

## OTEL YÖNETİM SİSTEMLERİNİN UZMAN VE EĞİTİMCİLER PERSPEKTİFİNDEN DEĞERLENDİRİLMESİ: NİTEL BİR ÇALIŞMA

### Evaluation of Hotel Property Management Systems from the Perspective of Experts and Educators: A Qualitative Study

Doç. Dr. Yusuf YILMAZ

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi

yusufyilmaz@akdeniz.edu.tr

Orcid ID: 0000-0002-4593-9666

Öğr. Gör. Dr. Abdullah AKGÜN

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi

akgun@akdeniz.edu.tr

Orcid ID: 0000-0001-9949-1417

Öğr. Gör. Hasan KINAY

Akdeniz Üniversitesi, Turizm Fakültesi

kinay@akdeniz.edu.tr

Orcid ID: 0000-0003-0931-8122

#### Öz

Gelişen teknoloji ve değişen müşteri istekleri karşısında yoğun rekabette ayakta kalabilmek için turizm sektörü iş süreçlerini çağdaş teknolojilere uyumlu hale getirmek durumunda kalmıştır. Bu teknolojilerden olan otel yönetim sistemleri her otelin yatırım yapmak zorunda kaldığı bir enformasyon sistemidir. Çalışmada otel yönetim sistemlerinin ihtiyaca cevap verebilme durumunu tespit edebilmek amacıyla, üniversitelerde öğrencilere bu programların eğitimlerini veren eğitimcilerin ve yazılım firmalarında otel çalışanlarına bu programların eğitimlerini veren uzmanların görüşlerine başvurulmuştur. Elde edilen bulgular piyasada kullanılmakta olan yazılımların otellerin etkin ve verimli çalışmalarını sağlayabilecek şekilde tasarlandıklarını göstermektedir. Bulgularda sistemin başarısı için sistem yapısının önemi vurgulanırken, kullanıcıların da eğitilmiş olması gerektiğinin altı çizilmektedir. Otel işletmelerinde çalışacak iş görenlerin hem enformasyon teknolojilerine hem de işletme alan bilgisine sahip olması gerektiği başka bir bulgudur.

**Anahtar kelimeler:** Otel Yönetim Sistemleri, Otel Yönetim Sistemleri Eğitimi, Turizm ve Otelcilik, Ön Büro Programları

#### Abstract

The tourism sector has had to adapt its business processes to modern technologies in order to survive in intense competition against the advancing technology and changing customer demands. The hotel management systems, which are one of these technologies,

are an information system that every hotel has to invest. In this study, the opinions of the experts who have provided the training of the students in the universities and given the trainings of these programs to the hotel staff in software companies were taken so as to determine the ability of the hotel management systems to respond to the needs of the hotel. The findings showed that the software used in the market was designed to enable the hotels to work effectively and efficiently. While the importance of the system structure for the success of the system was emphasized, the need of the users to be educated was also underlined. It was another finding that employees to work in hotel businesses should have both information technologies and business knowledge.

**Key words:** Hotel Property Management Systems, Hotel Property Management Systems Education, Tourism and Hospitality, Front Office Programs

## Giriş

Turizm, ülkelerin ve bölgelerin ekonomik olarak güçlenmesine yardımcı olan sektörlerin başında gelmektedir. Her ülke ya da her bölge bu pastadan pay alabilmek için birbirleri ile rekabet etmektedirler. Rekabet koşulları sürekli gelişen teknolojilere bağlı olarak daha da bıçak sırtı bir hal almıştır. Gelişen teknoloji, insanların yaşam koşullarını değiştirmiş ve günlük yaşantıda teknolojiye bağımlı hale getirmiştir. İnsanlar her türlü deneyimlerini, görüşlerini sosyal medyada ve diğer ortamlarda paylaşır olmuş ve bir yerde yaşanan bir olay anında dünyanın her yerinde duyulur ve izlenir olmuştur. Bu değişen koşullar turizm işletmelerinin rekabet koşullarını daha arttırmış, değişen müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek için son teknolojiyi takip etmek zorunlu hale gelmiştir.

Turistler, turizm şirketlerinin değer zincirinin bir parçası olarak modern teknolojileri aktif olarak kullanmalarını beklemektedirler. Zamanla turistlerin beklentileri sadece turizm hizmetlerinin en iyi şekilde verilmesiyle yetinmeyip, işletmelerin son teknolojiyi kullanıp kullanmamalarını da kapsamaya başlamıştır (Bach vd., 2013: 26). Sektör yöneticileri de, rekabet gücünü koruyabilmek için değil, sadece hayatta kalmak için değişen iş ortamına ayak uydurmanın gerekliliğinin farkına varmışlardır (Magnini vd., 2003: 95). Bu kadar karmaşık ilişkilerin olduğu bir ortamda otellerin gelirlerini artırabilmeleri ve ayakta kalabilmeleri için son teknolojileri kullanmaları zorunludur. Tüm bu karmaşa içerisinde otel yönetimlerinin operasyonel işlemleri ve karar verme süreçlerini destekleyen sistemlere ihtiyaçları bulunmaktadır.

Turizm, enformasyona büyük ölçüde bağımlıdır ve enformasyon teknolojilerinin yeni girişimleri ve fırsatları tetiklemek, arz ve talep arasındaki ilişkiyi optimize etmek ve kaynakların daha verimli ve dengeli bir yönetimini sağlayan yeni kalkınma modellerini teşvik etmek için kullanılabilmesi bir sektördür. Enformasyon teknolojilerinin turizmle entegrasyonu, girişimcilere, pazarların küreselleşmesi, yeni rakiplerin ortaya çıkması ve turistlerin motivasyonundan kaynaklanan değişikliklere daha hızlı adapte olmalarını sağlayan avantajlar sunmaktadır (Ramos ve Perna, 2009: 278). Bu avantajlardan yararlanmak isteyen oteller iş süreçlerinin tamamını enformasyon teknolojilerinin kullanıldığı otel yönetim sistemlerine devretmiş durumdadırlar.

Otel yönetim sistemleri, araştırmacılar tarafından oteller için tek ve en önemli enformasyon teknolojisi uygulaması olarak kabul edilmektedir (Pucciani ve Murphy, 2011: 101). Bardi (2007) otel yönetim sistemlerini, satış ve pazarlama, gece denetimi, muhasebe, insan kaynakları yönetimi, elektronik posta, güvenlik, rezervasyonlar, resepsiyon, çağrı muhasebesi, temizlik, bakım ve yiyecek ve içecek gibi alanlarda bir oteli yönetmek için kullanılan çeşitli donanım ve yazılım uygulamalarının bir ağı olarak tanımlamaktadır. Oteller için hayati öneme sahip bu sistemler her otelde bulunmaktadır (Walker ve Walker, 2014).

