



Geliş / Received: 25 Nisan 2021 / April 25, 2021 - Kabul / Accepted: 29 Eylül 2021 / September 29, 2021

Yayın / Published: 31 Aralık 2021 / December 31, 2021

Makalenin Türü: Type of article (Araştırma / Research)

To Cite This Article: Bilici, N., & Baykal, M. (2021). Erzurum'da Otellerin Bilgi Teknolojileri Kullanım Durumlarının Tespiti. Journal of Silk Road Tourism Researches, 1(1), 41-50



ERZURUM'DA OTELLERİN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIM DURUMLARININ TESPİTİ

DETERMINING THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES OF HOTELS IN ERZURUM

Nilgün BİLİCİ*

Mikdat BAYKAL**

Özet

Teknoloji ve iletişimin en üst seviyesine ulaşıldığı düşünülen günümüzde dijitalleşme rekabet üstünlüğü sağlayıcı etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışmada Erzurum'da bulunan Turizm İşletme Belgeli otellerin sahip olduğu bilgi teknolojilerini tespit etmek amaçlanmaktadır. Ayrıca dijital ortamdaki varlıklarının ne boyutta olduğu hakkında bilgi edinilmesi amaçlanmaktadır. Güvenilirlik testleri daha önce yapılmış olan anket evrenin tamamına uygulanarak gerekli veri toplanmıştır. Verilerin değerlendirilmesi sonucu Erzurum'daki turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin bütün olarak düşünüldüğünde yeterli alt yapıya sahip olmadığı tespit edilmiştir. Elektronik ticaret piyasasında kendine ait bir endüstri oluşturan turizm artık E-turizm kimliğini edinmiştir. Çalışmada e-ticaret ve e-turizm hakkında bilgi verildikten sonra Erzurum ilindeki Turizm İşletme Belgeli otellerin dijitalleşmede nerede olduğunu belirleyecek sonuçlar değerlendirilip çeşitli öneriler sunulacaktır.

41

Anahtar Kelimeler: E-ticaret, e-turizm, dijitalleşme, Erzurum

Abstract

Today, which is thought to have reached the highest level of technology and communication, digitalization emerges as a factor that provides competitive advantage. In the study, it is aimed to determine the information technologies of the hotels with Tourism Operation Certificate in Erzurum. In addition, it is aimed to obtain information about the size of their assets in the digital environment. Reliability tests were applied to the entire population of the questionnaire, which was done before, and necessary data were collected. As a result of the evaluation of the data, it has been determined that the certified accommodation establishments in Erzurum do not have sufficient infrastructure when considered as a whole. Tourism, which has created an industry of its own in the electronic commerce market, has now acquired the identity of E-tourism. In the study, after giving information about e-commerce and e-tourism, the results that will determine where the hotels with Tourism Operation Certificate in Erzurum are in digitalization will be evaluated.

Keywords: E-commerce, e-tourism, digitalization, Erzurum.

* Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, nbilici@atauni.edu.tr , ORCID No: 0000-0001-8318-7250

** Doktora Öğrencisi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik ABD mikdatbaykal@gmail.com , ORCID No: 0000-0003-1501-8695

Bu makale araştırma ve yayın etiğine uygun hazırlanmış ve intihal incelemesinden geçirilmiştir.

GİRİŞ

Turizm sektörü de diğer hizmet sektörü paydaşları gibi katlanılan kompleks bir üretim aşaması sonucu ortaya koyabileceği maddi bir nesne olmadığı için alıcıya ulaşımda ve satış yapmada ileri teknikler kullanmak zorundadır. İşte tam bu noktada 1990'ların ortasında itibaren hayatımıza giren ve hızı bazen üreticisinin bile planlayamadığı bir şekilde gelişen iletişim araçları ve otomasyon sistemleri turizm sektörü için hem pazarlama hem de hizmetin sunuş aşamasında en önemli etken haline gelmiştir.

Turistlerin seyahat acentesi ya da doğrudan konaklama işletmelerine giderek yaptığı rezervasyon veya bilgi edinme işlemini teknolojiye gelişmeler sayesinde artık oturduğu yerden çözümlenebileceği konular arasına girmiştir. Ortaya çıkan bu anlayış değişikliği elektronik ticaretin turizm hizmeti sunanların müşteri edinmede, kayıt sistemlerinde, müşteri ilişkilerinde hatta yönetim sistemlerinde önemli değişiklikleri beraberinde getirmiştir.

Birbirlerine entegre bilgisayarların bağlı olduğu otomasyon sistemleri, işletme içi koordinasyon, veri dağıtım ve toplama merkezi olarak işlev görmektedir. Bunu küresel boyuttaki şekli olan internet ağları ile üreticiler, tüketiciler ve tedarikçiler faaliyetlerinin büyük bir kısmını elektronik ortamda gerçekleştirmektedirler. Turizm sektörü bu faaliyet alanını en aktif şekilde kullanan endüstrilerden biridir. Elektronik ticaret turizm sektörünü bütün aşamalarında kendini göstermektedir. Örneğin misafir ile ilk karşılaşma yeri olan otel ve destinasyonun tanıtımı, seyahat acenteleri ve tur operatörlerinin hazırladığı paket turların tanıtımı, rezervasyon ve satış, ön ödeme ve kayıt, yönlendirme ve karşılama, müşteri kayıt havuzu oluşturma, ödeme ve faturalandırma, geri bildirim alma ve değerlendirme, bilgileri planlamada kullanma ve üçüncü kişilerle paylaşabilme kolaylığı gibi bütün alanlarda kullanılmaktadır.

