

Otel muhasebe sisteminin diğer bir özelliği de konukların otelin değişik satış noktalarında (restoran, bar) yapmış oldukları harcamaların, bu noktalardaki terminaller vasıtasıyla anında ön kasaya iletilerek müşteri dosyasına işlenmekte ve her an konunun ayrılabilmesi olasılığına karşı hazır tutulmaktadır (Şener, 2001:256).

7.2.4. Kat Hizmetleri Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı

Otel işletmeleri gelirleri içerisinde, oda satışı gelirleri birinci sırada yer almaktadır. Bu nedenle de odanın satılmaması, işletme açısından stoklanması mümkün olmayan önemli bir gelirin kaybına neden olur. Otel yöneticileri ise bu olumsuz durumu önlemek için sürekli olarak doluluk oranlarını en üst seviyede tutma çabası içinde olurlar. Ön büro departmanının satışlarının devamlı kılması için kat hizmetleri bölümünün müşteri tarafından boşaltılan odaları kısa süre içerisinde temizleyerek yeni müşteriler için satışa hazır hale getirilmesi ve bu durumu da anında

resepsiyona bildirmesi gerekir. Bu da ancak bilgisayar sistemlerinin kullanılması ile mümkün olabilmektedir.

Kat hizmetleri departmanında bilgisayar sistemlerinin kullanılmasının otele sağladığı en önemli kazanç ön büro ile kat hizmetleri arasındaki iletişimin hızlı, etkin ve verimli olarak gerçekleştirilmesidir. Bu iletişimin sağlanması ile kat hizmetlerinde yapılan çalışmaların sonuçları ile ilgili bilgiler anında ön büroya aktarılacak ve ön büroda meydana gelen değişiklikler de anında kat hizmetleri departmanından izlenebilecek ve bu değişikliklere bağlı olarak yapılması gereken işlemlerde zaman kaybı olmadan yerine getirilebilecektir. Kat hizmetlerinde kullanılan sistemle şu işlevler yerine getirilir (Türksoy,1998:67);

- Kullanılabilir oda tanımları,
- Check-in sırasında, rezervasyon yapılan odanın tahsisi,
- Otelde konaklamayan müşteri bilgilerinin saklanması,
- Kat hizmetleri işlemlerinin organizasyonu,
- Yardımcı hizmetlerin sunulması,
- Yönetim için gerek duyulan raporların hazırlanması.

Kat hizmetleri görevlileri sayesinde yerine getirilen bu işlevler; oteldeki tüm odaların boş, dolu, kirli, temiz, bloke olması gibi durumlarını resepsiyon görevlilerine aktarılmasını sağlar ve resepsiyon tarafından bu odanın yeniden müşterilere verilerek doluluk oranının artışı sağlanmış olur. Ön büro departmanı bu bilgilere göre gerekli rezervasyonları ve oda satışlarını gerçekleştirir ve bu konular ile ilgili raporlarda bilgisayar ortamından alınır. Bu raporda şunlardır (Şener, 2001:243);

- Genel kat yönetim raporları,
- Oda durum raporları,
- İş görenlerin verimlilik raporları,
- Odaların fiziki durumları,
- Malzeme ve donanım raporları,
- Teknik servis bakım raporları.

7.2.5. Teknik Hizmetler Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı

Otel işletmelerinin büyüklüklerine göre çok sayıda odalarının bulunması, otellerin kapalı alanlarının fazlalığı ve bu alanların aydınlatılması, ısıtılması, havalandırılması ile birlikte 24 saat sıcak su temininin sağlanması, bu işlerin sorunsuz bir şekilde yürütülmesi açısından teknik hizmetler departmanında bilgi teknolojilerinin kullanılmasını gerektirmektedir. Otel işletmeleri gibi büyük ölçekli yapılarda enerji maliyetlerini kontrol etmek önemli bir maliyeti düşürmek anlamına gelmektedir ve teknik hizmetler bölümünde; Enerji Yönetim Sistemleri (Energy Management Systems/EMS) kullanılmasını gerekli kılmaktadır. Enerji Yönetim Sistemlerinin hedefi, işletmenin enerji tüketimini izleyerek, enerji maliyetlerini azaltmak ve otelin enerji yükünü minimize etmektir. Bilgisayara dayalı bir sistemle izlenen enerji maliyetlerinde %30 civarında bir tasarruf sağlanmakta ve bu nedenle de yaklaşık 200 odalı bir otelde bilgisayar sistemi üç yılda kendisini geri ödeyebilmektedir (Türksoy, 1998:82).

Enerji Yönetim Sistemi, oteldeki mekanik araç ve malzemenin otomatik olarak yönetilmesi için geliştirilmiş bilgisayara dayalı bir sistemdir. Bu sistemin programlanması yönetimin, sistemlerin açılış ve kapanış zamanını belirlemesini sağlar. Örneğin, toplantı salonunun saat 10.00 ile 14.00 arasında kullanılacağı bilgisayar aracılığı ile programlandığında bu saate kadar ve bu saatten sonra toplantı salonunda enerji tasarrufu sağlanmış olacaktır.

Otel işletmeleri açısından enerji yönetim sistemlerinin amaçları şu şekilde açıklanabilir (Şener, 2001:245);

- Isı kayıplarını en düşük seviyede tutmak,
- Isıtma ve havalandırma sistemlerini amaca uygun şekilde kullanmak,
- Sistemin ve ekipmanların çalışma periyotlarını verimli düzeyde tutmak,
- Ekipman bakımında etkinlik sağlamak,

- Aydınlatma sistemindeki kayıpların gözden geçirilmesi,
- Etkin ve verimli enerji kullanımını sağlamak için personel eğitiminin sağlanmasıdır.

7.2.6. Güvenlik Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı

Turizm sektöründe yer alan bütün işletmeler gibi otel işletmelerinin tümü için güvenlik büyük önem taşımaktadır. Bilgisayarlı güvenlik sistemi temelde yangın, hırsızlık ve saldırıları önlemek için geliştirilen caydırıcı ve anında müdahale özelliği olan sistemlerdir. Yangın önleme sisteminde bir merkezi kontrol ünitesi bulunur. Bu panelde; ısı, duman detektörleri, acil telefon ve alarm sistemleri, fışkiyeler, havalandırma fanları ve itfaiye ile direkt bağlantı vardır. Acil bir durumda bu sistemin hemen devreye girerek mevcut olayın büyümeden önlenmesi hedeflenir. Hırsızlık ve saldırıları önlemek için de elektronik kilitleme sistemleri, üst arama detektörleri kullanılır. Bu sistemlerin caydırıcı özelliği bulunmaktadır. Otel işletmelerinde güvenlik, üzerinde önemle durulması gereken konulardan biridir. Bu bakımdan da, müşterilerin can ve mal güvenliğini korumak ve onlara iyi bir hizmet sunulmasını sağlamak güvenlik departmanı için büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda otellerde uygulanan güvenlik sistemi uygulamalarına bakıldığında birbirleriyle bütünleşmiş, farklı sistemlerle karşılaşmak mümkündür. Bu sistemler:

- Yangın önleme sistemleri,
- Ürün koruma sistemleri,
- Kamera izleme sistemleri,
- Kart giriş sistemleri,
- Detektörlerdir.

Otel işletmelerinde güvenlikle ilgili elektronik kilitleme sistemleri ve değişik özellikte master kartlar bulunur. Bunlar ana kartlardır ve otelde bölümüyle ilgili kişilerde bulunan bu kartlar kişinin sorumlu olduğu yerdeki kapıları açmasını sağlar. Sözelimi kat hizmetleri departmanında

temizlenecek belirli odaların, kapılarını açabilecek master kartlar bulunurken, otelin güvenlik departmanında, otelin tüm kapılarını açabilecek master kartlar bulunabilir. Bazı kilit sistemlerinin tasarımları müşteriye “Lütfen Rahatsız Etmeyiniz” seçeneği de sunarlar. Bu sistemlerin bir başka özelliği de, müşteri tarafından odanın kapısı açıldıktan sonra elektronik sensörler yardımıyla odaya elektrik verilmesidir. Müşteri odadan çıkarken kartını alacağı için belirli bir süre sonra odanı elektriği kesilir bu sayede müşteri odada yokken açık unuttuğu elektronik cihazların kapatılması sağlanmış olur. Böylece enerji tasarrufu da sağlanmış olmaktadır. Günümüzde cep telefonları sayesinde artık, konaklama işletmeleri için telefon hizmetleri eskiden olduğu gibi önemli bir gelir sağlayan faaliyet kapsamından çıkmıştır. Fakat yine de konaklama işletmeleri için devam etmektedir. Bilgisayarlı bir santralin işletmeye alınması halinde sunulabilecek hizmetler şunlardır: (Türksoy, 1998:80).

- **Check-in:** Müşterinin işletmeye gelmesinden sonra odasındaki telefonun aktif hale gelmesi,
- **İllegal Telefon:** Dışarıda bulunan müşterinin odasından kaçak telefon edilmesinin önlenmesi,
- **Konuşma Faturası:** Gününe ve saatine göre tüm görüşmelerin belgelendirilmesi
- **Otomatik Uyandırma:** Müşterinin istediği saatte uyandırılması,
- **Bebek Dinleme:** Odada bırakılan çocukların bir başka yerden dinlenilmesi,
- **Rahatsız Edilmeme:** İstenilen saatler arası odaya gelen telefonların bloke edilmesi,
- **Mesaj Bırakma:** Odada bulunmayan müşteriye gelen mesajların kayıtlarının tutulması.

7.2.7. İnsan Kaynakları Departmanında Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı

Bir işletmenin küresel anlamda en önemli rekabet avantajı, sahip olduğu insan kaynaklarının becerileri ve bu insan kaynaklarının sahip olduğu bilgiye dayanmaktadır. Günümüzde, organizasyonların başarılı olmasındaki en önemli etken, örgütün sahip olduğu insan kaynakları olarak kabul edilmektedir (İnce, 2003: 20).

Bilgi teknolojilerindeki gelişmeler insan kaynakları yönetimine hız ve etkinlik kazandırmıştır. Organizasyon içerisinde gelişmiş insan kaynakları bilgi sisteminin kurulmasına olanak sağlayan bilgi teknolojileri, otel işletmelerindeki bilgi paylaşımının ve iletişimin daha kolay sağlanmasına yardımcı olmuştur. İnternetin gelişmesiyle birlikte iş ve teknoloji dünyası tarihindeki en büyük gelişmeyi yaşarken işe alımlarda bu değişime uyum sağlamıştır. Günümüzde internetten iş ilanları ve işe alımlar gazete ilanlarının önüne geçmiştir. Pek çok otel işletmesi sağladığı maliyet, zaman ve pratiklik avantajlarından dolayı online işe alma yöntemlerini geleneksel yöntemlerin yerine kullanmaya başlamışlardır (Dinçmen, 2003:49).

Otel işletmelerinde turistik mal ve hizmet üretiminin özellikleri ve turizmin emek yoğun bir sektör olması özelliği nedeniyle otomasyona gidilmesi belirli oranlar dışında mümkün olmadığından insan faktörü öne çıkmaktadır (Timur, 1992: 47). İnsan faktörünün özellikle soyut bir mal olan hizmetin üretildiği turizm sektöründe önem kazanması; insan kaynaklarının, işletmelerde çok önemli bir duruma gelmesine olmuştur. Bu nedenle otel işletmelerinde çalışanlardan üst düzeyde verim alınması, onlara yatırım yapılarak iş gören tatminin sağlanması ile gerçekleşir (Bolat, 2000: 104).

Otel işletmeleri de interneti insan kaynakları departmanında kullanmaktadırlar. web sitelerinde insan kaynakları bölümünün hazırlamış olduğu şirket içi açık pozisyonlar, eleman ihtiyaç profilleri, iş talep başvuru formları ve öz geçmiş göndermeye yönelik e-posta iletişim adresleri bulundurmaktadırlar. Böylece otel için insan kaynakları temininde yeni bir alternatif oluşturmuş olurlar. Aktif iş görüşmeleri ve mülakata kadar tüm işe

alım prosedürleri internet üzerinden eş zamanlı olarak gerçekleştirilebilmektedir. Ancak, bir otel işletmesinde insan kaynakları bölümünün faaliyetleri genellikle otel işletmesinin kapasitesine bağlı olarak değişmektedir. Büyük oteller de işe alma, yerleştirme, eğitim gibi faaliyeti koordine eden ve buna göre de çalışanı olan bir insan kaynakları bölümü varken, küçük otellerde insan kaynaklarında çalışan sayısı az, hatta bir insan kaynakları müdürü olabilmekte ve büyük oteller için belirtilen tüm faaliyetleri bu kişi yürütmektedir ve yerine getirilmesi gereken görevler de oldukça sınırlı olmaktadır. Bazı otellerde da ayrı bir insan kaynakları bölümü yoktur ve genel müdür bu faaliyetlerini de yürütmektedir (Lattin, 1998: 327).

7.2.8. Otel İşletmelerinde Pazarlama Bilgi Sistemleri

“Pazarlama bilgi sistemi; bilginin uygulaması olarak ortaya çıkmıştır ve bilgi yönetimi, bilgi uygulaması, yeni ürün geliştirilmesi, müşteri beklentilerini rahatça karşılayabilme, pazarlama ve yönetim faaliyetleri süresince oluşan sorunları çözmek için bilginin kullanılmasını ifade etmektedir” (Barutçugil, 2002:142).

Pazarlama kararlarına ilişkin belirsizliği ve bunun sonucu olarak riski azaltmanın tek yolu, yöneticiye pazarlama sorunu ile ilgili olarak zamanında, güvenilir, geçerli ve doğru bilgiler sağlamak olduğu belirtilmektedir. Turizm sektöründe gelişme ve değişimler diğer sektörlerle göre daha hızlı bir şekilde gerçekleşmektedir. Turizm sektörünün ve talebinin çok çeşitli faktörlere göre duyarlılık göstermesi, otel işletmeciliğinde zamanında, doğru, geçerli ve güncel bilgilerin elde edilmesini önemli hale getirmektedir. Dolayısıyla, otel işletmesinde amaçlarına ulaşmada bilginin önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Otel işletmeleri, hedeflerine ulaşmak için, hızla değişen pazarlama çevresini kontrol altına alma ve ona adapte olma gereksimi duymaktadırlar. Otel işletmelerinin, kaliteyi artırmak ve bilgi akışını yönetmek için bilgisayara dayalı olarak pazarlama bilgi sistemlerini kullanmaları gerekmektedir (Şener, 2001:255).

7.2.9. Otel İşletmelerinde İnternetin Kullanımı

Turizm sektörü teknolojideki gelişmelerden en fazla etkilenen, teknolojik gelişmeleri yakından takip eden ve yeni teknolojileri ilk uygulayan sektörlerden biri konumundadır. Ticari hayatta kullanılmaya başlandığı 1993 yılı esas alındığında yeni bir bilişim teknolojisi sayılan internet, turizm sektöründe yoğun ilgi görmüş ve yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır (Çetinkaya, 2002:33).

Otel işletmelerinde internet, çok yönlü kullanılmaktadır. İşletmelerin interneti kullanım düzeylerini etkileyen en önemli faktörler; işletme ve organizasyonun büyüklüğü, örgüt kültürü, bilgiyi kullanma derecesi, hizmeti, pazarı, aktiviteleridir. Otel işletmeleri interneti ağırlıklı olarak doğrudan pazarlama yöntemi amacıyla kullanmalarının yanında, potansiyel müşteri talebini öğrenmek için piyasa analizleri yapmak, istihdam taleplerini izlemek, doküman transferi yapmak, işletme içi ve işletme dışı hızlı iletişimi sağlamak amacıyla da yoğun olarak kullanılmaktadırlar. Böylelikle internet işletmelere; sektörle bütünleşme, müşterilerle sürekli iletişim kurma, pazarlama, satış, tanıtım ve pazarlamada yaratıcılık, bilgi iletiminde esneklik, rakipleri ve yenilikleri izleyebilme gibi yararlar sağlamaktadır. Ayrıca potansiyel müşterilerin otel işletmeleri hakkında bilgi edinmelerine ve otel tanıtımcılarıyla doğrudan ilişkiye girmeden fiyatları karşılaştırmalarına olanak tanımaktadır. Bazı müşteriler içinse otelden yer ayırtılırken başvurulacak ilk ve tek kanal internet olmaktadır. Otel işletmelerinde bir yandan turizm pazarının genişlemesi, diğer yandan pazara ulaşımının maliyetlerindeki azalma nedeniyle interneti kullanmak kaçınılmaz bir hal almıştır. İnternetin müşteriler ve işletmeler açısından üstünlükleri şu şekilde sıralanabilir (Batman, 2001:22):

- Pazarlama bütçesinden tasarruf,
- Zaman tasarrufu,
- Rekabet eşitliği,
- Zengin bilgi ve karşılıklı etkileşim,
- Uluslararası erişim.

Belirtilen bu üstünlüklerinin yanı sıra internetin, otel ile Küresel Dağılım Sistemi (KDS) ile bağlantısını sağlamasıyla da otel işletmelerine kar sağlayın bir dağıtım kanalı sunulmaktadır (Connolly ve diğ. 1980:43). Turizm sektöründe sunulan ürün ve hizmetlerde soyutluk, heterojen olma, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, stoklaşmaması, mevsimsel özellik ve dış dalgalanmalardan etkilenme gibi koşullar nedeniyle bilgi teknolojilerinin önemi çok daha fazla olmaktadır. Önceden tecrübe etmeden satın alınma durumunda olan ürün ve hizmetlerle ilgili sanal ortamda bilgi verme imkânı mümkün hale gelmiştir. (Avcıkurt ve Köroglu, 2000:113).

8. OTEL İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ, BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE KARŞI KAYGILARI, KENDİNE GÜVENLERİ VE İNTERNETE YÖNELİK TUTUMLARI

Son yıllarda bilgi teknolojisinde yaşanan hızlı gelişmeler sonucunda, bilgi teknolojileri günlük yaşantımızın içine girmiş ve toplumun büyük bir kesimi tarafından kullanılabilir hale gelmiştir. Kazandırdığı birçok fayda nedeniyle (bilgiye daha kolay ve daha hızlı erişim, iletişimin daha ucuz yapılması, işlemlerde kolaylık ve maliyet azalması ...v.b) bu teknolojiler, otel işletmeleri tarafından da yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. Dolayısıyla bilgi teknolojilerinin ne şekilde kullanılacağını bilmek, otel çalışanlar için sahip olmaları gereken temel becerilerden biri olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak bu sistemlerin kullanımı her zaman için memnuniyet verici veya eğlenceli bir olay olmamaktadır. Daha da kötüsü bazı insanlar, bilgisayarla çalışma konusunda büyük bir isteksizlik duymakta veya onlardan korkmaktadırlar. Bu insanlar "bilgisayar kaygısı" olarak adlandırılan bu durumdan farklı derecelerde sıkıntı duymaktadırlar. (Beckers ve Schmidt, 2003:785).