Oteller için hayati öneme sahip bu sistemler oteller ile ilgili araştırmalarda hak ettikleri yeri bulamamışlardır. Konu ile ilgili çalışma Türkçe literatürde neredeyse yok denecek kadar azdır. Otel yönetim sistemleri adıyla Türkçe sadece bir yayına rastlanmış, onun da konusu muhasebe paket programı ve gelirlerin muhasebeleştirilmesini içeren bir makale olup (Azaltun, 2003), bunun dışında otomasyon sistemleri vb. isimlerle konunun kapsamını içermeyen birkaç yayına rastlanmıştır. Yabancı kaynaklarda da "Property Management Systems" adıyla bazı yayınlara ulaşılsa da, genel anlamda yabancı kaynaklarda da hak ettiği yeri maalesef henüz bulamamıştır. Teknolojinin çalışma hayatındaki gelişimi dikkate alındığında bu alanda gelecek yıllarda çok daha fazla çalışmanın yer alacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmanın amacı, oteller için hayati öneme sahip olan otel yönetim sistemlerinin turizm işletmelerinin iş süreçlerine verdiği katkı durumunun tespit edilmesidir. Bununla ilgili olarak otel yönetim sistemlerinin eğitimini veren uzmanların ve eğitimcilerin görüşlerine başvurulmuştur. Çalışma, katılımcı görüşleri çerçevesinde otel yönetim sistemlerinin iş sürecine katkıları, istihdama etkileri, firmaların eğitim / destek hizmetleri ve genel olarak iyi bir sistemin nasıl olması gerektiği ilgili detaylı bilgilerin ortaya çıkartılması açısından önemlidir. Diğer taraftan elde edilen sonuçların bu konuda çalışma yapacak araştırmacılara ön bilgi vermesi, turizm işletmelerinin yöneticilerine sistemler ve sistemleri kullananların eğitilmesi konusunda yol göstermesi açısından da bu çalışma ayrı bir öneme sahiptir.

## 1. Otel Yönetim Sistemleri

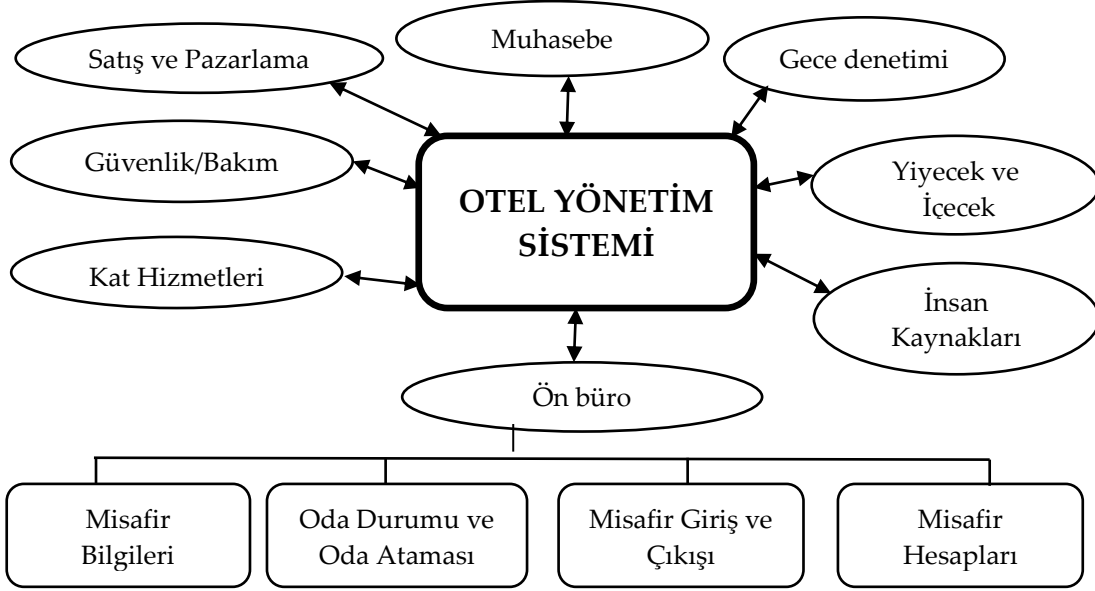
Sistem, bir bütünü oluşturmak üzere bir araya gelmiş birbirleriyle karşılıklı ilişki içinde bulunan bileşenlerin bir amacı gerçekleştirmek üzere uyumlu bir biçimde bir arada çalıştığı yapıdır (Öz ve Alp, 2010: 1). Diğer bir tanımda sistem, belli bir amacı gerçekleştirmek üzere bilinçli bir şekilde bir araya getirilmiş, belirli parçalardan (alt birimlerden, alt sistemlerden) oluşan, bu parçalar arasında belirli ilişkiler olan ve aynı zamanda dış çevre ile ilişkisi olan bir parçalar bütünü olarak tanımlanmıştır (Akkuş ve İzci, 2018: 226). Otellerinde içlerinde bulunduğu rekabet koşullarında günümüz turistinin isteklerine karşılık verebilecek sistemler ve alt sistemler kurması gerekmektedir. Bunun farkında olan yöneticiler eski sistemlerin yenilenmesi ve yeni sistemlerin kurulması için yatırımlar yapmaktadırlar (Verma, 2010: 473). Yatırım yapılan sistemlerden birisi de enformasyon sistemleridir. Enformasyon sistemleri, örgütün koordinasyon, kontrol, analiz, karar verme gibi fonksiyonlarını desteklemek için enformasyonun toplanması, işlenmesi, depolanması ve dağıtılması için çalışan, birbirleri ile ilişkili unsurlar olarak tanımlanmaktadır (Çizel, 2005: 46). Bir enformasyon sistemi,

toplum ve örgüt için hayati olan enformasyonu kullanmak isteyen yönetici, personel, müşteri, herkes için erişilebilir ve servis edilebilir bir şekilde toplayan, depolayan, koruyan, işleyen ve dağıtan bir sistemdir. Bir diğer deyişle enformasyon sistemi, enformasyon teknolojilerini kullanan aktif toplumsal bir sistemdir (Pilepić ve Šimunić, 2009: 413).

Enformasyon teknolojisi, insanların bilgileri yönetmek, iletmek ve paylaşmak için kullandıkları donanım, yazılım ve hizmetlerin birleşimini ifade etmektedir. İşletmelerin başarısı her zamankinden daha fazla enformasyon teknolojilerine bağlıdır. Enformasyon teknolojileri, donanım, yazılım ve bağlantılılık alanındaki gelişmelerin işletmelere ve bireylere çok büyük faydalar sağlayabileceği yeni bir dijital ekonomi kullanmaktadır (Shelly ve Rosenblatt, 2012: 4). Enformasyon sistemleri enformasyon teknolojileri temelinde bilgisayar yazılım firmaları tarafından tasarlanmakta ve geliştirilmektedir. Sisteme girilen verileri depo ederek, gerektiğinde dağıtımını yaparak işletmeye gerekli enformasyonu sağlamak için tasarlanmaktadır.

Turizm endüstrisindeki artan veri ve bilgi miktarı, sektörle ve genel olarak toplumla ilişkili organizasyonların artan karmaşıklığını doğrudan yansıtmaktadır. Böylece, turizm endüstrisine bağımlı ve güçlü bir şekilde bağlı olan organizasyonların verimli bir şekilde yönetilmesi ancak faaliyetlerinin geliştirilmesi için gerekli bilgiyi garanti eden sistemler tarafından desteklendiğinde mümkündür (Ramos ve Perna, 2009: 278). Bunun bilincinde olan işletmeler de iş süreçlerinin verimliliğini artırmak, yönetimin karar vermesini desteklemek ve üretkenliği artırmak amacıyla enformasyon teknolojilerine yatırımlarını kademeli olarak artırmışlardır. Konaklama işletmeleri, çalışanların verimliliğini ve etkinliğini artırmak ve ayrıca müşteri memnuniyetini artırmak için enformasyon teknolojilerine yoğun bir şekilde güvenmektedir (Kim vd., 2008: 500). Bunun sonucu olarak da günümüzde turizm sektörünün tamamında enformasyon teknolojileri kullanılmaktadır.