Elektronik ticaretin getirdiği yeniliklere ayak uyduramayan gelenekçi kuruluşlar yani teknolojiyi temel bileşenlerinden biri haline dönüştüremeyen işletmeler ne kadar köklü olursa olsun devamlılıkları risk altında olacaktır.

Bu çalışmada da Erzurum'da bulunan turizm işletme belgeli otellerin sahip olduğu otomasyon sistemleri ve elektronik ticaretin neresinde bulduklarını tespit etmek amaçlanmaktadır. Ayrıca sonuçları değerlendirerek çeşitli önerilerde bulunulacaktır.

1. ELEKTRONİK TİCARET

Elektronik ticaret, satıcı, alıcı ve küreselleşen dünyanın ayrı noktalarındaki tedarikçilerin bir araya geldiği ve bir ağ yardımıyla birbirlerine bağlı bilgisayarlar vasıtasıyla yapılan ticarettir (Oğuztürk ve Alparslan, 2011). Ticaretin gerçekleşmesi için öncelikle ihtiyaç duyulan bağların ilk ortaya çıkışı 1960'lı yıllarda Amerika'da bir savaş anında askeri iletişim sağlamak amacıyla ve herhangi bir bilgisayar devre dışı kaldığı durumda diğer bilgisayarların bilgiye ulaşımı kesilmemesi için kurulmuştur. Zaman içinde bu ağlara başka bilgisayarında eklenmesiyle genişleyen bu iletişim ağı şuan dünyanın çeşitli bölgelerinde (We Are Social ve Hootsuite (2019) verilerine göre) 4.02 milyar kişilik bir kullanıcıya sahip portal oluşturmuştur. Büyümesi her yıl katlanarak artan bu kullanıcılar artık ihtiyaçlarını da bu ağ üzerinden karşılamaktadırlar.

1990'lı yıllarda kişisel bilgisayarların ve mobil telefonların hızla yaygınlaşması ile elektronik ticarete artmaya başladı. Matbaanın gelişiminden sonra en önemli yenilik (Hoffman, 2000) olarak görülen internet artık sadece bilgi alışverişi ya da haberleşme aracı olarak kullanılmıyor. Her türlü ihtiyaçlarını karşıladığı dış dünyaya açılan penceresi olarak kabul ediyor.

OECD'nin 1997 yılında yaptığı tanıma göre elektronik ticaret; açık veya kapalı ağlar üzerinden sayısal veriye dönüştürülmüş metin, ses, video görüntülerin işlenmesi ve iletilmesine dayanan, hem kuruluşları hem de bireyleri ilgilendiren, ticari etkinliklere ait her türlü işlemin yapılmasıdır (Özdemir, 2000).

1996 yılında Japonya Elektronik Ticaret Merkezi (ECOM) "bilgisayar ağları kullanılarak gerçekleştirilen ürün tasarımı, ürün üretilmesi, tanıtımının gerçekleştirilmesi, yapılan muameleler ve hesap ödeme gibi tüm faaliyetleri kapsayan elektronik ortam" olarak tanımlamıştır (Uygur, 2010). Yine Uygur'a göre e-ticaretin kapsadığı faaliyetleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

- Ürün veya hizmet alışverişi öncesi firmaların dijital sahada bilgi sağlaması ve aynı hedeflere yönelik araştırma yapılması,

- Alıcının satıcıya yapacağı ödeme işlemini aşamalarını belirlemek için dijital ortamda buluşmayı sağlaması,
- Taahhüdün yerine getirilmesi, mal veya hizmetin müşteriye teslim edilmesi,
- Elektronik ortamda gerçekleştirilecek ticaretin başarısı ile doğru orantıda müşteri memnuniyeti odaklı bakım ve hizmetlerin temin edilebilmesi için gerekli alt yapının hazırlanması.

2. TURİZMDE ELEKTRONİK TİCARET

Bilişim ve teknolojinin gelişmesine paralel olarak turizm sektörü de bütün gelişmeleri takip edip çıkan her teknolojiyi hemen benimsemekte ve bünyesine alarak sitelerini geliştirmektedir. Turizm sektöründe tüm işletme fonksiyonlarının elektronik ortamda gerçekleştirilmesini e-turizm olarak tanımlayabiliriz. E-turizm, turizm sektörünün işleyişini değiştirmekte ve diğer sektörlerle oranla daha dinamik bir yapıya sahip olmasını sağlamaktadır (Tutar vd., 2007).

E-turizm dinamiği, Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin gelişimi ile yakından ilgilidir. Geçmişte havayolları, rezervasyonları bir kart sistemiyle manuel olarak yönetiyordu ve oteller, stokları duvarlarda yayınlanan renkli bantlar üzerinden takip ediyordu. İlk elektronik genel amaçlı bilgisayar olan ENIAC, 1946'da ortaya çıktığı anda, havayolları benimseme dalgasını başlattı: American Airlines, aynı yıl ilk otomatik rezervasyon sistemini kurdu. Diğer havayolları ve otel zincirleri, 1960'larda ve 1970'lerde bilgisayar rezervasyon sistemleri inşa etmek için BİT'i kullanmaya başladı. 1980'lerde, bu tür havayolu ve otel sistemleri küresel dağıtım sistemlerinde birleşerek seyahat acentelerinin birden fazla hizmet rezervasyonu yaptırılmalarına izin verdi (Pan, 2015).

Kısa bir sürede turizm sektörüne entegre olmayı başaran internet işletmelerin kendini tanıtabileceği, pazarlama yapabileceği ve değer sayılabacağı web sayfaları oluşturabilmektedir. İşletmeler bu web sayfaları sayesinde doğrudan satıştan tur operatörlerine satışa kadar birçok işlemi gerçekleştirmektedir.

