

# Antalya'da otel işletmelerinin bilgisayar kullanım başarımı

DR. İ. ŞİFA ÜSTÜNER

## I. GİRİŞ

Ülkemizde, ağırlama sektöründeki hızlı büyüme 1980 sonrasına rastlamaktadır. Bilişim Teknolojisindeki yenilikler, yoğun bilgisayar kullanım alanlarının artması Türkiye de ve dünyada 1980'ler sonrasına rastlamaktadır. İşletmeler için bilginin kodlanması, aktarılması, özetlenmesi, ilintilendirilmesi, raporlanması gibi tüm işlemleri ve iletişimini kapsayan bilişim; yazılım, donanım ve yönetim öğelerinin doğru oluşturulması ile verimli olmaktadır.

Bilişim ve Turizm sektörleri ülkemizde popüler görünse de, bu konuda; insan kaynakları, teknoloji üretimi ve kullanımı gibi konularda problemler devam etmektedir(1). Zira Amerikada 100 kişi başına düşen bilgisayar sayısı 30 civarında iken Türkiyede 01 in altındadır.

Otel işletmeciliğinde, karşılaşılan en önemli sorunlardan biri müşteri kayıt ve hesaplarının düzenli ve her an hazır olacak şekilde tam ve doğru olarak tutulması, yapılan ve yapılacak işlemlerin sürekli gözetim ve denetim içinde bulunmasıdır.

Konukların her an otelden ayrılma ihtimali ve her an yeni konuklara otelin hazır olması zorunluluğu; otel işletmeciliğinde de diğer alanlarda olduğu gibi bilişim sektöründen en iyi yararlanmayı zorunlu kılmaktadır.

Bugün bir çok otel işletmesinde tüm yapay zeka ürünlerinden yararlanma ve bilişim teknolojisinin olanaklarını sonuna kadar uygulama olanağı bulunsa bile, ülkenin bilinen gerçekleri -insan kaynakları yönetimi, fiziksel kaynakların yönetimi ve finans kaynaklarının yönetimi gibi sorunlar- nedeni ile işletmelerin çoğu istenen başarıyı gösterememektedirler (2). Buna rağmen; son zamanlarda ağırlama sektöründe bilişim teknolojisini iyi uygulayan işletmelerin başarı oranları hızla yükselmektedir.

Yaklaşık on yıl önce Avrupa Birliğinde, otellerin değişik bölümlerinde bilgisayar teknolojisinin kullanım oranı şekil. 1' de verilmektedir(3). Bu gün bu oranların değiştiği bir gerçektir. Bu değişimin Türkiye ve Antalya ölçeğine yansımaları ile ilgili elimizde fazla bilgi de yoktur.