Otellerde yaygın olarak kullanılan enformasyon sistemlerinden birisi de otel yönetim sistemleridir (Buhalis, 1998; Özkul, 2008: 225). Otel yönetim sistemi, rezervasyon, ön büro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek kontrolü ve muhasebe gibi bir konaklama tesisi tarafından kullanılan tüm sistemlerin birlikte çalışmasını sağlayan enformasyon sistemidir (Walker ve Walker, 2014). Pucciani ve Murphy (2011: 101) Otel Yönetim Sistemlerinin çoğu otel için kilit bir teknoloji olduğunu belirtmiştir. Kasavana (2011: 6), otel yönetim sistemlerini otomatikleştirilmiş konaklama enformasyon sistemleri olarak adlandırmıştır. Yazara göre, Otel Yönetim Sistemleri bileşenleri çok değişebiliyor olmasına rağmen, Otel Yönetim Sistemleri terimi genel olarak otelin ön büro ve arka bürolarında kullanılan programları ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu sistemler, gelir yönetimi, rezervasyon yönetimi, oda ve ücret tahsisi, kayıt (check-in ve out) yönetimi, misafir muhasebe işlemleri, misafir hesap (folio) yönetimi, hesap mutabakatı ve oda durumu yönetimi gibi öncelikli fonksiyonlara sahiptir. Kısaca, bir otel yönetim sistemi, bir misafirin bir konaklama tesisini ziyareti ile ilgili her türlü işlemin yapılması konusunda, rezervasyonlarda, kasa işlemlerinde ve oda hizmetlerinde bağlantılılık ve karar alma sürecinde yardımcı olmaktadır (İşler, 2008). Tipik bir otel yönetim sistemi Şekil 1’de görülmektedir.



Şekil 1. Tipik Bir Otel Yönetim Sistemi

Kaynak: Pucciani ve Murphy, 2011: 103.

Şekil 1’de de görüldüğü üzere bir otel yönetim sistemi bir otelin misafirleri ile ilgili işlemlerin (Kat hizmetleri, Güvenlik / Bakım, Satış ve Pazarlama, Muhasebe, Yiycek ve içecek, Gece denetimi, insan kaynakları ve ön büro) tamamında kullanılmaktadır. Bu işlemlerin takibi için kullanılan program ya da modüller farklı yazılım firmalarına ait olsalar bile birbirleri ile ilişkili çalışmakta (Kantarıcı ve Ekinci, 2014) ve aralarında veri alış verişinde bulunmaktadır. Bunun olmaması durumunda sistem içerisinde sorunların ortaya çıkması kaçınılmaz olacaktır.

Otel Yönetim Sistemlerinin en yaygın olarak kullanılan bileşeni ön büro programlarıdır. Ön büro programları rezervasyon, kat hizmetleri ve misafir hesapları işlemlerinin takibinin yapıldığı modüllerden oluşmaktadır. Ayrıca otellerde kullanılan bağımsız birçok uygulamanın tesis yönetim sistemleri ile aralarında bağ olabilmektedir. Bunlara örnek olarak POS sistemleri, arama takip sistemleri, elektronik kilitleme sistemleri, enerji yönetim sistemleri, misafir hizmetlerine yardımcı cihazlar, misafirlerin kullandığı cihazlar verilebilir.

Konaklama endüstrisindeki arka büro teknolojilerinin ardında, misafirlerin dâhil edilmediği otel içi iletişimi kapsayan temel süreçler ve işlemler yer almaktadır. Arka ofis paketleri çok sayıda uygulama içerebilir ve yapılan operasyonlara bağlı olarak farklılık gösterebilir. Bu tür paketler, borç / alacak hesapları, bordro, envanter ve satın alma muhasebesi, raporlar modülü gibi birkaç modülden oluşabilir. Başka bir deyişle, bu teknolojiler bir otel ve çalışanları, ortakları, satıcıları, farklı finansal kurumlar ve müşteriler arasında gerçekleşen otelin tüm finansal faaliyetlerini yönetmeye yardımcı olmaktadır (Bilgihan vd., 2014: 323).

Otel Yönetim Sistemleri ön büro programları farklı misafir tiplerine, farklı tarihe, farklı oda tiplerine göre farklı fiyatları gösterebilme ve işleyebilme yeteneğine sahiptirler (Kasavana, 2011). Misafirlerin eski kayıtlarını tutarak tekrar gelen misafirlerin ayırımı

yapabilirler (Kantarıcı ve Ekinci, 2014). Kendilerinden istenen farklı özelliklerdeki odaları misafirler için ayırabilmektedirler. Odaların başkaları ile paylaşımalarını, hesapların ayrışmasını ve ödemelerin her misafire göre ayrı ayrı takibini, sonrasında ilgili raporların düzenlenmesini sağlarlar. Gerekğinde bir oda için birden fazla müşteri hesabının takibine izin verirler ve hesaplara bazı harcamaların otomatik olarak yapılması ve masrafların gerekirse hesaplar arasında transferini gerçekleştirirler (Kınay, 2017). Müşterilere farklı oda fiyatlarının, farklı yemek masraflarının olduğu, hatta park, spa gibi farklı ücretlere sahip özel servislerden oluşan özel paketler hazırlayabilirler ve bunlardan elde edilen gelirleri departmanlara göre ayrıştırabilirler.

Genel olarak bir ön büro programı rezervasyon, kat hizmetleri ve misafir hesapları olmak üzere üç modülden oluşmaktadır (Kasavana, 2011: 7). Rezervasyon modülü, bir otelin rezervasyon işlemlerinin hızlı bir şekilde yürütülmesine, zamanında ve doğru olarak oda, gelir ve tahmin raporlarının oluşturmasına yardım eder. Merkezi rezervasyon sistemlerinden, bir seyahat acentesinden ya da bir internet sitesinden gelen rezervasyonlar işlenmekte, onay verilmekte ve ilgili işletmelerle elektronik olarak iletişim takip edilebilmektedir (Kantarıcı ve Ekinci, 2014). Ayrıca bu sistemlerden rezervasyonlar genelde otomatik olarak ön büro yönetim sistemlerine düşmekte, anında rezervasyon kayıtları, tahminler ve gelirler güncellenmektedir.

Otel Yönetim Sistemleri ön büro programlarının diğer modülü kat hizmetleri modülüdür (Kasavana, 2011: 7). Bu modül, otele giriş işlemi esnasında oda durumları ile ilgili en güncel bilgiyi sağlar ve misafire verilecek birçok hizmette koordinasyona yardımcı olmaktadır. Bu modül ön büro çalışanlarını her odanın kat hizmetleri açısından statüsü konusunda bilgilendirmektedir. Odaların temiz veya kirli olma durumu değiştiği an ön büro çalışanının da bundan haberi olmalıdır. Ayrıca bu modül, müşterinin isteklerine uygun odaların müşteriye tahsis edilmesine yardımcı olmaktadır. Oda kontrolleri esnasında ön büronun kayıtlara girdiği doluluk bilgisinin kontrolü yapılmakta ve eğer bir farklılık varsa düzeltilmektedir (Kınay, 2017).

Ön büro programları misafir hesapları modülü ise misafir hesaplarının kontrolünü yapmakta (Walker ve Walker, 2014) ve geleneksel gece kapanışı işlemlerini düzenlemektedir. Misafire verilmiş bir kredi varsa bunun takibi yapılmaktadır (Kınay, 2017). Eğer POS, santral, oda içi eğlence sistemleri gibi diğer sistemler ile bağlantılı çalışmakta ise misafirlerin yaptıkları harcamaları otomatik olarak misafir hesaplarına aktarmaktadır (Walker ve Walker, 2014). Bu modül, çıkışları esnasında misafirin bakiyesinin sıfırlanmasını, tahsilatları yaparak ya da hesap takibini muhasebe departmanında devrederek gerçekleştirmektedir. Hesaplar üzerinde yapılan yanlışlıkların düzeltilmesine izin vermektedir. Ayrıca misafirlerin çıkış işlemlerinden sonra fatura işlemlerinin yapılmasını da sağlamaktadır (Kantarıcı ve Ekinci, 2014).

