

BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARINDA KULLANIMI: KONYA İLİ ÖRNEĞİ

Mehmet SAĞIR¹

İlker TÜRKERİ²

Özet:Bu çalışmada; konaklama işletmeleri insan kaynakları uygulamalarında *Bilişim Teknolojilerinin* (BT) kullanım alanları, kullanım amaçları, kullanım düzeyleri ile BT kullanılarak işletmelerinin amaçlarına ulaşmadaki başarı düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın uygulama alanı Konya’da *Turizm İşletme Belgesi*’ne sahip konaklama işletmeleri ile sınırlandırılmıştır. İl’de Turizm İşletme Belgesi’ne sahip 26 konaklama işletmesi bulunduğu için, literatürden uyarlanmış olan anket formu konaklama işletmelerindeki 26 insan kaynakları yöneticilerine dağıtılmış ve tam sayım yapılarak çalışma verileri elde edilmiştir. Çalışma verilerinin değerlendirilmesiyle; bilişim teknolojileri kullanılarak insan kaynakları yönetimi faaliyetlerinin gerçekleşip gerçekleşmediği, bilişim teknolojileri kullanılarak işletmenin amaçlarına ulaşip ulaşmadığı ile konaklama işletmeleri insan kaynakları departmanında bilişim teknolojilerinin etkililiği ve etkinliği belirlenmeye çalışılmıştır

Anahtar Kelimeler: İnsan Kaynakları Yönetimi, Bilişim Teknolojileri, Konaklama İşletmeleri, İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri

JEL Kodu: M1, M12, M15,M19

THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY IN HUMAN RESOURCES APPLICATIONS OF LODGING ENTERPRISES: THE CASE OF KONYA

Abstract:In this study, it is aimed to determine the usage area of *Information Technology*(IT), the purpose of usage, the usage level and the level of achievement to reach the objectives of enterprises by using IT in human resource applications of lodging enterprises. The application area of the study was limited to lodging enterprises which have *Tourism Operation License* in Konya. As only 26 lodging enterprises have *Tourism Operation License* in the city, the questionnaire form adopted from literature were delivered to 26 human resource managers in lodging enterprises and the data of the study was obtained by applying complete inventory. By evaluating the data; whether the human resource management activities are done or not by using IT, whether the enterprises reach the objectives or not by using IT and the effectiveness and efficiency of IT in human resources department in lodging enterprises have been worked to determine.

Keywords:Human Resources Management, Information Technology, Lodging Enterprises, Human Resources Information Systems

¹ Yrd. Doç. Dr., Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi “S. Yazar”, msagir@selcuk.edu.tr

² Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, ilker.turkeri@atauni.edu.tr

1.GİRİŞ

Günümüzün en önemli üretim kaynağı ve rekabet aracı bilgi olmuştur. Önemli bir kaynak olan bilginin, işletmelerde stratejik anlamda değer yaratacak şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bilginin elde edilmesi, sistematik bir şekilde ayrımının yapılması, yeni bilginin üretilmesi, saklanması ve gerektiğinde gerekli yerlere aktarılması olarak ifade edilen *bilgi yönetiminin* öneminin gün geçtikçe artması, bilgiyi en değerli stratejik kaynak haline getirmektedir. Bilgiye ulaşmanın son derece kolay olduğu günümüzde üretilen üst bilginde gerekli kullanıcılara aktarılması oldukça basit bir durumdur. Bilgi sistemlerinin alt sistemi olan bilgi teknolojileri doğru bilgiyi elde etme ve bilgiyi yayma konusunda işletmelere sağladığı avantajlarla stratejik bir rekabet unsuru olmuştur.

Yeni ekonominin zor şartlarında, işletmelerin yaşamını devam ettirebilmeleri ve rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi için bilgi elde etmesi, işlemesi ve kullanması çok büyük önem taşımaktadır. Her ne kadar insan kaynağı, bilgiyi üreten ve kullanan unsur olsa da, bilginin elde edilmesine ve kullanılmasına imkân sağlayan araç iletişim teknolojileridir. Bilgi ve iletişim (Bilişim) teknolojileri olarak ifade edilen araçlar bilgiyi elde eden ve aktaran teknolojilerdir. Bilişim teknolojileri, bilgi teknolojileri ile benzerlik göstermesine rağmen farklı olarak ağ, kablosuz ağ, internet, telefon, intranet, extranet, e-posta, web vb. araçları temsil etmektedir.