### ABSTRACT

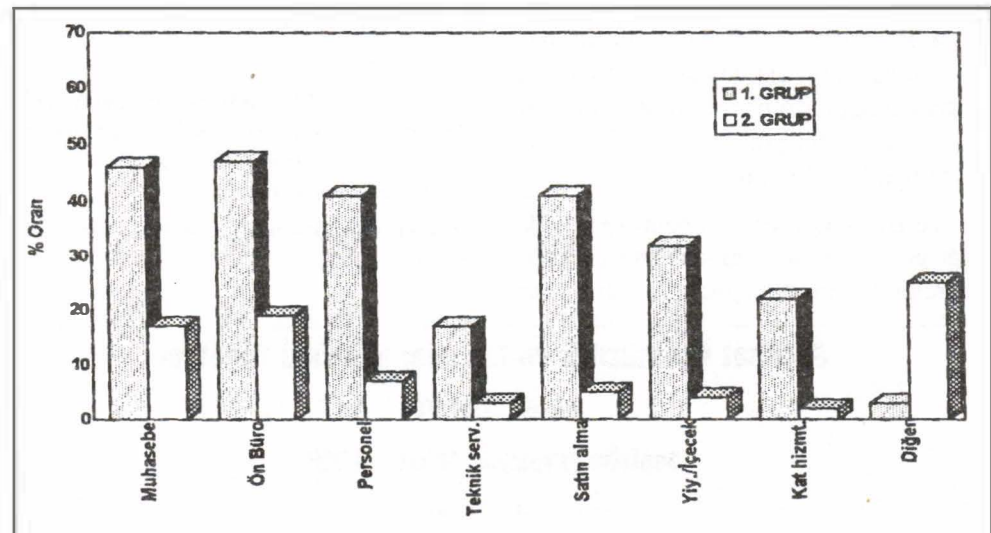
#### SUCCESS LEVEL OF COMPUTER UTILIZATION IN HOTEL OPERATION IN ANTALYA

Objective of this article is to determine computer utilization, types of computers, its capacities, utilization objective, utilization areas, and other issues arising in utilization of computer in hotel operation which are conducting business in Antalya region that is one of the most important tourist attracting center in Turkey. This research showed that, although hoteliers have strong interest in computer utilization in their operations, but successes in computerization in those hotels are not in sufficient level.

İşık Şifa Üstüner, Akdeniz University Vocational Training School, Antalya, Turkey.

Yrd. Doç. Dr. İşık Şifa Üstüner: Lisans, İstanbul Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi (1976); yüksek lisans, Boğaziçi Üniversitesi Temel Bilimler Fakültesi (1980); doktora, TÜBİTAK Marmara Araştırma Enstitüsü (1987). Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu'nda öğretim üyesi.

ŞEKİL 1 : Avrupa Birliği ülkeleri otellerinde bilgisayar kullanımı (1986).



TABLO 1: Antalya ili otelleri (araştırma ana kütlesi)

| BÖLGE      | ***** Yıldızlı | **** Yıldızlı | *** Yıldızlı | ** Yıldızlı | * Yıldızlı | Özel Belgeli | Tatil Köyü | Toplam |
|------------|----------------|---------------|--------------|-------------|------------|--------------|------------|--------|
| ANT (MRK)  | 7              | 4             | 32           | 17          | 7          | 8            | 0          | 75     |
| SİDE/BELEK | 13             | 14            | 17           | 11          | 2          | 0            | 21         | 78     |
| KEMER      | 10             | 10            | 18           | 16          | 8          | 1            | 20         | 83     |
| ALANYA     | 3              | 19            | 75           | 45          | 14         | 0            | 3          | 159    |
| TOPLAM     | 33             | 47            | 142          | 89          | 31         | 9            | 44         | 395    |

## II. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırma ile, Antalya'da turizm işletmelerinde bilgisayar kullanımı, kullanılan bilgisayarların türü, kapasiteleri, kullanım amaçları, kullanılan alanlar ve sorunları belirlendikten sonra muhtemel çözüm önerileri sunma amaçlanmaktadır.

## III. YÖNTEM VE KAPSAM

Turizm Bakanlığı, Antalya Turizm İl Müdürlüğü'nün 1995 verilerine göre(4) Antalya Merkez, Kemer, Side ve Alanya, coğrafi alanında bulunan, Tablo 1'de verilen 395 Turistik otel işletmesi, ana kütle olarak alınmıştır. Ana kütle içinde rastgele dağılım, yüz yüze görüşme esasına göre yapılan bir anket çalışması yürütülmüştür. Yansız, güvenilir ve geçerli 100 denekten oluşan örnek kütle Tablo.2'de verilmektedir. Açıklanan sonuçlar; geçerli bu 100 denekten elde edilen verilerine göre değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırma kapsamındaki oteller, Türkiye Cumhuriyeti Turizm Bakanlığı standardına göre yıldızlanmıştır.

## IV. DEĞERLENDİRME VE ANKET SONUÇLARI

Anketler yapılırken işletmeler 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı, özel belgeli ve Tatil köyleri olarak ayrılmış olmasına rağmen anket sonuçlarının değerlendirilme aşamasında çok yakın benzerlik gösteren otel işletmeleri iki ana grupta toplanmıştır. Bunlardan 1. Grup: 5 ve 4 yıldızlı oteller ve Tatil köylerini, 2. Grup: 3, 2, yıldızlı ve özel belgeli otelleri içermiştir. Örneklem büyüklüğünü ikiye ayıran bu gruplarda; bilgisayar kullanan işletmelerin oranları:

1. Grup İşletmeler % 100 evet
2. Grup İşletmeler % 60 evet

şeklinde dir.