Ön büro programlarının kendi içindeki modüllerinin dışında otel içinde ve dışında bazı sistemler ile ara yüzlerinin olması gerekmektedir. Otel dışındaki sistemlerden merkezi rezervasyon sistemleri ve internet siteleri ile bağlantı kurulması rezervasyonların takibini kolaylaştırmaktadır (Kantarıcı ve Ekinci, 2014). Oteller internet üzerinden, tur operatörlerinden, seyahat acentalarından, merkezi rezervasyon sistemlerinden ve anlaşmalı oldukları diğer otel tedarikçilerinden gelen rezervasyonları takip edebilmektedirler. Ön büro programları aynı zamanda programların dışında oteldeki

santral sistemleri, kiosklar, enerji sistemleri gibi diğer sistemler ile de bağlantılı çalışmaktadır (Walker ve Walker, 2014).

Otel bünyesinde bulunan POS sistemleri, muhasebe programları, satış ve yiyecek ve içecek programlarının bağlantılı çalışmasını sağlayan otel yönetim sistemleri iş süreçlerinin daha hızlı ve hatasız olmasını sağlamaktadır (Kasavana, 2011). Dolayısıyla her hangi bir departmanda herhangi bir uygulamaya girilen bir veri istendiği takdirde başka bir departmanda başka bir uygulama tarafından rahatça kullanılabilir. Hatta, otel yönetim sistemleri genellikle otel çalışanları tarafından kullanılmasına rağmen bazı oteller konaklayan misafirlerinin de bu sistemleri kullanmasına olanak sağlamaktadır. Misafirler otel sistemlerine bağlanan cihazlar ile (tablet, cep telefonu uygulaması), oda servisine sipariş verebilmekte, uyandırma servisi ayarlayabilmekte, mesajlarını kontrol edebilmekte, çarşaf vb. isteklerini iletebilmektedir (Kantarıcı ve Ekinci, 2014).

Yiyecek – içecek yönetimi uygulamaları otel yönetim sistemleri bünyesinde otelde yapılan yiyecek – içecek servisi ile ilgili aktivitelerin kayıtlarının takibi için kullanılmaktadır. Bu sistemlerin reçete yönetimi, satış analizi ve menü yönetimi uygulamaları mevcuttur (Kasavana, 2011). Reçete yönetimi malzemeler, yemek tarifleri ve menü öğeleri hakkındaki verileri tutmaktadır. Satış analizi modülü ise günlük yemek satışı ile ilgili satın alma, maliyet gibi önemli verileri içermektedir (Kinay, 2015). POS sistemleri tarafından gönderilen satış bilgileri satış analizi modülü içerisinde analiz edilmektedir. Menü yönetimi, menü içeriği, tasarımı ve şimdiki ve gelecekteki fiyatlandırma, uygun fiyatların belirlenmesi konusunda yöneticilere yardımcı olmaktadır.

Otel yönetim sistemleri içinde bulunan muhasebe programları ise muhasebe kayıtlarının tutulması için kullanılmaktadır. Otelden ayrılan müşterinin faturası önbüro programında kesilmekte (Kinay, 2017), daha sonra genelde arayüz yazılımları aracılığıyla muhasebe programlarına aktarılmaktadır. Ön büro tarafından kesilen bir faturanın otomatik olarak muhasebe programına aktarılması hem zaman açısından hem de çalışan eleman sayısı açısından otel için önemli olmaktadır. Ayrıca faturaların ikinci kez girişi esnasında oluşabilecek hatalardan ve hataların düzeltilmesi için harcanan zamandan tasarruf edilmesi sağlanmaktadır.

Otel yönetim sistemi içerisinde yer alan sistemlerden birisi de insan kaynakları programlarıdır (Pucciani ve Murphy, 2011). İnsan kaynakları programları, çalışanların eğitim altyapısı, çalışanlarla ilgili maaş geçmişi ve bunun gibi rutin geçmiş verilere ilave olarak, çalışanların performans incelemesi, yetenekleri ve profesyonel gelişimiyle ilgili verileri de içermektedir (Karcioğlu ve Öztürk, 2009). İnsanlar dünyadaki işletmeler için, özellikle otelcilik gibi hizmet yoğun bir sektör için, en önemli kaynaklardan biridir. Otel endüstrisinin tam iş potansiyeline ulaşabileceği yüksek kalite ve yüksek becerilere önem verilerek, tüm personelin desteklenmesine odaklanılmalıdır.

Resepsiyonun ve pazarlamanın rolünün yanı sıra, işletme faaliyetlerinin yürütülmesi için irtibat ve iletişim merkezi olarak hareket ederek, ön büro işlevsel olarak otelde "beyin" rolünü üstlenmektedir. Ön büroda çalışanlar, bir otelin imajını ve itibarını oluşturma konusunda önemli bir görev üstlenmektedir. Bu nedenle, personelin becerileri ve kalitesi otelin rekabetçi başarısını vurgulamak için en önemli faktörlerdendir (Hai-Yan ve Baum, 2006: 509). Ön büro programları ve çalışanları ile bir otelin

vitriini gibidir. Ön büro başarısızsa otel başarısız ve misafirler mutsuz demektir. O yüzden hem diğer departmanları hem de ön büroyu olması gereken bir hassasiyet ve önemde ele almak, düzenlemek, motive etmek ve başarılı olması için gerekli kaynak ve teknolojilerle donatmak, başarılı ve karlı bir işletmeye sahip olmak isteyen otel yöneticisi ve işletme sahibi için temel yaklaşım olmalıdır (Kantarci ve Ekinci, 2014). Sadece teknolojiye yapılan yatırım onun iyi kullanılmaması durumunda atıl kalacaktır. Bu yüzden, teknolojiyi kullanan çalışanların eğitimi için de yatırım yapmak gerekmektedir.

## 2. Yöntem

### 2.1. Araştırma Deseni

Çalışma, nitel araştırmalarda olgubilim desenine göre düzenlenmiştir. Bu desen, farkında olduğumuz ancak derinlemesine bilgi sahibi olmadığımız olgulara odaklanmaktadır. Bize tümüyle yabancı olmayan aynı zamanda da tam olarak kavrayamadığımız olguları araştırmayı amaçlayan çalışmalar için olgubilim (fenomenoloji) uygun bir araştırma zemini oluşturmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 72).

Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yüz yüze görüşme (birebir mülakat) tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırma, araştırılan olay ve olguları araştırma yapılan kişilerin bakış açılarıyla inceleyen bir yöntemdir (Ekiz, 2009). Nitel araştırmalar, gözlem, görüşme ve doküman inceleme gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamında gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik sürecin izlendiği araştırmalardır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 39). Yüz yüze görüşme tekniği geçmiş yaşantılar, duygular ve düşünceler gibi gözlenemeyen özellikler hakkında bilgi edinmek için oldukça kullanışlı bir araçtır (Glesne, 2015). Kişilerin sahip olduğu bilgiler, düşünceler ve davranışları bir sistemi oluşturmaktadır. Bu sistemi meydana getiren bütün öğelerin araştırılması da görüşmenin amacını oluşturmaktadır (Büyüköztürk vd., 2013: 151).