İşletmelerin hazırladığı web sitelerinin kullanıcılara sağlayacağı belli başlı faydaları dört ana başlık altında incelemektedir. Bu başlıklardan ilki olan "ayrıntılı bilgi edinme" faydası, tatil planı yapan turistlerin web siteleri aracılığıyla istediği destinasyon hakkında detaylı bilgilere ulaşabilmelerini sağlamaktadır. Öte yandan bu bilgiler genellikle işitsel ve görsel zenginliğe de sahip olan aktif, güncel ve hareketli bilgilerdir. İkinci olarak "aracılara olan bağımlılığı azaltma" faydasıyla, turistlerin tur operatörleri ve seyahat acenteleri tarafından hazırlanan broşürlere ihtiyaç duymadan, daha ayrıntılı, güncel, görsel ve işitsel bilgilere kolaylıkla ulaşabilmesi sağlanmaktadır. "Alternatifleri karşılaştırma" faydası, tatil planı yapan bireylerin, birçok alternatifi az bir emek harcayarak karşılaştırmalı şekilde incelemesine olanak tanınmasıyla ve son olarak da "doğrudan rezervasyon ve ödeme yapma" faydası, tüketicilerin buldukları yerden kredi ve banka kartları aracılığıyla ödeme yapmasına imkan tanınması sebebiyle hem tüketici hem de turizm işletmeleri için fayda sağlamaktadır (Çiçek vd., 2013).

İşletmelerde kendi içerisinde işlemlerini hızlandırmak ve bilgi akışını sağlayıp kompleks bir yapıdaki otel işlerini koordine edebilmek için çeşitli otomasyonlar kullanılmaktadır. Kendine bağlı birçok bilgisayardan veri alan ve bunları bilgiye dönüştürüp yine bağlı olan bilgisayar kullanıcılarına sunan bu otomasyon sistemleri işletme kapasitesine bağlı olarak çeşitli büyüklüklere sahiptir. Ulusal ve uluslararası birçok üreticisi olan bu hazır yazılım programları önemli katma değere sahip, getirisi yüksek ticari bir faaliyettir.

Çalışmamızda uluslararası en çok kabul görmüş ve aktif kullanılan otel yönetim sistemleri ve ulusal çapta kullanılan yerel yazılımlar hakkında bilgi verilecektir. Ayrıca bölgedeki küçük kapasiteli ve herhangi bir otel yönetim sistemi bulunmayan işletmelerin kullandığı, gelen misafirin bilgilerinin kaydedilip Emniyet Genel Müdürlüğüne gönderildiği Kimlik Bildirim Sistemi (KBS) hakkında bilgi verilecektir.

3. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE KULLANILAN OTOMASYON SİSTEMLERİ

Otellerin kapasite ve bütçelerini göz önünde tutarak tercih ettikleri ulusal ve uluslararası bazı otomasyon sistemleri aşağıda açıklanmaktadır.

3.1. Fidelio

Fidelio otomasyon sistemi iki modülden oluşmaktadır. Birinci modül şehir otelleri için otomasyon programı, ikinci modül ise sayfiye oteller için otomasyon programıdır. F&B ve SPA için de ayrıca bir otomasyon programı hizmeti sunmaktadır. Fidelio programının ana ekranının da Rezervasyon İşlemleri Menüsü Frontdesk İşlemleri

Menüsü, Cashiering Menüsü, Rooms Management menüsü ve Miscellaneous Menüsü bulunmaktadır ([Gökdeniz ve Dinç, 2009](#)).

3.2. Rmos

1989 yılında ulusal turizm sektörümüzün ihtiyacı olan bilgi sistemlerini kurmak ve bu konudaki program ihtiyaçlarını gidermek amacı ile kurulmuştur. Kurulduğu günden bu yana turizm alanında Rmos For Windows Full Otelcilik Otomasyonu başta olmak üzere Order Taker ve Operasyon, Devre Mülk Devre Tatil programlarını Pos Sistemi ve toplamda 12 farklı yazılımı geliştirerek hizmete sunmuştur. Hazırlanan tüm programlar teknolojik işlevsel ve anlaşılır olarak dizayn edilmiştir. RMOS otelcilik sistem otomasyonu ve tüm RMOS sistemleri tüm birimleri entegre çalışan sistemlerdir. Bu özellik mevcut diğer (ithal edilenler dahil) programlardan daha ekonomik ve işlevsel olmasını sağlamaktadır([URL 4](#)).

3.3. Sispar

Bu otomasyon programı iki ana modülden oluşmaktadır. Programın Modül 1 içeriği şöyledir; Otel Bilgileri Bölümü: Gelecek, gidecek, gelen, giden ve eski misafirlerin bilgilerinin ve genel otel bilgilerinin bulunduğu bölümdür. Rezervasyon İşlemleri Bölümü: Rezervasyon işlemlerinin yapıldığı bölümdür. Check-in Bölümü: Check-in, check-out işlemlerinin yapıldığı bölümdür. Önkaşa İşlemleri Bölümü: Oda hesapları, hâsılat raporları, folyo gibi işlemlerin yapıldığı bölüm. Assing Bölümü: Kullanıcı giriş ve ayarları, yazıcı tanımlama gibi teknik işler bölümü. Housekeeping (Kat Hizmetleri) Bölümü: Oda durumlarının değiştirildiği bölümdür ([Zengin, Bozkurt, 2016](#)).

