

Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizmde Kullanılan Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algılarının Teknoloji Kabul Modeli Vasıtasıyla Ölçümü

Oğuzhan Dulgaroglu^{1**} Ali Solunoğlu² Mehmet Oğuzhan İlban³ Gizem Özgürel⁴

¹ Balıkesir Üniversitesi, Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Balıkesir, Türkiye, oguzhan@balikesir.edu.tr, ORCID: 0000-0002-1992-0531

² Balıkesir Üniversitesi, Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Balıkesir, Türkiye, alisolunoglu@msn.com, ORCID: 0000-0003-0232-8248

³ Balıkesir Üniversitesi, Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Balıkesir, Türkiye, ilban@balikesir.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7557-9817

⁴ Balıkesir Üniversitesi, Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Balıkesir, Türkiye, gizemozguirel@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-1161-3721

Öz

Bilgi ve iletişim teknolojisinde gün geçtikçe artan gelişmelerle birlikte otomasyon sistemlerinin de çeşitlendiği görülmektedir. Otomasyon sistemlerinin fonksiyonlarında yaşanan artış işletmelere de önemli kolaylıklar sağlamaktadır. Turizm işletmeleri, bu sistemler sayesinde yönetsel faaliyetlerini kolaylıkla gerçekleştirebilmektedir. Çalışmada, turizm alanında lisans düzeyinde eğitim gören öğrencilerin turizm sektöründe kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin algıları incelenmiştir. Bu çalışma ile öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin algılarının ne düzeyde olduğunun ve öğrencilerin otomasyon sistemlerine ilişkin algılarında belirleyici olan demografik özelliklerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada veriler nicel araştırma yöntemlerinden anket uygulama tekniğiyle toplanmıştır. Çalışma, 2022-2023 Eğitim-Öğretim Yılı içinde Balıkesir Üniversitesi Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi turizm alanı öğrencileri örnekleminde gerçekleştirilmiştir. Uygulanan anket teknoloji kabul modeli ve demografik bilgiler olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. Araştırma amacı doğrultusunda öncelikle elde edilen verilerin frekans dağılımları alınmış ve ölçeğe ilişkin açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Daha sonra çalışmanın amacı dikkate alınarak oluşturulan hipotezler doğrultusunda t-testi ve tek yönlü varyans analizi yöntemlerinden yararlanılarak analizler gerçekleştirilmiştir. Analizler neticesinde öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının öğrenim gördükleri bölümlere ve mezun oldukları lisenin türüne göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Alanyazın incelendiğinde, özellikle öğrencilerin turizm sektöründe kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının demografik değişkenler üzerinde incelendiği az çalışma olduğu görülmektedir. Bu çalışmayla birlikte konuya ilişkin alanyazının çeşitlendirilmesi beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Bilgi İletişim Teknolojileri, Otomasyon Sistemleri, Turizm, Teknoloji Kabul Modeli

Measuring Perceptions of Undergraduate Tourism Students' Concerning Automation Systems in Tourism via the Technology Acceptance Model

Abstract

It is seen that automation systems are diversified with the increasing developments in information and communication technology. Increasing the functions of automation systems also provides significant convenience to establishments. Tourism establishments could easily perform their managerial activities thanks to these systems. It is seen that, there are few studies that examining the students' perceptions on automation systems in the tourism sector within the demographic characteristics of students, when the literature is examined. It is expected to diversify the literature on the subject with this study. In the study, students' perceptions of automation systems in the tourism sector have been examined. This study aimed to determine the level of students' perception of automation systems in tourism and the demographic characteristics that determine their perception of automation systems. In the study, data has been collected via using the survey technique, which is one of the quantitative research methods. The study has been carried out with the sample of tourism students of Balıkesir University Burhaniye Faculty of Applied Sciences in 2022-2023 academic year. The survey includes technology acceptance model and demographic information questions. Firstly, frequency analysis of the data has been carried out and explanatory factor analysis of the scale has been performed in line with the purpose of the research. Finally, analyzes have been carried out by using t-test and One-Way ANOVA methods in line with the hypotheses. It has been determined that perceptions of the students towards the automation systems in tourism differ according to the departments they study and the type of high school they graduated from.

Keywords: Information and Communication Technologies, Otomation Systems, Tourism, Technology Acceptance Model

önerilen atf/cite this article as

Dulgaroglu, vd., (2024). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizmde Kullanılan Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algılarının Teknoloji Kabul Modeli (TKM) Vasıtasıyla Ölçümü. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 176-195.

**Sorumlu yazar e-posta/ Corresponding author e-mail: oguzhan@balikesir.edu.tr

Araştırma Makalesi

Cilt 8, Sayı 1, 2024

ss. 176-195

Gönderim : 07.08.2023

1. Düzeltme: 13.11.2023

2. Düzeltme: 03.01.2024

Kabul Tarihi: 18.01.2024

Research Article

Vol 8, No 1, 2024

pp. 176-195

Received : 07.08.2023

Revision1: 13.11.2023

Revision2: 03.01.2024

Accepted: 18.01.2024

GİRİŞ

21. Yüzyılda teknolojiye ortaya çıkan gelişmelerle birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri kapsamında ortaya çıkan yeniliklerin tüm sektörleri etkisi altına aldığı görölmektedir. Turizm sektörü de bu yeniliklerin yaşandığı alanlar arasında yer almaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler neticesinde ortaya çıkan sistemler gerek işletmelerin i yönetimi açısından gerekse ürünlerin pazarlanmasında turizm işletmelerine önemli kolaylıklar sağlayabilmektedir. Kullanılan sistemler arasında özellikle otomasyon sistemleri ön plana çıkmaktadır (Zengin & Bozkurt, 2016). Bilginin çeşidinin ve türlerinin artış gösterdiği bu dönemde bilgisayar temelli otomasyon sistemleri turizm sektörünün olmazsa olmazı haline dönuşmüştür (Buhalis, 2019). Dolayısıyla bu altyapı gereksinimini karşılamak için birçok yazılım firması çeşitli otel otomasyon yazılım sistemleri geliştirmiştir (Nezdoyminov, Bedradina & Ivanov, 2019).

Turizm sektöründe kullanılan teknoloji tabanlı sistemlerle birlikte uzun süren işlerin daha kısa sürede tamamlanması ve süreçlerin daha verimli bir şekilde yürütölmesi sağlanabilmektedir. Bu doğrultuda turistlerin ve çalışanların teknolojiyi kabulü de belli bir süreç alabilmektedir. Teknoloji Kabul Modeli (TKM) de teknoloji tabanlı sistemlerin bireyler tarafından ne şekilde algılandığını tespit edebilme açısından araştırmacılara fayda sağlayan bir modeldir (Go, Kang & Suh, 2020). TKM vasıtasıyla kullanıcıların teknolojik sistemleri kabul etme düzeylerini tespit etmek ve bu süreci açıklamak için tutumları, niyetleri ve davranışları incelenmektedir (Goh & Wen, 2021). Bireylerin teknoloji tabanlı bu sistemlere ilişkin alguları kullanım kolaylığı, kullanışlılığı, verim artırıcı etkisi ve uzun vadede kullanımı gibi çeşitli unsurlara göre şekillenebilmektedir.

Bu alışmada Balıkesir Üniversitesi Burhaniye Uygulamalı Bilimler Faköltesi öğrencilerinin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin alguları Teknoloji Kabul Modeli vasıtasıyla incelenmiştir. Bu çalışmayla birlikte öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin algularında demografik değişkenlerin rolünün tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Böylece lisans düzeyinde öğrenim gören turizm öğrencilerinin otomasyon sistemlerine yönelik algularında hangi demografik değişkenlerin etkili olduğu açığa çıkarılarak alanyazına katkıda bulunulabilir. Buna ek olarak, gün geçtikçe otomasyon sistemlerinin kullanımının yaygınlaştığı turizm sektöründe öğrencilerin bu sistemlere yönelik farkındalıklarının artması sağlanabilir. Ayrıca fakölterde verilmekte olan otomasyon derslerinin önemi vurgulanıp fakölte yönetimlerinin dikkati çekilerek, turizm sektörü için otomasyon sistemlerine ilişkin belli bilgi düzeyine sahip daha kalifiye elemanlar yetiştirilebilir.