Sonuç olarak Antalya'daki işletmelerin 4 ve 5 yıldızlı oteller ve tatil köylerinin tümü bilgisayar kullanırken, küçük otellerin %60' ı bilgisayar kullandığını beyan etmiştir. Bilgisayar kullanmayan 50 ve daha az sayıda yatağı bulunan işletmeler bilgi işlem sürecini elle(manuel sistem le) yürütmektedir.

TABLO 2: Araştırma yapılan işletmelerin dağılımı (örneklem)

| BÖLGE      | ***** Yıldızlı | **** Yıldızlı | *** Yıldızlı | ** Yıldızlı | * Yıldızlı | Özel Belgeli | Tatil Köyü | Toplam |
|------------|----------------|---------------|--------------|-------------|------------|--------------|------------|--------|
| ANT (MRK)  | 6              | 3             | 11           | 5           | 0          | 3            | 0          | 40     |
| SİDE/BELEK | 5              | 12            | 5            | 0           | 0          | 0            | 3          | 25     |
| KEMER      | 4              | 6             | 9            | 3           | 0          | 3            | 5          | 29     |
| ALANYA     | 3              | 3             | 10           | 1           | 0          | 0            | 0          | 6      |
| TOPLAM     | 18             | 24            | 35           | 9           | 0          | 6            | 8          | 100    |

**Bu araştırma ile, Antalya'da konaklama işletmelerinde bilgisaya kullanımı, kullanılan bilgisayarların türü, kapasiteleri, kullanım amaçları, kullandın alanlar ve sorunları belirlendikten sonra, muhtemel çözüm önerileri sunma amaçlanmaktadır.**

TABLO 3: Antalya ilinde konaklama işletmelerinin bölümlerine göre bilgisayar kullanım oranları

| TÜR     | Muhasebe | Önbüro | Personel | Teknik Servis | Satınalma | Yiyecek/İçecek | Kat Hizmetleri | Diğer |
|---------|----------|--------|----------|---------------|-----------|----------------|----------------|-------|
| 1. Grup | 46       | 47     | 41       | 17            | 41        | 32             | 22             | 78    |
| 2. Grup | 17       | 19     | 7        | 3             | 5         | 4              | 2              | 25    |
| TOPLAM  | 63       | 66     | 48       | 20            | 46        | 36             | 24             | 159   |

### 1. Bilgisayarın yoğun kullanıldığı bölümler

İşletmelerin türü ile bilgisayar kullanıldığı bölümler arasındaki ilişki ise Tablo 3 ve Şekil 2'de gösterilmektedir. Bölümlere göre bilgisayar kullanımı Şekil 1. ve Şekil 2'nin karşılaştırılmasından da görüldüğü gibi, Antalya'da yaklaşık 10 yıl önce yayınlanan literatürle çakışmaktadır. Bu bize konaklama işletmelerinin bölümlerinde bilgisayarın beklenildiği(yeteri) kadar çok yoğun kullanılmadığını ya da işletmelerin Avrupa Birliğini 10 yıl geriden takip ettiğinin sonucuna götürmektedir.

### 2. Kullanılan bilgisayarların kapasitesi

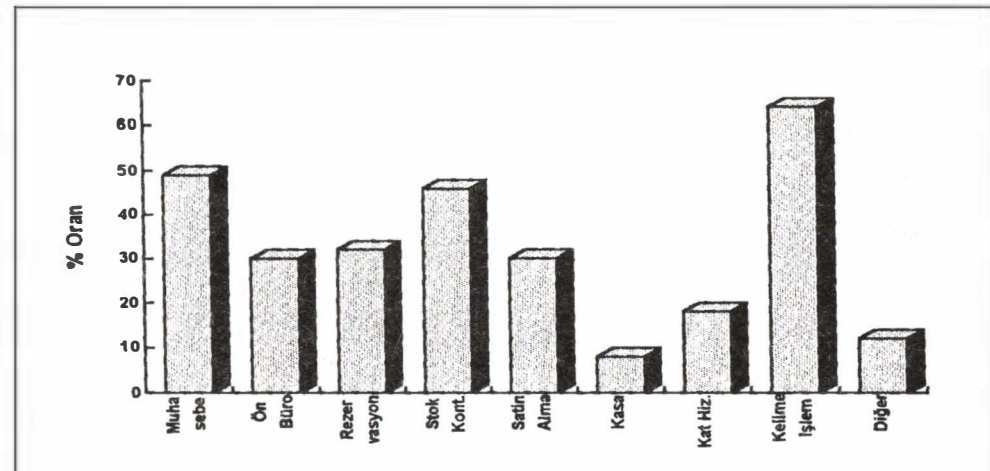
İşletme türü ile bilgisayarların kapasiteleri arasındaki ilişki, Tablo 4 'de verilmektedir. İşletmelerin, yatak sayısı ile bilgisayar kapasitesi arasında doğru orantılı bir ilişki görülmektedir. Tüm örneklem içerisinde; işletmelerin %34' ünün bilgisayarlarının kapasitesi 600 MB'a kadar, % 13' ünün kapasitesi ise 600 MB ile 2 GB