3.4. Sentez

Sentez önbüro otomasyon sistemi ile rezervasyondan faturalamaya kadar tüm konuk ağırlama sürecinin takip edildiği, her türlü konaklama tesisinin çalışma tarzına uyum sağlayan çok kullanıcı bir yönetim sistemidir. Değişik rezervasyon şekilleri (münferit, grup, acente, firma v.b.) tanımlanabilmektedir. Farklı rezervasyon tiplerini (opsiyon, kesin, iptal, waitlist, turnaway) takip edilebilmektedir ([Zengin ve Bozkurt, 2016](#)).

3.5. Homacs (Phoenix)

Homacs Hotel Otomasyon Sistemlerinin güncel sürümü olan Phoenix versiyonu, beş yıldır aktif kullanımdadır. Sürekli güncellenen ve her türlü ihtiyacınıza yanıt verebilen komple bir otomasyon çözümüdür. Butik otellerden, üst segment zincir otellerinize kadar, tüm turizm işletmelerinizde rahatlıkla kullanılabilir. Her türlü donanım ve yazılım entegrasyonlarına izin verir. Kullanımı kolay olan arayüzü ile esnek çalışma imkânı sunan, daha önceki tüm Homacs özelliklerini bünyesinde barındırır ([Zengin ve Bozkurt, 2016](#)).

3.6. Elektra

Elektra Otel Otomasyonu, turizm ve konaklama sektöründe hizmet veren tesislerin tüm operasyonlarını, elektronik ortamda takip edebilecekleri kapsamda modüllere sahiptir. Elektra Otel Otomasyon Programı modüler yapıda tasarlandığından her işletme kendi ihtiyacına göre modüllerden seçim yaparak istediğini kullanılabilir ([Zengin ve Bozkurt, 2016](#)).

3.7. Akınsoft (Wolwoks)

Tüm otel, motel ve pansiyonlara hitap etmektedir. Rezervasyon, oda kayıt, odanın durumu, müşteri hareketleri, muhasebe, e-fatura, personel hareketleri ve bakiyeler listesi, otelde kalanlar ve ayrılanlar listesini alabilecek modüllerden oluşmaktadır ([URL1](#)).

3.8. Kimlik Bildirim Sistemi (KBS)

Kimlik bildirim sistemi 1774 sayılı kanun kapsamında otel, motel, günübirlik ev, apart ve benzeri konaklama tesislerinin gelen misafirlerini ve çalışanlarını internet üzerinden anlık olarak bildirmelerini sağlayan online bir hizmettir ([URL 2](#)). 18.04.2017 tarihinde kullanıma açılan bu sisteme özel bir şifre, kullanıcı adı ile sadece önceden tanımlanmış statik IP adreslerinden girilebilmektedir. Daha da açık ifade ile kbs.egm.gov.tr adresine herhangi bir bilgisayarın internet bağlantısı ile girilmesi mümkün değildir. Emniyet sistemi tarafından tanımlanmış bağlantınızın onaylanması sonrasında kullanabileceğiniz sistem kullanıcı adı şifre olsa dahi yetkisiz kişi ve bağlantıların girişine kısıtlanmıştır ([URL 2](#)).

4. AMAÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın amacı Erzurum'da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinin uluslararası standartlara sahip otel işletim programlarının hangisini kullandıklarını tespit etmek. Ayrıca internet üzerinden satışlarının olup olmadığı ve bu satışların hangi kanallar üzerinden yapıldığını belirlemektedir. Daha önce Erzurum'da bulunan otellerde kullanılan bilgi teknolojileri hakkında herhangi bir çalışma olması araştırmanın önemini artırmaktadır.

Çalışmanın veri kaynağı olarak Filiz Tutar, Meral Kocabay ve Nurcan Kılınc'ın 2007 yılında yayımlanan 'Turizm Sektöründe E-ticaret Uygulamaları: Nevşehir Örneği' isimli makalelerinden çıkarılan anketten faydalanılmıştır. Ankette otel bölümlerinde kullanılan otomasyon sistemleri, işletme otomasyonu en son yenilenme süresi, işletmeye ait web sitesi olup olmadığı ve elektronik rezervasyon alış şekli ilgili sorular bulunmaktadır.

5. BULGULAR

Anket, çalışmanın evreni olan Erzurum'daki Turizm İşletme Belgeli 14 otel işletmesinde 2019 yılının ocak ve şubat aylarında konuya hakim yöneticilerine uygulanmıştır. Ana kütlenin ulaşılabilirliği sayesinde anket evrenin tamamına uygulandığı için genel geçerliliği ifade ettiği söylenebilir. Bunun yanı sıra departman amirlerinden konu ile ilgili görüş alınmıştır. Böylelikle doğrudan yetkililerden alınan bilgi ile bu işletmedeki eksiklikler hakkında tespitler sağlanmaya çalışılmıştır.

Toplana veriler değerlendirilerek otelin genelinde ve departmanlarında kullanılan otomasyon programlarının konaklama işletmelerinin ihtiyaç ve kapsamına göre seçtiği belirlenmiştir. Genellikle paket olarak satın alınılan bu programların otellere göre dağılımı aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 1. İşletmelerde Kullanılan Otel Yönetim Programları

	Otel Yönetim Program Adı					TOPLAM
	Opera	RMOS	SİSPAR	AKINSOFT	Yok	
5 Yıldız	2	0	0	0	0	2
4 Yıldız	2	1	0	0	0	3
3 Yıldız	0	0	1	2	3	6
Diğer	0	0	0	0	3	3
TOPLAM	4	1	1	2	6	14

Tablo 1'de görüldüğü gibi 5 yıldızlı otellerin her 2'sinde de 4 ve 5 yıldızlı otellerde Opera adlı programı kullanılmaktadır. 4 yıldızlı otellerin 2'sinde Opera 1'inde RMOS isimli program kullanılmaktadır. 3 yıldızlıların 1'i SİSPAR, 2'si AKINSOFT, 3'ünün de herhangi bir otel yönetim programı yoktur. Diğer dediğimiz özel statü sahibi (butik otel gibi) turizm işletmeleri 3 otel ise herhangi bir otel yönetim programı kullanmamaktadır. Buda otellerin %57'sinin herhangi bir otel yönetim programı kullandığını gösterir.