İşletmelerde emek ve işgücünün yönetilmesinden sorumlu olan insan kaynakları yönetimi günümüzde stratejik bir boyut kazanmıştır. Taklit edilemeyen tek kaynak olan insan kaynağını en iyi şekilde donatma ve sonrasında kendisinden en fazla verimi elde etme çabası işletmelerde insan kaynakları yönetimin en önemli rolü olmuştur. Bu açıdan bakıldığında insan kaynağı işletmelerde en az bilgi kadar değerli stratejik bir unsur olarak değerlendirilebilir. Bununla beraber bilgiyi elde edecek, yeni bilgiyi üretecek, depolayacak ve gerekli olan yerlere aktaracak yani paylaşacak olan ise insan kaynağıdır.

Emek yoğun bir sektör olan turizmde işletmeler, örgütsel performansın artırılması adına, insan kaynağı ihtiyacının karşılanması, bireysel anlamda işgören memnuniyetinin sağlanması ve performansının artırılması gibi konularda başarılı olabilmek için etkin bir insan kaynakları yönetimi (İKY) sürecine ihtiyaç duyarlar. Her sektörde olduğu gibi turizmde de, İKY'nin amacı işgücünü kontrol etme değil örgütsel performansı artırmaktır. Turizm sektörünün en önemli parçası hatta temel taşı olan konaklama işletmelerinde İKY'nin görevi insan kaynaklarının hedef ve amaçlarını örgütsel amaçlar ile bütünleştirip uyumlu çalışma ortamının oluşmasını sağlamakla birlikte, katı rekabet ortamında rakiplerine karşı rekabet avantajı elde etmektir.

Konaklama işletmelerinde örgütsel başarı, verilen hizmet kalitesi ve örgüte bağlı müşterilerin sadakati ile değerlendirilmektedir. Bunun yanı sıra emek yoğun bir alan olan turizm sektöründe kaliteli hizmet, nitelik ve nicelik yönünden en uygun insan kaynağı ile verilmektedir. Bilinçli müşterilerin oluşturduğu pazarlarda hizmetin çok daha titiz bir şekilde üretilmesi gerektiği düşünülürse, konaklama işletmeleri İKY'ne büyük önem vermek durumundadırlar. Konaklama işletmelerinde örgütsel başarı için gerekli olan insan kaynağının, örgüte uğraşacağı her türlü iş (iş analizi), örgüte nitelik ve nicelik olarak ne kadar gerekli olduğu (insan kaynakları planlaması), örgüte kazandırılması (insan kaynağı temini ve seçimi), performansının değerlendirilmesi, emeğinin karşılığı (ücretlendirme), gibi pek çok faaliyet İKY'nin görevidir.

Küreselleşmenin etkisi ile hayatımızın her alanına girmiş olan teknoloji, her ne kadar emek yoğun bir sektör olsa da turizm işletmeleri için büyük önem arz etmektedir. Turizmin çıktısı olan hizmet soyut mal özelliği taşıması sebebi ile hizmet bilgisini müşteriye ulaştırmadabilişim teknolojileri büyük önem taşımakta ve işletmelere de rekabet üstünlüğü kazandırmaktadır. Bilginin her geçen gün kazandığı önem, bilgi sistemlerinin işletmeler için ne kadar gerekli olduğunu ortaya koymaktadır.

Bilginin elde edilmesinden, başka bir noktaya iletilmesi ve başarılı bir şekilde kullanılmasına kadar olan süreç, konaklama işletmelerinin elde edeceği rekabet avantajının temelini oluşturmaktadır. Kısa zamanda daha fazla ve kaliteli iş için kullanılan bilişim teknolojileri, en değerli kaynak olan insan kaynağının örgüte maksimum katkıyı sağlaması ve örgütsel başarının elde edilmesi için görevler üstlenmiş olan insan kaynakları yönetiminin her türlü faaliyetinde de kullanılmaktadır. Konaklama işletmelerinde İKY, iş analizinden elde edilen verilerin kullanılması, insan kaynakları politikalarının duyurulması, insan kaynağı temini ve seçimi, ücretlendirme, performans değerlendirme gibi her türlü faaliyetinde bilişim teknolojilerini kullanmaktadır. Bu durum konaklama işletmelerinde insan kaynakları bilgi sistemlerinin, örgütsel açıdan gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Amaçlara ulaşma ve rekabet avantajı elde etmenin sadece bilgi ile olabileceği (özellikle hizmet sektöründe) göz önüne alındığında, bilişim teknolojileri konaklama işletmelerinin her faaliyetinde kullanılmalıdır. Elde edile sonuçlar doğrultusunda, konaklama işletmelerinin etkinliği ve verimliliğine etki edecek dolayısıyla sektörde stratejik avantaj kazandıracak olan insan kaynakları yönetiminin her türlü faaliyeti, günümüzün en önemli rekabet aracı olan bilgi ile gerçekleştirilmelidir. Bilginin stratejik kaynak olarak kullanılmasındaki en önemli unsurun bilişim teknolojileri olduğu günümüzün yadsınamaz (göz ardı edilemez) gerçeğidir.