8.1. Bilgi Teknolojilerine Yönelik Kaygı

Bilgi teknolojilerine yönelik kaygı; "günümüzde veya gelecekte bu teknolojilerin kullanımına yönelik duyulan korku, endişe, isteksizlik" olarak tanımlanmaktadır (Liaw, 2002:19; Mikkelsen ve diğ., 2002:224). Rosen ve Weil (1992:7) tarafından yapılan tanıma göre ise; bilgisayarlar ve bilgisayarlarla ilgili teknolojiyle bugün veya yarın karşılaşılacak olma konusundaki kaygı; bilgisayarlar, onların faaliyetleri ve sosyal etkilerine yönelik negatif tutum; geleceğe yönelik bilgisayar etkileşimi düşünüldüğünde ve mevcut bilgisayar etkileşimi boyunca geliştirilen kişisel problemler yada spesifik olumsuz anlayıştır.

Bilgi teknolojilerine yönelik kaygıda insanlar; bilgisayar makinelerinden, donanıma, yazılıma, diğer araç ve gereçlere zarar vermektan, hata yapmaktan, diğerlerinin yanında küçük düşmektan ve dolayısıyla iş performansının olumsuz etkilenmesinden korkmaktadır (Hong ve Koh, 2002:28).

Bilgisayara yönelik kaygı duyan bir kişinin, şu davranışları sergileyeceği belirtilmektedir (Namlu, 2003:568):

- Bilgisayardan ya da bilgisayarın bulunduğu yerlerden kaçınma,
- Bilgisayarları kullanırken aşırı derecede dikkatli olma,
- Bilgisayarlar hakkında olumsuz düşünceler taşıma,
- Bilgisayarları kullanırken, kullanım süresini kısıtlamaya çalışma.

Ayrıca bilgisayar kaygısının en azından şu unsurları kapsadığı belirtilmektedir (Beckers ve Schmidt, 2003:786):

- Bilgisayarı kullanmak için kişinin yeteneğinin olmadığına inanması,
- Bilgisayarlara duygusal olarak olumsuz tepki gösterme,
- Bilgisayarı kullanırken veya bilgisayarı düşünürken fiziksel olarak olumsuz tepkiler gösterme (ellerinin terlemesi ve nefes alışlarının sıklaşması),
- Bilgisayarın yaşamımızdaki rolü hakkında olumsuz düşünceler besleme.

8.2. Bilgi Teknolojilerine Yönelik Kendine Güven

“Kendine güven” belirli bir davranışı yerine getirebilmek için bir kişinin bünyesinde bu davranış için gereken yeteneğe sahip olduğuna inanması olarak tanımlanmaktadır (Havelka, 2003:145). Bilgi teknolojilerine yönelik kendine güven ise; “bilgisayarı kullanma ve bilgisayarlar hakkında öğrenme yeteneklerini yeterli görmesi olarak tanımlanmaktadır” (Beckers ve Schmidt, 2003:786; Liaw, 2002:19). Yapılan diğer bir tanıma göre bilgi teknolojilerine yönelik güven; “bir kişinin, kolay bir beceriden öte, bir görevin yerine getirilmesinde bu teknolojileri kullanmak için kendi yeteneğini algılaması” olarak ifade edilmektedir (Compeau ve Higgins, 1995:191). Diğer bir ifade ile kişinin, bilgi teknolojilerinin kullanımını basit bir yetenek olarak algılanmayıp, yapılması gereken bir işin gerçekleştirilmesinde önemli bir yere sahip olduğu bilerek bilgi teknolojilerini kullanma konusunda kendi yeteneklerini yeterli görmesidir.

8.3. İnternete Yönelik Tutumlar

Son yıllarda internet teknolojisi hızlı bir şekilde gelişmiş ve insanların yaşam ve öğrenme şekillerini önemli derecede etkilemiştir (Chou, 2003:731). İnsanlar evde, işyerinde hatta dışarıda bile interneti kullanır hale gelmişlerdir. Ancak bilgisayar kaygısıyla bağlantılı olarak, insanlar, internete yönelik kaygı da duymaktadırlar. Presno (1998:157), internete yönelik kaygının şu dört konuda olduğunu belirlemiştir:

1. İnternette kullanılan terimlere yönelik duyulan kaygı,
2. İnternette bilgi araştırılırken duyulan kaygı,
3. Pek çok kişinin internete girmesinden dolayı internetteki aksamalar ve bu yüzden zaman kaybı olduğuna yönelik kaygı,
4. Verilen görevi internet kullanarak başaramayacağı yönündeki, internette başarısız olacağına yönelik genel kaygı.

ÜÇÜNCÜ KESİM

AKDENİZ BÖLGESİNDE DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERDE; BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

9. ARAŞTIRMANIN KONUSU VE YÖNTEMİ

9.1. Araştırmanın Konusu

Otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinin kullanım düzeyinin saptanmasının yanı sıra orta ve üst kademe yöneticilerin; bu sistemleri, hangi yönetsel faaliyetlerde kullandıklarının tespiti, bilgi teknolojilerine karşı kaygı, güven ve internete yönelik tutumlarının incelenmesi araştırmanın konusunu oluşturmaktadır.

9.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı; Akdeniz Bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin, bilgi teknolojilerini hangi düzeyde kullanıyor oldukları, orta ve üst kademe yöneticilerinin bu teknolojilere ne oranda uyum sağlayabildikleri ve hangi yönetsel faaliyetlerde kullandıklarının tespit edilmesidir. Ayrıca, bu araştırmada otel işletmeleri yöneticilerinin, bilgi teknolojilerine karşı kaygı ve kendine güvenleri ile demografik özelliklerinin farklılık gösterip göstermediği incelenmiş, otellerin bilgi teknolojilerini ne oranda kullandıklarına ilişkin bilgileri belirlemek amacıyla araştırma gerçekleştirilmiştir.

9.3. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın ana kümesini, Akdeniz bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri oluşturmuştur. Bulguların kalitesi açısından, otel işletmeleri arasında bilgi teknolojileri kullanımının daha etkin ve yoğun olacağı varsayılan dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri tercih edilmiştir. Bu yüzden bir, iki ve üç yıldızlı otel işletmeleri ele alınmamıştır. Araştırma, ekonomik sebepler, ulaşılabilirlik ve zaman yetersizliği gibi nedenlerle Akdeniz

bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan orta ve üst düzey yöneticilere, anket uygulamak suretiyle gerçekleştirilmiştir. Her bir otel işletmesinde, yalnızca bir yöneticiye anket uygulanmıştır.

Akdeniz bölgesinde bulunan dört ve beş yıldızlı otellerin; adları, adresleri ve telefon numaraları araştırıldığında, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve diğer kuruluşların yayınlarında sadece “Turizm İşletme Belgeli” tesislerin isim ve adreslerine ulaşılabilmektedir buda bölgedeki tüm otellerin bilgilerini kapsamamaktadır. Bu nedenle çalışmadaki otel işletmeleri, Türkiye Oteller Rehberi, “Hotel Guide 2007” katalogu kullanılarak belirlenmiştir. Adana, Mersin, Burdur, Hatay, Isparta, Kahramanmaraş, Osmaniye ve Kilis illerinde dört ve beş yıldızlı 20 otel saptanmış, Antalya ilinde ise; turizm işletme belgeli ve turizm yatırım belgeli olmak üzere toplam 454 otel sayısı saptanmıştır. Toplamda belirlenen otel sayısı 474 oteldir. Araştırmanın kapsamını Akdeniz bölgesinde bulunan dört ve beş yıldızlı 474 otel işletmesi arasından basit tesadüfi örnekleme ile seçilen 212 otel işletmesi oluşturmaktadır.

Örneklemin belirlenmesinde aşağıdaki formül kullanılmıştır (Baş, 2005:47).

$$n = \frac{N \cdot t \cdot p \cdot q}{d \cdot (N-1) + t \cdot p \cdot q}$$

$d = 0.05$ önem düzeyinde “ t ” 1,96 (tablo değeri) olarak kabul edilmiş olup p ve q değerleri “0,5” değerini almışlardır. “ N ” ana kütle büyüklüğü olan “474” rakamını ifade etmektedir.

$$n = \frac{(474) \cdot (1.96) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05) \cdot (474-1) + (1.96) \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 212$$

(08-11-2007) tarihinde http://www.macorr.com/ss_calculator.htm adresindeki online örneklem ve hata payı hesaplama makinelerinde de Hesaplama işlemleri yapılarak en uygun örneklem sayısının tespitine ve formülle bulunan rakamla karşılaştırılması sağlanmıştır.

9.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın kapsamını Akdeniz bölgesinde bulunan dört ve beş yıldızlı 474 otel işletmesi arasından basit tesadüfi örnekleme ile seçilen 212 otel işletmesi oluşturmaktadır.

Araştırmanın ana kütesini, Akdeniz bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri oluşturmuştur. Alan araştırmasında, yazından elde edilen bilgiler ışığında oluşturulan yapılandırılmış soru formu kullanılarak veri toplanmıştır. Alan araştırmasının temel noktasını oluşturan anket çalışmasında geçerli sonuçlar alabilmek için 01-03-2007 ile 01-04-2007 tarihleri arasında Antalya Merkezde bulunan 10 oteldeki yöneticilerle ön uygulama (pilot test) yapılmıştır. Bu anketler ön uygulamanın ardından anket formuna son şekli verilerek, sezonluk çalışan otel işletmeleri yöneticilerine ulaşabilmek ve zaman darlığı nedeniyle, 15-05-2007 ile 15-09-2007 tarihleri arasında Akdeniz Bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan orta ve üst düzey yöneticilere bu anket uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan soru formu Ek-1'de yer almaktadır.

Anket formu beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde, yöneticilerin bilgisayarlara karşı kaygı, güvenleri ve internete yönelik tutumları ölçeği kullanılmıştır. İkinci bölümde; bilgi sistemlerinin işletmelere faydaları, üçüncü bölümde bilgi sistemlerinin yönetsel faaliyetlerde kullanılması, dördüncü bölümde bilgisayar sistemi kullanırken karşılaşılan zorluklar, Beşinci bölümde ise ankete katılan yöneticilere ve otellere ait demografik özelliklerle sorular bulunmaktadır. Demografik sorular anket formunun sonunda yer almıştır.

9.4.1. Araştırmanın Denenceleri

Bağımlı değişkenler ile yöneticilerin cinsiyet farklılıkları arasındaki denenceler;

H1= Bilgisayara yönelik güven değişkeni anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır.

H2= Bilgisayara yönelik kaygı değişkeni anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır.

H3= İnternete yönelik tutum değişkeni anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır.

H4= Fayda değişkenleri anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır.

H5= Zorluklar değişkenleri anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır.

H6= Yönetimsel faaliyet değişkenleri anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır.

Bağımlı değişkenler ile yöneticilerin yaş farklılıkları arasındaki denenceler;

H7= Yöneticilerin yaşları ile bilgisayara yönelik güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8= Yöneticilerin yaşları ile bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H9= Yöneticilerin yaşları ile internete yönelik tutum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H10= Yöneticilerin yaşları ile fayda düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H11= Yöneticilerin yaşları ile zorluk düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H12= Yöneticilerin yaşları ile yönetimsel faaliyetler düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bağımlı değişkenler ile yöneticilerin görev farklılıkları arasındaki denenceler;

H13= Yöneticilerin görevleri itibariyle, bilgisayara yönelik güven düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır.

H14= Yöneticilerin görevleri itibariyle, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır.

H15= Yöneticilerin görevleri itibariyle, internete yönelik tutum düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır.

H16= Yöneticilerin görevleri itibariyle, fayda düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır.

H17= Yöneticilerin görevleri itibariyle, zorluk düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır.

H18= Yöneticilerin görevleri itibariyle, yönetsel faaliyet düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır.

Bağımlı değişkenler ile yöneticilerin öğrenim düzeyi farklılıkları arasındaki denenceler;

H19= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır.

H20= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik güven düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır.

H21= Yöneticilerin, internete yönelik tutum düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır.

H22= Yöneticilerin fayda düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır.

H23= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır.

H24= Yöneticilerin, yönetsel faaliyet düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır.

Bağımlı değişkenler ile yöneticilerin bilgi sistemi kullanma düzeyi farklılıkları arasındaki denenceler;

H25= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır.

H26= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik güven düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır.

H27 Yöneticilerin, internete yönelik tutum düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır.

H28= Yöneticilerin, fayda düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır.

H29= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır.

H30= Yöneticilerin, yönetsel faaliyet düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır.

Bağımlı değişkenler ile yöneticilerin eğitim farklılıkları arasındaki denenceler;

H31= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır.

H32= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik güven düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır.

H33= Yöneticilerin, internete yönelik tutum düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır.

H34= Yöneticilerin, fayda düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır.

H35= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır.

H36= Yöneticilerin, yönetsel faaliyet düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır.

Bağımlı değişkenler ile otellerin yönetim farklılıkları arasındaki denenceler;

H37= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır.

H38= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik güven düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır.

H39= Yöneticilerin, internete yönelik tutum düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır.

H40= Yöneticilerin, fayda düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır.

H41= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır.

H42= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır.

9.4.2. Veri Toplama Yöntemi

Alan araştırmasında birincil veri toplama yöntemlerinden anket yönteminin kullanılmasına karar verilmiştir. Anketlerin dağıtılması sürecinde farklı yöntemler izlenmiştir. Karşılıklı görüşme, posta, ve fax ile anketler yapılmaya çalışılmıştır. 212 otel işletmesine posta ile anketler yollanmıştır. Posta ile dönüşler istenilen düzeyde olmamıştır. Oteller telefonla aranarak fax ile anketler yollanmıştır. Geri kalan otellerde ise karşılıklı görüşme ile anketler doldurulmuştur. 124 anket geri toplanabilmiştir. Bazı otel işletmelerinde anket doldurmaya zaman ayıramaması, otel yöneticilerine ulaşamaması ve bu tür çalışmaların yararına inanılmaması gibi sebeplerle anket cevaplanmamıştır. Toplanan anketlerden de 12 tanesinin ciddi şekilde doldurulmadığı görülerek değerlendirme dışı tutulmuştur. İstatistik analizde kullanılacak anket sayısı 112'dir. Örneğe ulaşma oranı (cevaplama oranı) % 52.83' tür. Sonuç olarak tüm değerlendirme analizler 112 anket üzerinden yapılmıştır.

Anket formu beş bölümden oluşmaktadır ve anketlerde 5'li Likert ölçeği kullanılmıştır. (Anket formu EK:1'dedir.)

İlk bölümde yöneticilerin bilgisayarlara karşı kaygı, güvenleri ve internete yönelik tutumlarını belirlemek üzere 13 soru sorulmuştur. İkinci bölümde otel işletmelerine bilişim sistemlerinin faydaları üzerine 11 soru sorulmuştur. Üçüncü bölümde yöneticilerin bilgisayar sistemi kullanırken karşılaştıkları zorluklarla ilgili 14 soru sorulmuştur. Dördüncü bölümde yöneticilerin bilgisayar sistemlerini yönetsel faaliyetlerde kullanım amaçlarına yönelik 18 soru sorulmuştur. Son bölümde ise yöneticilerin ve otel işletmelerinin demografik özellikleriyle ilgili sorulara yer verilmiştir.

9.4.3. Araştırmada Kullanılan İstatistik Analiz Yöntemleri

Veriler SPSS 13.0 (Sosyal Bilimler İçin İstatistik Programı) adlı program kullanılarak kodlanmış ve demografik veriler hariç diğer verilere güvenilirlik testi uygulanmıştır. Çalışmada katılımcılar verilen her tutum ifadesine kişinin katılma derecesine göre “kesinlikle katılmıyorum”, “katılmıyorum”, “kararsızım”, “katılıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” şıklarını işaretlemesi istenmektedir. Verilerin bilgisayarların okuyabileceği şekle sokulması için belli bir sistematik içerisinde sayısal kodlara dönüştürülmesi gerekmektedir. Bu çalışmada da verilerin analizi için SPSS 13.0 bilgisayar programı kullanıldığı ve ölçek olarak da Likert'in beşli ölçeği tercih edildiğinden kodlama aşağıdaki gibi yapılmıştır:

| | |
|-------------------------|---|
| Kesinlikle katılıyorum | 5 |
| Katılıyorum | 4 |
| Kararsızım | 3 |
| Katılmıyorum | 2 |
| Kesinlikle katılmıyorum | 1 |

Sınıflama ölçeğindeki sorularda kodlama her cevap şıkkına bir rakam gelecek şekilde yapılmıştır. Örneğin; “Yaşınız nedir?” sorusuna verilecek cevapların kodlanması aşağıdaki şekilde gerçekleştirilmiştir:

| | |
|------------|---|
| 25 ve altı | 1 |
| 26-30 | 2 |
| 31-35 | 3 |
| 36-40 | 4 |
| 41-45 | 5 |
| 46 ve üstü | 6 |

Demografik veriler hariç diğer verilere güvenilirlik testi uygulanmıştır. Kaygı, Güven ve İnternete Yönelik Tutum Ölçeği Cronbach’s Alpha değeri 0,76 çıkmıştır, Faydalar Ölçeği Cronbach’s Alpha değeri 0,87 çıkmıştır, Kullanım Zorlukları Ölçeği Cronbach’s Alpha değeri 0,77 çıkmıştır, Yönetmel Faaliyetler Ölçeği Cronbach’s Alpha değeri 0,92 çıkmıştır.

Bu sonuçlar elde edilen verilerin genel Cronbach Alpha’sı Nunnally’in belirttiği 0,8 düzeyinin (Nunnally, 1967) üzerinde gerçekleşmiştir. Alpha katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki şekilde yorumlanabilir (Kayış, 2005:405):

- 0,00 <0,40 ise ölçek güvenilir değildir,
- 0,40 <0,60 ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- 0,60 <0,80 ise ölçek oldukça güvenilir,
- 0,80 <1,00 ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Bu sonuç, anket formunun iç uyumun kabul edilebilir düzeyin üzerinde olduğunu, yani elde edilen verilerin kullanılabilir olduğunu göstermektedir.

Kişisel/demografik bilgilerin analizinde frekans ve yüzde oranları kullanılmıştır. İki grup faktörü arasında fark bulunduğu t testi, ikiden fazla grup bulunduğu ise Anova ve bağımlı değişken sayısı birden fazla bağımsız değişken sayısı tek olduğunda Tek yönlü Manova, yöneticilerin

kaygı, güven, internete yönelik tutum, fayda, zorluklar ve yönetsel faaliyetler düzeyleri; aritmetik ortalama ile değerlendirilmiştir. Bilgi teknolojilerinin otel işletmelerinde kullanılması, kaygı, güven, internete yönelik tutum, fayda, zorluklar ve yönetsel faaliyetler arasındaki ilişki korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir.