### 2.2. Çalışma Grubu

Araştırmanın çalışma grubunu Antalya'daki hem enformasyon teknolojilerine hem de otel yönetim sistemi teknolojilerine hâkim uzman ve eğitimciler oluşturmaktadır. Araştırmada açık uçlu yapılandırılmış soru formu kullanılmış, sorular hem enformasyon teknolojilerine hem de otel yönetim sistemleri teknolojilerine hâkim 10 uzman ve 10 eğitimciye sorulmuştur. Uzmanlar söz konusu sistemlerin eğitim / destek departmanlarında çalışmaktadırlar ve sistemlerin otellerde çalışanlara eğitimlerini vermektedirler. Ayrıca otel çalışanlarının her hangi bir anda sistemde yaşadıkları sorunlara gerek telefonla gerekse internet üzerinden bağlantı kurarak çözüm üretmektedirler. Uzmanlar otel çalışanlarının sistemler ile ilgili sorunlarına ve sorularına, dolayısıyla otelcilik sektörünün sorun ve sorunlarına ve bunların çözüm yollarına hâkim kişilerdir. Eğitimciler ise ilgili sistemlerin üniversitelerin turizm fakülteleri ve meslek yüksekokullarında eğitimini veren akademisyenlerdir. Akademisyenler ilgili sistemlerin her modülünün eğitimini alıp, öğrencilere eğitim vermektedirler. Akademisyenler bu anlamda çalışanlardan daha fazla sistemlere hâkim



durumdadırlar. Çünkü çalışanlar genelde sadece işleri ile ilgili menü ve pencereleri bilmek zorundadırlar ve diğer menülere yetkileri olmadığı için giriş dahi yapamamaktadırlar.

Araştırmada nitel araştırmalarda amaçlı örnekleme yöntemlerinden maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemine uygun olarak hem bilgisayar teknolojilerine hem de otel bilgisayar teknolojilerine hâkim uzman ve eğitimcilerden çalışma grubu seçilmiştir. Maksimum çeşitlilik örnekleme kullanılarak, göreceli olarak küçük bir örneklem oluşturmak ve bu örnekleme çalışılan probleme taraf olabilecek bireylerin çeşitliliğini maksimum derecede yansıtmak amaçlanmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 108). Bu amaçla maksimum çeşitlilik için otel yönetim sistemlerinin uzmanları ve otel yönetim sistemlerinin üniversitede eğitimini veren eğitimciler örneklem kapsamına alınmıştır. Otel yönetim sistemleri uzmanları, otellere otel yönetim sistemi yazılımlarını satan, bu sistemlerin kullanımı ve teknik konularda destek veren kişilerdir. Otel yönetim sistemleri pazarında, pazarın büyük çoğunluğuna hâkim Sedna, Fidelio Suite 8 ve Elektra yazılım programları olmak üzere 3 otel yönetim sistemi programı yer almaktadır. Bu programların uzmanlarından oluşan 10 kişilik uzman grubuyla birebir görüşmeler gerçekleştirilmiş ve yapılandırılmış soru formundaki sorular sorulmuştur. Bu programların eğitimciler eğitimi yılda bir kez Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği bilgisayar laboratuvarında, her biri kendi üniversitesinde bu programların eğitimini veren 20 eğitime verilmektedir. Gönüllülük esasıyla bu eğitimleri almakta olan 10 eğitimciyle birebir görüşmeler gerçekleştirilmiş ve yapılandırılmış sorular yöneltilmiştir.

### 2.3. Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada veri toplama aracı olarak yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Araştırma sorularının oluşturulmasında araştırmanın konusuyla ilgili mevcut literatürden ve uzman görüşlerinden yararlanılmıştır. Literatür ve uzman görüşleri ışığında yapılandırılmış taslak görüşme formu geliştirilmiştir.

Araştırmanın iç geçerliliğini (inandırıcılık) sağlamak için konuyla ilgili iki öğretim elemanı eğitimci ve iki uzman olmak üzere 4 kişilik uzman incelemesine başvurulmuştur (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 268). İnanırıcılığı arttırmak için araştırma konusu hakkında genel bilgilere sahip ve nitel araştırma yöntemleri konusunda uzmanlaşmış kişilerden, yapılan araştırmayı çeşitli boyutlarıyla incelemesini istemek, uzman görüşü almak kullanılan yöntemlerden biridir (Creswell, 2003; akt. Kasapoğlu, 2019: 110). Araştırma konusunda genel bilgilere sahip ve nitel araştırma yöntemleri konusunda uzmanlığa sahip bu 4 kişiden, araştırmayı ve araştırmada kullanılacak görüşme formlarında yer alan görüşme sorularını incelemeleri istenmiştir. Daha sonra açık uçlu sorulardan oluşan yapılandırılmış görüşme formuna son şekli verilmiştir. Açık uçlu sorular, katılımcılara özgürce cevap verebilme imkânı sunmakta ve katılımcıların bakış açılarını detaylı bir şekilde yansıtabilmektedir (Brew, 2008). Araştırmanın dış geçerliliğini (aktarılabirlik) arttırmak için hem karşılaştığımız olay ve olguları hem de bu olay ve olguların değişkenlik gösteren özelliklerini ortaya koyma amacına sahip amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 271).

Araştırmanın dış güvenilirliğini (teyit edilebilirlik) artırmak amacıyla (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 260-261), görüşmelerde öncelikle araştırmacılar kendi konumlarını (üniversitede öğretim elemanı olarak görev yaptıkları, otel otomasyon sistemleriyle ilgili eğitimler aldıkları, üniversite öğrencilerine otel otomasyon sistemleriyle ilgili derslerde eğitimler verdikleri) açıkça belirtmişlerdir. Araştırmanın iç güvenilirliğini (tutarlık) artırmak amacıyla (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 263), araştırmada birden fazla araştırmacı yer almıştır. Böylece verilerin toplanması, analizlerin yapılması, sonuçlara ulaşılması aşamalarında araştırmacılar arasında uzlaşma sağlanmıştır.

#### **2.4. Verilerin Toplanması**

Veriler hazırlanmış olan açık uçlu yapılandırılmış sorular kullanılarak yüz yüze görüşme yöntemiyle toplanmıştır. Görüşmelere başlanmadan önce katılımcılara çalışma hakkında bilgi verilerek, çalışmanın amacı, önemi ve kapsamı detaylı bir şekilde anlatılmıştır. Görüşmelerin tamamen gönüllülük esasıyla yapılacağı belirtilmiş, çalışmaya katılmak isteyip istemedikleri katılımcılara sorulmuştur. Çalışmaya katılmak isteyen katılımcılar ile yüz yüze görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Tüm katılımcılara yapılandırılmış soru formundaki sorular aynı sırayla sorulmuştur.

#### **2.5. Verilerin Analizi**

Araştırmadan elde edilen veriler betimsel analiz yöntemi ile çözümlenmiştir. Betimsel analizde elde edilen veriler daha önceden belirlenen temalara göre özetlenir ve yorumlanır. Betimsel analizde amaç, elde edilen bulguları düzenlenmiş ve yorumlanmış bir biçimde sunmaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 224). Alınan sonuçlar düzenlenerek değerlendirilmeye alınmıştır.

### **3. Bulgular ve Yorumlar**

Katılımcıların otel yönetim sistemlerine yönelik farklı sorulara verdikleri cevaplar, otel yönetim sistemleri yazılımlarının iş sürecine katkıları, eğitim / destek hizmetleri, istihdama etkileri ve genel olarak iyi bir sistemin nasıl olması gerektiği konusundaki görüşlerini yansıtmaktadır. Sorulan sorular 4 tema şeklinde gruplandırılarak analize tabi tutulmuştur.