Tablo 2. İşletmelerde Kullanılan Önbüro Otomasyonları

	Önbüro Otomasyon Kullanımı ve Adı					TOPLAM
	Opera	RMOS	SİSPAR	AKINSOFT	KBS	
5 Yıldız	2	0	0	0	0	2
4 Yıldız	2	1	0	0	0	3
3 Yıldız	0	0	1	2	3	6
Diğer	0	0	0	0	3	3
TOPLAM	4	1	1	3	5	14

Otele gelen misafirlerin kayıtlarının yapıldığı, bu kayıtların depolandığı, hesaplarının girildiği ve istenildiği zaman döküm haline getirebilen, faturalandırma yapabilen, işletmelerin planlamalarında veri sunabilen ve üçüncü kişilere bilgi olarak çıktı veren programlardır. Tablo 2’de görüldüğü gibi 4 ve 5 yıldızlı otellerin 4’ü Opera’yı 1’i RMOS’u kullanmaktadır. 3 yıldızlıların 1’i SİSPAR ikisi AKINSOFT, 3’ü ve diğer otellerde devletin 2017 de zorunlu kıldığı Kimlik Bildirim Sistemini (KBS) kullanmaktadır.

Tablo 3. İşletmelerde Kullanılan Yiyecek İçecek Otomasyonları

	Yiyecek İçecek Otomasyon Kullanımı ve Adı					TOPLAM
	Opera	SİSPAR	AKINSOFT	MİCROS	Yok	
5 Yıldız	1	0	0	1	0	2
4 Yıldız	1	0	0	2	0	3
3 Yıldız	0	1	2	0	3	6
Diğer	0	0	0	0	3	3
TOPLAM	2	1	2	3	6	14

Otellerin misafirlerine konaklama haricinde sunduğu en önemli hizmet olan yiyecek içecek departmanında kullanılan otomasyon programlar Tablo 3’de görülmektedir. Tabloya göre 4 ve 5 yıldızlı otellerin 1’er tanesi Opera, 5 yıldızlının diğeri ve 4 yıldızlı otellerin 2’si Opera programının yiyecek içecek bölümlerinde kullanılan paket programı olan MICROS kullanmaktadır. 3 yıldızlı otellerin 1’inde SİSPAR, 2’sinde AKINSOFT kullanılırken 3’ünde ve diğer otel işletmelerinde yiyecek içecek bölümünde herhangi bir otomasyon sistemi kullanılmamaktadır.

Tablo 4. İşletmelerde Kullanılan Kat Hizmetleri Otomasyonları

	Kat Hizmetleri Otomasyon Kullanımı ve Adı					TOPLAM
	Opera	RMOS	SİSPAR	AKINSOFT	Yok	
5 Yıldız	2	0	0	0	0	2
4 Yıldız	2	1	0	0	0	3
3 Yıldız	0	0	1	2	3	6
Diğer	0	0	0	0	3	3
TOPLAM	4	1	1	2	6	14

Tablo 4’te görüldüğü gibi 5 yıldızlı otellerin 2’si de Opera kullanmaktadır. 4 yıldızlı otellerin 2’si Opera 1’i RMOS kullanmaktadır. 3 yıldızlı otellerin 2’si AKINSOFT, 1’i SİSPAR kullanırken 3’ünün ve yıldız bulunmayan fakat turizm işletme belgesi bulunan 3 otelin tamamı herhangi bir kat hizmetleri otomasyon sistemi kullanmamaktadırlar.

Tablo 5. İşletmelerde Kullanılan Otomasyonların En Son Yenilenme Süresi

	İşletme Otomasyonu En Son Yenilenme				TOPLAM
	1-5 Yıl	5-10 Yıl	10-15 Yıl	15 ve Üzeri Yıl	
5 Yıldız	0	2	0	0	2
4 Yıldız	1	0	1	1	3
3 Yıldız	2	0	0	4	6
Diğer	0	1	0	2	3
TOPLAM	3	3	1	7	14

İşletmelerin kullandıkları otomasyon sistemlerinin güncelliğini ortaya konulduğu tablo 5'e göre, 5 yıldızlı oteller beş ve on yıl arası bir süre önce, 4 yıldızlıların birisi bir yıllık, biri 10-15 yıl arası, diğeri ise 15 ve üzeri bir yıl önce yenilenmiştir. 3 yıldızlı otellerin 2'si 1-5 yıllık, dördü ise 15 yıl ve üzeri bir sistem kullanmaktadır. Diğer otellerde 1'i 5-10 yıllık diğeri 2'si 15 yıl ve üzeri bir süre önce kurulmuştur. Burada belirtilen diğeri otellerin tamamı ve 3' yıldızlı otellerin 3'ü işletmenin önbüro bölümünde kullanılan Kimlik Belirleme Sistemini göz önünde bulundurularak değerlendirilmeye alınmıştır.