9.4.4. Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Alan araştırmasında birincil veri toplama yöntemlerinden anket yönteminin kullanılmasına karar verilmiştir. Anket formu beş bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde (Heinssen, Glass ve Knight, 1987:59) CARS “Computer Anxiety Rating Scale”, (Torkzadeh ve Koufteros,1994) CSE “Computer Self Efficacy”, (Nickell ve Punto, 1986) IAS “Internet Attitudes Scale” ölçeklerinden uyarlanan; çalışanların bilgisayarlara karşı kaygı, güvenleri ve internete yönelik tutumları ölçekleri kullanılmıştır. İkinci bölümde bilişim sistemlerinin işletmelere faydaları, üçüncü bölümde bilişim sistemlerinin yönetsel faaliyetlerde kullanılması, dördüncü bölümde bilgisayar sistemi kullanırken karşılaşılan zorluklara yönelik anket soruları hazırlanmış ve Hoof ve diğerleri (1996); Dool ve Torkzadeh (1998) Davis (1989)’in yaptıkları çalışmalardan uyarlanmıştır. Beşinci bölümde ise ankete katılan yöneticilere ve otellere ait demografik özelliklerle sorular bulunmaktadır. Demografik sorular anket formunun sonunda yer almıştır.

9.5. Araştırma Bulgularının Değerlendirilmesi

9.5.1. Demografik Bulguların Değerlendirilmesi

9.5.1.1. İşletmelere Yönelik Demografik Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin çalıştığı otel işletmelerinin demografik özellikleri frekans ve yüzde dağılımları ile tespit edilmiştir.

Tablo 2. Otellerin Personel Sayısına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Otellerin Personel Sayısı | Frekans | Yüzde |
|---------------------------|---------|-------|
| 1-100 | 15 | 13,4 |
| 101-200 | 32 | 28,6 |
| 201-300 | 27 | 24,1 |
| 301-400 | 22 | 19,6 |
| 401-500 | 12 | 10,7 |
| 501 ve üstü | 4 | 3,6 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 otel işletmesinden personel sayısı yüzdesi en çok olan frekansı 32 yüzdesi 28,6 olan 101-200 arasında personeli olan otellerdir. Personel sayısı, 201-300 arasında olan otellerin sayısı frekansı 27 yüzdesi 24,1 ile onu takip etmektedir. Personel sayısı 501 ve daha üstünde olan otel işletmesi sayısı 42'dir.

Tablo 3. Otellerin Sektörde Hizmet Yılına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Otellerin Sektörde Hizmet Yılı | Frekans | Yüzde |
|--------------------------------|---------|-------|
| 1-5 | 13 | 11,6 |
| 6-10 | 38 | 33,9 |
| 11-15 | 23 | 20,5 |
| 16-20 | 14 | 12,5 |
| 21-25 | 14 | 10,7 |
| 26 ve üstü | 10 | 8,9 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 otel işletmesinin Turizm sektörüne hizmet yüzdesi en fazla çıkan frekansı 38 yüzdesi 33,9 ile “6 ile 10” yıllık hizmet yılı olan otel işletmeleridir., 1-5 yıl arasındaki otel işletmesi sayısı 13 (% 11,6), 11-15 yıl arasındaki otel işletmesi sayısı 23 (% 20,5), 16-20 yıl arasındaki otel işletmesi sayısı 14 (% 12,5), 21-25 yıl arasındaki otel işletmesi sayısı 14 (% 10,7), 26 ve daha uzun süredir hizmette olan otel işletmesi sayısı 10 (% 8,9)’dur. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin turizm sektörüne hizmet yılları incelendiğinde en yüksek grubun %’si 33,9 ile 6-10 yılları ile %’si 20,5 ile 11-15 yılları arasında olduğu görülmektedir. Bu da bahsi geçen yıllarda Ülkemizde Akdeniz Bölgesinde turizme yatırımlarının hızlandığını ve birçok otel işletmesinin faaliyete geçtiğini göstermektedir.

Tablo 4. Otellerin Yönetim Şekline Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Otellerin Yönetim Şekli | Frekans | Yüzde |
|------------------------------|---------|-------|
| İmtiyaz Hakkı | 3 | 2,7 |
| Zincir Konaklama İşletmesi | 27 | 24,1 |
| Grup Konaklama İşletmesi | 22 | 19,6 |
| Bağımsız Konaklama İşletmesi | 60 | 53,6 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 otel işletmesinin Yönetim şekline göre; İmtiyaz hakkı olan otel işletmesi sayısı 3 (% 2,7), Zincir konaklama işletmesi olan otel işletmesi sayısı 27 (% 24,1), Grup konaklama işletmesi sayısı 22 (% 19,6), Bağımsız konaklama işletmesi sayısı ise (% 53,6) ile 60 adettir. Araştırmaya katılan otel işletmelerinin yönetim şekillerine göre ağırlıklı olarak bağımsız konaklama işletmeleri oluşturmaktadır.

Tablo 5. Otellerin Açık Olma Durumuna Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Otellerin Açık Olma Durumu | Frekans | Yüzde |
|----------------------------|---------|-------|
| Yıl boyu açık | 72 | 64,3 |
| Sezonluk açık | 40 | 35,7 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 otel işletmesinin yıl boyu açık olma durumuna göre, 72 adet otel işletmesi (% 64,3) ile yıl boyu açık, 40 tanesi ise (% 35,7) ile sezonluk olarak hizmet vermektedirler.

Otellerin yıl boyu açık olmaları bu otellerin satış pazarlama konusunda, mevsimsel olmaktan çıkarak yıl boyu oda satışları gerçekleştirebildiklerini göstermektedir. Sezonluk çalışan oteller sezon bitince personellerini çıkarma veya ücretsiz izin verme yoluna gidebilirler. Yıl boyu açık olan otelerde ise bu yaşanmayacağından personel memnuniyeti de sağlanmış olur. Yıl boyu açık kalmayı sağlayabilen otel işletmeleri bu şekilde ülke istihdamına da katkıda bulunurlar.

Tablo 6. Otelerde Bağımsız Bilgi İşlem Departmanı Durumuna Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Otelerde Bilgi İşlem Departmanı Var mı? | Frekans | Yüzde |
|---|---------|-------|
| Hayır | 39 | 34,8 |
| Evet | 73 | 65,2 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 otel işletmesinin 39'unda bir bilgi işlem departmanı bulunmamaktadır. 73 otel işletmesinde ise bilgi işlem departmanı vardır. Bilgi işlem departmanı olan otel işletmelerinin yüzdesi %65,2'dir. Bilgi işlem departmanı bulunan otellerin, bilgi sistemlerine önem verdiklerini düşünülmektedir.

Tablo 7. Bağımsız Bilgi İşlem Departmanı Olan Otelerde Bu Departmanda Çalışan Kişi Sayısına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Bilgi İşlem Departmanında Çalışan Sayısı | Frekans | Yüzde |
|--|---------|-------|
| 1 | 38 | 33,9 |
| 2 | 28 | 25,0 |
| 3 | 6 | 5,4 |
| 4 | 1 | ,9 |
| Bilgi İşlem Departmanı Olmayan | 39 | 34,8 |
| Toplam | 112 | 100 |

Bilgi işlem departmanı olan 73 otel işletmesinde bu departmanda bulunan personel sayıları ise; 1 personel bulunduran otel işletmesi sayısı 38 (% 33,9), 2 personel bulunduran otel işletmesi sayısı 28 (% 25), 3 personel bulunduran otel işletmesi sayısı 6 (% 5,4), ve 4 personel bulunduran işletme sayısı 1 (% 1)'dir.

Tablo 8. Otelerde Müşterilere Yönelik İnternet Üzerinden Online Rezervasyon Sisteminin Bulunup Bulunmadığına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları

| İnternet Üzerinden Online Rezervasyon Sistemi | Frekans | Yüzde |
|---|---------|-------|
| Evet | 101 | 90,2 |
| Hayır | 11 | 9,8 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 otel işletmesinde online rezervasyon sistemi bulunduran işletme sayısı 101 (% 90,8), online rezervasyon sistemi kullanmayan işletme sayısı 11 (% 9,8)'dir. Araştırmaya katılan otel işletmelerin çoğu online rezervasyon sistemi kullanarak bilgi teknolojilerine adapte olmuşlardır.

Tablo 9. Otellerde Müşterilere Yönelik İnternet Üzerinden Online Rezervasyon Sistemi Bulunuyorsa Bunun Genel Rezervasyon Oranına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları

| İnternet Üzerinden Online Rezervasyonun Genel Rezervasyona Oranı | Frekans | Yüzde |
|---|----------------|--------------|
| 1-5 | 5 | 4,5 |
| 6-10 | 23 | 20,5 |
| 11-15 | 15 | 13,4 |
| 16-20 | 18 | 16,1 |
| 21-30 | 29 | 25,9 |
| 31-40 | 6 | 5,4 |
| 41 ve üzeri | 5 | 4,5 |
| Toplam | 101 | 90,2 |

Araştırmaya katılan 112 otel işletmesinin online rezervasyon sistemi bulunduran işletmelerde internet üzerinden online rezervasyonun genel rezervasyona oranı; % 1-5 arasında orana sahip otel işletmeleri sayısı 5 (% 4,5), % 6-10 arasında orana sahip otel işletmeleri sayısı 23 (% 20,5), % 11-15 arasında orana sahip otel işletmeleri sayısı 15 (% 13,4), % 16-20 orana sahip otel işletmeleri sayısı 18 (% 16,1), % 21-30 orana sahip otel işletmeleri sayısı 29 (% 25,9), % 31-40 orana sahip otel işletmeleri sayısı 6 (% 5,4) % 41 ve üzeri orana sahip otel işletmeleri sayısı 5 (% 4,5)'dir.

Bu oranlar araştırmaya katılan otel işletmelerinde online rezervasyonun genel rezervasyon içerisinde yüksek seviyede kullanıldığını göstermektedir.

9.5.1.2. Yöneticilere Yönelik Demografik Bulguların Değerlendirilmesi

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin demografik özellikleri frekans ve yüzde dağılımları ile tespit edilmiştir.

Tablo 10. Yöneticilerin Cinsiyetlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Yöneticilerin Cinsiyeti | Frekans | Yüzde |
|-------------------------|---------|-------|
| Bayan | 37 | 33,0 |
| Bay | 75 | 67,0 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticiden 37'si (% 33) bayan, 75'i (% 67) erkektir. İşletmelerde genel olarak bayan yönetici miktarının erkek yöneticilere oranla düşük olması bilinen bir durumdur.

Tablo 11. Yöneticilerin Yaşına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Yöneticilerin Yaşı | Frekans | Yüzde |
|--------------------|---------|-------|
| 25 ve altı | 20 | 17,9 |
| 26-30 | 30 | 26,8 |
| 31-35 | 24 | 21,4 |
| 36-40 | 24 | 21,4 |
| 41-45 | 11 | 9,8 |
| 46 ve üstü | 3 | 2,7 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticiden yaşları 25 ve altında olan yöneticilerin sayısı 20 (% 17,9), yaşları 26-30 arasında olan yöneticilerin sayısı 30 (% 26,8), yaşları 31-35 arasında olan yöneticilerin sayısı 24 (% 21,4), yaşları 36-40 arasında olan yöneticilerin sayısı 24 (% 21,4), yaşları 41-45 arasında olan yöneticilerin sayısı 11 (% 9,8), yaşları 46 ve üzerinde olan yöneticilerin sayısı 3 (% 2,7)'dir.

Araştırmaya katılan yöneticilerden en büyük grubu 26-40 yaş arası (% 69,6) oluşturmaktadır. Bu durumda Turizm sektöründe sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek genç ve dinamik insanların bulunduğu

söylenbilir. Ayrıca 46 yaş ve üstü yöneticilerin sayısı 3'dür. Bu durumun, turizm sektöründe çalışan bir kişinin, çalışma ve üretkenlik döneminin düşmesi ile emeklilik gibi nedenlerden kaynaklandığı tahmin edilmektedir.

Tablo 12. Yöneticilerin Eğitim Düzeyine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Yöneticilerin Eğitim Düzeyi | Frekans | Yüzde |
|-----------------------------|---------|-------|
| İlköğretim | 3 | 2,7 |
| Lise | 28 | 25,0 |
| Üniversite ve Üzeri | 81 | 72,3 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticiden, 3'ü (% 2,7) İlköğretim mezunu, 28'i (% 25) Lise mezunu, 81'i (% 72) Üniversite ve Üzeri okullardan mezundur. Araştırmaya katılan yöneticilerin 81'i (%72,8) üniversite ve üzeri bir okul mezunudur. Bu durumun, küresel rekabetin, hızlı değişim ve belirsizliğin hakim olduğu turizm sektöründe, otel işletmelerin yöneticilerinin eğitim düzeylerini yüksek tuttuğunun bir göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Tablo 13. Yöneticilerin Oteldeki Unvanına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Yöneticilerin Unvanları | Frekans | Yüzde |
|----------------------------|---------|-------|
| Genel Müdür | 16 | 14,3 |
| Ön Büro Müdürü | 17 | 15,2 |
| Ön Büro Şefi | 17 | 15,2 |
| Yiyecek İçecek Müdürü | 16 | 14,3 |
| Muhasebe Müdürü | 9 | 8,0 |
| Rezervasyon Pazarlama Şefi | 6 | 5,4 |
| Kat Hizmetleri Müdürü | 9 | 8,0 |
| Personel Müdürü | 7 | 6,3 |
| Halkla İlişkiler Müdürü | 6 | 5,4 |
| Bilgi İşlem Şefi | 6 | 5,4 |
| Güvenlik Müdürü | 3 | 2,7 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticiden, Genel Müdür, Ön Büro Müdürü, Ön Büro Şefi ve Yiyecek İçecek Müdürü yüzde ve frekans sayıları olarak diğerlerinden daha fazla ve birbirleriyle de yakın oranlarda çıkmışlardır. Anketleri dolduran yöneticiler için, sayı olarak genel anlamda eşit dağıldıkları söylenebilir.

Tablo 14. Yöneticilerin Buldukları Otelde Çalışma Yılına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Yöneticilerin Buldukları Otelde Çalışma Yılı | Frekans | Yüzde |
|--|---------|-------|
| 1 | 22 | 19,6 |
| 2 | 21 | 18,8 |
| 3 | 15 | 13,4 |
| 4 | 13 | 11,6 |
| 5 | 15 | 13,4 |
| 6 | 8 | 7,1 |
| 7 | 4 | 3,6 |
| 8 | 6 | 5,4 |
| 10 | 2 | 1,8 |
| 12 | 3 | 2,7 |
| 15 | 1 | 0,9 |
| 20 | 1 | 0,9 |
| 25 | 1 | 0,9 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin, buldukları otelde çalışma yılları; 1 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 22 (% 19,6), 2 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 21 (% 18,8), 3 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 15 (% 13,4), 4 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 13 (% 11,6), 5 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 15 (% 13,4), 6 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 8 (% 7,1), 7 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 4 (% 3,6), 8 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 6 (% 5,4), 10 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 2 (% 1,8), 12 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 3 (% 2,7), 15 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 1 (% 0,9), 20 yıldır bulunduğu işletmede çalışan yönetici sayısı 1(% 0,9), 25 yıldır bulunduğu işletmede

çalışan yönetici sayısı 1(% 0,9)'dur. Araştırmaya katılan yöneticilerin buldukları oteldeki çalışma yılları incelendiğinde, en yüksek değerlerin 1. ve 2. yıllarda olduğu, daha sonrada 3, 4 ve 5. yıllarda da bu değerlerin yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Yöneticilerin buldukları yerde yeni oldukları görülmektedir.

Tablo 15. Yöneticilerin, Buldukları Oteldeki Bilgi Sistemlerini, İşletme Faaliyetleri Açısından Yeterli Görme Durumlarına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Bilgi Sistemlerini Yeterli Görme | Frekans | Yüzde |
|----------------------------------|---------|-------|
| Evet | 75 | 67,0 |
| Hayır | 37 | 33,0 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin buldukları oteldeki bilgi sistemlerini işletme faaliyetleri açısından yeterli görenlerin sayısı 75 (% 67), Yeterli görmeyenlerin oranı 37 (% 33)'dür.

Tablo 16. Yöneticilerin, Buldukları Oteldeki Bilgi Sistemlerini, Uygulama Yoğunluğu Açısından Değerlendirmelerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Bilgi Sistemlerini Uygulama Yoğunluğu | Frekans | Yüzde |
|---------------------------------------|---------|-------|
| Az | 12 | 10,7 |
| Orta | 18 | 16,1 |
| Çok | 26 | 23,2 |
| Çok Fazla | 56 | 50,0 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin buldukları oteldeki bilgi sistemlerini uygulama yoğunluğu açısından değerlendirdiklerinde; uygulama yoğunluğunu çok fazla olarak gören yönetici sayısı yüzde 50 ile 56 yönetici, az bulan yönetici sayısı yüzde 10,7 ile 12 yöneticidir.

Tablo 17. Yöneticilerin, Bilgi Teknolojisi Gelişimini, Rakip Otellerin Uygulamalarına Göre Takip Etmelerine Yönelik Cevaplarının Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Bilgi teknolojileri gelişimi rakip otellere göre takip edilir | Frekans | Yüzde |
|--|----------------|--------------|
| Evet | 66 | 58,9 |
| Hayır | 46 | 41,1 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticiden 66'sı (% 58,9), bilgi teknolojileri gelişiminin rakip otellere göre takip edilmesini öngörmektedirler, 46'sı (% 41,1) ise buna hayır demişlerdir.

Tablo 18. Yöneticilerin, Bilgi Teknolojisi Gelişimini, Bilgi Teknolojisi Üreten Firmalar Aracılığıyla Takip Etmelerine Yönelik Cevaplarının Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Bilgi teknolojileri gelişimi, Bilgi teknolojisi üreten firmalara göre takip edilir | Frekans | Yüzde |
|---|----------------|--------------|
| Evet | 82 | 73,2 |
| Hayır | 30 | 26,8 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticiden 82'si (% 73,2), bilgi teknolojileri gelişiminin bilgi teknolojisi üreten firmalara göre takip edilmesini öngörmektedirler, 30'u (% 26,8) ise buna hayır demişlerdir.

Yöneticilerin çoğunluğu bilgi sistemlerini bu teknoloji üreten firmalarla takip edilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Tablo 19. Yöneticilerin, Faaliyetlerinde Bilgi Sistemi Kullanmaya Başlama Zamanına Yönelik, Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Faaliyetlerde Bilgi sistemi kullanma zamanı | Frekans | Yüzde |
|--|----------------|--------------|
| 6 aydan az | 4 | 3,6 |
| 6 ay 1yıl arası | 5 | 4,5 |
| 1 yıl 3 yıl arası | 37 | 33,0 |
| 4 yıl 6 yıl arası | 42 | 37,5 |
| 7 yıl 9 yıl arası | 14 | 12,5 |
| 10 yıl 12 yıl arası | 6 | 5,4 |
| 13 yıl ve daha fazla | 4 | 3,6 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticiden, faaliyetlerinde bilgi sistemi kullanmaya başlama zamanları; 6 aydan az bir süredir kullanan yönetici sayısı, 4 (% 3,6), 6 ay 1yıl arası kullanan yönetici sayısı, 5 (% 4,5), 1 yıl 3 yıl arası kullanan yönetici sayısı, 37 (% 33), 4 yıl 6 yıl arası kullanan yönetici sayısı 42 (% 37,5), 7 yıl 9 yıl arası kullanan yönetici sayısı, 14 (% 12,5), 10 yıl 12 yıl arası, kullanan yönetici sayısı 6 (% 5,4), 13 yıl ve daha fazla süredir bilgi sistemlerini kullanan yönetici sayısı 4 (% 3,6)'dır.