#### ***Tema 1: Yazılımların iş sürecine katkıları***

Katılımcılar programların, bir otelin tüm iş süreçlerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkilediği konusunda aynı görüşü paylaşmaktadırlar. Katılımcılara göre; bir otel için hayati öneme sahip rezervasyon kayıtları tamamen otel yönetim sistemleri aracılığıyla yapılmaktadır. Diğer departmanların neredeyse hepsi burada girilen kayıtlar üzerinden işlerini yürütmektedirler. Kat hizmetleri başlangıçta rezervasyonda oda seçimine hizmet vermekte, sonra da odada konaklayan müşteri adedi ve durumuna rezervasyon kayıtlarından ulaşmaktadır. Müşteri ilişkileri yönetimi sistemleri, misafirlere, misafirlerin otel içindeki satın alma davranışına ait bilgileri ön büro programlarında girilen verilerden derlemektedir. POS sistemleri, santral sistemleri ve diğer yardımcı

sistemler müşterinin otel içindeki davranışları konusunda ön büro programlarına veri gönderimi yapmaktadır. Muhasebe programları müşteri faturalarının ve ödemelerinin takibi için ön büro programının kestiği faturalardan yararlanmaktadır. Katılımcılar bazen farklı firmalara ait olan ön büro ve muhasebe programları arasında veri aktarımı sıkıntısı olabildiğini, ancak iki programın haberleşmesi için yazılan ara yüzlerle bu sorunun çözülebildiğini belirtmişlerdir.

Katılımcılar, programların otel içindeki iş süreçlerine olan desteğinin yanında pazarlama alanındaki desteklerine de dikkat çekmişlerdir. Katılımcılara göre pazarlama konusunda otellere en büyük desteği web siteleri vermektedir. Reklam maliyetlerini düşürmesinden, dünyanın her yerinden otele erişim fırsatı sunmasından dolayı pazarlama konusunda da web sayfalarının etkili olduğu belirtilmektedir. Web sitelerinin özellikle çevrimiçi rezervasyon almaları konusunda en büyük destekçisi de ön büro programları olmaktadır. Ön büro programı ile olan uyumu sayesinde web sitesi, uygun odaları, oda fiyatlarını, oda özelliklerini, hatta müşterilerin otele ait merak ettiği tüm konuları, otelin doluluk durumunu ziyaretçisi ile paylaşmakta ve misafirlerin odaları internet üzerinden satın almalarını kolaylaştırmaktadır. Ayrıca buna ek olarak arka ofis programları ile e-beyanname, e-fatura, e-devlet üzerinden e-bordro vb. işlemlerin yapılabilirliğinin çok önemli olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcılar ayrıca yukarıda bahsedilen işlemler esnasında bazı sıkıntılar yaşanabildiğinin, sıkıntıları azaltmak için otellerin kaliteli internet bağlantılarına ve otel içinde kaliteli ağ yapılarına sahip olmaları gerektiğinin altını da çizmişlerdir.

## ***Tema 2: Eğitim / destek hizmetleri***

Katılımcılara göre, bir sistemin bir işletmede başarılı olabilmesi için eğitim ve danışmanlık hizmetleri çok büyük önem arz etmektedir. Buna paralel olarak katılımcıların üzerinde durduğu bir diğer konu da programların ve yazılım firmalarının otel işletmelerine verdiği destekler olmuştur. Katılımcılar bu destekleri internet üzerinden sorun çözümü, web sitesinde bilgilendirme, mesajlarla kullanıcıyı uyarma ve programların yardım menüleri şeklinde gruplandırmışlardır. Katılımcılara göre, otel çalışanlarının yaşadıkları bir problemin anında çözülmesi işlerin takibi açısından önemlidir. Bundan dolayı, programla ilgili yaşanan bir sıkıntının internet bağlantıları ile yazılım firması tarafından çevrimiçi olarak çözülmesi hem otelin hem de yazılım firmasının itibarına çok büyük katkılarda bulunmaktadır. Ayrıca katılımcılar yazılım firmalarının işletmelerin sorunlarına telefon ile verdikleri desteği de yeterli görmektedir.

Katılımcılar, özellikle programı kullanan çalışanların programı etkin kullanabilmeleri için eğitilmeleri gerektiğini savunmaktadırlar. Katılımcılara göre, yazılım firmaları piyasaya sürdükleri yazılımların eğitimini de takip etmektedirler. Buradaki sorun sektördeki iş gücü devir hızı oranının çok yüksek olmasıdır. Programın eğitimini alan bir çalışanın kısa süre sonra başka bir işletmede, başka bir pozisyonda işe başlaması verilen eğitimlerin etkinliğini azaltmaktadır. Yerine işe gelen kişinin eğitim alıp işe başlaması zaman almakta, bu da iş süreçlerini aksatmaktadır. Ayrıca katılımcılar, Türkiye genelinde bilgisayar eğitiminin bilgisayarlı muhasebe, bilgisayar okuryazarlığı ile sınırlandırıldığını, turizm işletmelerine yönelik yazılım eğitimlerinin yeterli derecede

yaygın olmadığını savunmaktadırlar. Bu da işletmelerin ilgili programların eğitimini almış çalışanları istihdam etmesini zorlaştırmaktadır.

Yazılım firmalarının çalışanlara verdiği eğitim kadar, çalışanların program kullanırken yazılım tarafından yönlendirilmeleri de katılımcıların önem verdiği konulardan birisidir. Çalışanların yaptıkları hatalardan ya da programın bir penceresinde yaşadığı sıkıntılar ile ilgili ekrana gelen mesajların kullanıcıyı yönlendirme konusunda yeterli olduğu savunulmaktadır. Katılımcılar buradaki sorunun bazı kullanıcıların bu uyarı mesajlarını dikkatli okumamasından kaynaklandığını düşünmektedir. Uyarıların kullanıcılar tarafından dikkatlice okunmasının kullanıcı hatalarını azaltacağı da belirtilmektedir. Uyarı mesajları kadar kullanıcının her an takıldığı ya da merak ettiği bir konu hakkında yardımcı da yazılım yardım menüsünden ve yazılımlara ait web sayfalarından alabileceği önerilmektedir. Katılımcılar yardım menülerini anlık sorunlara çözüm bulmak açısından yeterli görmektedir. Katılımcılardan sadece bir tanesi (Eğitimci 3 (E3): “Yardım menülerini yetersiz buluyorum”) yardım menülerini yetersiz bulmaktadır ve sebebini belirtmemiştir. Menülerde alanların ne işe yaradığı yazılmaktadır. Bazı katılımcılara göre (E3, E7) bazen alanların ne işe yaradığını bilmek, elindeki bir işin sisteme sorunsuz aktarılmasını sağlamamaktadır. Bazen bir alanda girilen veriler diğer alanları da etkilemektedir. Bu etkileşimler üzerine yardım menülerinde detaylı bilgi olmamakta, genellikle sadece alana hangi verinin nasıl girileceği konusunda bilgi olmaktadır.

### ***Tema 3: İstihdama etkileri***

Katılımcıların üzerinde durdukları konulardan birisi de ilgili programların istihdama olan etkisidir. Katılımcılara göre el ile yapılan işlemlerin sistemlerin kontrolüne geçmesi sonucu zaman ve işgücünden tasarruf sağlanmaktadır. Programlar, bir taraftan daha az elemanla daha fazla iş yapılabilmesine olanak verdiklerinden dolayı, otellerde daha az eleman istihdamına neden olurken; diğer taraftan programların yazılması, eğitimi ve pazarlanması konusunda da yeni istihdam olanakları yaratmaktadır. Bilgisayar okuryazarlığı istihdamda ayrıcalıklı bir öneme sahiptir. Katılımcılara göre otellerde istihdam edilecek kullanıcıların hem bilgisayar bilgisi hem de işletme bilgisi olması gerekmektedir.