Tablo 6. İşletmelerde Kendilerine Ait Web Sitesi Varlığı

	İşletmeye Ait Web Sitesi Var Mı?	
	Evet	Hayır
5 Yıldız	2	0
4 Yıldız	3	0
3 Yıldız	6	0
Diğeri	2	1
TOPLAM	13	1

Tablo 6'ya göre çalışmaya konu olan otel işletmelerinin diğeri oteller dediğimiz kısımda yer alan biri hariç tamamının kendine ait bir web sitesi bulunmaktadır.

Tablo 7. İşletmenin Elektronik Rezervasyon Alış Şekli

	Elektronik Rezervasyon Alış Şekli		TOPLAM
	Aracı Kuruluş Vasıtasıyla	Kendi Sitesi ve Aracı Kuruluş Vasıtasıyla	
5 Yıldız	0	2	2
4 Yıldız	0	3	3
3 Yıldız	4	2	6
Diğeri	1	2	3
TOPLAM	5	9	14

Tablo 7'ye göre 4 ve 5 yıldızlıların tamamı, 3 yıldızlı ve diğeri otellerin ikişer tanesi kendi web sitesi ve aracı bir kuruluş vasıtasıyla elektronik rezervasyon almaktadır. 3 yıldızlı otellerin dördü ve diğeri otellerin biri sadece aracı kuruluş vasıtasıyla elektronik rezervasyon almaktadır.

6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kullanılan programların tercih sebebi incelendiğinde otelin büyüklüğü, ihtiyacı karşılayabilmesi ve en önemlisi de işletmeye getireceği mali yük belirleyici faktör olmuştur. Ayrıca otelin tüm departmanları koordineli bir şekilde çalışan bu programın işlevini sağlayacak gerekli alt yapı eksikliği de 4 ve 5 yıldızlı otellere göre daha küçük kapasiteli otellerde otel yönetim programı kullanılmama sebepleri arasındadır. Genellikle aile işletmeleri olarak çalışan bu düşük kapasiteli 3 yıldızlı ve diğeri otel işletmeleri bu programları kullanabilecek kalifiyeli personele sahip olmadıkları veya mevcut personele gerekli eğitimi sağlayamadıkları için programları kullanmayı tercih etmemektedirler.

Herhangi bir otel yönetim programına sahip olmayan otellerin sadece önbüro otomasyon programları da olması programın işlevselliğini azalttığı görülmektedir. Fakat müşteri bilgi havuzu oluşturmada yardımcı olacak böyle bir sistemin yokluğu işletmeye dezavantaj olarak karşısına çıkacaktır. Otomasyon programı yerine KBS kullanan oteller bu programı sadece gece yarısından sonra gönderilmesi kanunen zorunlu kılınan müşteri kimlik bilgilerini

emniyete iletmek için kullanmaktadır. Ayrıca fatura işlemlerini basit ve otomasyonlara göre çok ucuz olan muhasebe programlarıyla çözmektedirler. Ancak müşteri tekrarlı gelimlerinde işletmede çalışan önbüro personelinin hatırlama yeteneği kadar misafir hakkında bilgiye sahip olunacaktır. Çoğu işlemi eski usul olan not kâğıdı yöntemiyle çözmeye çalışılmaktadır.

Yiyecek içecek bölümündeki müşteri hesaplarının tutulduğu ve önbüroda bulunan müşteri ana hesabına aktarılabilen bu programlar ayrıca maliyet kontrol, ürün akış şeması, fiyatlandırma gibi konularda işletmeye ve yönetime katkı sağlar. İşletmenin ihtiyaç duyacağı malzeme belirlenmesinden ortaya koyulan bir ürünün maliyetini göstermesine kadar birçok işlev yapan bu program yokluğunda işletme kayıp kaçak kontrolünü sağlamakta problemlerle karşılaşılacaktır. Ayrıca müşterinin otelden ayrılışında ödeyeceği toplam hesabı belirlemede kullanılacak verilerin geç ulaşmasına sebep olacaktır. Küçük ölçekli işletmelerin genellikle oda kahvaltı çalıştıkları ve müşterilerine sadece fiyatlarına dahil sundukları kahvaltı servisi için böyle bir sisteme ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir. Sadece kahvaltı servisi veren bu tür işletmeler az ve belirli bir donanıma sahip olmayan personel ile işlerini yürüte bilmektedir.

Kat hizmetleri bölümünün sorumluluk alanın en önemli kısmını oluşturan oda temizlik ve bakım-onarım bilgilerinin girilerek özellikle önbüro departmanının ve diğer bölümlerin bilgilendirildiği sistemdir. Otel yönetim programına bağlı çalışan sistem temiz ve kirli odaları, bakıma alınmış odaların anlık görülmesini sağlamaktadır. Otomasyonun bulunduğu işletmelerde kat hizmetleri görevlilerinin temizlik yaptığı oda bilgisini amirlerine bildirir. Sorumlu amir bu bilgileri sisteme girer ve diğer ihtiyaç duyan herkesin rahatlıkla ulaşmasını sağlar. Çalışmamızda uygulama yaptığımız otellerin sekiz tanesinde işlem bu şekilde ilerlerken, %42'lik kısmı olan altı otelde ise tamamen manuel sistemle temizlenen oda bilgisi resepsiyona bildirilmektedir. Resepsyonist bu bilgiyi çarşaf kayıt çizelgesine ekleyerek gelen misafire uygun odayı sunmaya çalışır. Buda bilginin yavaş yayılmasına işlerin aksamasına ya da hizmetin gecikmesine sebep olacaktır.