arasındadır. İşletmelerin %53'ünden yant alınamamıştır. Kullanılan bilgisayarların Kapasitesi ile ilgili bu soruya sadece 1. Grup deneklerden net cevaplar alınabilmiştir. 2. Grup işletmelerden alınan cevaplar ise genellikle açık ve net değildir.

Ankete katılan işletmelerden 1.Grubun %50'sinin bilgisayarları 600 MB'a kadar değişen oranlarda; %26'sının ise 600 MB ile 2 GB arasında kapasiteleri vardır. %24'lük kısmı ise bilgisayarlarının kapasitesini bilmiyorlar. 2.Grup işletmelerin %18'lik kısmı en fazla 600 MB' a kadar kapasiteye sahip olan bilgisayarları kullanıyorlar. Bu kapasitenin üzerinde kullanıma rastlanılmamıştır. Bu grubun %42'si bilgisayarlarının kapasitelerini bilmiyorlar. %40' ı ise bilgisayar kullanmıyor.

Bilgisayar kullanan ve kullandıkları bilgisayarların kapasitelerinin işletmelerin ihtiyacını karşılama oranları Tablo 5'de verilmektedir. 1. Grup içinde %66'sı kapasiteyi yeterli bulurken, %20'si yetersiz

ŞEKİL 2 .Bilgisayar kullanım sıklığının otel bölümlerine göre değişimi



İşletmelerin yatak sayısı ile bilgisayarların kapasitesi (MG ve GB gibi) arasında doğru orantılı bir ilişki görülmektedir.



TABLO. 4: Antalya ili otelleri (araştırma ana kütlesi)

| TÜR     | 600 MB | 2 GB | BİLMİYOR / YOK | TOPLAM |
|---------|--------|------|----------------|--------|
| 1. Grup | 25     | 13   | 14             | 52     |
| 2. Grup | 9      | 0    | 39             | 48     |
| TOPLAM  | 34     | 13   | 53             | 100    |

olduğunu söyledi. %14' ü ise soruyu yanıtsız bıraktı. 2. Grup içinde %50'lik paya sahip işletmeler, kullandıkları kapasiteyi yeterli bulurken, %6' sı yetersiz bulmuştur, %44' ü ise bu soruya yanıt vermemiştir. Tablo 4 'de kapasiteyi bilmeyen %53 işletme yöneticisinin, Tablo 5'de görüldüğü gibi bilgisayarlarının kapasitelerini yeterli bulmaları dikkat çekicidir.

### 3. Bilgisayar kullanan konaklama işletmelerinin sorunları

Bilgisayar kullanan işletmelerin sorunları Tablo 6. ve Şekil 3'de verilmektedir. Tablolardan da anlaşıldığı gibi kullanıcı hatalarından kaynaklanan sorunlar en yüksek düzeydedir. Bunun nedeni, Tablo 5 ve 4 den de anlaşılacağı gibi kişilerin bilgisayar hakkında yetersiz bilgiye sahip olmalarıdır. Kullanıcı hatalarını yazılım kaynaklı sorunlar izlemektedir. Donanım ve yazılım hatalarının servis veren kuruluşlar tarafından çözüldüğü gözlenmektedir.

### 4. İşletmeler bilgisayarlarının donanım bakımını nasıl yapıyorlar?

Bilgisayarınızın donanım bakımını nasıl yapıyorsunuz? Sorusuna alınan yanıtlar Tablo 7.'de ve Şekil 4.'de verilmektedir. İşletmelerin %58 'inin bilgisayar servisi vardır. 1. Grupta 9, 2.grupta bir

otelin kendi bünyesi içinde oluşturdukları bir teknik servis birimi ile hizmet vermektedirler.