Kavramsal ereve

Turizm sektöründe otomasyon sistemleri sayesinde fiziksel dosyalama ve yazılı tüm kayıt süreçleri en makul düzeeye indirilebilmektedir. Böylece işletmelerin çalışanların yaptıkları iş sürecinde hizmet kalitesine ve hizmet odaklı çalışmalara daha fazla zaman ayırmalarını sağlamaktadır (Emeksiz & Yolal, 2007: 39). Turizm işletmelerinde otomasyon teknolojileri işletmelerin süreçlerinin ve fonksiyonlarının yürütölmesine

ek olarak amaçlarına ulaşabilmeleri için yazılım, donanım, ağ bağlantısı ve veri tabanı araçlarının kullanılmasını içermektedir (Bertan, 2008). Bu sebeple turizm sektöründe otomasyon sistemlerini kullanma yetkisi verilen personellerin, kendilerine yüklenen bu sorumlulukları kaldırabilecek kapasitede olmaları gerekmektedir (Öztürk & Seyhan, 2005). Buradan hareketle, otomasyon sistemlerinin ve bu sistemleri kullanan çalışanların turizm işletmelerinin yönetsel süreçlerinde önemli etkisi olduğundan bahsedilebilir.

Turizm işletmelerinin kapasitelerinin her geçen gün arttığı ve buna paralel bir şekilde organizasyon yapılarının da çeşitlendiği söylenebilir. Turizm işletmelerinde faaliyetlerin takibini yakından gerçekleştirmek, bu faaliyetlere ilişkin bilgileri en kısa zaman içinde depolamak, faaliyetleri fonksiyonlarına göre gruplamak ve işletme çalışanlarının kullanımına sunmak gerekmektedir (Demirkol, Zengin & Demirtaş, 2006, Ivanov; 2020). Bu kapsamda toplanan bilgileri yönetim sürecine dahil olan personellere sunmak için birtakım sistemlerin geliştirildiği bilinmektedir. Bu sistemler otomasyon sistemleri olarak adlandırılmaktadır. Son zamanlarda otomasyon sistemleri sayesinde işletme yönetiminde gerekli olan önemli bilgiler kolaylıkla işlenebilmektedir. Örneğin, otomasyon sistemlerinin bir fonksiyonu olan rezervasyon sistemleri yalnızca odaların mevcut durumunu değil, rezervasyon sürecinin tamamının kontrol altına alınmasını sağlar (Baker, Huyton & Bradley, 2000; Buhalis, 2019). Bu sistemler sayesinde işletme için herhangi bir rezervasyon talebi alındığında rezervasyon detaylı bir şekilde bilgisayarda depolanabilmektedir. Böylece satışa hazır olan müsait odaların sağlıklı bir şekilde kontrol edilmesine ek olarak, tüm rezervasyon detaylarının da kayıt altına alınması mümkün kılınabilmektedir (Megep, 2011). Otomasyon sistemleri sayesinde sağlanan tüm bu olanakların, turizm işletmelerinin yaşamsal faaliyetlerini sağlıklı bir şekilde yerine getirmesi sürecinde önemli pay sahibi olduğu söylenebilir.

Tarihte ilk rezervasyon sistemi olduğu bilinen Hoteltype otomasyon sistemini West in Hotel 1947 yılında, Sheraton ise kendi oluşturduğu ücretsiz rezervasyon hattını ve elektronik ortamda oluşturduğu rezervasyon sistemini 1958 yılında ilk kez kullanma yoluna gitmiştir (Buhalis, 2019). 21. Yüzyılda ise, gelişen teknolojik imkanlarla birlikte mobil uygulamalar ve diğer akıllı cihazlar sayesinde konaklama işletmelerinin mutfak departmanlarında satın alma sürecini yönetme, ön büro departmanlarında rezervasyon ve bilgi paylaşımı gibi özelliklere sahip otomasyon sistemleri yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır (Chan & Tung, 2019). Müşterilerle birden fazla dil vasıtasıyla iletişim kurulmasını sağlayan ve çalışanların sipariş alma sürecinde yararlandıkları otomasyon sistemleri yiyecek-içecek işletmelerinde veya otellerin yiyecek-içecek departmanlarındaki operasyonlarda kullanılabilmektedir (Tussyadiah, Zach & Wang, 2020). Biletleme ve paket turların düzenlenmesini sağlayan otomasyon sistemleri seyahat işletmelerinde kullanılabilen sistemlerdir (Prentice, Lopes & Wang, 2020). Tüm bunlara ek olarak turizm sektörünün içinde faydalanan yeni robot teknolojileri de otomasyon sistemlerine bağlı olan ve turizmcilerin işini kolaylaştıran sistemler olarak dikkat çekmektedir (Özgürel & Kılınç Şahin, 2021). Tüm bu otomasyon sistemleri kullanıldıktan sonra algılanan faydaların, işletmelerin kullanım

niyetleri üzerinde olumlu etkileri olmaktadır (Pradhan & Lee, 2018). Böylece otomasyon sistemlerinin turizm sektöründe kullanımını gün geçtikçe daha yaygın bir hale gelmiştir.

Genel olarak, bilgi teknolojileri ve otomasyon sistemleri konusu üzerine bazı çalışmaların gerçekleştirildiği görölmektedir (Bertan, 2008; İraz & Zerenler, 2008; Kement, Başar & Uslu, 2016; Zengin ve Bozkurt, 2016; Çalımlı, 2019; Ivanov, 2019; Ivanov, 2020; Özmen, 2022). Devam eden kısımda bilgi teknolojileri kapsamında yapılmış çalışmalara ve araştırmalardan elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Bertan (2008) araştırmasında 4 ve 5 yıldızlı 109 otel işletmelerinde bilişim teknolojilerinin kullanım alanlarını, bu alanların hangi faktörler içerisinde olduğunu ve önem düzeylerini incelemiştir. Araştırmacı otel işletmelerinde önbüro-arka ofis, müşteri ilişkileri ve restoran-banket yönetimi alanlarında bilişim teknolojilerinin kullanıldığını, önbüro-arka ofis uygulamalarının otel yönetiminde en önemli faktör olduğu, bu faktörü müşteri ilişkileri uygulamaları ve restoran-banket uygulamalarının izlediği sonucuna ulaşmıştır. Bu sonuçlara ek olarak, önbüro-arka ofis uygulamaları ile müşteri ilişkileri uygulamaları, önbüro-arka ofis uygulamaları ile restoran-banket yönetim sistemleri ve müşteri ilişkileri uygulamaları ile restoran-banket yönetim sistemleri arasında olumlu bir ilişki bulunduğu araştırmadan elde edilen sonuçlar arasındadır. Bertan'ın elde ettiği bulgulara bakıldığında, otellerin yönetim sürecinde kullanılan otomasyon sistemlerinde ön büro departmanında kullanılan uygulamaların en etkili sistemler olduğu ön plana çıkarılmıştır. İraz & Zerenler (2008) ise çalışmalarında Yönetim Bilgi Sistemleri (YBS) kullanımının yönetsel kararlardaki etkilerini tespit etmek amacıyla Alanya'da bulunan 46 tane 4 ve 5 yıldız standardında olan oteller ile tatil köylerinden anket tekniğiyle araştırma verilerini toplamışlardır. Araştırmacılar işletmelerin, %71,7'sinin YBS kullandıkları, YBS kurulum kararlarında gerekli bilgileri mümkün oldukça daha hızlı bir şekilde sağlama amacının önemli etkisinin olduğu, YBS kurulum kararı üzerinde etkisi olan amaçlardan "karar alma sürecinde hızlı yol almak" amacına önemli ölçüde ulaşıldığı sonuçlarına ulaşmışlardır. Ek olarak işletmelerde YBS kullanımında gelişmiş bilişim teknolojisi altyapısının önemli olduğu; YBS kullanımının yönetsel faaliyetlere etki düzeyi açısından ise karar için gerekli olan bilgilerin elde edilmesi, karar verme süreci için gerekli olan zamanın kısaltılması, yönetsel kararların nitelik düzeyinin ve etkinliğinin artış göstermesinin önemli ölçüde etkili olduğu sonucuna varılmıştır. İraz & Zerenler'in (2008) elde ettikleri bulgular neticesinde yönetim bilgi sistemleri sayesinde otel işletmelerinde kritik kararların hızlı bir şekilde verildiği ve otel işletmelerin yönetiminde bu sistemlerin önemli katkıları olduğu vurgulanmıştır.