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde insan kaynakları bilgi sistemlerinin hangi alanlarda, ne amaçla ve ne düzeyde kullanıldığını, bununla birlikte amaçlara ne düzeyde ulaşıldığını saptamaktır. Çalışmanın uygulaması Konya ilindeki turizm işletme belgeli konaklama işletmeleri ile sınırlandırılmıştır. Elde edilen veriler Spss 20.0 for Windows programı kullanılarak analiz edilmiş, istatistiki bulgular araştırma kapsamında incelenmiştir.

2. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ

Bilgi, eski zamanlarda da var olmasına ve kullanılmasına rağmen; özellikle içinde bulunduğumuz zamanda daha çok önem kazanmış ve çağımız bilgi çağı olarak adlandırılmıştır. Bunun sebebi, günümüzde bilginin çok hızlı yayılması, kolay elde edilebilmesi ve paylaşılmasıdır (Güzel, 2003: 3). Aynı zamanda bu gelişme, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmesi ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi açısından da bilgiyi günümüzde önemli hale getirmiştir (Bertan, 2006: 27). Bilgi temelli işletmeler; bilgi işlem çalışanları, bilgi işçileri ve zeki temsilcileriyle beraber bilgileri birleştirebilme, problemleri çözebilme ve iş değeri oluşturabilme gibi birçok işi yapabilmesiyle zeki, kompleks ve uyumlu sistem özelliği taşımaktadır (Tarnaveanu, 2012: 22-23). İş hayatının merkezinde yer alan bilgi; işaret, rakam, sembol ve resim gibi her türlü imgeyi elde etme ya da ulaşma aracı olarak kullanılan verilerin (Tutar, 2006: 66), düzenli ve kullanışlı duruma getirilmiş hali olarak tanımlanmaktadır (Tutar, 2006: 72). Bilgi, işletmenin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamasına yardımcı olan bir işletme kaynağıdır ve işletmenin temel fonksiyonu bilgi oluşturmak, bilgiyi bütünleştirme ve uygulamaktır (Kılıç, 2013:131).

Günümüz rekabet ortamında, işletmenin hayatını sürdürebilmesi ve sektördeki rakiplerine karşı üstünlük sağlayabilmesi için bilgi elde etmesi, işlemesi ve kullanması hayati önem taşır hale gelmiştir. Bilginin elde edilmesine ve kullanılmasına imkân sağlayan vasıta iletişim teknolojileridir. Bilgi ve iletişim teknolojileri (ICT) telekomünikasyon aracılığıyla bilgiye giriş sağlayan teknolojilerdir. Bilgi teknolojileriyle benzerlik göstermesine rağmen; bilgi ve iletişim teknolojileri öncelikli olarak internet, kablosuz ağ, ağ, cep telefonu vb. gibi iletişim araçları üzerine odaklanır (Jadhav, 2011: 1). Bilgi teknolojilerinin elde ettiği, ürettiği, aktardığı bilgilerin iletişim teknolojilerine dayalı bilgi sistemleriyle bir araya gelmesi bilgisi daha yararlı hale getirmektedir (Bayındır, 2007: 38). Çünkü iki yönlü olan ve bu özelliğiyle teknik iletişimin farklılık gösteren teknolojik iletişim, üretilen bilgileri gönderebilme ve dönütlerini karşı taraftan alabilme özelliğine sahiptir (Tutar, 2006: 105). Geçmişten günümüze baktığımız zaman bu özelliklere sahip olan ve bilgi alış-verişi akışında kullanılan dumanla ve güvercinle haberleşme, telgraf, telefon, gazete, radyo, internet, intranet, extranet, web, e-posta vb. gibi tüm iletişim araçları bilgi ve iletişim teknolojileri arasında yer almaktadır (Epik, 2007: 30).

İnternet

Önceleri askeri amaçlarla kullanılan daha sonrasında bağımsız bir yapıda dünya genelinde milyonlarca bilgisayar kullanıcısının birbirleriyle bağlantı kurmasını sağlayan geniş ağa internet adı verilir (Tutar, 2006: 148). İnternet kullanımının yaygınlaşmasıyla çeşitli bilgi iletişim teknolojileri (ICT), sosyal ilişkilerin kolaylaşması, eğitimin yaygınlaşması ve bilginin yayılması için bir araç haline gelmiştir (Perron vd., 2010: 68).