### ***Tema 4: İyi bir sistemin nasıl olması gerektiği***

Katılımcılar bir sistemin başarısı için sistem yapısının çok önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcılara göre programlar, güvenilir, geliştirilebilir, hızlı, diğer programlarla uyumlu, iş ve işlemleri denetlemesine olanaklı, yüksek zekâya ve bazı iş ve işlemleri kendi kendine yapabilme yeteneğine sahip olmalıdır. Katılımcılar programların birbirlerine uyumlu olması gerektiğini düşünürken, verilerin bulut sistemleri üzerinde saklanması hususunda hem fikir olmakla beraber güvenlik konusunda endişeleri bulunmaktadır. Genel olarak işletmelerin kendi verilerini kendilerinin saklaması gerektiğini düşünmektedirler.

Katılımcılar yönetici olmaları halinde sıfırdan bir sistem tasarlamak yerine, gelişimini tamamlamış ve sistem desteği kuvvetli programları tercih edeceklerini belirtmektedir. Katılımcılar ek olarak, program tercihinde moda olanı değil, otelin konseptine uygun yazılımlar tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Modüller halinde hazırlanan yazılımların birbiri arasındaki uyumun da tercih sebebi olduğunu belirtmektedirler. Onlara göre tercih edilecek program otelde yaşanan her olayın kayıt altına alınabildiği, uzun süreli saklanabildiği, analiz edilebildiği ve raporlanabildiği bir yazılım ve bunları destekleyen donanımlardan oluşmalıdır.

### **Sonuç ve Tartışma**

Genel bir değerlendirme yapıldığında elde edilen bulgular, halen konaklama sektöründe kullanılan otel yönetim sistemlerinin genel olarak kullanıcıların talep ve isteklerini karşıladığını göstermektedir. Bu da programların tasarlanması aşamasında sektörün ihtiyaçlarının dikkate alındığını göstermektedir. Katılımcılar yönetici olmaları halinde sıfırdan bir sistem tasarlamak yerine, gelişimini tamamlamış ve sistem desteği kuvvetli programları tercih edeceklerini belirtmektedir. Bu tercih şu an mevcut sistemlerin tasarımlarının otelcilik sektörünün ihtiyaçlarını karşıladığını gösterebilir. Çünkü hiçbir katılımcı yeni bir sistem tasarlanmasının gerekli olduğunu belirtmemiştir. Katılımcılar ek olarak, program tercihinde moda olanı değil, otelin konseptine uygun yazılımlar tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Modüller halinde hazırlanan yazılımların birbiri arasındaki uyumun da tercih sebebi olduğunu belirtmektedirler.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgularda sistemin başarısı için sistem yapısının önemi vurgulanırken, kullanıcının da eğitilmiş olması gerektiğinin altı özellikle çizilmektedir. Bulgular Rabea vd.'nin (2018) savunduğu "eğitim, herhangi bir çalışma ortamının hayati bir parçasıdır ve otelcilik gibi hizmete dayalı işletmelerin başarısını güçlü bir şekilde etkileyebilmektedir" görüşünü desteklemektedir. Katılımcılar otellerin başarılı olabilmesi için, sistemleri kullananların en iyi şekilde eğitilmeleri gerektiğini savunmaktadırlar. Katılımcılara göre yaşanan sorunlar genelde programların yetersizliğinden değil, kullanıcıların yeterince eğitilmiş olmamalarından kaynaklanmaktadır. Burada hem sektör yöneticilerine hem de turizm alanında eğitim veren okullara büyük sorumluluklar düşmektedir. Yazılım firmalarının verdiği eğitim yanında bu alanda eğitim veren okullarda da bu yazılımların eğitime önem verilmelidir. Okullarda verilen eğitime de sektör yöneticileri de öğrencilerin uygulama yapmalarına fırsat vererek destek vermelidir. Programların çok pahalı olması ve diğer bazı programlar gibi demo sürümlerinin genelde olmaması öğrencilerin bu alanda kendilerini yetiştirmelerini zorlaştırmaktadır. Sistemin mükemmel olması kullanıcı sistemi bilmedikten sonra işin hızlı ve verimli yürütülmesine katkı sağlamayacak, üstelik daha da baltalayacaktır. O yüzden otel işletmelerinde çalışacak iş görenlerin hem enformasyon teknolojilerine hem de işletme alan bilgisine sahip olması gerektiği en önemli bulgumuzdur.

Yazılımların genel hatları ile birbirine benzediği, ayrışma noktalarının detaylar olduğu söylenmekle birlikte, yazılımların detaylara vermiş olduğu önemin yazılımın tercih edilmesi noktasında öne çıkmasına sebep olabilmektedir. Burada belirleyici olan işletmenin enformasyon sistemlerinden ne beklediği, iş süreçlerini ve teknolojisini nasıl

planladığıdır. Bunu destekler nitelikte Acar (2008: 69), birçok işletmenin enformasyon sistemleri planı bulunmamakta olduğunu ya da işletme planı ya da enformasyon sistemi planının mevcut olduğunu, ama ikisinin de bir arada bulunmamakta olduğunu belirtmiştir. Enformasyon sistemlerinin stratejik olarak planlanması süreci enformasyon sistemleri fonksiyonu ile işletme yönetimi arasında iletişim kurmaya yarayan bir araçtır. Sürecin temeli, işletme amaç ve ihtiyaçlarının, enformasyon sistemlerinin yönünü ve mimarisini çizecek olması üzerine kuruludur. Bu çok temel bir kavram gibi gözükse de, çoğu işletme bunun tersini yapmakta ve yeni teknolojilerin cazibesine kapılarak kendilerini yönlendirmesini beklemektedir. Bu da işletmelerin belli bir süre sonra terk edecekleri bir yazılıma yatırım yapmaların neden olmaktadır. Acar'a göre (2008: 69), enformasyon teknolojilerinin gerçek işletme değerini yakalayabilmek ve bu teknolojilerin stratejik avantaj olanağından sonuna kadar yararlanabilmek gerekmektedir. Bunun için, enformasyon sistemleri planları ve işletme planları arasında, enformasyon sistemleri fonksiyonunun her seviyedeki örgütsel amaçları ve faaliyetleri destekleyebileceği bir uyumun sağlanması gerekmektedir. Bu tarz bir uyumlaştırma çabası, aynı zamanda sistem geliştirme süreci için kritik uygulamaların tanımlanmasına ve uygun kaynakların bu uygulamalara atanmasına da yardımcı olmaktadır.

Program seçiminde dikkat çekilen noktalardan birisi de yazılımın esnek ve gelişime açık olmasıdır. Değişen müşteri istek ve tercihleri ve bunun zorladığı otel işletmelerinin iş sürecindeki değişiklikler, doğal olarak otel yönetim sistemlerinin buna uyumunu gerektirmektedir. Ayrıca programların yasalara ve yasaların gerektirdiği raporlama seçeneklerine sahip olması tercih edilmelerinde etkili olabilmektedir.