Kement vd., (2016) konaklama işletmelerinde bilgi teknolojisi kullanımını, Otello Hospitality Suite otel otomasyonu kullanan 11 otel işletmesi ile derinlemesine görüşmeler yaparak tespit etmeye çalışmışlardır. Araştırma sonuçları arasında otel işletmelerinin otomasyon sistemini kullanım kolaylığı ve satış sonrası sağladığı destekler nedeniyle tercih ettikleri, bununla birlikte otomasyonun otel yönetiminin önemli bir parçası haline geldiği yer almaktadır. Kement ve diğerlerinin elde ettiği bulgulara bakıldığında, yazarların belirlediği bir otomasyon sistemi özelinde otel

işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemlerinin bu işletmelere katkılarına yoğunlaştığı görülmektedir. Yazarlar, bu sistemlerin otel yönetimi sürecinde işlerin daha kolay yürütülebilmesi açısından önemli avantajları olduğunu ve otel yönetimlerinin herhangi bir aksaklıkla karşılaşmaları durumunda bu sistemleri satın aldıkları şirketlerden destek alabildiklerini açığa çıkarmıştır. Zengin & Bozkurt (2016) ise Sakarya Üniversitesi'nde turizm eğitimi alan 266 öğrenci örnekleminde bir çalışma gerçekleştirmiştir. Yazarlar, çalışmalarında turizm öğrencilerinin ön büro otomasyon sistemlerine yönelik tutumlarını belirlemiştir. Araştırmanın sonucunda turizm öğrencilerinin ön büro otomasyon programlarına ilişkin verilen eğitimleri ve ders içeriklerini yeterli buldukları tespit edilmiştir. Öte yandan bu konuda verilen eğitimin turizm sektörüne uygunluk düzeyini yeterli görmedikleri saptanmıştır. Ayrıca yazarlar öğrencilerin otomasyon sistemlerine ilişkin algılamalarını demografik değişkenler üzerinden incelemiştir. Zengin ve Bozkurt'un elde ettiği bulgular neticesinde turizm öğrencilerine verilen ön büro otomasyon sistemleri eğitiminin kız öğrenciler tarafından erkek öğrencilere kıyasla daha yeterli görüldüğü belirlenmiştir. Öte yandan üst sınıf öğrencilerinin verilen bu eğitimin turizm sektörü için yeterli olmadığını düşündükleri vurgulanmıştır. Böylece yazarlar öğrencilerin otomasyon sistemlerine ilişkin görüşlerini demografik özellikleri açısından da ele almıştır.

Çalimli (2019) çalışmasında 116 turizm işletmesinden anket tekniğiyle veri toplamıştır. Araştırmacı işletmelerin bilgi teknolojileri kullanımıyla işletme içi operasyonlarının kolaylaştığı, zamandan tasarrufun sağlandığı ve bilginin güvenli bir ortamda saklanması fikrinin oluştuğu sonuçlarına ulaşmıştır. Ek olarak araştırmacı işletmelerin internet teknolojileri kullanımında bu teknolojilerin ürünlerin tanıtım faaliyetlerine ve pazarlanma süreçlerine katkıda bulunduğu, bilgilerin transferini ve diğer işletmeler ile iç ve dış iletişimini kolaylaştırdığı yargılarına da katılımcıların yüksek düzeyde katıldığını ifade etmektedir. Ayrıca katılımcıların bilgi iletişim teknoloji sistemlerine ilişkin algılamalarının yaş düzeylerine ve cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Araştırmadan elde edilen bir diğer sonuç ise dijital teknolojiye yönelik ilgiye ilişkin katılımcıların dijital teknoloji konusunda yeni bilgiler edinmelerini hoş karşıladıkları, dijital ürün satışı gerçekleştiren mağazalarda yeni çıkan ürünleri incelemeye meraklı oldukları ve dijital teknolojiye yönelik haberlerin dikkatlerini çektiğidir. Buna benzer bir şekilde Kement vd., (2016) de çalışmasında otel işletmeleri çalışanlarının otomasyon sistemleri sayesinde işlerini daha kolay yaptıklarını ve otomasyon sistemlerine ilişkin gelişmeleri olumlu karşıladıklarını tespit etmiştir. Her iki çalışmadan da elde edilen bulgulara bakıldığında otomasyon sistemlerinin turizm işletmelerinin yönetim süreçlerinde önemli katkılarının olduğu söylenebilir.

Ivanov (2019) araştırmasında robotlar, yapay zekâ ve hizmet otomasyon sistemlerinin turizm işletmelerinin operasyonları, tesis tasarımları, pazarlama çalışmaları, tedarik zinciri yönetimi, insan kaynakları yönetimi ve finansal yönetim üzerindeki etkisini açıklamaya çalışmıştır. Alanyazın taraması yapılan çalışmada; yönetsel açıdan bilgi teknolojilerinin işletmelere getireceği dönüşümün derin olacağı, yöneticilerin ve çalışanların buna hazırlıklı olması gerektiği vurgulanmaktadır. Turizm işletmelerinin

bilgi teknolojilerini kullanmanın maliyet ve faydalarını göz önünde bulundurması gerektiğine ve yalnızca işleriyle ilgili olanları benimsemesi gerektiği ifade edilmektedir. Çalışanlar, robotların yerini almaktan şikâyet etmek yerine kendi becerilerini geliştirmeye odaklanmalıdır. Araştırmacı Yüksek Öğretim Kurumu'nun turizm ve konaklama odaklı programlarının müfredatlarını değiştirmesi gerektiğini, öğrencilere bilgi ve beceri kazanımı sağlayacak robotik modüllerin müfredatlara eklenmesinin önemine dikkat çekmektedir. Çalımı (2019) da tıpkı Ivanov (2019) gibi çalışmasında bilgi iletişim teknolojilerinin turizm sektöründe yönetim süreçlerini kolaylaştırdığını vurgulamıştır.

Go vd., (2020) müşterilerin turizm sektöründe kullanılan yapay zeka tabanlı robotların kabulü ve bu robotların turizm sektörüne uygulanabilirliği üzerine gerçekleştirdikleri araştırmada turizm sektörü kapsamında yapılan mevcut TAM çalışmaları ve yapay zekaya sahip robotları incelemişlerdir. Geliştirilen teknolojilerin çeşitli etkileşim olanağı sunan sistemlerden meydana gelmesi, artan kapasite düzeyleri ve kullanıcı dostu arayüzlerinin geliştirilmesi gibi sebeplerin kullanıcıların gelişmiş robotları kabul tercih etmesinde önemli bir etkiye sahip olduğunu tespit etmiştir. Yazar çalışmasında yapay zekâ temalı robotların turizm işletmelerinin işlerini kolaylaştırdığını vurgulamıştır. Öte yandan Ivanov (2020) ise çalışmasında otomasyon teknolojilerinin turizm ve konaklama işleri üzerindeki etkisini, kurumsal teori ve teknoloji-organizasyon-çevre çerçevesinde, operasyon yönetimi perspektifi ile açıklamaya çalışmıştır. Araştırmacı otomasyonun turizmde bazı gereksiz yükleri ortadan kaldıracağı, bazılarının görevlerini değiştireceği ve yepyeni iş pozisyonları yaratacağını belirtmektedir. Otomasyon teknolojilerini benimseyen işletmelerin, hizmet süreçlerinde ve çalışanlarına yönelik iş gereksinimlerinde değişiklikler yaşayacağı, rekabet avantajının otomasyon teknolojilerinin etkin ve verimli kullanımına kayabileceği, paydaşların (işletmeler, üniversiteler, yöneticiler ve çalışanlar) yeni teknolojik gerçeklere uyum sağlamak zorunda kalacağı ve son olarak da otomasyonun, turizm endüstrisinin temellerine geri dönmesine ve misafirperverliğin neyle ilgili olduğuna, yani insan-insan etkileşimlerine daha fazla odaklanmasına yardımcı olacağı tespitlerinde bulunmaktadır. Böylece yazar otomasyon sistemleri sayesinde turizm sektöründe iş yüklerinin azaldığını tespit etmiştir.