Yapılan araştırma sonucunda 1, 3 ile 4 ve 6 yılları arasında araştırmaya katılan yöneticilerin % 78,6'sının bilgi teknolojileri kullanımına başladıkları görülmektedir. Bu durumda ülkemizde turizm sektöründe bilgi sistemleri kullanımına başlanmasının son yıllarda artış gösterdiği görülmektedir.

Tablo 20. Yöneticilerin, Faaliyetleriyle İlgili Bilgisayar Sistemleri Kullanma Bilgi Düzeyine Yönelik, Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Bilgi Sitemi Kullanma Düzeyi | Frekans | Yüzde |
|------------------------------|---------|-------|
| Acemi | 5 | 4,5 |
| Orta Düzey | 42 | 37,5 |
| Yeterli | 53 | 47,3 |
| Uzman | 12 | 10,7 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin, işletme faaliyetlerinde bilgisayar sistemleri kullanma bilgi düzeyini acemi olarak gören yönetici sayısı; 5 (% 4,5), kendini orta düzey olarak değerlendiren yönetici sayısı 42 (% 37,5), kendini yeterli olarak değerlendiren yönetici sayısı 53 (% 47,3), kendini uzman olarak değerlendiren yönetici sayısı 12 (% 10,7)'dir. Yöneticilerin yarıya yakını kendisini bu konuda yeterli görmekte-dirler. % 37'lik bir kısımda orta düzeyde olduğunu belirtirken, kendisini acemi olarak gören 5 kişi, uzman olarak değerlendirende 12 yönetici vardır.

Tablo 21. Yöneticilerin, Günlük Faaliyetleriyle Bilgi Sistemi Kullanımına Ortalama Ne Kadar Süre Harcadıklarına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Bilgi Sistemlerine Harcanan Günlük Zaman | Frekans | Yüzde |
|--|---------|-------|
| 1 saatten az | 9 | 8,0 |
| 1-2 saat arası | 24 | 21,4 |
| 3-4 saat arası | 36 | 32,1 |
| 5-6 saat arası | 20 | 17,9 |
| 7-8 saat arası | 9 | 8,0 |
| 8 saatten fazla | 14 | 12,5 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin, günlük faaliyetlerinde bilgisayar sistemleri kullanma süreleri; 1 saatten az süre bilgisayar sistemlerini kullanan yönetici sayısı 9 (% 8), 1-2 saat arası bilgisayar sistemlerini kullanan yönetici sayısı 24 (% 21,4), 3-4 saat arası bilgisayar sistemlerini kullanan yönetici sayısı 36 (% 32,1), 5-6 saat arası bilgisayar sistemlerini

kullanan yönetici sayısı 20 (% 17,9), 7-8 saat arası bilgisayar sistemlerini kullanan yönetici sayısı 9 (% 8), 8 saatten fazla bilgisayar sistemlerini kullanan yönetici sayısı 14 (% 12,5),dir.

Bu durumun araştırmaya katılan yöneticilerin % 62'sinin çalışma zamanlarının 1 ile 6 saat arasını bilgisayar sistemleri başında geçirdiklerini, % 20'sinin ise 7 ve 8 saatten daha fazla bir süre bilgisayar sistemleri ile çalıştıklarını göstermektedir. Bu durum yöneticilerin çalıştıkları departmanlara göre değişiklik gösterdiği düşünülmektedir. Bu bağlamda turizm sektöründe çalışan yöneticilerin, günlerinin büyük kısmında bilgisayar sistemleri ile iç içe oldukları ve bilgisayar sistemlerinin otel yönetimi içinde ne derece yer aldığıın göstergesi olarak değerlendirilebilir.

Tablo 22. Yöneticilerin, Bilgisayar Sistemleri Kullanımına Yönelik Olarak Herhangi Bir Eğitim Alıp Almadığına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımları

| Bilgi Sistemi Eğitimi | Frekans | Yüzde |
|---|---------|-------|
| Hayır, hiç almadım | 15 | 13,4 |
| Bir ay ve daha kısa süreli eğitim aldım | 35 | 31,3 |
| 2-5 aylık bir eğitim aldım | 23 | 20,5 |
| 6-9 aylık bir eğitim aldım | 9 | 8,0 |
| 10-12 aylık bir eğitim aldım | 19 | 17,0 |
| 12 aydan uzun süreli bir eğitim aldım | 11 | 9,8 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin, bilgisayar sistemleri kullanımına yönelik eğitim alma durumları; araştırmaya katılan yöneticilerden hiç almadım diyenlerin sayısı; 15 (% 13,4), Bir ay ve daha kısa süreli eğitim aldım diyenlerin sayısı; 35 (% 31,3), 2-5 aylık bir eğitim aldım diyenlerin sayısı 23 (% 20,5), 6-9 aylık bir eğitim aldım diyenlerin sayısı 9 (% 8), 10-12 aylık bir eğitim aldım diyenlerin sayısı 19 (% 17), 12 aydan uzun süreli bir eğitim aldım diyenlerin sayısı (% 9,8) 11'dir. Araştırmaya katılanların % 31,3 en yüksek değerle bir ay ve daha kısa süreli bir eğitim aldıklarını belirtmişler, 2-5 aylık eğitim alanların yüzdesi de % 20,5'dir. Araştırmaya katılan yöneticilerden 15'i hiç eğitim almadıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 23. Yöneticilerin, Bilgisayar Sistemleri Kullanımına Yönelik Olarak Aldıkları Bu Eğitimin Nerede Verildiğine Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımlar

| Eğitimi Nereden Aldığı | Frekans | Yüzde |
|--|---------|-------|
| Lise veya üniversite eğitimi esnasında | 38 | 36,9 |
| Kendi çabamla kursa gittim | 11 | 11,8 |
| Çalıştığım işletme beni kursa gönderdi | 14 | 14,9 |
| İşletme içi eğitim aldım | 34 | 33,7 |
| Toplam | 97 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin, bilgisayar sistemleri kullanımına yönelik eğitim alma yerleri; lise veya üniversite eğitimi esnasında eğitim aldım diyenlerin sayısı; 38 (% 33,9), Kendi çabamla kursa gittim diyenlerin sayısı; 11 (% 9,8), Çalıştığım işletme beni kursa gönderdi diyenlerin sayısı; 14, (% 12,5), İşletme içi eğitim aldım diyenlerin sayısı; 34 (% 30,4), Hiçbir eğitim almadım, kendim öğrendim diyenlerin sayısı; 15 (% 10,7)'dir.

Yöneticilerin 38'i lise ve üniversitede aldıkları eğitimle işlerini sürdürmektedirler. 11 yönetici kendini geliştirmek amacıyla kendi çabasıyla kursa gittiğini belirtmiştir. Yöneticilerin 48 (%42 ,9) tanesi çalıştığı işletme tarafından ya kursa yollanmış ya da işletme içi eğitim almıştır. Bu durum otel işletmelerin bilgi sistemleri eğitime konusunda bir takım faaliyetlerde bulduklarını göstermektedir. 15 yönetici ise kendi çabalarıyla bilgi sistemlerini öğrendiklerini belirtmiştir.

Tablo 24. Yöneticilerin, Bilgisayar Sistemleri Kullanımına Yönelik Olarak Aldığı Eğitimi Yeterli Bulup Bulmadığına Yönelik Frekans ve Yüzde Dağılımlar

| Eğitimi Yeterli Bulma | Frekans | Yüzde |
|-------------------------|---------|-------|
| Hiç yeterli bulmuyorum | 11 | 8,0 |
| Biraz yeterli buluyorum | 18 | 16,1 |
| Orta düzey buluyorum | 41 | 36,6 |
| Yeterli buluyorum | 30 | 26,8 |
| Çok yeterli buluyorum | 12 | 10,7 |
| Toplam | 112 | 100,0 |

Araştırmaya katılan 112 yöneticinin, bilgisayar sistemleri kullanımına yönelik olarak aldığı eğitimi yeterli bulma düzeyleri; yöneticilerden aldığı eğitimi hiç yeterli bulmayanların sayısı; 11 (% 8), biraz yeterli buluyorum diyenlerin sayısı 18 (% 16,1), orta düzey buluyorum diyenlerin sayısı 41 (% 36,6), yeterli buluyorum diyenlerin sayısı 30 (% 26,8), çok yeterli buluyorum diyenlerin sayısı 12 (% 10,7)'dir.

Araştırmaya katılan yöneticilerden 32'si (% 37,5) kendilerini yeterli ve çok yeterli olarak değerlendirmişleridir. 41'i (% 36,6) kendilerini orta düzey görmektedir. 29 (% 24,1) yönetici ise kendisini hiç yeterli bulmuyor yada biraz yeterli görmektedir. Bu durumda yöneticilerin çeyreğine yakınının bilgi sistemlerini yönelik eğitimleri konusunda eksikliklerinin olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, turizm sektöründe çalışan yöneticilerin hızla değişmekte olan teknolojik gelişmeleri de göz önünde bulundurarak dönem dönem de olsa bilgi sistemleri konusunda eğitim almaları gerektiği görülmektedir.

9.5.1.3. Yöneticilerin Bilgisayarlara Karşı; Kaygı, Güven, İnternete Yönelik Tutumları ve Bilgi Sistemlerinin Faydaları, Zorluklar ve Kullanım Amaçları Açısından Değerlendirilmesi.

Yöneticilerin bilgisayarlar karşı; kaygı, güven, internete yönelik tutumları ve bilgi sistemlerin faydaları, zorluklar ve kullanım amaçları açısından değerlendirilmiş tablo 25 de; yöneticilerin, bilgisayara karşı kaygı, güven, internete yönelik tutumları ve bilgi sistemlerin faydaları, zorluklar ve kullanım amaçlarının aritmetik ortalamaları ve boyutlara dağılımı verilmiştir.

Tablo 25. Yöneticilerin, Bilgisayara Karşı Kaygı, Güven, İnternete Yönelik Tutumları ve Bilgi Sistemlerin Faydaları, Zorluklar ve Kullanım Amaçlarının Aritmetik Ortalamaları ve Boyutlara Dağılımı

| Değişkenler | Boyutlar | Boyutların Aritmetik Ort. | Boyutların Ankette Numaraları | Değişkenlerin Aritmetik Ortalamaları |
|-----------------------------|---------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---|
| Fayda | Hizmet Kalitesi | 3,7768 | 1, 11 | 4,0528 |
| | Kazanç | 4,0714 | 2, 3 | |
| | Zaman | 4,1875 | 5, 7 | |
| | Verimlilik | 3,9866 | 6, 9 | |
| | Tanıtım | 4,3795 | 4, 10 | |
| | Maliyet | 3,7768 | 8 | |
| Zorluklar | Eğitim Yetersizliği | 4,0446 | 1, 2, 9, | 3,5325 |
| | Güvensizlik | 3,3705 | 3, 5,14,10 | |
| | Sistem hataları | 3,5625 | 4, 6, 7, 8 | |
| | Pahalılık | 2,8363 | 11,12,13 | |
| Yönetmel Faaliyetler | Denetim/kontrol | 4,2530 | 2, 3, 7 | 4,0729 |
| | Planlama | 4,2098 | 9,10 | |
| | Organizasyon | 4,2054 | 1,5,6,12 | |
| | Karar verme | 3,7857 | 11 | |
| | Koordinasyon | 3,9821 | 14,16 | |
| | İletişim | 3,9702 | 8,17,18 | |
| | Yönetim | 3,7143 | 4,13,15 | |
| Kaygı | | | 1,2,3,4,5 | 3,7605 |
| Güven | | | 6,7,8,9,10 | 3,8255 |
| İnt. Yönelik Tutum | | | 11,12,13 | 3,5675 |

Araştırmaya katılan 112 otel işletmesi yöneticisinin en yüksek aritmetik ortalama puanı; 4,0729 ile yönetmel faaliyetlerdedir. Yöneticilerin otel işletmesinde bilgisayar sistemlerini kullanım amaçlarına ilişkin alınan

değerlerde en yüksek aritmetik ortalamanın sırasıyla; denetim/kontrol, planlama ve organizasyon faaliyetlerinde olduğu saptanmıştır.

Bilgi sistemlerinin faydalarının aritmetik ortalaması 4,0528 olmuştur. Bilgi sistemlerinin faydaları arasında en yüksek değer 4,3795 ile otel işletmesinin tanıtımı olmuştur. Bunu 4,1875 ile zaman kazandırması ve 4,0714 ile otele kazanç sağlaması takip etmektedir. Yöneticilerin bilgi sistemlerini kullanırken karşılaşılan zorlukların aritmetik ortalaması 3,5325 olmuştur. Karşılaşılan zorluklar içerisinde en yüksek puanı alan 4,0446 ile eğitim yetersizliği sonucunda oluşan sıkıntılardır. Bilgi sistemlerinin pahalı olması 2,8363 ile en düşük aritmetik ortalamaya sahiptir. Yöneticilerin bilgisayara karşı kaygıları; 3,7605, güvenleri 3,8255, internete yönelik tutumlarının aritmetik ortalaması ise 3,5675 olarak saptanmıştır.

Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Cinsiyetler İtibarıyla Farklılığı Testi (t testi)

Tablo 26. Yöneticilerin; Bilgisayara Karşı Güven Kaygı, İnternete Yönelik Tutum, Fayda, Zorluklar, Yönetimsel Faaliyetler Değişkenleri Düzeylerinin Cinsiyetlerine Göre Farklılık Analizi

| Güven | Cinsiyet | Frekans | Ortalama | t testi | P |
|-------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|----------------|----------|
| Güven | Erkek | 75 | 3,67 | -1,885 | 0,62 |
| | Bayan | 37 | 3,89 | | |
| Kaygı | Erkek | 75 | 3,83 | -1,506 | 0,135 |
| | Bayan | 37 | 3,63 | | |
| İnt Yön.tutum | Erkek | 75 | 3,52 | 0,948 | 0,345 |
| | Bayan | 37 | 3,66 | | |
| Fayda | Erkek | 75 | 4,0097 | 1.549 | 0,124 |
| | Bayan | 37 | 4,1400 | | |
| Zorluklar | Erkek | 75 | 3,5333 | -0,33 | 0,974 |
| | Bayan | 37 | 3,5309 | | |
| Yönetimsel Faaliyetler | Erkek | 75 | 3,9993 | 2,088 | 0,03 |
| | Bayan | 37 | 4,2222 | | |

H1= Bilgisayara yönelik güven değişkeni anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır. Yöneticilerin, bilgisayara karşı güven düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediği t testi ile değerlendirilmiştir.

t testi sonucuna göre P değeri 0,62 bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,62 > 0,05$ olduğu için H1 hipotezi reddedilmiştir.

H2= Bilgisayara yönelik kaygı değişkeni anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır. Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediği t testi ile değerlendirilmiştir. t testi sonucuna göre P değeri 0,135 bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,135 > 0,05$ olduğu için H2 hipotezi reddedilmiştir.

H3= İnternete yönelik tutum değişkeni anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır. Yöneticilerin, İnternete yönelik tutum düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediği t testi ile değerlendirilmiştir. t testi sonucuna göre P değeri 0,345 bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,345 > 0,05$ olduğu için H3 hipotezi reddedilmiştir. Yöneticilerin İnternete yönelik tutum değişkeni anlamında, cinsiyetleri arasında fark yoktur.

H4= Fayda değişkenleri anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır. Yöneticilerin, bilgisayarların fayda düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediği t testi ile değerlendirilmiştir. Buna göre P değeri 0,124 ve $0,124 > 0,05$ olmasından kaynaklı, H4 hipotezi reddedilmiştir. Yöneticilerin, fayda değişkenleri anlamında, cinsiyetleri arasında farklılık yoktur.

H5= Zorluklar değişkenleri anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır. Yöneticilerin, bilgisayarda zorluklar düzeylerinin cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediği t testi ile değerlendirilmiştir. t testi sonucuna göre P değeri 0,974 bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,974 > 0,05$ olduğu için H5 hipotezi reddedilmiştir. Yöneticilerin zorluklar değişkenleri anlamında, cinsiyetleri arasında farklılık yoktur.

H6= Yönetimsel faaliyet değişkenleri anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır. Yöneticilerin, bilgisayarları yönetimsel faaliyetlerde kullanma düzeylerinin, cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediği t testi ile değerlendirilmiştir. t testi sonucuna göre P değeri 0,03 bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,03 < 0,05$ olduğu için H6 hipotezi kabul edilmiştir. Yönetimsel faaliyet değişkenleri anlamında, cinsiyetler arasında fark vardır.

Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Yaşları İtibarıyla Korelasyon Katsayıları

Tablo 27. Yöneticilerin; Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Yaşları İtibarıyla Korelasyon Katsayıları

| | | Güven | Yaş |
|------------------------|------------|------------------------|---------------|
| Güven | r = | 1 | 0,044 |
| | P = | | 0,647 |
| | n = | 112 | 112 |
| Yaş | | 0,044 0,647 112 | 1 112 |
| | | Kaygı | Yaş |
| Kaygı | r = | 1 | -0,032 |
| | P = | | 0,737 |
| | n = | 112 | 112 |
| Yaş | | -0,032 0,737 112 | 1 112 |
| | | İnt. Yön. Tutum | Yaş |
| İnt. Yön. tutum | r = | 1 | -0,172 |
| | P = | | 0,02 |
| | n = | 112 | 112 |
| Yaş | | -0,172 0,02 112 | 1 112 |
| | | Fayda | Yaş |
| Fayda | r = | 1 | -0,115 |
| | P = | | 0,226 |
| | n = | 112 | 112 |
| Yaş | | -0,115 0,226 112 | 1 112 |
| | | Zorluklar | Yaş |
| Zorluklar | r = | 1 | 0,080 |
| | P = | | 0,404 |
| | n = | 112 | 112 |
| Yaş | | 0,080 0,404 112 | 1 112 |
| | | Yönetmel Faaliyetler | Yaş |
| Yön. Faal. | r = | 1 | -0,146 |
| | P = | | 0,126 |
| | n = | 112 | 112 |
| Yaş | | -0,146 0,126 112 | 1 112 |

H7= Yöneticilerin yaşları ile bilgisayara yönelik güven düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Korelasyon analizi sonucunda ($r = 0,044$) ($P = 0,647$) bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,647 > 0,05$ olduğu için H7 hipotezi reddedilmiştir.

H8= Yöneticilerin yaşları ile bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Korelasyon analizi sonucunda ($r = -0,032$) ($P = 0,737$) bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,737 > 0,05$ olduğu için H8 hipotezi reddedilmiştir.

H9= Yöneticilerin yaşları ile internete yönelik tutum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Korelasyon analizi sonucunda ($r = -0,172$) ($P = 0,02$) bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,02 < 0,05$ olduğu için H9 hipotezi kabul edilmiştir.

Yöneticilerin yaşları ile internete yönelik tutum düzeyleri arasında zayıf olsa da anlamlı ve ters yönde bir ilişki vardır. Günümüzün en hızlı teknolojik gelişmelerinden biri olan internete; genç, bilgisayar eğitimini yeni almış yeniliklere açık yöneticilerin kendilerinden daha yaşlı, teknolojik gelişmeleri takip edemeyen yöneticilere oranla daha kolay uyum sağladıkları; bu bağlamda, yöneticilerin yaşları arasında internete yönelik tutumlarında farklılıklar görüldüğü söylenebilir.