Çalışma otel yönetim sistemleri bünyesinde değerlendirilen programların eğitimini veren uzmanların ve eğitimcilerin görüşüne başvurularak yapılmıştır. Ancak zaman ve maddi zorluklardan dolayı sadece Antalya'da ilgili eğitimleri veren uzmanlar ve eğitimciler ile görüşülmüştür. Otel yönetim sistemleri bünyesinde değerlendirilen özellikle arka ofis programlarından müşteri ilişkileri yönetimi sistemleri, muhasebe programları konusundaki uzman görüşleri zayıf kalmıştır. Çalışma sadece yapılandırılmış soru formundaki sorulara verilen cevaplar ile sınırlı kalmıştır. Çalışmada mevcut programların üzerinde bir araştırma yapılmış, onların nasıl tasarlandıkları, sektörün gereksinimlerine ne kadar cevap verdikleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Çalışmada otel yönetim sistemlerinin durumunun tespit edilmesi için konuyu en iyi bildikleri düşünülen uzmanların ve eğitimcilerin görüşlerine başvurulmuştur. İlerleyen dönemlerde burada elde edilen görüşler ışığında otellerde ilgili sistemleri kullanan çalışanların da görüşlerine başvurulabilir. Onların, yazılımların iş sürecine katkıları, eğitim / destek hizmetleri, istihdama etkileri hakkındaki görüşleri otel yönetim sistemlerinin otellerdeki konumunun daha iyi anlaşılmasını sağlayabilir. İlerideki çalışmalarda, mesleki çalışmalarında bu sistemleri kullanacak, şu an turizm eğitimi alan öğrencilerin görüşlerine de başvurulabilir. Böyle bir çalışma, turizm sektöründe tecrübeli elaman sorunun temel kaynakları hakkında bilgiler verebilir. Çünkü turizm sektörü yöneticileri bu sistemleri kullanacakların tecrübeli olmasını beklerken, öğrenciler de bu alanda tecrübe kazanabilecekleri iş yerleri aramaktadırlar.

## Kaynakça

- Acar, G. (2008). Enformasyon Sistemlerinin Stratejik Önemi ve Planlanması. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 53-75.
- Akkuş, B. ve İzci, N. A. (2018). Sistem Yaklaşımı, Kavramları ve Yönetim. *Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 223-237.
- Azaltun, M. (2003). Bilgisayarlı Otel Yönetim Sistemlerinde Muhasebe Paket Programının Yeri ve Gelirler İçin Uygulama Örneği. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (1), 161-174.
- Bach, M. P., Schatten, M., and Marušić, Z. (2013). Data Mining Applications in Tourism: A Keyword Analysis. In Hunjak, Tihomir; Lovrenčić, Sandra; Tomičić, Igor (Eds.) *Proceedings of The 24th Central European Conference on Information and Intelligent Systems: (S. 26-32)*, Varaždin, Croatia: Faculty of Organization and Informatics.
- Bardi, J. A. (2007). *Hotel Front Office Management*. 4<sup>th</sup> Ed., New Jersey: John Wiley & Sons, Ltd.
- Brew, L. S. (2008). The Role of Student Feedback in Evaluating and Revising a Blended Learning Course. *The Internet and Higher Education*, 11(2), 98-105.
- Bilgihan, A., Berezina, K., Cobanoglu, C., and Okumus, F. (2014). The Information Technology (It) Skills of Hospitality School Graduates as Perceived by Hospitality Professionals. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 14(4), 321-342.
- Buhalis, D. (1998). Strategic Use of Information Technologies in The Tourism Industry, *Tourism Management*, Vol:19, No:5, ss.409-421.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak, E. K., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 15. Baskı, Ankara: Pegem Akademi.
- Creswell, J. W. (2003). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publications.
- Çizel, B. (2005). İşletme Stratejileri ile Enformasyon Sistem Stratejilerinin Uyumu (Stratejik Uyum) ve Stratejik Uyumun Antalya Yöresindeki Konaklama İşletmelerinde Araştırılması. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Ekiz, D. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Glesne, C. (2015). *Nitel Araştırmaya Giriş*. (Çev. Ed. Ali Ersoy Ve Pelin Yalçınoğlu). 5. Baskı, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Hai-Yan, K., and Baum, T. (2006). Skills and Work in the Hospitality Sector: The Case of Hotel Front Office Employees in China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(6), 509-518.
- İşler, D. B., ve Tunca, Y. (2008) Konaklama İşletmelerinde E-İş Sürecinin Adaptasyonunun Teknoloji Kabullenme Modeli Ve Planlı Davranış Teorisi Çerçevesinde Değerlendirilmesi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta
- Kantarıcı, K. ve Ekinci, İ. (2014). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Karacıoğlu, F. ve Öztürk, Ü. (2009). İşletmelerde Performans Değerleme ile İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS) Arasındaki İlişkisi-İstanbul İlinde Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13 (1): 343-366.
- Kasapoğlu, H. (2019). Etkili Bir Yaratıcı Drama Liderinin Sahip Olması Gereken Özellikler: Katılımcı Görüşlerinin Nitel Analizi. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, 34(1), 106-122.
- Kasavana, M. L. (2011). *Managing Technology in the Hospitality Industry*. 6<sup>th</sup> Ed., Michigan: American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kınay H. (2015). *Yiyecek İçecek Otomasyonu (Mc Materials Control)*, Bursa: Ekin Yayınevi. Kınay H. (2017). *Otel Otomasyonları*, Bursa: Ekin Yayınevi.
- Kim, T. G., Lee, J. H., and Law, R. (2008). An Empirical Examination of the Acceptance Behaviour of Hotel Front Office Systems: An Extended Technology Acceptance Model. *Tourism Management*, 29(3), 500-513.
- Magnini, V. P., Honeycutt Jr., E. D., and Hodge, S. K. (2003). Data Mining for Hotel Firms: Use and Limitations. *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 44(2), 94-105.
- Öz, E. ve Alp, S. (2010). *Sistem Analizi ve Tasarımı: Sistem Analizinde Kullanılan Sayısal Yöntemler*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Özkul, E. (2008). Turizm İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetimi. Okumuş, F. Ve U. Avcı. (Editörler). *Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri*. (ss.213-231). Ankara, Detay Yayıncılık.
- Pilepić, L., and Šimunić, M. (2009). Applying Information Technology to Business Decision-Making in the Hotel Enterprises. *Ekonomiska Misao I Praksa, [Economic Thought And Practice]*, 2, 411-428.
- Pucciani, K. K., and Murphy, H. C. (2011). An Investigation of Data Management and Property Management Systems in Hotels. *Tourism and Hospitality Management*, 17(1), 101-114.
- Rabea, A., Saad, H., and Abdel-Aleem M. (2018). The Impact of Property Management System Practical Training on Graduates' Skills Development: An Analytical Study on Faculties of Tourism and Hotels in Egypt. *International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality*, 12(1/2), 124-140.
- Ramos, C. and Perna, F. (2009). Information System for Tourism Activity Monitoring and Forecasting Indicators as an Experience for Portugal. *Tourism and Hospitality Research*, 9(4), 277-289.
- Shelly, G. B., and Rosenblatt, H. J. (2012). *Systems Analysis and Design*. 9<sup>th</sup> Ed., Boston, Usa: Course Technology, Cengage Learning.
- Verma, R. (2010). Customer Choice Modeling in Hospitality Services: A Review of Past Research and Discussion of Some New Applications. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(4), 470-478.
- Walker, J. R. ve Walker, J. T. (2014). *Introduction to Hospitality Management*. Fourth Edition. England: Pearson Education Limited.



YILMAZ, Y., AKGÜN, A. ve KINAY, H. (2019). Otel Yönetim Sistemlerinin Uzman ve Eğitimciler Perspektifinden Değerlendirilmesi: Nitel Bir Çalışma. Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi, 2(3): 386-402.

Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2005). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. 5. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.