Goh & Wen (2021) tarafından TAM kullanılarak yapılan çalışmada konaklama işletmeciliği bölümü öğrencilerinin turizm sektöründe kullanılan elektronik tartışma panosu kullanımı üzerine algılarını ve motivasyonlarını anlamak için algılanan kullanılabilirliğin, tutumlarının ve algılanan kullanım kolaylığının öğrencilerin elektronik tartışma tahtası platformuna katılımını etkilediğini tespit etmiştir. Çalışmada öğrencileri bu sistemleri kullanmaya en çok motive eden unsurların fikirlerini çeşitli araçlarla kolaylıkla yayımlayabilmeleri ve ders materyaline yansıtma olduğu saptanmıştır. Özmen (2022) ise araştırmasında turizm alanında bilişim sistemlerine yer verilen araştırmaları bibliyometrik analiz yaparak mevcut durumu ortaya çıkartmaya çalışmıştır. Araştırmacı 27 Mayıs 2022 tarihine kadar Scopus veri tabanı üzerinden İngilizce yayınlanan "Reservation System (rezervasyon sistemleri)",

“Reservation System for Tourism (turizm için rezervasyon sistemleri)”, “Decision Support Systems (Karar Destek Sistemleri)”, “Management Information System (yönetim bilişim sistemleri)” ve “Information System (bilgi sistemi)” anahtar kelimeleri ile ulaştığı 1264 çalışma üzerinden analizlerini gerçekleştirmiştir. Anahtar kelime analizinde “GIS”in (Coğrafi Bilgi Sistemleri) en sık kullanılan ve bağlantı potansiyeli en yüksek değerdeki kelime olduğu; atıf dergi analizinde “Tourism Management”ın en çok atıf alan (4760) ve bağlantı potansiyeli en güçlü (36) dergi olarak öne çıktığı; ülke analizinden elde edilen bulgularda yayın sayısı açısından ilk sırada “Çin” (146), ikinci sırada “Amerika Birleşik Devletleri” (137), üçüncü sırada “İspanya”nın (117) üst sıralarda bulunduğu; kurum analizinde de en yoğun çalışmaların “University of Chinese Academy of Sciences” çatısı altında yer aldığı araştırmacı tarafından tespit edilmiştir. Böylece yazar turizm sektöründe kullanılan bilişim sistemlerine yönelik yapılan çalışmaların mevcut durumunu ortaya çıkarmıştır.

Konuya ilişkin yapılan çalışmalara bakıldığında turizm eğitimi alan öğrencilerin otomasyon sistemlerine ilişkin algılarını demografik yönleriyle ön plana çıkaran fazla bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bu kapsamda yapılan çalışmalardan biri olan Zengin & Bozkurt’un (2016) çalışmasında elde ettiği bulgular neticesinde turizm öğrencilerine verilen ön büro otomasyon sistemleri eğitiminin kız öğrenciler tarafından erkek öğrencilere kıyasla daha yeterli görüldüğü belirlenmiştir. Öte yandan turizm eğitimi alan üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinin kendilerine verilen otomasyon eğitimlerinin turizm sektörü için yeterli olmadığını düşündükleri vurgulanmıştır. Bu doğrultuda üniversitelerde verilen otomasyon sistemleri eğitiminin yüzeysellikten uzak, daha ayrıntılı bir şekilde verilmesi gerekmektedir. Buna ilaveten gerekirse bu ders saatlerinin artırılması ve ilgili yükseköğretim kurumlarına otomasyon sistemi hizmeti veren şirketlerle protokol yapmaları önerilebilir. Çalimli (2019) da tıpkı Zengin & Bozkurt (2016) gibi turizm öğrencilerinin otomasyon sistemlerine ilişkin algılarında demografik özelliklerin rolünü mercek altına almıştır. Çalimli, öğrencilerin bilgi iletişim teknoloji sistemlerine ilişkin algılarının yaş düzeylerine ve cinsiyetlerine göre farklılık göstermediğini tespit etmiştir. Her iki çalışmaya ek olarak bu çalışmada Teknoloji Kabul Modeli’nden yararlanılarak turizm öğrencilerinin demografik özelliklerine göre otomasyon sistemlerine ilişkin algılamaları tespit edilmiştir. Çünkü gün geçtikçe teknolojiye bağımlılığın arttığı görülen turizm sektörüne öğrencilerin entegre olabilmeleri için otomasyon sistemlerine ilişkin bilgi düzeylerinin belli bir düzeye getirilmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda öğrencilerin otomasyon sistemlerine ilişkin algılarında belirleyici olan demografik özellikleri, doğru eğitim yöntemlerinin seçilip uygulanabilirliği açısından yükseköğretim kurumları için önemli ip uçları sunabilir.

YÖNTEM

Bu çalışmada öğrencilerin turizm sektöründe kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin algıları demografik özelliklerine göre incelenmiştir. Bu işlem yapılırken

Teknoloji Kabul Modeli'nden yararlanılmıştır. Bu doğrultuda çalışmada hipotezler geliştirilmiştir. Geliştirilen hipotezler şunlardır:

- H₁: Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.
- H₂: Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları öğrenim gördükleri bölüme göre farklılık göstermektedir.
- H₃: Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları kaçınıcı sınıfta olduklarına göre farklılık göstermektedir.
- H₄: Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları mezun oldukları lisenin türüne göre farklılık göstermektedir.
- H₅: Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları mezun oldukları lisenin yer aldığı coğrafi bölgeye göre farklılık göstermektedir.

Çalışma, 2022-2023 Eğitim-Öğretim Yılı içinde Balıkesir Üniversitesi Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği ve Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü öğrencileri örnekleminde gerçekleştirilmiştir. Balıkesir Üniversitesi Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi'nin bu bölümlerinde öğrenim gören birinci, ikinci, üçüncü ve dördüncü sınıflarından oluşan 280 öğrencinin tamamına anket uygulanarak veri toplanmıştır. Anket formunu cevaplamadan önce öğrencilere turizmde kullanılan otomasyon sistemleri hakkında bilgi verilmiştir. Gerekli bilgilendirmeler yapıldıktan sonra konuya ilişkin hazırlanan anket formu öğrencilere 10.11.2022 ile 29.03.2023 tarihleri arasında uygulanmıştır.

Uygulanan anket iki kısımdan oluşturulmuştur. Anketin birinci kısmında teknoloji kabul modeli ölçeği, ikinci kısmında ise öğrencilerin demografik bilgilerine yer verilmiştir. Ölçek oluşturulurken ölçeğin alt boyutları olan algılanan fayda ve algılanan kullanım kolaylığı boyutları ölçeği için Davis'in (1989) çalışmasında, kullanıma yönelik niyet boyutunu ölçeği için Hu vd., (2003) ile Turan & Haşit'in (2014) çalışmalarında, kullanım davranışını ölçeği için ise Hu vd., (2003) çalışmasında kullanılan ölçeklerden yararlanılmıştır. Kullanma niyeti ve gerçekleşen kullanım ölçeklerine birer madde de turizm alanında uzman on adet uzmanın görüşünden yararlanılarak eklenmiştir. Bu ölçek bütünsel olarak daha önce Turan (2011) tarafından Türkçeye uyarlanarak kullanılmıştır. Davis (1989), Hu, Clark & Ma, (2003) ve Turan'ın (2011) çalışmasında da kullanılan algılanan fayda, algılanan kullanım kolaylığı, kullanıma yönelik niyet ve kullanım davranışına ilişkin ifadelerin analiz yapılmadan önce ön testi yapılarak gerekli görülen güncellemeler gerçekleştirilmiştir. Yapılan ön test sonucunda "algılanan fayda" ölçeğinde yer alan bir ifade madde yükü 0,30'un altında olduğu için ölçekten çıkarılmıştır.

Çalışmada öğrencilerden toplanan verilerin ankette yer alan cinsiyet, bölüm, sınıf, mezun olunan lise türü ve mezun olunan lisenin bulunduğu coğrafi bölge gibi demografik ve tanımlayıcı değişkenler dikkate alınarak frekans dağılımları alınmıştır. Daha sonra ankette kullanılan ölçekte yer alan ifadeler faktör analizi yapılabilmesi için verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit edebilmek adına maddelerin

çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Örneklem sayısının analizin yapılması adına yeterli olup olmadığını tespit etmek amacıyla da Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. Ayrıca ölçeğin güvenilirliğinin sağlanması için Cronbach Alpha değeri de hesaplanmıştır. Tüm bu ölçümler sonrasında bulunan değerlerle birlikte verilerin faktör analizine ve parametrik testlere uygun olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle 21 ifadeden oluşan Teknoloji Kabul Modeli ölçeğinin açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Daha sonra öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin algılarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilebilmesi için toplanan veriler t-testi ve tek yönlü varyans analizlerine (One-Way ANOVA) tabi tutulmuştur.