Geneline bakıldığında otellerin üç tanesi 1-5 yıllık bir süre içinde yenilenmiştir. 5 yıldızlı otelleri otomasyon sistemleri güncel sayılabilecek durumdadır. Yüksek maliyetlere sahip olan bu güncelleme işlemi otellerin sahip olduğu sistemin yetersiz kaldığı düşünüldüğü zaman tercih edilir. Çalışmadaki otellerin çoğu kurulma aşamasında işletmede alt yapısını oluşturdukları otomasyon sistemini kullanmaktadır. Sonradan yenileme yapan işletmeler 5 yıldızlı otellerden biri ve dört yıldızlı otellerin biri olarak tespit edilmiştir. Diğerlerinin tamamı kuruluştan itibaren aynı programı kullanmaktadır. Yenilenmeye giden 4 yıldızlı otel günümüzün en çok tercih edilen Opera yerine ihtiyacını karşılayacağını düşündüğü RMOS adlı programı tercih etmiştir. Yenilenmeye giden 5 yıldızlı otel ise Fidelio'nun alt modelinden en üst modeli olan Opera serisine geçmiştir.

Neredeyse tamamı bir web sitesine sahip olduğunu söylese de bu siteleri işlevsellik noktasında tam olarak kullanılmamaktadır. Basit bir web tasarımı ile otelin sadece birkaç resmi ve basit iletişim bilgileri bulunmaktadır. İçeriklerine bakıldığında kendine ait maliyetler oluşturan, birçok işlevi içerisinde barındıran genellikle yüksek kapasiteli dört ve beş yıldızlı otellerin kendilerine ait web siteleri bulunmaktadır.

Kendilerine ait web sitesi bulunmasına rağmen üç yıldızlı ve yıldızlı bulunmayan otellerin bazıları bu siteler vasıtasıyla rezervasyon almamaktadırlar. Kendi web siteleri ile rezervasyon alan işletmeler gelecek olan misafirin kişisel ve iletişim bilgilerini web sitesine girmesiyle rezervasyon sürecini başlatmaktadır. Misafirin bilgilerini satış ve rezervasyon kısmında sorumlu kişilere ulaşması ve uygun yer bulunup onaylanması ile devam eder. Tarafların tarih, oda tipi, konaklama şekli ve özel istekler noktasında anlaşmasıyla bütün bu bilgiler otel yönetim programına girilerek misafir geliş tarihine kadar bekletilir.

Türkiye'de 59,9 milyar TL kapasiteli e-ticaret pastasında 22,9 milyar TL'lik ([URL 3](#)) tatil ve seyahat harcamalarının içinden payını almak isteyen işletmeler kendilerini bu konuda geliştirmeye özen göstermelidir. Bu işletmeler Türkiye'deki e-ticaretin %38'lik kısmında yer alan, 95 site ile hizmet veren, tatil ve seyahat hizmeti sağlayıcılar ile yaptığı ticarete önem vermelidir. B2B (Business to Business) dediğimiz iki tarafında satıcı niteliği olan bu ticaret toptan ve ön satış imkânı sunmaktadır. Bu ilişki oteller, tur operatörleri, seyahat acenteleri ve turizmle ilgili diğer işletmelerin birbirleriyle yaptıkları elektronik ticareti kapsar. Ülkedeki dijital ortamda bulunan bu kadar temsilci ile iyi ilişkiler kurabileceğimiz alt yapıya sahip olmamız gerekmektedir. Bunu sağlamanın yolu ise bölgedeki otellerin dijital ortamdaki yüzleri olan web sayfalarına daha çok önem vermeleridir.

Teknoloji ve dijitalleşmedeki gelişmeler, bilişim çağına dönüşen günümüzde ticaretin çoğunun bu ortama taşınmasına sebep olmuştur. Geçmiş çok eskilere dayansa bile herhangi bir işletme artık hangi sektörde olursa

olsun yoğun rekabet ortamında tutunabilmek için bir şekilde dijitalleşme yoluna gitmek zorunda kalacaktır. Dijitalleşmeye ayak uyduramayan 178 yıllık Thomas Cook gibi dünyanın en büyük seyahat şirketlerinin bile sonu gelmektedir. Günümüzde yeni yeni ortaya çıkan işletmeler doğrudan bu dijital ortamda dünyaya gelmektedir. Öyle ki önümüzdeki on ya da on beş yıllık bir süre içinde bu dijitalleşme kelimesi belki de ortadan kalkacak çünkü dijital olmayan yada dijital ortamda ulaşılmayan hiçbir şey kalmadığı görülebilir.

İşletmelere dijitalleşmenin önemini gösterecek çalışmalar yapılmalıdır. Bu işlemi kamu ve özel sektör iş birliği içinde yapılmalıdır. Gerek eğitim semineri gerek bilgilendirme toplantıları ile bölgedeki otel yöneticileri veya sahiplerine konunun önemi anlatılıp getireceği faydalar hakkında bilgi verilebilir. İşletmelerdeki özellikle büyük ölçeklilerdeki en önemli şikâyet olan bu sistemleri kullanacak eğitimli ve kalifiyeli elaman ihtiyacını karşılamak için KUDAKA'nın 2019 Mesleki Eğitimi Geliştirme Programından faydalanması sağlanabilir.

İşletmeler emek verimliliğini artıran maliyet tasarrufu sağlayan otelin tüm bölümlerini kapsayan otel yönetim programları turizm işletme belgeli tüm otellerde zorunlu hale getirilmeli ve bunun kontrolüne özen gösterilmelidir. Bu kapsamda otellere dijitalleşme puanları verilerek belirli periyotlarla resmi bir kurum sitesinde dijitalleşmede başarılı olan oteller kamuoyu ile paylaşılmalıdır. Ayrıca taşınabilir akıllı cihazlara entegre otomasyon sistemleri geliştirilerek üst düzey yöneticilerin istediği bilgiye istediği an ulaşması sağlanabilir.