Intranet ve Extranet

Örgüt içi internet olarak adlandırılan intranet, şirketin çalışanlarını bilgilendirmek, satış birimleriyle bağlantı kurmak ve gizli bilgilerini korumak gibi işlemlerde kullanılan bir şirket ağıdır (Tutar, 2006: 153). 1994 yılında internet kullanımının yaygınlaşması ve web temelli uygulamaların işletmeye sağladığı faydaların fark edilmesi, işletme içinde intranetlerin kurulmasında etkili olmuştur (Şahingöz, 2007: 44). İşletme içinde kurulan bu intranetlere erişim sadece işletme çalışanlarına açıktır ve yetkili olmayan kişilere karşıda korumalıdır. Böylece intranetler şirket içi bilgi alışverişinin kolaylaştırmasının (Tutar, 2006: 159) yanı sıra işletme dışına karşı da işletme bilgilerini koruma altında tutmaktadır.

Bazı durumlarda işletmenin intranetine işletmeye destek sağlayan tedarikçilerin, bayilerin veya müşterilerin erişmesi gerekebilir. Bu durumda işletme çalışanı olmayan bir kişinin ya da kuruluşun intranet içindeki bilgilere ve işlemlere erişme hakkının verilmesiyle extranet olarak adlandırılan bir sistem meydana gelmektedir (Bayındır, 2007: 48). Extranet, işletme dışında yer alan ve izinli kullanıcılara açık intranettir. Extranette izinli kullanıcılar sadece kendilerine açık olan işlemleri yapabilmektedirler (Tutar, 2006: 159).

Intranetler ve extranetler kurumlara sistem güvenliği sağlama, iç ve dış kurumsal bilgiyi yayması ve çalışanlar arasında iletişimi artırması bakımından kurumsal başarıda önemli ve stratejik bir etkiye sahiptir. Bu sistemlerin en önemli özelliği işletmeyi daha hızlı, daha tepkisel ve daha yaygın yapmasıdır (Aydın ve Öktem, 2009: 138).

Web

“Web, internet üzerinde birbiriyle bağlantılar içeren içerisinde resim, grafik, müzik, animasyon bulunduran sayfalar demektir” (Tutar, 2006: 151). Önceleri bilgi araştırma amacıyla kullanılan web siteleri, günümüzde işletmelerin müşterilerine satın alma işlemlerinde karar verme imkânı sunmasıyla birlikte karar verdikleri ürün veya hizmeti anında sattığı bir sistem haline gelmiştir (Çavuşoğlu, 2010: 114).

Tüketiciler web sitelerini kullanarak her türlü mal ve hizmete erişebilir mal ve hizmetler hakkında bilgi ve fiyat araştırması yapabilir, elde ettiği bilgileri rakip firmalarla karşılaştırabilir, ödeme ve danışmanlık işlemlerini web üzerinden gerçekleştirebilir. Aynı zamanda tüketiciler bu işlemlerini yaparken herhangi bir fiziksel güce ihtiyaç duymadıkları için kısa zamanda çok web sitesi gezebilirler (Turan, 2008: 725-726). İşletmelerin web sayfalarında müşterilerine verdiği hizmetler; ürünler hakkında bilgiler vermek, teknik açıklamalar yapmak, basında yayımlanan bilgileri sunmak, mesajlarını iletmek gibi işlemler olarak söylenebilir (Akgül, 2008: 37).

E-posta

Elektronik ortamda iletilen mesaj olan e-posta (Daud, 2010: 49), iki ya da daha fazla internet kullanıcısının farklı alanlarda birbiriyle haberleşmesini sağlayan bir araçtır (Bayındır, 2007: 97). Günümüzde işletmeler yüz yüze iletişimden daha çok e-posta yoluyla iletişim kurmayı tercih etmektedirler (Daud, 2010: 49). Aynı zamanda örgütler de kurumsal etkinlik ve hizmet kalitesi gibi performans kriterlerini yükseltmek amacıyla e-posta hizmetini kullanmaktadır (Turunç, 2006: 56).

3) KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ VE FONKSİYONLARI

Yoğun işgücü ihtiyacı olan turizm endüstrisinde işletmeler, personel ihtiyacının karşılanması, gelecekte ihtiyaç duyacağı insan gücünün belirlenmesi personel memnuniyetinin sağlanması ve iş performansının artırılması açısından insan kaynaklarına ve bu sürecin yönetimine ihtiyaç duymaktadır. İnsan kaynakları yönetimi ile işletmeler iş gücünü kontrol edebilirken aynı zamanda işletme verimliliğini de artırabilmektedirler.