H10= Yöneticilerin yaşları ile fayda düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Korelasyon analizi sonucunda ($r = -0,115$) ($P = 0,226$) bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,226 > 0,05$ olduğu için H10 hipotezi reddedilmiştir.

H11= Yöneticilerin yaşları ile zorluk düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Korelasyon analizi sonucunda ($r = 0,080$) ($P = 0,404$) bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,404 > 0,05$ olduğu için H11 hipotezi reddedilmiştir.

H12= Yöneticilerin yaşları ile yönetsel faaliyet düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Korelasyon analizi sonucunda ($r = -0,146$) ($P = 0,126$) bulunmuştur. Elde edilen bu sonuca göre $0,126 > 0,05$ olduğu için H12 hipotezi reddedilmiştir.

Yöneticilerin Görevleri İtibariyle Bağımlı Değişkenlere İlişkin Grup İstatistikleri

Tablo 28. Yöneticilerin Görevleri İtibariyle Bağımlı Değişkenlere İlişkin Grup İstatistikleri

| Güven | Yöneticilerin Görevleri | Frekans | Ortalama | Standart Sapma |
|------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| | Genel müdür | 16 | 3,600 | 0,143 |
| | Ön büro müdürü | 17 | 4,024 | 0,139 |
| | Ön büro şefi | 17 | 3,847 | 0,139 |
| | Yiyecek iç. müd. | 16 | 3,688 | 0,143 |
| | Muhasebe müd. | 9 | 4,178 | 0,191 |
| | Rez. pazarlama şefi | 6 | 3,433 | 0,233 |
| | Kat hizmetleri müd. | 9 | 3,511 | 0,191 |
| | Personel müdürü | 7 | 3,943 | 0,216 |
| | Halkla ilişkiler müd. | 6 | 3,867 | 0,233 |
| | Bilgi işlem şefi | 6 | 4,133 | 0,233 |
| | Güvenlik müd. | 3 | 3,933 | 0,330 |
| Kaygı | Genel Müdür | 16 | 3,575 | 0,163 |
| | Ön büro müdürü | 17 | 3,718 | 0,158 |
| | Ön büro şefi | 17 | 4,012 | 0,158 |
| | Yiyecek iç. müd. | 16 | 3,588 | 0,163 |
| | Muhasebe müd. | 9 | 4,111 | 0,218 |
| | Rez. pazarlama şefi | 6 | 4,033 | 0,267 |
| | Kat hizmetleri müd. | 9 | 3,489 | 0,218 |
| | Personel müdürü | 7 | 3,571 | 0,247 |
| | Halkla ilişkiler müd. | 6 | 3,600 | 0,267 |
| | Bilgi işlem şefi | 6 | 4,167 | 0,267 |
| | Güvenlik müd. | 3 | 3,667 | 0,377 |
| Int. Yön. Tutum | Genel müdür | 16 | 3,542 | 0,185 |
| | Ön büro müdürü | 17 | 3,471 | 0,180 |
| | Ön büro şefi | 17 | 3,902 | 0,180 |
| | Yiyecek iç. müd. | 16 | 3,188 | 0,185 |
| | Muhasebe müd. | 9 | 3,778 | 0,247 |
| | Rez. pazarlama şefi | 6 | 3,500 | 0,302 |
| | Kat hizmetleri müd. | 9 | 3,444 | 0,247 |
| | Personel müdürü | 7 | 3,476 | 0,280 |
| | Halkla ilişkiler müd. | 6 | 3,389 | 0,302 |
| | Bilgi işlem şefi | 6 | 4,000 | 0,302 |
| | Güvenlik müd. | 3 | 3,778 | 0,427 |
| Fayda | Genel Müdür | 16 | 4,040 | 0,098 |
| | Ön büro müdürü | 17 | 4,198 | 0,095 |
| | Ön büro şefi | 17 | 4,246 | 0,095 |
| | Yiyecek içecek müd. | 16 | 3,801 | 0,098 |
| | Muhasebe müd. | 9 | 4,152 | 0,130 |

| | | | | |
|-----------------------|-------------------------------|-------------|-------|-------|
| | Rez. pazarlama şefi | 6 | 3,909 | 0,159 |
| | Kat hizmetleri müd. | 9 | 3,626 | 0,130 |
| | Personel müdürü | 7 | 4,052 | 0,148 |
| | Halkla ilişkiler müd. | 6 | 4,197 | 0,159 |
| | Bilgi işlem şefi | 6 | 4,288 | 0,159 |
| | Güvenlik müd. | 3 | 4,061 | 0,226 |
| Zorluklar | Genel Müdür | 16 | 3,629 | 0,092 |
| | Ön büro müdürü | 17 | 3,609 | 0,089 |
| | Ön büro şefi | 17 | 3,567 | 0,089 |
| | Yiyecek içecek müd. | 16 | 3,330 | 0,092 |
| | Muhasebe müd. | 9 | 3,405 | 0,123 |
| | Rez. pazarlama şefi | 6 | 3,405 | 0,150 |
| | Kat hizmetleri müd. | 9 | 3,402 | 0,123 |
| | Personel müdürü | 7 | 3,541 | 0,139 |
| | Halkla ilişkiler müd. | 6 | 3,679 | 0,150 |
| | Bilgi işlem şefi | 6 | 3,726 | 0,150 |
| | Güvenlik müd. | 3 | 3,524 | 0,212 |
| | Yönetmelik Faaliyetler | Genel Müdür | 16 | 4,445 |
| Ön büro müdürü | | 17 | 4,052 | 0,131 |
| Ön büro şefi | | 17 | 4,216 | 0,131 |
| Yiyecek içecek müd. | | 16 | 3,976 | 0,135 |
| Muhasebe müd. | | 9 | 4,130 | 0,180 |
| Rez. pazarlama şefi | | 6 | 3,685 | 0,220 |
| Kat hizmetleri müd. | | 9 | 3,846 | 0,180 |
| Personel müdürü | | 7 | 4,135 | 0,204 |
| Halkla ilişkiler müd. | | 6 | 4,454 | 0,220 |
| Bilgi işlem şefi | | 6 | 4,250 | 0,220 |
| Güvenlik müd. | | 3 | 4,074 | 0,311 |

Bilgisayarda kendine güven ve kaygı ölçeklerinde Bilgi İşlem Departman Şefi ve Muhasebe Müdürü, işinde sürekli bilgisayarları kullanmaları nedeniyle ortalamaları en yüksek çıkmıştır. İnternete yönelik tutumda da Bilgi İşlem Şefi en yüksek puanı almıştır. Fayda ve zorluklar ölçeklerinde en düşük puanı Kat Hizmetleri Müdürü almıştır. Kat Hizmetleri Müdürü'nün bilgi teknolojilerini diğer yöneticilerden daha az değerlendirdikleri tahmin edilmektedir.

Tablo 29. Yöneticilerin Görevleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin ANOVA Sonuçları

| | Karelerin Toplamı | df | Ortalamanın Karesi | F | P |
|-----------------------------|-------------------|----|--------------------|-------|-------|
| Güven | 5,426 | 10 | 0,543 | 1,660 | 0,101 |
| Kaygı | 5,772 | 10 | 0,577 | 1,353 | 0,213 |
| İnt.Tutum | 6,446 | 10 | 0,645 | 1,176 | 0,316 |
| Fayda | 4,314 | 10 | 0,431 | 2,826 | 0,004 |
| Zorluklar | 1,538 | 10 | 0,154 | 1,139 | 0,342 |
| Yönetmel Faaliyetler | 2,998 | 10 | 0,300 | 1,033 | 0,422 |

H13= Yöneticilerin görevleri itibariyle bilgisayara yönelik güven düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,101 > 0,05$ olduğu için H13 hipotezi reddedilmiştir.

H14= Yöneticilerin görevleri itibariyle bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,213 > 0,05$ olduğu için H14 hipotezi reddedilmiştir.

H15= Yöneticilerin görevleri itibariyle internete yönelik tutum düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,316 > 0,05$ olduğu için H15 hipotezi reddedilmiştir.

H16= Yöneticilerin görevleri itibariyle fayda düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,04 < 0,05$ olduğu için H16 hipotezi kabul edilmiştir.

H17= Yöneticilerin görevleri itibariyle zorluk düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,342 > 0,05$ olduğu için H17 hipotezi reddedilmiştir.

H18= Yöneticilerin görevleri itibariyle yönetsel faaliyet düzeyleri ortalamaları arasında fark vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,422 > 0,05$ olduğu için H18 hipotezi reddedilmiştir.

Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Öğrenim Düzeyleri İtibarıyla Farklılığının Testi

Yöneticilerin bağımlı değişkenlere ilişkin düzeylerinin, öğrenim düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü Manova analizi ile değerlendirilmiştir.

Tablo 30. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Öğrenim Düzeyleri İtibarıyla Farklılığına İlişkin Grup İstatistikleri

| | Öğrenim Düzeyi | Frekans | Ortalama | Standart Sapma |
|-----------------------------|---------------------|---------|----------|----------------|
| Kaygı | İlköğretim | 3 | 3,733 | 0,387 |
| | Lise | 28 | 3,779 | 0,127 |
| | Üniversite ve üzeri | 81 | 3,756 | 0,074 |
| Güven | İlköğretim | 3 | 3,467 | 0,341 |
| | Lise | 28 | 3,771 | 0,112 |
| | Üniversite ve üzeri | 81 | 3,847 | 0,066 |
| İnt. Yön. Tutum | İlköğretim | 3 | 3,111 | 0,432 |
| | Lise | 28 | 3,524 | 0,141 |
| | Üniversite ve üzeri | 81 | 3,593 | 0,083 |
| Fayda | İlköğretim | 3 | 3,727 | 0,242 |
| | Lise | 28 | 3,981 | 0,079 |
| | Üniversite ve üzeri | 81 | 4,090 | 0,047 |
| Zorluklar | İlköğretim | 3 | 3,500 | 0,213 |
| | Lise | 28 | 3,446 | 0,070 |
| | Üniversite ve üzeri | 81 | 3,563 | 0,041 |
| Yönetmel Faaliyetler | İlköğretim | 3 | 3,759 | 0,304 |
| | Lise | 28 | 3,861 | 0,099 |
| | Üniversite ve üzeri | 81 | 4,158 | 0,058 |

Tablo 31. Yöneticilerin Öğretim Düzeyleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin MANOVA Sonuçları

| | Karelerin Toplamı | df | Ortalamanın Karesi | F | P |
|-----------------------------|-------------------|----|--------------------|-------|-------|
| Kaygı | 0,013 | 2 | 0,007 | 0,015 | 0,985 |
| Güven | 0,499 | 2 | 0,249 | 0,716 | 0,491 |
| İnt.Tutum | 0,727 | 2 | 0,363 | 0,648 | 0,525 |
| Fayda | 0,575 | 2 | 0,287 | 1,636 | 0,199 |
| Zorluklar | 0,288 | 2 | 0,144 | 1,055 | 0,352 |
| Yönetmel Faaliyetler | 2,134 | 2 | 1.067 | 3,853 | 0,002 |

H19= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,985 > 0,05$ olduğu için H19 hipotezi reddedilmiştir.

H20= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik güven düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,491 > 0,05$ olduğu için H20 hipotezi reddedilmiştir.

H21= Yöneticilerin, internete yönelik tutum düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,525 > 0,05$ olduğu için H21 hipotezi reddedilmiştir.

H22= Yöneticilerin fayda düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,199 > 0,05$ olduğu için H22 hipotezi reddedilmiştir.

H23= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,352 > 0,05$ olduğu için H23 hipotezi reddedilmiştir.

H24= Yöneticilerin, yönetsel faaliyet düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0,02 < 0,05$ olduğu için H24 kabul edilmiştir.

Yöneticilerin öğrenim düzeyleri ile yönetsel faaliyet düzeyleri arasında farklılık vardır. Yöneticilerin eğitim düzeylerindeki farkın bilgi teknolojilerini otel işletmelerinde yönetsel faaliyetlerde kullanım derecelerini etkilediği söylenebilir. Öğrenim hayatında iyi eğitim almış bir yöneticinin bu eğitimi, kendisine iş hayatında değer katan bir unsurdur.

Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Bilgi Sistemleri Kullanma Düzeyleri İtibarıyla Farklılığının Testi

Yöneticilerin bağımlı değişkenlere ilişkin düzeylerinin bilgi sistemleri kullanma düzeyleri göre farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü Manova analizi ile değerlendirilmiştir.

Tablo 32. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Bilgi Sistemleri Kullanma Düzeyleri İtibarıyla Farklılığına İlişkin Grup İstatistikleri

| | Bilgi Sistemi Kullanma Düzeyi | Frekans | Ortalama | Standart Sapma |
|-----------------------------|--------------------------------------|----------------|-----------------|-----------------------|
| Kaygı | Acemi | 5 | 3,240 | 0,291 |
| | Orta Düzey | 42 | 3,729 | 0,100 |
| | Yeterli | 53 | 3,751 | 0,089 |
| | Uzman | 12 | 4,133 | 0,188 |
| Güven | Acemi | 5 | 3,720 | 0,260 |
| | Orta Düzey | 42 | 3,710 | 0,090 |
| | Yeterli | 53 | 3,838 | 0,080 |
| | Uzman | 12 | 4,150 | 0,168 |
| İnt. Yön. Tutum | Acemi | 5 | 3,400 | 0,328 |
| | Orta Düzey | 42 | 3,484 | 0,113 |
| | Yeterli | 53 | 3,522 | 0,101 |
| | Uzman | 12 | 4,083 | 0,212 |
| Fayda | Acemi | 5 | 3,891 | 0,188 |
| | Orta Düzey | 42 | 3,983 | 0,065 |
| | Yeterli | 53 | 4,089 | 0,058 |
| | Uzman | 12 | 4,205 | 0,121 |
| Zorluklar | Acemi | 5 | 3,400 | 0,165 |
| | Orta Düzey | 42 | 3,473 | 0,057 |
| | Yeterli | 53 | 3,596 | 0,051 |
| | Uzman | 12 | 3,518 | 0,107 |
| Yönetmel Faaliyetler | Acemi | 5 | 3,456 | 0,234 |
| | Orta Düzey | 42 | 4,156 | 0,081 |
| | Yeterli | 53 | 4,023 | 0,072 |
| | Uzman | 12 | 4,259 | 0,151 |

Tablo 33. Yöneticilerin Bilgi Sistemleri Kullanma Düzeyleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin MANOVA Sonuçları

| | Karelerin Toplamı | df | Ortalamanın Karesi | F | P |
|-----------------------------|--------------------------|-----------|---------------------------|----------|----------|
| Kaygı | 3,070 | 3 | 1,023 | 2,414 | 0,001 |
| Güven | 1,886 | 3 | 0,629 | 1,857 | 0,141 |
| İnt. Tutum | 3,732 | 3 | 1,244 | 2,314 | 0,018 |
| Fayda | 0,684 | 3 | 0,228 | 1,293 | 0,281 |
| Zorluklar | 0,452 | 3 | 0,151 | 1,104 | 0,351 |
| Yönetmel Faaliyetler | 2,745 | 3 | 0,915 | 3,341 | 0,002 |

H25= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.001 < 0.05$ olduğu için H25 hipotezi kabul edilmiştir.

H26= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik güven düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.141 > 0.05$ olduğu için H26 hipotezi reddedilmiştir.

H27 Yöneticilerin, internete yönelik tutum düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.018 < 0.05$ olduğu için H27 hipotezi kabul edilmiştir.

H28= Yöneticilerin, fayda düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.281 > 0.05$ olduğu için H28 hipotezi reddedilmiştir.

H29= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.351 > 0.05$ olduğu için H29 hipotezi reddedilmiştir.

H30= Yöneticilerin, yönetsel faaliyet düzeyleri anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.02 < 0.05$ olduğu için H30 kabul edilmiştir.

Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Bilgi Sistemleri Kullanımına Yönelik Aldıkları Eğitim Yeterliliği Düzeyi İtibarıyla Farklılığının Testi

Yöneticilerin bağımlı değişkenlere ilişkin düzeylerinin bilgi sistemleri kullanımına yönelik aldıkları eğitim yeterliliği düzeyi göre farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü Manova analizi ile değerlendirilmiştir.

Tablo 34. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin, Bilgi Sistemleri Kullanımına Yönelik Aldıkları Eğitim Yeterliliği Düzeyleri İtibarıyla, Farklılığına İlişkin Grup İstatistikleri

| | Bilgi Sistemi Eğitim Yeterliliği | Frekans | Ortalama | Standart Sapma |
|------------------------|----------------------------------|---------|----------|----------------|
| Kaygı | Hiç yeterli bulmuyorum | 9 | 3,844 | 0,222 |
| | Biraz yeterli buluyorum | 18 | 3,856 | 0,157 |
| | Orta düzey buluyorum | 41 | 3,693 | 0,104 |
| | Yeterli buluyorum | 30 | 3,720 | 0,122 |
| | Çok yeterli buluyorum | 14 | 3,983 | 0,193 |
| Güven | Hiç yeterli bulmuyorum | 9 | 3,467 | 0,194 |
| | Biraz yeterli buluyorum | 18 | 3,933 | 0,137 |
| | Orta düzey buluyorum | 41 | 3,717 | 0,091 |
| | Yeterli buluyorum | 30 | 3,900 | 0,106 |
| | Çok yeterli buluyorum | 14 | 4,033 | 0,168 |
| Int. Yön. Tutum | Hiç yeterli bulmuyorum | 9 | 3,296 | 0,249 |
| | Biraz yeterli buluyorum | 18 | 3,759 | 0,176 |
| | Orta düzey buluyorum | 41 | 3,667 | 0,117 |
| | Yeterli buluyorum | 30 | 3,467 | 0,137 |
| | Çok yeterli buluyorum | 14 | 3,389 | 0,216 |
| Fayda | Hiç yeterli bulmuyorum | 9 | 3,556 | 0,133 |
| | Biraz yeterli buluyorum | 18 | 4,182 | 0,094 |
| | Orta düzey buluyorum | 41 | 4,058 | 0,062 |
| | Yeterli buluyorum | 30 | 4,118 | 0,073 |
| | Çok yeterli buluyorum | 14 | 4,106 | 0,115 |
| Zorluklar | Hiç yeterli bulmuyorum | 9 | 3,714 | 0,261 |
| | Biraz yeterli buluyorum | 18 | 3,389 | 0,123 |
| | Orta düzey buluyorum | 41 | 3,587 | 0,087 |
| | Yeterli buluyorum | 30 | 3,488 | 0,058 |
| | Çok yeterli buluyorum | 14 | 3,521 | 0,067 |
| Yönetmelikler | Hiç yeterli bulmuyorum | 9 | 4,167 | 0,372 |
| | Biraz yeterli buluyorum | 18 | 3,691 | 0,175 |
| | Orta düzey buluyorum | 41 | 4,349 | 0,124 |
| | Yeterli buluyorum | 30 | 4,011 | 0,082 |
| | Çok yeterli buluyorum | 14 | 4,065 | 0,096 |

Tablo 35. Yöneticilerin Bilgi Sistemleri Kullanımına Yönelik Aldıkları Eğitim Yeterliliği Düzeyleri ile Bağımlı Değişkenlere İlişkin MANOVA Sonuçları

| | Karelerin Toplamı | df | Ortalamanın Karesi | F | P |
|----------------------|-------------------|----|--------------------|-------|-------|
| Kaygı | 1,688 | 5 | 0,338 | 0,759 | 0,582 |
| Güven | 2,540 | 5 | 0,508 | 1,499 | 0,196 |
| İnt.Tutum | 2,522 | 5 | 0,504 | 0,902 | 0,483 |
| Fayda | 2,900 | 5 | 0,580 | 3,653 | 0,004 |
| Zorluklar | 0,762 | 5 | 0,152 | 1,121 | 0,354 |
| Yön. Faaliyet | 2,953 | 5 | 0,591 | 2,132 | 0,067 |

H31= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.582 > 0.05$ olduğu için H31 hipotezi reddedilmiştir.