Palandöken destinasyonunda yer alan 4 ve 5 yıldızlı otelleri otomasyonları günümüz şartlarına uygun olmasına rağmen şehir otellerinde otomasyon olanların ya eski ya da hiçbir otomasyonu bulunmamaktadır. Bu da şehir otellerinin birbirinin benzeri olmasına sebep olmaktadır. Bunu aşmanın yolu ise şehir merkezine onlara rakip olarak görebilecekleri iyi bir zincir otele bağlı şehir oteli açılmasını teşvik etmektir.

İşletmelerin dijital yüzü olan web sitelerine daha çok önem verilmelidir. Bu sitelere ekleyecek birkaç fonksiyon ile daha işlevsel hale getirilebilir. Ayrıca pazarlamadaki 7P'nin Physical Evidence (Fiziksel Olanak) maddesini kullanarak otele gelmeden ürün ve hizmetlerin teşhirini bu web sitelerinden yapılabilir. Bu web sitelerini bir geri bildirim aracı olarak kullanıp işletme değerlendirmesi sağlanabilir. Sitede gezinti kolaylığı ve sorulan sorulara hızlı bir şekilde cevap verilmesi işletmeyi e-ticarette öne geçirebilir.

49 **Ulusal ve uluslararası e-ticaret yapan seyahat acenteleri ve tur operatörleri ile ikili ilişkiler kurularak gerekirse temsilcileri düzenli periyotlarla bölgede ağırlanarak bölgenin hem reklamında hem de satışında daha etkin pazarlama uygulamalarını sağlanabilir.**

Çalışmamız daha önce bu konuda bölgede herhangi bir araştırmaya rastlanılmadığı için özgün olma niteliğine sahiptir. Dijitalleşme ve elektronik ticaretle ilgili yapılmış çalışmadaki anketlerden faydalanılarak çalışma farklı boyutlarla genişletilebilir. Daha sonra yapılacak otomasyon veya e-turizm ile alakalı böyle çalışmalara yol gösterici ve veri kaynağı olacağı düşünülmektedir.

Etik Kurul Onayı: 5237 sayılı Türk Ceza Kanunu Madde 90, Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı TR Dizin Etik Kurul Kriterleri ve Türkiye'nin taraf olduğu anlaşmalar gereğince insandan anket, mülakat, odak grup çalışması, deney vb. yollarla veri toplanmasını içeren çalışmalarda Etik Kurul Onay Belgesi alınması zorunludur. 2020 yılı öncesinden tamamlanmış çalışmalardan Etik Kurul Onay Belgesi istenmemektedir.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm aşamalarında etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumda Journal of Tourism Researches'in hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk yazarlara aittir.

Destek Bilgisi: Bu çalışmanın hazırlanması süresince herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: 1. yazar katkı oranı: %50, 2. yazar katkı oranı: %50

KAYNAKÇA

- Çiçek, E., Pala, U., & Özcan, S. (2013). Destinasyon Tercihinde Web Sitelerinin Önemi: Yerli Turistler Üzerine Bir Araştırma. *Sosyoteknik Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi*, 1-14.
- Gökdeniz, A., & Dinç, Y. (2009). Konaklama İşletmelerinde Otomasyon Sistemleri ve Örnek Önbüro Modülleri, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hoffman, D. (2000). The revolution will not be televised: Introduction to the special issue on Marketing Science and the Internet. *Marketing Science*, 1-3.
- Oğuztürk, B. v. (2011). E-Ticaret Stratejisinde Entelektüel . Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , 145 -168.
- Özdemir, F. (2000). Elektronik Ticaret 21. Yüzyılın Ticaretinin Yeni Arenası. İzmir: Ticaret Odası.
- Pan, B. (2015). E-Tourism. 11 08, 2019 tarihinde https://www.researchgate.net/publication/270273782_E-Tourism: <https://www.researchgate.net> adresinden alındı
- Tutar, F., Kocabay, M., & Kılınç, N. (2007). Turizm Sektöründe E-Ticaret Uygulamaları: Nevşehir Örneği. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 196-206.
- Uygur, E. (2010). E-Ticaret ve Türkiye'deki Durumu. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Zengin, B., & Bozkurt, E. (2016). Otomasyon Dersi Alan Turizm Öğrencilerinin Önbüro Otomasyon Programlarına Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 43-55.
- URL 1: Akınsoft Yazılım (1995). Akısoft Programı Hakkında Bilgi. Erişim Tarihi: 11.11.2019 https://www.akinsoft.com.tr/webeliza/download/kurumsal_kimlik.pdf?3
- URL 2: Emniyet Genel Müdürlüğü Asayiş Dairesi Başkanlığı, (1999). Kimlik Belirleme Sisteminin Açıklaması. Erişim Tarihi: 11.08.2019 <http://www.asayis.pol.tr/kmlkbldrmsstm>:
- URL 3: TÜRBİSAD Bilişim Sanayicileri Derneği. 2018 Yılı E-ticaret Verileri. Erişim Tarihi: 11.12.2019 <https://www.tubisad.org.tr/tr/guncel/detay/E-Ticaret-hacmi-yuzde-42-buyuyerek-2018-yilinda-59-9-milyar-TLye-ulasti/58/1980/0>
- URL 4: RMOS Yazılım (2018). RMOS Programı Hakkında Bilgi. Erişim Tarihi: 11.11.2019 <https://www.rmosyazilim.com/kategori.php?sayfa=Neden-Ultimate>