Öğrencilerin ölçeğe katılım düzeylerini ölçmek için; “1= kesinlikle katılmıyorum”, “2= katılmıyorum”, “3=kararsızım”, “4=katılıyorum” ve “5=kesinlikle katılıyorum” şeklinde ifadelerin yer aldığı 5’li Likert ölçeğinden yararlanılmıştır.

BULGULAR

Çalışmada veri toplanan öğrencilerin demografik ve tanımlayıcı özelliklerini içeren istatistik bilgileri Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Çalışmada Veri Toplanan Öğrencilerin Demografik ve Tanımlayıcı İstatistikleri

Cinsiyet					
Kadın	159	% 56,8			
Erkek	121	% 43,2			
Toplam	280	% 100			
Bölüm			Sınıf		
Gastronomi ve Mutfak Sanatları	124	% 44,3	1	114	% 40,7
Turizm İşletmeciliği/Turizm ve Otel İşletmeciliği	156	% 55,7	2	88	% 31,4
			3	39	% 13,9
Toplam	280	% 100	4	39	% 13,9
			Toplam	280	% 100
Mezun Olunan Lise Türü			Mezun Olunan Lisenin Bölgesi		
Normal Lise	18	% 6,4	Akdeniz	13	% 4,6
Meslek Lisesi	87	% 31,1	Doğu Anadolu	7	% 2,5
Özel Kolej	20	% 7,1	Güneydoğu Anadolu	13	% 4,6
Anadolu Lisesi	155	% 55,4	İç Anadolu	27	% 9,6
			Karadeniz	30	% 10,7
Toplam	280	%100	Marmara	136	% 48,6
			Ege	54	% 19,3
			Toplam	280	% 100,0

Çalışmada veri toplanan öğrencilerin % 56,8'i kadın, % 43,2'si ise erkek öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin cinsiyetlerine göre dağılımlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Öğrencilerin % 40,7'si birinci sınıf, % 31,4'ü ikinci sınıf, % 13,9 üçüncü sınıf, % 13,9'u ise dördüncü sınıfta öğrenim görmektedir. Bu doğrultuda çalışmaya katılım gösteren öğrencilerin ağırlıklı olarak birinci ve ikinci sınıf öğrencilerinden oluştuğu dikkat çekmektedir. Öğrenim gören öğrencilerin % 44,3'ü Gastronomi ve Mutfak Sanatları, % 55,7'si ise Turizm İşletmeciliği bölümünde öğrenim görmektedir. Çalışmada öğrencilerin mezun oldukları liselerin türüne göre otomasyon sistemlerine ilişkin bilgi düzeylerinin ve algılarının farklılık gösterebileceği varsayılmıştır. Bu doğrultuda öğrencilerin mezun oldukları liselerinin türüne göre frekans dağılımları alınmıştır. Öğrencilerin tamamının mezun oldukları lisenin türüne göre dağılımlarına bakıldığında; %6,4'ünün normal lise, %31,1 meslek lisesi, % 7,1 özel kolej ve %55,4'ünün Anadolu lisesi mezunu olduğu görülmektedir. Öğrencilerin yarıdan fazlasının Anadolu lisesi mezunu olması dikkat çekici niteliktedir. Tüm öğrencilerin mezun oldukları liselerin bölgesel dağılımlarına bakıldığında % 4,6'sının Akdeniz Bölgesi, % 2,5'inin Doğu Anadolu Bölgesi, % 4,6'sının Güneydoğu Anadolu Bölgesi, % 9,6'sının İç Anadolu Bölgesi, % 10,7'sinin Karadeniz Bölgesi, % 48,6'sının Marmara Bölgesi, % 19,3'ünün ise Ege Bölgesi'nde olduğu belirlenmiştir. Bu hususta öğrencilerin mezun oldukları liselere göre bölgesel dağılımlarına bakıldığında ağırlıklı olarak Marmara Bölgesi'nde yer alan liselerden mezun olmaları dikkat çekmektedir. Son olarak, otomasyon sistemlerinin uluslararası düzeyde olması sebebiyle arayüzlerinin çoğunlukla yabancı dilde olduğu gözlemlendiği için öğrencilerden en hâkim oldukları ilk yabancı dilin hangisi olduğu bilgisi istenmiştir. Bu doğrultuda öğrencilerin tamamına yakınının en hâkim oldukları birinci yabancı dilin İngilizce olduğunu belirtmesiyle birlikte buna ilişkin yüzdeler tablodaki verilmiştir (0,92.85).

Verilerin dağılımlarını ve güvenilirlik düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 2'de verilmiştir. Çalışmada öncelikle toplanan verilerin normal dağılıma sahip olup olmadığının tespitini yapabilmek için "çarpıklık ve basıklık" değerlerine bakılmıştır. Shao (2002) verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ile 3 değerleri arasında bulunması şartları altında verilerin normal bir dağılım içinde olduğunun kabul edileceğini belirtmiştir. Veriler düzenlenirken "algılanan fayda" ölçeğinde yer alan altıncı maddenin faktör yükü ,829 çıkmasına rağmen çarpıklık ve basıklık değerlerinin ilgili eşik olan değerlerden yüksek çıkması sebebiyle analizlere dahil edilmemiştir. Yeniden yapılan analiz sonrasında ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -3 ile 3 değerleri arasında bulunduğu ve tüm değişkenlere ait verilerin çoklu olarak normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Böylece verilerin normal dağılıma sahip olduğu varsayımıyla parametrik test istatistikleri uygulanmıştır.

Tablo 2. Açıklayıcı Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Faktörler / Maddeler	Faktör Yükleri		Normal Dağılım		ALFA
	Ortalama	AFA	Çarpıklık	Basıklık	
Faktör AF: Algılanan Fayda					0,888
Otomasyon sistemlerini kullanmak işleri daha hızlı yapmamı sağlar.	4,42	0,827	-1,711	2,998	
Otomasyon sistemlerini kullanmak iş performansımı geliştirir.	4,28	0,858	-0,970	0,480	
Otomasyon sistemlerini kullanmak üretkenliğimi artırır.	4,05	0,785	-0,776	0,161	
Otomasyon sistemlerini kullanmak etkin bir şekilde çalışmamı sağlar.	4,19	0,837	-1,061	1,127	
Otomasyon sistemlerini kullanmayı yararlı buluyorum.	4,31	0,853	-1,469	2,405	
Otomasyon sistemleri işleri kolaylaştırır. (Madde Çıkarıldı).	-	-	-1,854	4,719	
Toplam Açıklanan Varyans: 69,316					
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçüsü: 0,861					
Bartlett Küresellik Testi: Ki Kare: 751,149 Serbestlik derecesi: 10 p değeri: 0,000					
Faktör AKK: Algılanan Kullanım Kolaylığı	Ortalama	AFA	Çarpıklık	Basıklık	0,817
Otomasyon sistemleri açık ve anlaşılabilir	3,72	0,766	-0,367	-0,521	
Otomasyon sistemlerini öğrenmek benim için kolaydır.	3,72	0,648	-0,559	-0,131	
Otomasyon sistemleri kullanışlıdır.	4,20	0,762	-1,135	1,417	
Otomasyon sistemleri denetime açıktır.	3,94	0,760	-0,670	0,075	
Otomasyon sistemleri yaptığım işte ustalaşmamı sağlar.	3,85	0,682	-0,625	-0,405	
Otomasyon sistemleri çok yönlüdür.	4,16	0,732	-1,115	1,208	
Toplam Açıklanan Varyans: 52,755					
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçüsü: 0,788					
Bartlett Küresellik Testi: Ki Kare: 562,668 Serbestlik derecesi: 15 p değeri: 0,000					
Faktör KN: Kullanma Niyeti	Ortalama	AFA	Çarpıklık	Basıklık	0,885
Otomasyon sistemlerini kullanmayı düşünüyorum.	4,17	0,841	-1,064	0,797	
Mümkün olması halinde otomasyon sistemlerini birçok işin üstesinden gelmek için kullanmak isterim.	4,19	0,840	-1,023	0,757	
Otomasyon sistemlerini daha sık kullanmak isterim.	4,10	0,881	-0,866	0,368	
Turizm sektöründe otomasyon sistemlerini kullanacağımı biliyorum.	4,25	0,767	-1,198	0,884	
Mümkün olması halinde otomasyon sistemlerini daha ayrıntılı öğrenmek isterim.	4,37	0,810	-1,487	2,089	
Toplam Açıklanan Varyans: 68,700					
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçüsü: 0,850					
Bartlett Küresellik Testi: Ki Kare: 757,631 Serbestlik derecesi: 10 p değeri: 0,000					
Faktör GK: Gerçekleşen Kullanım	Ortalama	AFA	Çarpıklık	Basıklık	0,887
Otomasyon sistemleri benim için önemlidir.	4,04	0,772	-0,806	0,255	