H32= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik güven düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.196 > 0.05$ olduğu için H32 hipotezi reddedilmiştir.

H33= Yöneticilerin, internete yönelik tutum düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.483 > 0.05$ olduğu için H33 hipotezi reddedilmiştir.

H34= Yöneticilerin, fayda düzeyleri anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.004 < 0.05$ olduğu için H34 hipotezi kabul edilmiştir.

H35= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.354 > 0.05$ olduğu için H35 hipotezi reddedilmiştir.

H36= Yöneticilerin, yönetsel faaliyet düzeyleri anlamında eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.67 > 0.05$ olduğu için H36 hipotezi reddedilmiştir.

Yöneticilerin aldıkları eğitim yeterliliği düzeyleri ile fayda düzeyleri arasında farklılık vardır. Eğitim yeterliliği düzeyleri farklı olan yöneticilerin bilgi sistemlerini kullanabilme becerileri de farklılık gösterir.

Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin Otellerin Yönetim Şekli İtibarıyla Farklılığının Testi

Yöneticilerin bağımlı değişkenlere ilişkin düzeylerinin otellerin yönetim şekline yönelik farklılık gösterip göstermediği Tek Yönlü Manova analizi ile değerlendirilmiştir.

Tablo 36. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin, Otellerin Yönetim Şekline Yönelik Farklılığına İlişkin Grup İstatistikleri

| | Otellerin Yönetim Şekli | Frekans | Ortalama | Standart Sapma |
|------------------------|------------------------------|---------|----------|----------------|
| Kaygı | İmtiyaz Hakkı | 3 | 3,867 | 0,385 |
| | Zincir Konaklama İşletmesi | 27 | 3,607 | 0,128 |
| | Grup Konaklama İşletmesi | 22 | 3,745 | 0,142 |
| | Bağımsız Konaklama İşletmesi | 60 | 3,830 | 0,086 |
| Güven | İmtiyaz Hakkı | 3 | 3,467 | 0,322 |
| | Zincir Konaklama İşletmesi | 27 | 3,474 | 0,107 |
| | Grup Konaklama İşletmesi | 22 | 3,964 | 0,119 |
| | Bağımsız Konaklama İşletmesi | 60 | 3,937 | 0,072 |
| İnt. Yön. Tutum | İmtiyaz Hakkı | 3 | 3,778 | 0,421 |
| | Zincir Konaklama İşletmesi | 27 | 3,852 | 0,140 |
| | Grup Konaklama İşletmesi | 22 | 3,652 | 0,155 |
| | Bağımsız Konaklama İşletmesi | 60 | 3,389 | 0,094 |
| Fayda | İmtiyaz Hakkı | 3 | 3,212 | 0,227 |
| | Zincir Konaklama İşletmesi | 27 | 3,929 | 0,076 |
| | Grup Konaklama İşletmesi | 22 | 4,145 | ,084 |
| | Bağımsız Konaklama İşletmesi | 60 | 4,117 | 0,051 |

| | | | | |
|-------------------|------------------------------|----|-------|-------|
| Zorluklar | İmtiyaz Hakkı | 3 | 3,381 | 0,213 |
| | Zincir Konaklama İşletmesi | 27 | 3,495 | 0,071 |
| | Grup Konaklama İşletmesi | 22 | 3,659 | 0,079 |
| | Bağımsız Konaklama İşletmesi | 60 | 3,511 | 0,048 |
| Yön. Faal. | İmtiyaz Hakkı | 3 | 3,648 | 0,313 |
| | Zincir Konaklama İşletmesi | 27 | 4,066 | 0,104 |
| | Grup Konaklama İşletmesi | 22 | 4,104 | 0,116 |
| | Bağımsız Konaklama İşletmesi | 60 | 4,086 | 0,070 |

Tablo 37. Bağımlı Değişkenlere İlişkin Düzeylerinin, Otellerin Yönetim Şekline Yönelik Farklılığına İlişkin MANOVA Sonuçları

| | Karelerin Toplamı | df | Ortalamanın Karesi | F | P |
|-------------------------|--------------------------|-----------|---------------------------|----------|----------|
| Kaygı | 0,961 | 3 | 0,320 | 0,722 | 0,541 |
| Güven | 4,876 | 3 | 1,625 | 5,229 | 0,002 |
| İnt. Tutum | 4,382 | 3 | 1,461 | 2,748 | 0,046 |
| Fayda | 2,962 | 3 | 0,987 | 6,360 | 0,001 |
| Zorluklar | 0,488 | 3 | 0,163 | 1,197 | 0,315 |
| Yön. Faaliyetler | 0,574 | 3 | 0,191 | 0,651 | 0,584 |

H37= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.541 > 0.05$ olduğu için H37 hipotezi reddedilmiştir.

H38= Yöneticilerin, bilgisayara yönelik güven düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.002 < 0.05$ olduğu için H38 hipotezi kabul edilmiştir.

H39= Yöneticilerin, internete yönelik tutum düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.046 < 0.05$ olduğu için H39 kabul edilmiştir.

H40= Yöneticilerin, fayda düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.001 < 0.05$ olduğu için H40 hipotezi kabul edilmiştir.

H41= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.315 > 0.05$ olduğu için H41 hipotezi reddedilmiştir.

H42= Yöneticilerin, zorluk düzeyleri anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık vardır. Elde edilen bu sonuca göre $0.584 > 0.05$ olduğu için H42 hipotezi reddedilmiştir.

Otelin farklı yönetim şekillerine sahip olmasıyla, bilgisayara yönelik güven değişkenine bakış açıları arasında farklılık vardır. Ayrıca, otellerin farklı yönetim şekillerine sahip olmasıyla, bilgi sistemlerinin faydaları ve internete yönelik tutum düzeyleri değişkenleri arasında fark bulunmaktadır.

9.5.2. Bağımlı Değişkenler Arası İlişkilerin Analizine Yönelik Ulaşılan Bulgular

Bilgi teknolojilerinin otel işletmelerinde kullanılmasındaki, kaygı, güven, internete yönelik tutum, fayda, zorluklar ve yönetsel faaliyetler arasındaki ilişki korelasyon analizi ile değerlendirilmiştir

Bağımlı değişkenler arasındaki ilişkideki, korelasyon katsayıları ve önemlilik (çift kuyruk) değerleri tablo 38'de görülmektedir. Faktörler arası korelasyon 0,001 düzeyinde anlamlıdır ve değişkenler arasında pozitif bir korelasyon olduğu görülmektedir. Bağımlı değişkenler arasında korelasyon değerleri 0,96 ile 0,521 arasında değişmekte ve orta düzeyde bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo38. Bilgi Teknolojilerinin Otel İşletmelerinde Kullanılmasındaki, Kaygı, Güven, İnternete Yönelik Tutum, Fayda, Zorluklar ve Yönetmel Faaliyetler Arasındaki İlişki Korelasyon Analizi İstatistikleri

| | | Kaygı | Güven | İnt.Yön. Tutum | Fayda | Zorluklar | Yön. Faal. |
|-------------------|---------------------|-------------|-------------|-------------------|-------------|-------------|---------------|
| Kaygı | Pearson Correlation | 1 | | | | | |
| | P N | 0,00 112 | | | | | |
| Güven | Pearson Correlation | 0,492 | 1 | | | | |
| | P N | 0,00 112 | 0,00 112 | | | | |
| İnt.Yön. Tutum | Pearson Correlation | 0,177 | 0,096 | 1 | | | |
| | P N | 0,00 112 | 0,00 112 | 0,00 112 | | | |
| Fayda | Pearson Correlation | 0,283 | 0,379 | 0,228 | 1 | | |
| | P N | 0,00 112 | 0,00 112 | 0,00 112 | 0,00 112 | | |
| Zorluklar | Pearson Correlation | 0,320 | 0,182 | 0,222 | 0,503 | 1 | |
| | P N | 0,00 112 | 0,28 112 | 0,11 112 | 0,00 112 | 0,00 112 | |
| Yön. Faal. | Pearson Correlation | 0,306 | 0,410 | 0,217 | 0,521 | 0,312 | 1 |
| | P N | 0,00 112 | 0,00 112 | 0,00 112 | 0,00 112 | 0,00 112 | 0,00 112 |

Tablo 41’de görüldüğü gibi kaygı ve diğer değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır (P değeri 0,000 olmakla birlikte, güven $r=0,492$, internete yönelik tutum $r=0,117$, fayda $r=0,283$, zorluklar $r=0,320$ ve yönetmel faaliyetler $r=0,306$).

Güven ve diğer değişkenler arasında ise; güven ve zorluklar arasında ilişki yoktur ($P=0,28>0,05$). Güven ve diğer değişkenler arasında pozitif

yönde bir ilişki vardır. ($P=0,00$ ve İnternete yönelik tutum $r= 0,096$, fayda $r=0,379$, zorluklar $r=0,182$, yönetsel faaliyetler $r=0,410$).

İnternete yönelik tutum ve diğer değişkenler arasında; internete yönelik tutum ile zorluklar arasında ilişki yoktur ($P=0,11>0,05$). İnternete yönelik tutum ve diğer değişkenler arasında pozitif yönde bir ilişki vardır. ($P=0,00$ ve fayda $r= 0,228$, yönetsel faaliyetler $r=0,217$).

Bilgi teknolojilerinin faydaları ile diğer değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. ($P=0,000$ ve zorluklar $r=0,503$, yönetsel faaliyetler $r=0,312$).

DÖRDÜNCÜ KESİM

GENEL DEĞERLENDİRME

10. GENEL SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular ışığında, anketlerin uygulandığı toplamda 112 olan otel işletmesinde; personel sayılarına bakıldığında; en çok yüzdesi olan oteller; 28,6 ile frekansı 32 çıkan 101 ile 200 arasında çalışanı olan oteller olmuştur. Bunu çalışan sayısı 201 ile 300 arası olan oteller takip etmiştir. Akdeniz Bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otellerin yarısından fazlasını, çalışan sayısı 100 ile 300 arasında olan oteller oluşturmaktadır. Bu otellerin sektörde hizmet yıllarına bakıldığında, 6 ile 15 yıldır faaliyet halinde oldukları belirlenmiştir. Otellerin yüzde 53,6'sı bağımsız konaklama işletmesidir, bu işletmeleri yüzde sırasıyla zincir ve grup konaklama işletmeleri ve yüzde 2,7'lik oranla imtiyaz hakkı işletmeler takip etmektedir. Akdeniz bölgesi gibi, ağırlıklı olarak deniz, kum, güneş üçlüsü olarak adlandırılan tatil çeşidinin yapıldığı bir bölgede, otellerin yüzde 35,7'si sezonluk çalışırken geriye kalan yüzde 64,3'lük kısmı, yıl boyu açık olan otelleri oluşturur. Bu otellerin yüzde 65 ile 73'ünde bilgi işlem departmanı bulunurken, 38 işletmede bir kişi, 28 işletmede de 2 kişi çalışmaktadır. Otellerin 101 tanesi online olarak rezervasyon alabilmekte ve online rezervasyonun genel rezervasyona oranında yüzde 6 ile yüzde 30 arasında olan, 85 otel vardır.

Araştırmaya katılan yöneticilerin 37'si bayan 75'i erkektir ve yaşları bakımında en yüksek yüzdeye sahip olan grup 26 ile 30 yaş arası gruptur. Yöneticilerin yüzde 72,3'ü üniversite ve üzeri bir eğitim almıştır, Çalışma otelde çalışan yöneticilere unvanlarına göre genel anlamda eşit bir şekilde uygulanmıştır.

112 yöneticiden 22'si bir yıldır, 21'i iki yıldır 15'i de üç yıldır bulunduğu otelde çalışıyor durumdadır. Bu durumda, araştırmaya katılan otel işletmelerinde yöneticiler kademesinde iş gören devir hızının çok yüksek olduğu söylenebilir. Turizm sektörünün hızlı değişen ve dönemsellik gösteren

bir sektör olmasından kaynaklı yönetim kademesinde bu sıklıkta değişikliklerin olduğu bilinmektedir. Daha önce yapılan çalışmalarda bu bulguyu destekler niteliktedir. “Turizmde hiçbir sektörde görülmeyen hızda “Genel Müdür” değişimi yaşanmaktadır” (Zengin ve Şen, 2007:250). Bu değişimin nedenlerinden bazıları aşağıda belirtilmiştir;

- Turizm sektöründe yaşanan dalgalanmalar,
- Turizm sektöründe ücret düşüklüğü ve bilgisi olmayan patronların yöneticilerin işlerine müdahale etmesi,
- Genel Müdürün yöneticilerin fikrine önem vermemesi,
- İşletmenin sınıfı,
- Yöneticilerin turizm sektöründeki tecrübesi
- Son yıllarda yetişmiş kalifiye eleman sayısındaki artış.

Yöneticilerin 75'i bulunduğu otelde bilgi sistemlerini yeterli görürken, 37'si görmemektedir. Aynı zamanda yarısı da otel işletmelerinde bilgi sistemleri uygulama yoğunluğunu çok fazla olarak belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan 112 yöneticiden 82'si, bilgi teknolojileri gelişiminin bilgi teknolojisi üreten firmalara göre takip edilmesini belirtmişlerdir. Bilgi teknolojileri gelişiminin rakip otellere göre takip edilmesini öngörenlerin sayısı 66'dır. Yöneticilerin faaliyetlerinde bilgi sistemi kullanma zamanına göre bir yıl ile altı yıl arası kullananlar yüzde 70,5'i oluşturmaktadır, yüzde 84,8'i kendini bilgi sistemleri kullanmada orta düzey ve yeterli görürken, yüzde 10'u uzman, yüzde 5'e yakını da kendini acemi olarak görmektedir. Yöneticilerin günlük çalışmalarında bilgisayar sistemi kullanma sürelerinde en yüksek oran, yüzde 32,1 ile 3-4 saat arasındadır. Yöneticilerin bilgi sistemi eğitiminde yarıdan fazlası bir aydan daha kısa ile 5 aylık dönem diliminde eğitim almışlardır ve bu eğitimin yüzde 34'ü lise veya üniversite zamanında, yüzde 30'u ise işletme içi eğitim şeklindedir. Eğitim alanlardan yüzde 63,4'ü aldığı eğitimi orta düzeyde ve yeterli görmektedir.

Bilgisayara yönelik güven, kaygı, internete yönelik tutumlar, fayda, zorluklar ve yönetsel faaliyetler değişkenleri anlamında, cinsiyetler arasında

fark aranmıştır. Yönetmel faaliyet değışkenleri anlamında, cinsiyetler arasında fark bulunmuştur. Bu nokta da çalışma, bu konuda daha önce yapılan bazı çalışmalarla örtüşüyor olsa da bazılarıyla da uyuşmamaktadır. “Bilgisayara yönelik kaygı, güven ile ilgili cinsiyetler arasında fark bulunamamıştır” (Havelka ve diğ, 2004:63; Hong ve Koh, 2002:35), ancak başka araştırmalarda; erkeklerin bayanlara göre bilgisayar kullanımında daha iyi oldukları bilgisayarlara yönelik daha olumlu tutum sergiledikleri ve daha az bilgisayar kaygısı yaşadıkları tespit edilmiştir (Durnell ve Thomson, 1997:6; Shashaani, 1993:177; Teo ve Lim, 1996:23). Bu konuda yapılan diğler bir araştırmaya göre ise; bayanların erkeklere göre bilgisayar kullanımı konusunda kendilerine daha az yeterlilik duydukları ve daha fazla bilgisayar kaygısı yaşadıkları belirlenmiştir (Mizrachi ve Shoham, 2004:30).

Yöneticilerin yaşları ile bilgisayara yönelik güven, kaygı, internete yönelik tutumlar, fayda, zorluklar ve yönetmel faaliyetler düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki aranmış; yöneticilerin yaşları ile internete yönelik tutum düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Mikkelsen ve diğ. (2002:223), yaptıkları çalışmada, yaşları ileri kişilerde bilgisayara karşı tutumlarda bir takım çekincelerin olduğu belirtilmiştir fakat bu çalışmada yaşlar ile bağımlı değışkenler arasında sadece internete yönelik tutum düzeyleri arasında zayıf bir ilişki bulunmuştur.

Yöneticilerin görevleri itibariyle bağımlı değışken düzeyleri ortalamaları arasında fark aranmış fakat bulunamamıştır.

Yöneticilerin, bağımlı değışkenler düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık aranmış; yöneticilerin, yönetmel faaliyet düzeyleri anlamında, öğrenim düzeylerine göre farklılık var olduğu belirtilmiştir. Yöneticilerin eğitim düzeylerindeki farkın bilgi teknolojilerini otel işletmelerinde yönetmel faaliyetlerde kullanım derecelerini etkilediği söylenebilir. Diğler değışkenler ile öğrenim düzeylerine göre farklılık bulunamazken daha önce yapılan bir çalışmada; eğitim düzeyleri düşük kişilerde bilgisayara karşı tutumlarda farklılık olduğu tespit edilmiştir (Mikkelsen ve diğleri; 2002:223).

Yöneticilerin, bağımlı değişkenler anlamında, bilgi sistemleri kullanma düzeylerinde farklılık aranmış; yöneticilerin bilgisayara yönelik kaygı düzeyleri, internete yönelik tutum düzeyleri ve yönetsel faaliyet düzeylerinde farklılığın var olduğu tespit edilmiştir. Bu noktada araştırma sonuçları daha önce yapılan çalışmalarla örtüşmektedir. “Bilgisayar bilgisi ve bilgisayar kullanımı arttıkça, kişilerin bilgisayara yönelik pozitif bir tutum sergiledikleri yapılan araştırmalarda ortaya konulmuştur” (Mc Ilroy ve diğ., 2001:21; Garland ve Noyes, 2004:826).

Yöneticilerin, bağımlı değişkenler anlamında, eğitim yeterlilikleri düzeylerinde farklılık aranmış; fayda düzeyleri anlamında farklılık olduğu bulunmuştur.

Yöneticilerin, bağımlı değişkenler anlamında, otellerin yönetim şekillerine göre farklılık aranmış, bilgisayara yönelik güven düzeyleri, internete yönelik tutum düzeyleri ve fayda düzeyleri arasında fark olduğu belirtilmiştir.