### 5. Oteller programlarını nasıl temin ediyorlar?

İşletmelerin otel programlarını nasıl temin ettikleri Tablo 8 ve Şekil 5'te verilmektedir. Tablodan da görüldüğü gibi bilgisayar kullananların %71' paket program kullanmaktadır.

### 6. Bilgisayarları kullanan personelin eğitimini nasıl sağladığı

Bilgisayar kullanan personelin bu konudaki eğitimini nasıl aldığı Tablo 9 ve Şekil 6 'de verilmektedir. 1.Grup işletmelerde otel içi mesleki eğitim ile personele bilgisayar hakkında gerekli bilgi verilirken; 2. Grup işletmelerin satıcı firmanın vermiş olduğu eğitimin yeterli bulduklarını belirtmişlerdir.

### 7. Tüketim malzemelerini kolayca temin edebiliyor musunuz?

Bilgisayar tüketim malzemelerinin kolayca temin edildiği Tablo 10 ve Şekil 7 den görülmektedir.

## V. SONUÇ

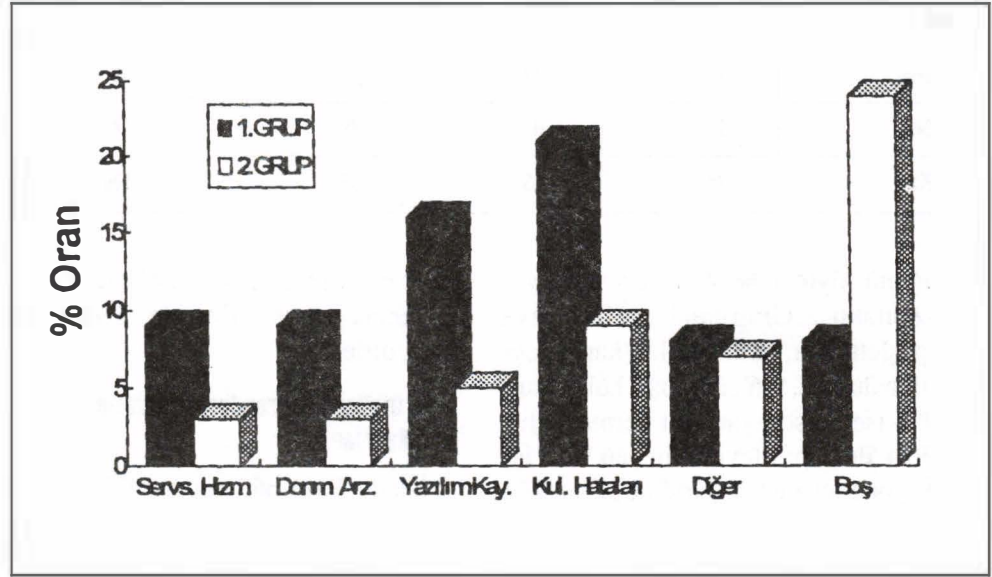
Konaklama sektörü, bilgisayar kullanımını yakından takip etmek istese bile,

TABLO. 5: Bilgisayar kapasitelerinin işletmelerin ihtiyacını karşılama oranları

| TÜR     | EVET | HAYIR | BOŞ | TOPLAM |
|---------|------|-------|-----|--------|
| 1. Grup | 33   | 10    | 7   | 50     |
| 2. Grup | 25   | 3     | 22  | 50     |
| TOPLAM  | 58   | 13    | 29  | 100    |

**Konaklama işletmelerinde bilgisayar kullanımında en fazla kullanımdan kaynaklanan sorunlara rastlanmaktadır. Bunu yazılım hataları izlemektedir.**