Otomasyon sistemleri işim için önemlidir.	4,28	0,872	-1,184	1,034
Turizm sektöründe çalışırken otomasyon sistemlerine ihtiyaç duyarım.	4,19	0,877	-0,884	0,376
Otomasyon sistemleri turizm sektörünün temel araçlarından biridir.	4,12	0,851	-0,781	-0,338
Otomasyon sistemleri turizm sektörünün kapsama alanındadır.	4,11	0,786	-0,924	0,359
Toplam Açıklanan Varyans: 69,375				
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçüsü: 0,862				
Bartlett Küresellik Testi: Ki Kare: 774,718 Serbestlik derecesi: 10 p değeri: 0,000				
Tüm Ölçekler	0,953			
Toplam Açıklanan Varyans: 65,369				
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçüsü: 0,945				
Bartlett Küresellik Testi: Ki Kare: 3026,699 Serbestlik derecesi: 105 p değeri: 0,000				

Çalışmada yapılan açıklayıcı faktör analizi sonrası açığa çıkan bulgular Tablo 2’de verilmiştir. Örneklem sayısının analizin yapılması adına yeterli olup olmadığını tespit etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi incelenmiştir. Buna ek olarak, toplanan verilerin faktör analizi için uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla Bartlett’in Küresellik Testi uygulanmış ve test sonucunda elde edilen sonucun anlamlı çıktığı ($X^2=3026,699$; $df=105$, $p=0,000$) tespit edilmiştir. Bu doğrultuda KMO değerinin 0,60 değerinden yüksek olması (0,945) ve Bartlett testinin anlamlı çıkması araştırmada toplanan verilerin faktör analizine tabi tutulması için uygun vaziyette olduğunu ve bulunan değerler, faktör analizinin uygulanmasında herhangi bir sakınca olmadığını gösterdiği için analizlere devam edilmiştir (Büyüköztürk, 2002: 481). Araştırmada kullanılan Teknoloji Kabul Modeli ölçeğinde bulunan 21 ifade için açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Bu ifadelerin normal bir şekilde kendi boyutları altında toplandığı belirlenmiştir. Analizin sonuçları dikkate alındığında ölçeğin toplam varyansının % 65,369’unu açıkladığı tespit edilmiştir.

21 Maddeden oluşan dört boyutlu ölçeğin model içinde uyumunu tespit etmek amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) gerçekleştirilmiştir. Açıklayıcı faktör analizinde maddelerin buldukları faktörlerdeki yük katsayı değerlerinin 0,30 değerinin üzerinde olması gereklidir (Kline, 1994). Tüm maddelerin faktör yüklerinin bu değerden yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tablo 2’ye bakıldığında ölçekte yer alan maddelerin faktör yüklerinin; “algılanan fayda” alt boyutunda 0,78 ile 0,85, “algılanan kullanım kolaylığı” alt boyutunda 0,64 ile 0,76, “kullanma niyeti” alt boyutunda 0,76 ile 0,88, “gerçekleşen kullanım” alt boyutunda 0,77 ile 0,87 değerleri arasında farklılaştığı görülmektedir.

Öğrencilerin Turizmde Kullanılan Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algılarının Cinsiyetlerine, Okudukları Bölümlere, Sınıflarına, Mezun Oldukları Lise Türüne ve Mezun Oldukları Lisenin İçinde Bulunduğu Coğrafi Bölgeye Göre Durumlarına İlişkin Bulgular

Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının cinsiyetlerine göre farklılık gösterip göstermediğinin test edilebilmesi için kurulan H_1 : *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.* Hipotezinin test edilebilmesi için t-testi yapılmıştır. Yapılan t-testine ilişkin elde edilen bulgular Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Öğrencilerin Turizmde Kullanılan Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algılarının Cinsiyetlerine Göre Durumu

Öğrencilerin Yönelik Algıları	Otomasyon Sistemlerine	n	\bar{x}	ss	T Değeri	p
Cinsiyet	Kız	159	4,1893	0,67033	1,526	0,128
	Erkek	121	4,1661	0,66846		

Gerçekleştirilen t-testi neticesinde öğrencilerin otomasyon sistemlerine yönelik algılarının cinsiyetlerine göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($t=1,526$; $p>0,05$; $p=0,128$). Böylece H_1 : *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.* Hipotezi desteklenmemiştir. Tablo 3'e bakıldığında kız öğrencilerin otomasyon sistemlerine yönelik algılarının ortalama puanlarının, erkek öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin algılarının ortalama puanlarına göre çok az bir farkla da olsa daha fazla olduğu görülmektedir. Her ne kadar kız ve erkek öğrencilerin otomasyon sistemlerine ilişkin algılarının farklılaşmadığı tespit edilse de kız öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine biraz daha ilgili oldukları söylenebilir.

Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının okudukları bölümlere göre farklılık gösterip göstermediğinin test edilebilmesi için kurulan H_2 : *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları okudukları bölüme göre farklılık göstermektedir.* Hipotezinin test edilebilmesi için t-testi yapılmıştır. Yapılan bu teste ilişkin elde edilen bulgular Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. Öğrencilerin Turizmde Kullanılan Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algılarının Okudukları Bölümlere Göre Durumu

Öğrencilerin Otomasyon Sistemleri Algıları	Bölüm	n	\bar{x}	ss	T Değeri	p
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	124	4,0427	,67220		
	Turizm İşletmeciliği	156	4,2103	,66305	4,356	0,038

Gerçekleştirilen t-testi neticesinde öğrencilerin otomasyon sistemlerine yönelik algılarının okudukları bölümlere göre farklılaştığı tespit edilmiştir ($t=4,456$; $p>0,05$; $p=0,038$). Böylece H_2 : *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları bölümlerine göre farklılık göstermektedir.* Hipotezi desteklenmiştir. Tablo 4'e bakıldığında

Turizm İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarını gösteren ortalama puanlarının, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü öğrencilerine kıyasla daha fazla olduğu görülmektedir. Bu bulgunun açığa çıkması Turizm İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinin Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü öğrencilerine kıyasla daha çok teknoloji ve otomasyon ağırlıklı dersler görmelerinden kaynaklandığı söylenebilir. Çünkü otomasyon sistemleri, ağırlıklı olarak turizm işletmelerinin yönetimi ve departmanlar arası koordinasyonu süreçlerinde kullanılan sistemler olduğu için Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde bu sistemlere daha çok değinilebilmektedir.

Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının sınıflarına göre farklılık gösterip göstermediğinin test edilebilmesi için kurulan H₃: *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları sınıflarına göre farklılık göstermektedir.* Hipotezinin test edilebilmesi için tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) yapılmıştır. Yapılan bu analize ilişkin elde edilen bulgular Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Öğrencilerin Turizmde Kullanılan Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algılarının Sınıflarına Göre Durumu

Değişkenler	n	\bar{x}	ss	F Değeri	p
Öğrencilerin	114	4,0943	,804		
Otomasyon	39	4,1590	,654		
Sistemlerine	88	4,1602	,483	,256	0,857
Yönelik Algıları	39	4,1808	,426		

Gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) neticesinde öğrencilerin otomasyon sistemlerine yönelik algılarının sınıflarına göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($F=0,256$; $p>,05$; $p=0,857$). Böylece H₂: *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları sınıflarına göre farklılık göstermektedir.* Hipotezi **desteklenmemiştir.** Tablo 5'e bakıldığında dördüncü sınıf öğrencilerinin otomasyon sistemlerine yönelik algıları gösteren ortalama puanlarının, üçüncü sınıf, ikinci sınıf ve birinci sınıfta öğrenim gören öğrencilerin otomasyon sistemlerine ilişkin algılarının ortalama puanlarına göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bu bulgu, dördüncü sınıfta öğrenim gören öğrencilerinin matematiksel olarak diğer sınıflarda öğrenim gören öğrencilere kıyasla daha fazla otomasyon dersi görme imkânı bulmalarıyla açıklanabilir.

Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının mezun oldukları lisenin türüne göre farklılık gösterip göstermediğinin test edilebilmesi için kurulan H₄: *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları mezun oldukları lisenin türüne göre farklılık göstermektedir.* Hipotezinin test edilebilmesi için tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) yapılmıştır. Yapılan bu teste ilişkin elde edilen bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6. Öğrencilerin Turizmde Kullanılan Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algılarının Sınıflarına Göre Durumu

Değişkenler		n	\bar{x}	ss	F Değeri	p	Tukey/ Scheffe
Öğrencilerin Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algıları	Normal Lise	18	3,9944	,73662			
	Meslek Lisesi	87	4,3046	,65913			2>4; 2>3;
	Kolej	20	3,9025	,83721	3,244	0,022	1>3
	Anadolu Lisesi	155	4,0881	,63187			

Gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) neticesinde öğrencilerin otomasyon sistemlerine yönelik algılarının mezun oldukları lisenin türüne göre farklılaştığı tespit edilmiştir ($F=3,244$; $p> ,05$; $p= 0,022$). Böylece H_4 : *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları mezun oldukları lisenin türüne göre farklılık göstermektedir.* Hipotezi desteklenmiştir. Tablo 6'ya bakıldığında meslek lisesinden mezun olan öğrencilerin otomasyon sistemlerine yönelik algılarını gösteren ortalama puanlarının, Anadolu lisesi, normal lise ve kolej mezunu olan öğrencilere kıyasla daha fazla olduğu görülmektedir. Bu bulgu meslek lisesi mezunu öğrencilerin lisans dönemlerine ek olarak, lise dönemlerinde de otomasyon dersleri almaları sebebiyle diğer öğrencilere kıyasla bu sistemlerle daha çok karşılaşmış olmalarıyla açıklanabilir. Çünkü Türkiye Cumhuriyeti Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı meslek liselerinin müfredatlarında otomasyon sistemlerini kapsayan "Konuk Giriş Çıkış İşlemleri, Ön Büroda Vardiya İşlemleri, Ön Büroda Rezervasyon, Ön Büroda Muhasebe İşlemleri, Bilgisayarda Acente Paket Programları, Konaklamada Bilgisayar, Turizmde Dosyalama ve Arşivleme, Operasyonda Biletleme ve Acentede Biletleme" gibi dersler bulunmaktadır.

Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının mezun oldukları lisenin yer aldığı coğrafi bölgeye göre farklılık gösterip göstermediğinin test edilebilmesi için kurulan H_5 : *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları mezun oldukları lisenin yer aldığı coğrafi bölgeye göre farklılık göstermektedir.* Hipotezinin test edilebilmesi için tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) yapılmıştır. Yapılan bu teste ilişkin elde edilen bulgular Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 7. Öğrencilerin Turizmde Kullanılan Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algılarının Mezun Oldukları Lisenin Yer Aldığı Coğrafi Bölgeye Göre Durumu

Değişkenler		n	\bar{x}	ss	F Değeri	p
Öğrencilerin Otomasyon Sistemlerine Yönelik Algıları	Akdeniz	13	3.7615	,73448		
	Marmara	136	4.1114	,56359		
	Güneydoğu Anadolu	13	4.1385	,43217		
	Karadeniz	30	4.1433	,71701	1,057	0,389
	İç Anadolu	27	4.1648	,89249		
	Ege Bölgesi	54	4.2417	,62717		
Doğu Anadolu	7	4.3500	,66927			

Gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) neticesinde öğrencilerin otomasyon sistemlerine yönelik algılarının mezun oldukları lisenin bulunduğu coğrafi bölgeye göre farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($F=1,057$; $p> 0,05$; $p=0,389$). Böylece H_5 : *Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları mezun oldukları lisenin bulunduğu coğrafi bölgeye göre farklılık göstermektedir.* Hipotezi desteklenmemiştir. Tablo 7'ye bakıldığında lise öğrenim dönemini Doğu Anadolu bölgesinde geçiren öğrencilerin otomasyon sistemlerine yönelik algılarını gösteren ortalama puanlarının, diğer coğrafi bölgelerde geçiren öğrencilere göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bu bulgu Doğu Anadolu bölgesinde lise eğitimini tamamlayıp turizm alanı kapsamındaki bölümlere gelen öğrencilerin diğer bölgelerden gelen öğrencilere kıyasla otomasyon sistemlerini öğrenme konusunda daha istekli olduğunu göstermektedir. Araştırma hipotezleri ile gerçekleştirilen iki bağımsız t-testi ve tek yönlü varyans analizi (One-Way ANOVA) sonrasında elde edilen sonuçlar Tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 8. Araştırma Hipotezleri ve Test Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
H_1 : Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları cinsiyetlerine göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H_2 : Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları öğrenim gördükleri bölüme göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H_3 : Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları kaçınıcı sınıfta olduklarına göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.
H_4 : Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları mezun oldukları lisenin türüne göre farklılık göstermektedir.	Desteklendi.
H_5 : Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları mezun oldukları lisenin yer aldığı coğrafi bölgeye göre farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi.

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler tüm sektörleri etkisi altına aldığı gibi turizm sektörünü de etkisi altına almıştır. Otomasyon sistemleri de bu teknolojik gelişmelerden önde gelenlerden biridir. Otomasyon sistemleri sayesinde turizm işletmeleri yönetsel süreçlerini daha kolay bir şekilde gerçekleştirebilmektedir. Misafirlerin giriş-çıkış işlemleri, konaklamaları boyunca yapılan her harcamanın ve işlemin kayıt altına alınması, departmanlar arası bilgi paylaşımı ve pazarlama faaliyetleri gibi birçok süreç bu sistemler sayesinde daha pratik bir şekilde çözülebilmektedir. Dolayısıyla turizm alanında eğitim alan öğrencilerin bu sistemleri öğrenmeleri ve etkin bir şekilde kullanabilmeleri kariyer gelişimleri için önemli bir avantaj olarak görülebilir. Bu çalışmada Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü ile Turizm İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algıları Teknoloji Kabul Modeli (TKM) vasıtasıyla tespit edilmiştir. Ayrıca turizm alanı öğrencilerinin bu sistemlere ilişkin algılarının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği saptanmıştır.

Yapılan analizler neticesinde turizm alanı öğrencilerinin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının öğrenim gördükleri bölüme göre

farklılaştığı ortaya çıkarılmıştır. Turizm İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinin otomasyon sistemlerini Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü öğrencilerine kıyasla daha iyi algıladıkları sonucuna varılmıştır. Bu sonucun açığa çıkmasında Turizm İşletmeciliği Bölümü ders kataloğunda Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü ders kataloğuna kıyasla bilgi ve iletişim teknolojileri kapsamında daha çok ders olmasının etkisi olabilir. Bu duruma paralel olarak Zengin & Bozkurt (2016) çalışmasında Turizm İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinin otomasyon sistemlerine diğer bölümlere kıyasla daha ilgili olduklarını vurgulamıştır. Zengin ve Bozkurt, bunun temel sebebinin otomasyon sistemlerinin ağırlıklı olarak ön büro otomasyon sistemleri olmasına bağlamıştır. Yapılan gözlemler neticesinde bu sistemlerin ağırlıklı olarak Turizm İşletmeciliği Bölümü ders kataloğunda yer aldığı görülmektedir.

Öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının mezun oldukları lisenin türüne göre farklılık gösterdiği ortaya çıkarılmıştır. Lise düzeyindeki eğitimini meslek lisesinde tamamlayan öğrencilerin otomasyon sistemlerini diğer lise türlerinde eğitim gören öğrencilerden daha iyi algıladıkları sonucuna varılmıştır. Bu sonucun açığa çıkmasında meslek liselerinde otomasyon sistemleri ve bilgisayar üzerine verilen uygulamalı derslerin diğer liselere göre daha fazla olmasının etkisi olabilir. Bertan (2008) da gerçekleştirdiği çalışmasında iyi düzeyde mesleki eğitim alan öğrencilerin otomasyon sistemlerini kullanma ve öğrenme açısından diğerlerine kıyasla daha avantajlı olduklarını vurgulamıştır.