Yapılan bu çalışmada; bilgisayara yönelik güven, kaygı, internete yönelik tutumlar, fayda, zorluklar ve yönetsel faaliyetler değişkenleri anlamlarında otel işletmeleri yöneticileri ve otellerin demografik bilgileri arasında farklılık aranmış ve çalışmanın; bu farklılığın nedenleri ile ilgili bundan sonra yapılmak istenebilecek araştırmalara kaynak olması ve ışık tutması beklenmektedir. Ayrıca turizm sektöründe bilgi teknolojileri güncelliğini koruyan bir konudur ve bu çalışmanın, sektöre katkıda bulunması düşünülmektedir. Nihayetinde bilgi teknolojilerinin kullanımı otel işletmelerine büyük fayda sağlamaktadır. Yönetim faaliyetlerini kolaylaştırmakta ve yönetim faaliyetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamaktadır. Yöneticilerin bilgi sistemleri kullanma düzeyleri, bu teknolojiden daha fazla yararlanmalarını sağlamakta bu şekilde yönetici etkinliğini de olumlu yönde etkilemektedir.

Teknoloji çok hızlı bir şekilde gelişmektedir ve bilgi teknolojilerinin yararlanmak için yöneticilerin teknolojik gelişmelere ayak uydurmaları gerekmektedir. Yöneticilerin yaşları ilerlemiş de olsa, yeni çıkan teknolojik gelişmelere ayak uydurmaları gerekmektedir. Otel işletmeleri teknolojik

yatırımlara daha fazla önem vermesi ve özellikle tepe yönetimin bu yatırımları benimsemesi bilgi teknolojilerinin etkilerini arttırmaktadır.

Otel işletmeleri teknolojik yatırımlarla birlikte bu teknolojileri kullanılabilecek eğitimi almış personele ihtiyaç duymaktadır. İşletmeler gerek kendi içlerinde gerekse dışardan destek alarak personellerinin düzenli olarak eğitimini sağlamalıdır.

Günümüzde küreselleşme hayatımızı yoğun bir şekilde etkilemektedir. Son yıllarda, işletmelerde karşılaşılan değişik sorunları çözmek için ve bilgileri etkin kullanmak amacıyla bilişim sistemlerini kullanmaktadır. Turizm sektöründeki işletmeler, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler sonucunda pazarlama, yönetim ve tanıtım alanlarında yeni olanaklara kavuşmakta ve sektörde diğer otellere karşı rekabet avantajı sağlamaktadır. Konaklama işletmeleri, ulaştırma şirketleri, seyahat acentaları oldukça yaygın bir biçimde bilgi teknolojilerinden yararlanmaya başlamıştır. İnternetin günlük yaşamın içine girmesi ile turizm işletmeleri küresel rekabet ortamı içinde yerlerini almışlardır. Bilgi sistemlerini yoğun olarak kullanan işletmeler, pazarda yaşanan rekabete dayanma ve faaliyetlerine devam edebilme gücüne sahiptirler. Bu nedenlerle; turizm sektörünün yoğun rekabetçi ortamında başarı sağlamak isteyen otel işletmelerinin, bilgiye açık olmaları, iyi çalışan bilgi kaynaklarına, bu bilgiyi hızlı ve gereksinimler doğrultusunda işleyen bilgi teknolojilerine ve bu teknolojileri kullanabilmek için eğitim almış personele ihtiyaç duymaktadırlar.

Sonuç olarak işletmeler; bilgi teknolojileri sayesinde, oda satışları ve otel tanıtımını arttıracak, maliyetleri belirli oranda düşürecek, çalışan personelden daha fazla verim alma yoluna gideceklerdir. Çalışanlar ise bu teknolojileri kullanarak zaman tasarrufunda bulunacaklar ve işlerinin büyük kısmında kolaylık sağlamış olacaklardır. Otel işletmeleri bilgi teknolojileri kullanımını arttırdıklarında, bunu kullanacak olan kalifiye personel ihtiyacı oluşacağından bilgi teknolojisi eğitimine ihtiyaç duyacaklardır. Bunu da, ya kendi bünyelerinde verecekleri işletme içi eğitimle ya da dışardan alacakları eğitim desteğiyle giderebileceklerdir.

EK: 1 Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı ve Karşılaşılan Sorunlar Anketi

Bu soru formu, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalında “Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı ve Karşılaşılan Sorunlar” isimli Yüksek Lisans tezinde kullanılacaktır. Anket sonucu elde edilen veriler tamamıyla bilimsel amaçlı değerlendirilip, hiçbir şekilde adınız ve kimlik bilgileriniz istenmeyecek, duygu ve düşünceleriniz saklı tutulacak, işletmenizin adı hiçbir şekilde yayınlanmayacaktır. Değerli zamanınızı ayırıp ilgi gösterdiğiniz için teşekkür ederim.

Volkan Akgül
Mustafa Kemal Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Öğrencisi

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------|--------------|------------|-------------|------------------------|
| Kesinlikle katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Kesinlikle katılıyorum |

Çalışanların bilgisayarlara karşı kaygı, güvenleri ve internete yönelik tutumları

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Bilgisayarlar hakkında bir şeyler öğrenmek oldukça heyecan verici bir şeydir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Eminim ki zamanla ve pratik yaparak bilgisayarla da elle yaptığım kadar rahat iş yapabileceğim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Bilgisayarların teknik yönünü anlamakta zorluk çekiyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Düzeltemeyeceğim hatalar yapma korkusundan dolayı bilgisayar kullanmakta tereddüt ediyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Fırsat verilse, bilgisayarı daha fazla öğrenmeyi ve daha fazla kullanmayı isterim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Bir kişisel bilgisayarla çalışırken kendime güveniyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Bilgisayar donanımı ve yazılımı ile ilgili olan terim ve kelimeleri anlamada kendime güveniyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | İşimle ilgili çeşitli programları kullanmayı öğrenme konusunda kendime güveniyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Bilgisayar kullanarak rapor veya analiz yaparken kendime güveniyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Bilgisayar sisteminde çıkan sorunları çözümlenmede kendime güveniyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | İnternetin karmaşıklığı beni rahatsız ediyor çünkü pek anlamıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Günlük işlerim dışında internet kullanmak iş yerinde zaman kaybına neden olur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | İnternet birçok can sıkıcı işi ortadan kaldırabilir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Bilişim sistemlerinin faydaları

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Otelde müşteri hizmetlerinin kalitesini arttırmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Kullandığımız bilgi teknolojileri bize rekabet üstünlüğü kazandırmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Satışlarımızı çok arttırmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Otelin pazarlama faaliyetlerini attırmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Günlük işlerimin takibini hızlandırır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Çalışanların vardiyalar arası uyumlu olmasını sağlamaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | İş yükümü çok azaltmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Maliyetleri azaltmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Otel bilgi teknolojisinin yoğun kullanımı personel verimini yükseltmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Otelin tanıtım faaliyetlerini attırmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Müşteriler odalarından internete bağlanabilmektedirler. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Bilgisayar sistemi kullanırken karşılaşılabildiğiniz zorluklara ilişkin aşağıdaki verilen ifadelere ne düzeyde katılıyorsunuz?

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Bilgisayarda karşılaşılan bazı durumlarda gelişmiş bilgisayar bilgisi gerekmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Bilgi teknolojisi kullanımında eğitim ihtiyacı duyan personel sayısı oldukça fazladır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | İhtiyacım olan bilgiye ulaşmak kolay değildir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Sistem çalışmadığımda, iş gücü kaybı çok yüksektir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | İşlerim üzerine hiçbir etkisi yoktur. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Sistem işlerime uygun olarak tasarlanmıştır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Sisteme eksik veri girişi yapmama neden olmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Eski bir sistemdir, işlem hızı çok yavaştır ve hatalı sonuçlar verebilmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Otelde kullanılan bilgi teknolojileri uygulamaları nedeniyle çalışanların yoğun bir şekilde eğitilmesi gerekmektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | İşime yarar istediğim listeleri ve raporları vermemektedir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Sistem kurma ve program satın alma ve işgücü maliyetleri çok yüksektir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Teknik destek ve bakım maliyeti çok yüksektir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Olası bozulmalarda veri kaybı maliyeti çok yüksektir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | İnternet üzerinden yapılan rezervasyonlar güvenilir olmayabilir ve olası müşteri girişinde sıkıntılar yaşanır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Bilgisayar sistemlerini kullanım amaçlarına ilişkin aşağıda verilen ifadelere ne düzeyde katılıyorsunuz?

| | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Müşteri bilgileri girmede kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | İşlemlerin kayda alınmasında ve takibinde kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Faaliyet giderlerinin kayda girilmesinde kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Satış yapmada, satışların kayda girilmesinde ve takibinde kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Listeler oluşturmada kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | Malzeme, ekipman talebinde bulunmada kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Yapılan işler üzerinde kontrolü sağlamada kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Yazılar (mektup, memorandum vb.) yazmada kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Bölüm faaliyetleri ile ilgili raporlar oluşturmada kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Günlük ve haftalık işlerimin planlanmasında kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Faaliyetlerimle ilgili etkili karar vermede kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Bilgiye erişimde kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Faaliyetlerimle ilgili analiz yapmada kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Otelde bölümler arası koordinasyon sağlamada kullanıyorum | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Müşteri istekleri ve şikâyetleri takibinde kullanmaktayım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Faaliyetlerimle ilgili bölüm içi ve bölümler arası görevlerde koordinasyon sağlamayı çok kolaylaştırır | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Grup ve zincirdeki diğer otellerle iletişimi çok kolaylaştırır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Diğer işletmelerle (seyahat acentesi, tur operatörü, vb.) iletişimi çok kolaylaştırmaktadır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

GENEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz : Bayan Bay **Yaşınız** : **Eğitim Düzeyiniz** : İlköğretim Lise Üniversite ve üzeri

Oteldeki Unvanınız?..... **Oteldeki personel sayısı**..... **Kaç yıldır bu işletmede çalışmaktasınız?**.....

Otelinizin açık olma durumu: Yıl boyu açık Sezonluk açık **Oteliniz kaç yıldır bu sektörde hizmet vermektedir?**.....

Otel yönetim şekli: İmtiyaz hakkı Zincir konaklama işletmesi Grup konaklama işletmesi Bağımsız konaklama işletmesi

Otelinizde bağımsız bilgi işlem departmanınız var mı? Varsa bu bölümde çalışan personel sayısı? Evet.....kişi. Hayır

Otelinizin bilişim sistemlerinin, işletme faaliyetleriniz için yeterli olduğunu düşünüyor musunuz? Evet Hayır

Otelinizde kullanılmakta olan bilgi teknolojilerinin uygulama yoğunluğu nedir?

çok az az orta çok çok fazla

Bilgi teknolojisi gelişimi rakip otellerin uygulamalarına göre takip edilmelidir. Evet Hayır

Bilgi teknolojisi, teknoloji üreten firmalar aracılığıyla takip edilmelidir. Evet Hayır

Ne kadar süredir faaliyetlerinizle ilgili bilgisayar sistemi kullanmaktasınız?

6 aydan az 6ay-1yıl arası 1 yıl -3 yıl arası
 4 yıl-6 yıl arası 7 yıl-9 yıl arası 10 yıl – 12 yıl arası 13 yıl ve daha fazla

Faaliyetlerinizle ilgili bilgisayar sistemleri kullanma bilgi düzeyiniz hangi seviyededir?

hiç bilmeyen acemi orta düzey yeterli uzman

Günlük faaliyetlerinizle ilgili bilgisayar sistemi kullanımına ortalama ne kadar süre harcıyorsunuz?

hiç 1 saatten az 1-2 saat arası 3-4 saat arası
 5-6 saat arası 7-8 saat arası 8 saatten fazla

Faaliyetlerinizle ilgili bilgisayar sistemleri kullanımına yönelik olarak herhangi bir eğitim aldınız mı?

hayır hiç almadım bir ay ve daha kısa süreli eğitim aldım 2-5 aylık bir eğitim aldım
 6-9 aylık bir eğitim aldım 10-12 aylık bir eğitim aldım 12 aydan daha uzun süreli bir eğitim aldım

Eğitim aldıysanız bu eğitimi nerede aldınız?

lise veya üniversite eğitimi esnasında kendi çabamla özel kursa gittim çalıştığım işletme beni kursa gönderdi
 işletme içi eğitim aldım. Hiçbir eğitim almadım kendim öğrendim. diğer(lütfen belirtiniz).....

Faaliyetlerinizle ilgili bilgisayar sistemleri kullanımına yönelik olarak aldığınız eğitimi yeterli buluyor musunuz?

hiç yeterli bulmuyorum biraz yeterli buluyorum orta düzey buluyorum
 yeterli buluyorum çok yeterli buluyorum

İşletmenizde müşterilerinize yönelik internet üzerinden on-line rezervasyon hizmetiniz bulunuyor mu? Evet Hayır

Cevabınız evetse; on-line rezervasyonun genel rezervasyona oranı nedir? Yüzde olarak belirtiniz.....

SORU FORMU BİTTİ. KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM.

KAYNAKÇA

- AKIN, H. B. (2000), **Yeni Ekonomi; Strateji, Rekabet, Teknoloji Yönetimi**, Çizgi Kitabevi Yayınları, Konya.
- AKTAN, C. C. ve Y. V. İstiklal (2005), Bilgi Çağında Bilginin Yönetimi, **Bilgi Çağı, Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri**, Ed. Coşkun Can Aktan ve İstiklal Yaşar Vural, Çizgi Kitabevi, Konya.
- AVCIKURT, C. ve A. Köroğlu (2000), “Türkiye’deki Turizm İşletmelerinin Tanıtma ve Pazarlama Faaliyetlerinde İnterneti Kullanma Eğilimleri”, **5. Ulusal Pazarlama Kongresi Bildiri Kitabı**, Antalya, s. 113–115.
- AWAD, E. M. ve H. M. Ghaziri (2004), **Knowledge Management**. Prentice Hall: New Jersey.
- BARUTÇUGİL, İ. (2002), **Bilgi Yönetimi**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- BARUTÇUGİL, İ. (2004), **Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- BAŞ, T. (2005), **Anket Nasıl Hazırlanır? Uygulanır? Değerlendirilir?** Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.
- BAŞOĞLU, N. ve M. Aydın (1998), “İşletmelerin Bilişim Faaliyetlerinde Uç Kullanıcıların Rolü”, **6. Ulusal İşletmecilik Kongresi**, s. 379-388.
- BATMAN, O. (1999), **Otel İşletmelerinde Yönetim**, Değişim Yayınları, Adapazarı.
- BECKERS, J. J. ve H. G. Schmidt (2003), Computer Experience and Computer Anxiety, **Computers in Human Behavior**, 19, s. 785-793.
- BEIJERSE, R. P. U. (1999), “Knowledge Management in Small and Medium-Sized Companies: Knowledge Management for

- Entrepreneurs”, **Journal of Knowledge Management**, 4 (2), s. 162–179.
- BEIJERSE, R. P. U. (2000), “Questions in Knowledge Management: Defining and Conceptualising a Phenomenon”, **Journal of Knowledge Management**, 3 (2), s. 235-245.
- BENNETT, R. ve H., Gabriel (1999), “Organisational Factors And Knowledge Management Within Large Marketing Departments: An Empirical Study”, **Journal of Knowledge Management**, 3 (3), s. 207-217.
- BENSGHIR-KAYA, T. (1996), **Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim**, TODAİ, Yayın No:274, 1. Baskı, Ankara.
- BHATT, G. D. (2000), “An Empirical Examination of the Effects of Information Systems Integration on Business Process Improvement”, **International Journal of Operations & Production Management**, 20 (11), s. 1331-1359.
- BOLAT, O. İ. (2000), “Konaklama İşletmelerinde İşgören Tatmini: İnsan Kaynakları Yönetimi Boyutuyla Bir Değerlendirme”, **Turizm İşletmelerine İnsan Kaynakları Yönetimi, Hafta Sonu Semineri VII**, s. 24-26, Kasım, Nevşehir.
- BOLLINGER A. S. ve R. D. Smith (2001), "Managing Organizational Knowledge as a Strategic Asset", **Journal of Knowledge Management**, 5 (1), s. 8-18.
- BUHALIS, D. (1997), “Information Technology as a Strategic Tool for Economic, Social, Cultural and Environmental Benefits Enhancement of Tourism at Destination Regions”, **Progress in Tourism and Hospitality Research**, 3, s.73-78

- BUHALIS, D. (1998), "Strategic Use of Information Technologies in The Tourism Industry", **Tourism Management**, 19 (5), s. 409-421.
- BUHALIS, D. (2001), "Information Technology as a Strategic Tool for Tourism and Hospitality Management in The New Millenyum", **Tourism Review Magazine**, 2, s. 34-36.
- BURCH, J. ve G. Grudnitski (1986), **Information Systems: Theory and Practice**, Wiley, Fourth Edition, New York.
- CHOU, C. (2003), Incidences and Correlates of Internet Anxiety Among High School Teachers in Taiwan, **Computers in Human Behavior** 19, s. 731-749.
- COMPEAU, D. R. ve C. A. Higgins (1995). "Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test", **MIS Quarterly**, 19 (2), s. 189-211.
- CONNOLLY, T.; E. J. Conlon ve St. J. Deutsch (1980), "Organizational Effectiveness: A Multiple-Constituency Approach", **Academy of Management Review**, 5 (2), s. 370-377.
- CURTIS, G. ve D. Cobham (2002), **Business Information Systems: Analysis Desing and Practice**, Prentice Hall, New Jersey.
- ÇAKICI, A. C. ve A. Ş. Çetinkaya (2001), "İnternetin Konaklama İşletmelerinin Pazarlama Faaliyetlerine Etkileri, Yapılan bir araştırma ve sonuçları", **Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi**, Güz, s. 178-189.
- ÇAPAR, B. (2003), "Bilgi Yönetimi: Nasıl Bir İnsan Gücü?", **II. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi**, Derbent-İzmit, s. 421-432.
- ÇETİNKAYA, A. Ş. (2002), "Konaklama ve Seyahat İşletmelerinde İnternet Kullanımı", **Hafta Sonu Semineri VIII**, Nevşehir, s.33.

- ÇOBAN, S. (2002), "Konaklama İşletmelerinin Sanal Pazarlama Uygulamaları", **Hafta Sonu Semineri III**, Nevşehir, s.149.
- DANIELS, N. C. (1994), **Information Technology**, Addison-Wesley Publication Co., Inc., Boston.
- DAVENPORT, T. ve L. Prusak (2001), **İş Dünyasında Bilgi Yönetimi**. Rota Yayıncılık, İstanbul.
- DAVIS, F. D. (1989), "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", **MIS Quarterly**, September, s. 319-340.
- DİNÇMEN, M. (2003), "İşletmelerde Bilgi Yönetimi ve Teknolojileri", **Mercek Dergisi**, 8 (29), s. 47-53.
- DOĞAN, S. (2002), "Bilgi Çağında Açık Öğretim", **Standart Dergisi**, Şubat, s. 75-84.
- DOLL, W. J. ve G. Tokzadeh (1998), "Developing a Multidimensional Measure of Systems-Use in an Organizational Context", **Information and Management**, 33, s. 171-185.
- DURNELL, A. ve K. Thomson (1997), "Gender and Computing: a Decade of Change?", **Computers and Education**, 28, s. 1-9.
- DÜREN, Z. (2000), **2000'li Yıllarda Yönetim**, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- EMEKSİZ, M. (2000), "Otel İşletmelerinde İçsel ve Dışsal Bilgi Sistemleri: Beş Yıldızlı Uluslararası Bir Zincir Otelin Dışsal Bilgi Sistemleri ile İletişiminin İncelenmesi", **Anatolia, Turizm Araştırmaları Dergisi**, 11, s. 34-43.
- ERENGÜL, B. (1996), **Bilgi Yönetimi, Human Resources**, Aralık Ankara.