ŞEKİL 3: Bilgisayar kullanım sorunları

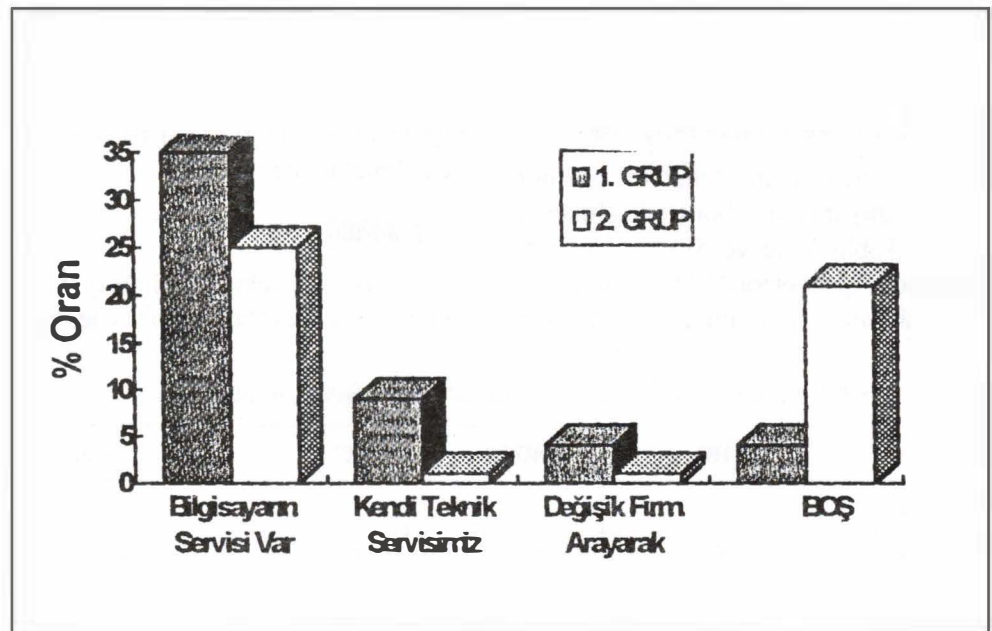


konaklama işletmelerinin bilgisayar kullanma başarım düzeyinin yeterli olduğunu söylemek zor. Bilişim teknolojisinin olanaklarından yararlanmak için işletmelerin insan kaynaklarının bilgi, beceri ve tutum düzeyindeki eksikliği; Tablo 4., 5., 6., ve 9. dan ortaya çıkmaktadır. Buna rağmen dört ve beş yıldızlı otellerin diğer konaklama işletmelerine göre daha başarılı oldukları söylenebilir.

Bu çalışma konaklama işletmelerinde;

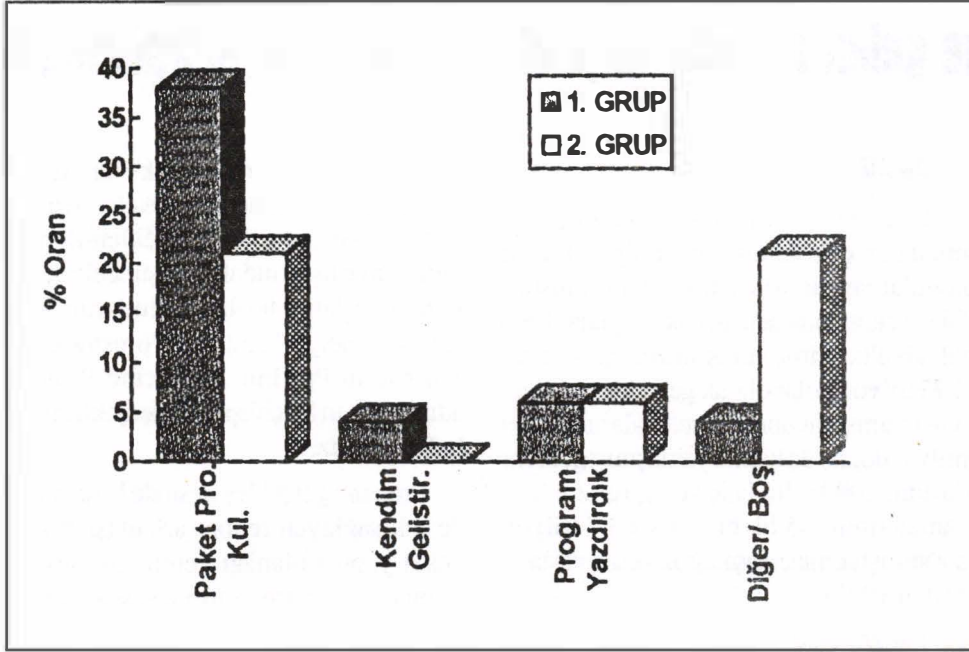
- bilgisayar sistemleri ile ilgili insan kaynaklarının eğitimden geçmesi gerektiğini,
- önümüzdeki yıllarda bilgisayar yatırımlarının gerekli olduğunu,
- bilgisayar yazılımı ve donanımı için servislerin, bilişim teknolojisi alanında faaliyet gösteren işletmelere doğru kayacağını göstermektedir.