Öte yandan öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemleri üzerine algılarının cinsiyetlerine, sınıflarına ve lise düzeyinde eğitim gördükleri lisenin yer aldığı coğrafi bölgeye göre farklılık göstermediği sonucuna erişilmiştir. Çağımızda cinsiyet ve öğrenim görülen sınıf ayrımı gözetmeksizin herkesin otomasyon sistemlerinin önemine ilişkin bilgi sahibi olmasının bu sonucun açığa çıkmasında etkisi olabilir.

Bu çalışmada elde edilen sonuç neticesinde turizm eğitimi veren kurumlara ve araştırmacılara bazı öneriler sunulabilir. Bu öneriler şunlardır:

- Çalışmada Turizm İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik ilgilerinin Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü öğrencilerine kıyasla daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu ışığında lisans düzeyinde eğitim veren Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümündeki öğrencilere teknoloji ve otomasyon ağırlıklı verilen derslerin saatlerinin artırılması önerilebilir. Böylece teknolojik gelişmelerden de uzak kalmamaları sağlanabilir.
- Çalışmada meslek lisesinden mezun olan lisans düzeyinde turizm alanı öğrencilerinin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik ilgilerinin diğer tür liselerden mezun olan öğrencilere kıyasla daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu ışığında öğrencilerin otomasyon sistemleri derslerinde bu sistemlere ilişkin hakimiyet seviyelerinin tespit edilerek hakimiyet seviyesi daha düşük kalan öğrenciler dikkate alınarak konu anlatımı yapılması önerilebilir.

- Turizm alanında kullanılan otomasyon sistemlerine ders kataloglarında daha fazla yer verilmesi önerilebilir. Öğrencilerin çağın yenilikleri ve sektördeki yeni gelişmeler hakkında bilgi sahibi olabilmeleri açısından önemlidir.
- Üniversitelerde turizm alanı öğrencilerine birden fazla otomasyon sistemine ilişkin eğitimler verilerek bu sistemlerin artılarını, eksilerini bilmeleri ve yorumlayarak daha iyi öğrenmeleri sağlanabilir.
- Araştırmacılara lise düzeyinde, ön lisans düzeyinde ve lisans düzeyinde öğrenim gören turizm alanı öğrencilerinin otomasyon sistemlerine ilişkin algılarını belirleyerek aradaki farklılıkları ön plana çıkarmaları önerilebilir. Böylece turizm alanı üzerine verilen eğitim daha kapsamlı bir şekilde incelenebilir.

Araştırmacılara sonraki çalışmalarında bu çalışmada incelenmeyen Rekreasyon Yönetimi ve Turizm Rehberliği gibi turizm alanı kapsamındaki diğer bölümlerin öğrencilerinin de turizmde kullanılan otomasyon sistemleri üzerine algılarını belirlemesi tavsiye edilebilir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Teşekkür: Katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederiz.

Destek Bilgisi: Bu çalışma Balıkesir Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinatörlüğü tarafından 2022/085 proje numarası ile desteklenmiştir.

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Güncel Turizm Araştırmaları

Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Bilgilendirilmiş Onam Formu: Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

Etik Kurul Onayı: Balıkesir Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Komisyonundan 11.10.2022 tarih ve 2022/05 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Veri Kullanılabilirlik Beyanı: Araştırma verileri paylaşılmamıştır.

KAYNAKÇA

- Baker, S., Huyton, J., & Bradley, P. (2000). *Principles of hotel front office operations*. Wellington House London.
- Bertan, S. (2008). Otel işletmeleri yönetiminde bilişim teknolojileri ve 4–5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 293-312.
- Buhalis, D. (2019). Technology in tourism-from information communication technologies to etourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: A perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 267-272.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Veri analizi el kitabı*. Ankara Pegem Yayıncılık.
- Chan, A. P. H., & Tung, V. (2019). Examining the effects of robotic service on brand experience: the moderating role of hotel segment. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(4), 458-468.

- Çalımlı, Y. (2019). Turizm İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri ve Dijital Dönüşüm: Konya Örneği. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Demirkol, Ş., Zengin B., & Demirtaş, N. (2006). *Konaklama işletmelerinde önbüro yönetimi ve önbüro otomasyon sistemleri*. Değişim Yayınları İstanbul.
- Emeksiz, D., & Yolal, D. (2007). *Konaklama işletmelerinde önbüro yönetimi*. Detay Yayıncılık Ankara.
- Go, H., Kang, M., & Suh, S. B. C. (2020). Machine learning of robots in tourism and hospitality: Interactive technology acceptance model (iTAM) cutting edge. *Tourism Review*, 75(4), 625-638.
- Goh, E., & Wen, J. (2021). Applying the technology acceptance model to understand hospitality management students' intentions to use electronic discussion boards as a learning tool. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 21(2), 142-154.
- Hu, P. J. H., Clark, T. H. K., & Ma, W. W. (2003), Examining technology acceptance by school teachers: a Longitudinal study. *Information & Management*, 41, 227-241.
- Ivanov, S. (2019). Ultimate transformation: How will automation technologies disrupt the travel, tourism and hospitality industries? *Zeitschrift für Tourismuswissenschaft*, 11(1), 25-43.
- Ivanov, S. (2020). The impact of automation on tourism and hospitality jobs. *Information Technology & Tourism*, 22, 205-215.
- İraz, R., & Zerenler., M. (2008). Turizm işletmelerinde yönetim bilişim sistemleri kullanımının yönetsel kararlar üzerindeki etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(15), 375-391.
- Kement, Ü., Başar, B., & Uslu, A. (2016). Konaklama işletmelerinde bilgi teknolojileri kullanımının değerlendirilmesi: Otello otomasyon sistemi örneği. 1. Lisansüstü İşletme Öğrencileri Sempozyumu, Gaziantep, Türkiye.
- Kline, P. (1994). *An easy guide to factor analysis*. New York Routledge
- Megep. (2011). *Konaklama işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemleri*. Ankara T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki Eğitim Geliştirme Projesi Yayınları.
- Nezdoyminov, S., Bedradina, G., & Ivanov, A. (2019). Digital technology in the management of quality service in tourism business. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 9(1), 1865-1869.
- Özgürel, G., & Kılınç Şahin, S. (2021). Turizmde robotlaşma: Yiyecek-içecek sektöründe robot şefler ve robot garsonlar. *OPUS International Journal of Society Researches. Administration & Organization Special Issue*, 1849-1882.
- Özmen, E. (2022). Turizmde bilişim sistemlerinin yer aldığı çalışmaların bibliyometrik analizi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 10(2), 1320-1335.
- Öztürk, Y., & Seyhan, K. (2005). Konaklama işletmelerinde sunulan hizmet kalitesinin artırılmasında işgören eğitiminin yeri ve önemi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 121-140.

- Pradhan, M. K., Oh, J., & Lee, H. (2018). Understanding travelers' behavior for sustainable smart tourism: A technology readiness perspective. *Sustainability*, 10(11), 42-59.
- Prentice, C., Lopes, S., D., & Wang, X. (2020). The impact of artificial intelligence and employee service quality on customer satisfaction and loyalty. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 29(7), 739-756.
- Shao, A. T. (2002). *Marketing research: An aid to decision making*. Ohio South-Western/Thomson Learning.
- Turan, B. (2011). Bilgi ve İletişim Teknolojilerini Kullanımının Teknoloji Kabul Modeli ile İncelenmesi ve Sınıf Öğretmenleri Üzerinde Bir Uygulama. (Yüksek Lisans Tezi), Bilecik Üniversitesi, Bilecik.
- Turan, B. & Haşit, G. (2014). Teknoloji kabul modeli ve sınıf öğretmenleri üzerinde bir uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(1), 109-119.
- Tussyadiah, I., P., Zach, F., J. & Wang, J. (2020). Do travelers trust intelligent service robots?. *Annals of Tourism Research*, 81, 1-14.
- Zengin, B. & Bozkurt, E. (2016). Otomasyon dersi alan turizm öğrencilerinin önbüro otomasyon programlarına yönelik tutumlarının belirlenmesi. *Turak Turizm ve Araştırma Dergisi*, 5(2), 43-55.