- ERKAN, H. (1994), Bilgi Toplumu ve Ekonomik Gelişme, **Türkiye İş Bankası Yayınları**.
- ERKAN, E. (2003), **İnternet Kullanımı**, Nobel Yayınevi, Ankara.
- FINDIKÇI, İ. (1996), **Bilgi Toplumunda Yöneticilerde Kendini Geliştirme**, Kültür Koleji Eğitim Vakfı Yayınları, İstanbul.
- FRAPPAOLO, C. ve S. Capshaw (1999), "Knowlegde Management Software", **The Information Management Journal**, July, s. 44-48.
- FROLICK, M. N. (1994) "Management Support Systems and Their Evolution From Executive Information Systems", **Information Strategy: The Executive's Journal**, 10 (3), s. 32-45.
- GARAVELLI, C.; M. Gorgoglione ve B. Scozzi (2004), "Knowledge Management Strategy And Organization: A Perspective of Analysis", **Knowledge And Process Management**, 11 (4), s. 225-227.
- GARLAND, K. J. ve J. M. Noyes (2004), "Computer Experience: a Poor Predictor of Computer Attitudes", **Computers in Human Behavior**, 20, s. 823-840.
- GORDON, B. D. ve M. H. Olson (1985), **Management Information Systems**, McGraw-Hill, Singapure.
- GORDON, B. D. ve S, Hamilton (1993), **Managing Information: Hour Information Systems Impact Organizational Strategy**, Irvin, Newyork.
- GRAHAM, C. (1994), **Business Information Systems**, Addison-Wesley Publishing Company, Second Edition, London.
- GROSSMAN, J. H. (1995), **The End of Delegation-Information Tehnology and The CEO**, Harvard Business Review, Sep-Oct.

- GUPTA, B.; S. Lakshmi ve J. E. Aronson (2000), "Knowledge Management: Practices and Challenges", **Industrial Management and Data Systems**. 100 (1), s. 17-21.
- GURBAXANI, V. (2000), "The Production on Information Services: a Firm Level Analysis", **Information Systems Research**, 11 (2), s. 159-176.
- HAVELKA, D. (2003), "Predicting Software Self-Efficacy Among Business Students: a Preliminary Assessment", **Journal of Information Systems Education**, 14 (2), s. 145-153.
- HAVELKA, D.; F. Beasley ve T. Broome (2004), "A Study of Computer Anxiety Among Business Students", **Mid - American Journal of Business** 19 (1), s. 63-72.
- HEINSEN, R. K.; C. R. Glass ve L. A. Knight (1987), "Assessing Computer Anxiety: Development and Validation of the Computer Anxiety Rating Scale". **Computers in Human Behavior**, 3, s. 49-59.
- HICKS, O. J. (1993), **Management Information Systems**, West Publishing Company, Minneapolis.
- HONG, K. S. ve C. K. Koh (2002), "Computer Anxiety and Attitudes Toward Computers Among Rural Secondary School Teachers; A Malaysian Perspective", **Journal of Research on Technologies in Educations** 35 (1), s. 27-50.
- HOOFF, Hubbert B. Van; J. Verbeeten ve T. E. Combrink, (1996), "Information Technology Revisited International Lodging Industry Technology Needs and Perception: A Comparative Study", **Cornell Hotel and Restaurant, Administration Quarterly**, 37 (6), s. 86-96.
- HOŞCAN, Y. ve M. Şahin (2003), **Yönetim Bilgi Sistemi**, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir.

- IÇÖZ, O.; İ. Tavmergen ve İ. Özdemir (1999), Hizmet Pazarlamasında İnternet Kullanımı, **Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi**, 1 (3), s. 27-40.
- İNCE, M. (2003), "Değişim Sürecinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İnsan Kaynakları Yöneticilerinin Yeni Rollerini", Mayıs, **Standart Dergisi**, 42, 497.
- JARRAR, Y. F. (2002), "Knowledge Management: Learning for Organisational Experience", **Managerial Auditing Journal**, 17 (6), s. 322-328.
- JESSUP, L. M.; Vr Valacich ve S. Joseph (2002), **Information Systems Today**, Prentice Hall, New Jersey.
- JONES, G. R. ve J. M. George (2003), **Comtemporrary Management**, Third Edition, Mc Graw-Hill, New York.
- KANTARCI, K. (2004), **Konaklama İşletmelerinde Ön Büro İşlemleri ve Yönetimi**, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- KARAHAN, K. ve K. Çatı (2001), **Bilgi Teknolojisi**, İmge Kitapevi, Ankara.
- KARAKAYA, M. (1994), **Muhasebe Bilgi Sistemi ve Bilgi Teknolojisi**, Ankara.
- KAYIS, A. (2005), **SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri**, (Editör: Şeref Kalaycı), Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- KASANA, L.M. ve J.J. Cahill (1992), **Managing Computers in the Hospitality Industry**, AHMA, Michigan.
- KEEGON, W. (1992), **Marketing**, Prentice Hall, New Jersey.
- KITCHEN, H. P. (1999), **Marketing Communications: Principles and Practice**, International Thomson Business Press, London.

- KOÇEL, Tamer (1998), **İşletme Yöneticiliği**, Beta Basım Yayın, İstanbul.
- KORKMAZ, S. (2000), "Seyahat Acentalarının Pazarlama Faaliyetlerinde İnternetin Kullanımı", **Turizm Akademik Dergisi**, Gazi Üniversitesi, 1, s. 34-39.
- KOTLER, P. ve G. Armstrong (1993), **Marketing an Introduction**, Third Edition, Prentice-Hall, New Jersey.
- KOZAK, S. (1995), **Otel İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- KOZAK, R. ve M. Yolal (2001), "Konaklama İşletmeleri Yöneticileri İnterneti Algılama Düzeyleri", **Anatolia, Turizm Araştırmaları Dergisi**, Güz, s. 135-141.
- LATTIN, G. W. (1998), **Introduction to the Hospitality Industry**, Educational Institute of American Hotel&Motel Association, Michigan.
- LEE, J. N. (2001) "The Impact of Knowledge Sharing, Organizational Capability And Partnership Quality On IS Outsourcing Success", **Information and Management**, 38, s. 323-335.
- LEONIDOU, L. C. ve M. Theodosiou, (2004), "The Export Marketing Information System: An Integration of The Extant Knowledge", **Journal of World Business**, 39 (1), s. 12.
- LIAW, S. S. (2002), "An Internet Survey for Perceptions of Computers and The World Wide Web Relationship, Prediction, and Difference", **Computers in Human Behavior**, 18, s. 17-35.
- LOERMANS, J. (2002), "Synergizing the Learning Organization and Knowledge Management". **Journal Of Knowledge Management**, 6 (3), s. 285-294.

- LOUDON, K. C. ve J. P. Loudon (1993), **Business Information Systems** Second Fort Worth Drydem Press.
- LOUDON, K. C. ve J. P. Loudon (2000), **Management Information Systems: Managing the Digital Firms**, (7th Ed.), Prentice-Hall Inc.
- LOUDON, K. C. ve J. P. Loudon (2001), **Essential of Management Information Systems**, Fourth Edition Prentice Hall International , Inc, New Jersey.
- MACKENZIE, G. (1999), "A New Word Ahead: International Challenges for Information Management", **The Information Management Journal**, April, s. 24-34.
- MADDISON, R. ve G. Dartnon (1996), **Information Systems in Organizations**, London: Chapman and Hall.
- MC CAMPBELL, A. S.; L. M. Clare ve S. H. Gitters (1999), "Knowledge Management: The New Challenge For the 21st Century", **Journal of Knowledge Management**, 3 (3), s. 172-179.
- MC ILROY, D.; B. Bunting, K. Tierney ve M. Gordon (2001), "The Relation of Gender and Background Experience to Self-Reported Computing Anxieties and Cognitions", **Computers in Human Behavior**, 17, s. 21-33.
- MIKKELSEN, A.; T. Ogaard, P. H. Lindoe ve O. E. Olsen (2002), "Job Characteristics and Computer Anxiety in the Production Industry", **Computers in Human Behavior**, 18, s. 223-239.
- MIZRACHI, D. ve S. Shoham (2004). "Computer Attitudes and Library Anxiety Among Undergraduates: a Study of Israeli B.Ed Students", **The International Information and Library Review**, 36, s. 29-38.

- MUCUK, İ. (1999), **Pazarlama İlkeleri**, 11. Basım, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- NAMLU, A. G. (2003), "The Effect of Learning Strategy on Computer Anxiety", **Computers in Human Behavior**, 19, s. 565-578.
- NICKELL, G. S. ve J. N. Pinto (1986), "The Computer Attitude Scale", **Computers in Human Behavior**, 2, s. 301-306.
- NUNNALLY, J. C. (1967), **Psychometric Theory**, Mc Graw Hill, New York.
- O'BRIEN, T. V.; D. D. Schoenbachler ve G. L. Gordon (1995), "Marketing Information Systems for Consumer Products Companies: a Management Overview", **The Journal of Consumer Marketing**, 12 (5), s. 358-367.
- ODABAS, H. (2005), Bilgi Yönetimi Sistemi, **Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri**, Edi: Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural, Çizgi Kitabevi: Konya.
- ÖGÜT, A. (2001), **Bilgi Çağında Yönetim**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ÖGÜT, A.; H. K. Güleş ve A. Ş. Çoruk (2003), **Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim: Enformatik Bir Bakış**, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ÖMÜRBEK, V. ve İ. Bekçi (2006), "Bilgi Teknolojilerinin Muhasebe Eğitimi Üzerindeki Rolü: Bilgisayarlı Muhasebe Dersi Alan Öğrenciler Üzerine Bir Araştırma", **Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi**, Yıl: 5, 18.
- ÖZGER, O. (2000), "Bilgi Yönetimi", **Microsoft Life Teknoloji ve Yaşam Kültürü Dergisi**, 8, Nisan, s. 45.
- ÖZGENER, Ş. (2005), "Global Ölçekte Değer Yaratan Bilgi Yönetimi Stratejileri", **Bilgi Çağı Bilgi Yönetimi ve Bilgi Sistemleri**, Edi: Coşkun Can Aktan ve İstiklal Y. Vural, Çizgi Kitabevi: Konya.

- ÖZTAS, K. (2002), "Toplumsal Turizm Bilinci Oluşturulmasında İnternetten Yararlanma Fonksiyonunun Geliştirmesi", Erciyes Üniversitesi, **Turizmde Bilgi Teknolojileri, Hafta Sonu Semineri Kitapçığı**, s. 192-200.
- ÖZTEMEL, E. (1998), "Bilgi Toplumunda Yönetim Bilişim Sistemlerinin Gelişimi", **Yeni Türkiye 21. Yüzyıl Özel Sayısı**, 4, Mart-Nisan, s. 20.
- PC Online Dergisi (2001), **Net Dünyası, Cebinizdeki İnternet. WAP**, Vogel Yayıncılık, İstanbul, Mart, s. 14-15.
- PEACOCK, M. (1995), **Information Technology In The Hospitality Industry**, Cassell, London.
- POLATOĞLU, A. (1994), "Türk Kamu Yönetiminde Bilgisayar Kullanma Alanları ve Sorunları", **Amme İdare Dergisi**, 27 (4), s. 70-79.
- POON, A. (2002), **Tourism, Technology and Competitive Strategies**, International, Oxon.
- ROSEN, L. D. ve M. M. Weil (1992), **Measuring Technophobia: A Manual for the Administration and Scoring of the Computer Anxiety Rating Scale, The Computer Thoughts Survey and the General Attitude Toward Computer Scale**. USA, Chapman University.
- ROWLEY, J. (2000), "From Learning Organisation to Knowledge Entrepreneur", **Journal Of Knowledge Management**, 4 (1), s. 7-14.
- PREISS, K. (1999). "Modelling of Knowledge Flows and Their Impact". **Journal of Knowledge Management**, 3 (1), s. 36-46.
- PRESNO, C. (1998), "Taking the Byte Out of Internet Anxiety: Instructional Techniques that Reduce Computer/Internet Anxiety in the Classroom", **Journal of Educational Computing Research**, 18 (2), s. 147-161.

- SARIHAN, İ . H. (1999), **Teknoloji Yönetimi**, Desnet Yayınları, İstanbul.
- SENN, J. A. (1998), **Information Technology in Business**, 2nd Edition: Prentice Hall, London.
- SEVİNÇ, İ. (2006), **Bilgi Teknolojileri Kullanımının Kamu Kurumları Üzerindeki Etkileri: Kavramsal Ve Ampirik Bir Çalışma**, (Konya örneği), Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı.
- SCHULTHEIS, R. ve M. Sumner (1998), **Management Information Systems**, Irwin McGraw-Hill Companies, Boston.
- SHANKAR, R. ve A. Gupta (2005), "Towards Framework For Knowledge Management Implementation", **Journal of Knowledge and Process Management**, 12 (4), s. 259-277.
- SHASHAANI, L. (1993), "Gender-Based Differences in Attitudes Toward Computers", **Computers and Education**, 20, s. 169-181.
- SKYRME, D. J. (1999), **Knowledge Networking: Creating the Collaborative Enterprise**, Butterworth-Heinemann, Oxford.
- SOLIMANN, F. ve K. Spooner (2000). "Strategies for Implementing Knowledge Management. Role of Human Resources Management", **Journal of Knowledge Management**, 4 (4), s. 337-345.
- SPIEGLER, I. (2003), "Technology And Knowledge: Bridging A Generating Gap", **Information and Management** ,1 (7), s. 29-36.
- STONEHOUSE, G.H. ve J.D. Pemberton (1999), "Learning and Knowledge", **Management in the Intelligent Organisation**, 7 (5), s. 131-139.
- SÜRMEİ, F. (1996), **Muhasebe Bilgi Sistemi**, Eskişehir, ESBAY Yayınları, no:105.

- SVEIBY, K. E. (1996), "The Epistemological Challenge: Managing Knowledge and Intellectual Capital", **European Management Journal**, 14 (4), s. 379-388.
- ŞAHİN, M. (2003), **Yönetim Bilgi Sistemleri**, Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- ŞENER, B. (2001), **Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Detay Yayıncılık.
- TAVMERGEN, İ. P. (1998), "Pazarlama Bilgi Sistemleri", **İktisat İşletme ve Finans Dergisi**, Ankara, 13 (146) s. 39.
- TECIM, V. (1999) "İşletmelerin Planlama Faaliyetlerinde Coğrafi Bilgi Sistemi Uygulamaları", **Verimlilik Dergisi**, 3, MPM yayınları, Ankara, s. 37-43.
- TEKİN, M.; H. A. Güleş ve A. Öğüt (2003), **Teknoloji Yönetimi, (Değişim Çağında)**, Nobel Y. Dağıtım.
- TEKİN, M.; K. Hasan ve T. Güleş (2000), **Değişen Dünyada Teknoloji Yönetimi**, Damla Ofset, Konya.
- TEO, S. H. ve K. G. Lim (1996), "Factors Influencing Personal Computer Usage: The Gender Gap", **Woman in Management Review**, 11, s. 18-26.
- THOMAS, A. S. (1997), **Entellektüel Sermaye; Kuruluşların Yeni Zenginliği**, Çeviren: Nurettin Elhüseyni, Kontent Kitap, BZD Yayıncılık, İstanbul.
- TİMUR, A. (1992), "Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları", **Turizm Eğitimi Konferansı Workshop**, 9-11 Aralık, Ankara.

- TORKZADEH, G. ve X. Koufferos (1994), "Factorial Validity Of A Computer Self-Efficacy Scale and the Impact of Computer Training". **Educational and Psychological Measurement**, 54 (3), s. 813-921.
- TUTAR, H. (2006), **Yönetim Bilgi Sistemi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- TURBAN, E. (1993), **Decision Support and Expert Systems**, Macmillan Publishing Company, New York.
- TÜRK, M. (2003), **Küreselleşme Sürecinde İşletmelerde Bilgi Yönetimi**. Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- TÜRKSOY, A. (1998), **Ağırlama Endüstrisinde Bilgisayar Sistemleri**, Turhan Kitapevi, Ankara.
- WALKER, J. R. (2004), **Introduction to Hospitality Management**, Prentice Hall, New Jersey.
- WALLE, A. H. (1996), "Tourism and Internet Opportunities for Direct Marketing", **Journal of Travel Research**, Summer, s. 72-77.
- WARREN, D. M. (1990), Indigenous Knowledge Systems and Development, **Background paper for Seminar Series on Sociology and Natural Resource Management**. Washington, D.C.: The World Bank.
- WEI, S.; H. F. Ruys, H.B.Van Hoof ve T.E. Combrink (2001), "Uses of Internet in Global Hotel Industry", **Journal of Business Research**, 54, s. 43-49.
- WILLIAMS, P.; P. B. Bascombe ve D. Gren (1996), "Using the Internet for Tourism Research", **Journal of Travel Research**, Spring, s. 63-70.
- WIIG, K. M. (1997), Integrating Intellectual Capital and Knowledge Management. **Long Range Planning**, 30 (3), s. 399-405.

YALÇIN, A. (1992), "Yönetim Bilgi Sistemleri", **İşletme Yönetiminde Güncel Konular**, Ç. Ü. İ.İ.B.F. Yayını, Adana, s. 64-75.

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

YOZGAT, U. (1998), **Yönetim Bilişim Sistemleri**, Beta Yayınevi, İstanbul.

ZACK, H. M. (1999), "Managing Codified Knowledge", **Sloan Management Review**, 40, s. 45-58.

ZAIM, H. (2005), **Bilginin Artan Önemi ve Bilgi Yönetimi**, İşaret Yayınları, İstanbul.

ZENGİN, B. ve M. Şen (2007), Türkiye'de Otel İşletmelerinde Yönetici Sirkülasyonu: İstanbul'daki 4-5 Yıldızlı Otellerde Bir Alan Araştırması, **I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongresi**, Sakarya Üniversitesi, Detay Yayıncılık, Ankara.

ACUN, R. (2001), "Bilim, Bilgi Teknolojileri ve Türkiye" <http://www.history.hacettepe.edu.tr/archive/bilim.html>. (15-09-2007).

HASANALİ, F. (2002) "Critical Success Factors of Knowledge Management", <http://www.apqc.org/portal/apqc/ksn> (10-09-2007).

İLHAN, M. (2001), "Bilgi Yönetimi ve Kalite" [http://www. Ab.org. tr](http://www.Ab.org.tr) (12-08-2007).

SENTEZDELUX, (2004), "Otel Yönetim Sistemi", <http://www.sentezyazilim.com.tr/Default.aspx?tabId=5&linkId=461&PI> (18-12-2007).

http://www.macorr.com/ss_calculator.htm (08-11-2007).