ŞEKİL 4: Bilgisayarların bakımı



**Antalya ve yöresindeki konaklama işletmeleri, bilgisayarlarda daha çok paket program kullanmaktadırlar.**

ŞEKİL. 5: Programların nasıl temin edildiği

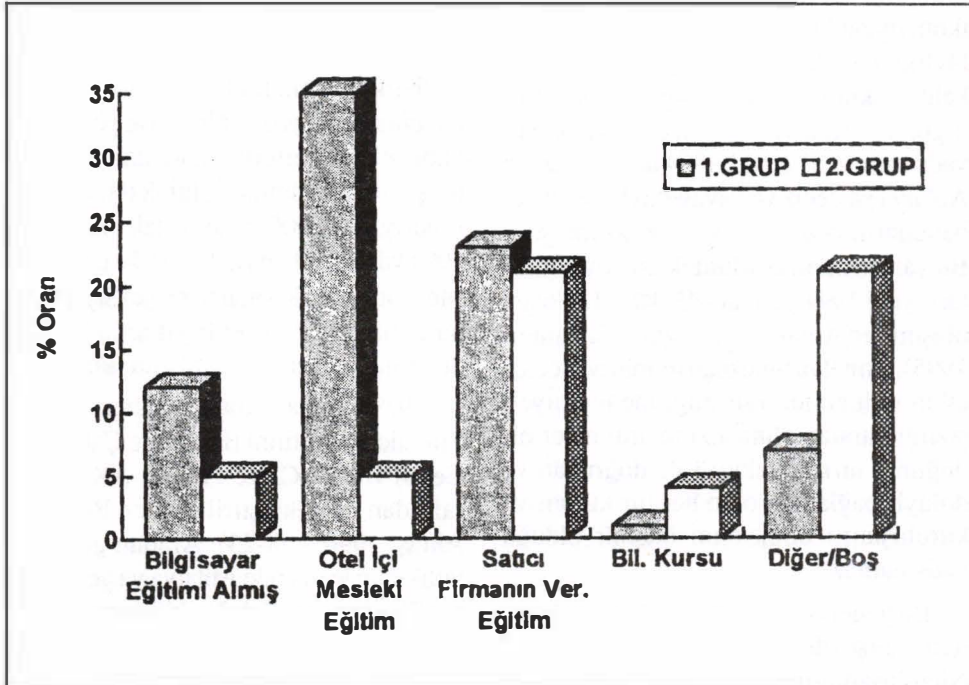


**KAYNAKÇA**

- 1) ÜSTÜNER Işık Şifa, ÖZER Bekir, "Üniversite Sanayi İşbirliği Anket Projesi ", ATSO, 1990 Antalya
- 2) ÜSTÜNER Işık Şifa, " Konaklama İşletmelerinde Bilgisayar Merkezleri ", Turizm Yıllığı 1991, TÜRKİYE KALKINMA BANKASI.

- 3) BRAHAM Bruce, " Computer Systems in the Hotel and Catering Industry ", CASSELL, London, 1988.
- 4) Antalya Turizm Envanteri, Antalya Valiliği İl Özel İdaresi 1995.
- 5) BİLGEN Semih, " Konuşların Bilgisayar Kullanımında Karşılaştıkları Güçlükler için Bir Kılavuz ", Kitap, Türkiye Bilişim Demeği Yayını, ANKARA 1992.

ŞEKİL. 6: Bilgisayar kullanan personelin eğitim durumu



Antalya ve yöresindeki konaklama işletmeleri bilgisayar kullanımını yakından izlese bile, bunun bilgisayar kullanma başarım düzeyinin yeterli olduğundan söz edilemez.