En önemli grubu otel işletmeleri olan veteristik cazibe merkezi olarak da görülen konaklama işletmeleri, müşterilerine konaklama hizmeti yanında yiyecek-içecek ve eğlence hizmetlerini de sunmaktadırlar (Kozak vd, 2001: 50). Otel işletmeleri, büyüklükleri, yatak kapasiteleri, politikaları, sundukları hizmetler bakımından farklı özellikler göstermektedirler. Bu nedenle otel işletmelerine uyan tek tip organizasyon yapısı bulunmamakla birlikte genel olarak aynı faaliyetleri gerçekleştirmeleri sebebiyle temel olarak;

- Ön büro- muhasebe
- Kat hizmetleri (housekeeping)
- Yiyecek- içecek (F&B)
- İnsan kaynakları
- Pazarlama ve satış
- Teknik hizmetler
- Güvenlik olarak sınıflandırılabilirler (Güzel, 2003: 46).

İşletmelerin istenilen bir şekilde büyümesi ve gelişmesi için işletmelerin amaçlarına katkı sağlamasına yönelik düzenlemeler olan işletme organizasyon yapısı oluşturulur (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2003: 222). Organizasyon yapısı oluşturulurken insan kaynaklarının ve mali kaynakların amaca uygun bir şekilde kullanılmasına odaklanılarak işletmenin kısa ve uzun vadeli hedefleri dikkate alınır (Yıldız, 2011: 75). Eğer organizasyon belirlemiş olduğu amaçlarına ulaşmak istiyorsa, sadece gerekli kaynaklara sahip olması yetmez, aynı zamanda onları etkin kullanması ve organizasyonun elde edeceği başarıda kritik role sahip olan insan kaynaklarının önemini farkında olması gerekmektedir. İnsan kaynakları yönetimi organizasyonun insan kaynakları ihtiyacını değerlendiren, bu ihtiyacı belirleyen ve karşılayan bununla birlikte kendisinden en iyi verimin alınacağı bir çalışma ortamı sağlayan ve örgütün amaçlarının gerçekleşmesine katkıda bulunan bir işletme fonksiyonudur (Şimşek ve Öge, 2011: 1).

3.1. Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi

İnsan kaynakları yönetimi anlayışı insanı örgütün merkezinde tutan ve örgütte ön plana çıkaran bir yaklaşımdır (Canman, 2000:62). İnsan kaynakları yönetimi “örgütsel amaçlara etkin bir biçimde ulaşmak için örgütün insan kaynakları ile ilgili olarak kişisel, örgütsel ve çevresel alanlarda gerçekleştirdiği faaliyet ile görevleridir.” Diğer bir ifade ile, “daha etkin ve verimli bir sonuç elde etmek için yönetenler ile yönetilenler arasında uyum sağlamayı amaçlayan örgütsel bir fonksiyondur” (Şimşek ve Öge, 2011: 2). İnsan kaynaklarının işlevi ise işletme içindeki tüm personelin verimli ve uyumlu bir şekilde çalışmasını ve işletmenin amaçlarına ulaşmasını sağlayan eylem ve uğraşların tümü denebilir (Erdem, 2004: 37). İnsan kaynaklarının temel amacı da kurumu hedeflerine en verimli şekilde ulaştırmaktır (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 170).

Turizm işletmelerinin başarısı müşterilere sunulan hizmet kalitesi ile doğru orantılıdır. Hizmet ise ancak insan gücüyle yerine getirilebilir (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 168). İnsanın turizm sektöründe önemli bir yer tutması nedeniyle işletmelerde personel yönetimi adı altında bir birim oluşturulmuş ve son yıllarda bu birim insan kaynakları yönetimi olarak işlevine devam etmektedir (Erdem, 2004: 39). Çağdaş yönetim anlayışı yoğun emek gerektiren turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin son derece titizlikle uygulanmasını gerektirir (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 168). Çünkü insan kaynakları yönetimi gerekli insan kaynağını bulmak, personel performansını artırmak, çalışanların şahsi meselelerini yönetmek, emeklilik ve emekli aylıklarını yürütmek için işletmenin olmazsa olmaz birimlerinden biridir (Özlen ve Handzic, 2012: 1). Kozak (2004: 29)' a göre turizm işletmelerinde (Otel İşletmeleri) insan kaynakları yönetiminin işlevi:

- İnsan kaynakları planlaması
- İş Analizi,
- Personel bulma,
- İşe Alma,
- İşe alıştırma,
- Motivasyon,
- Personel değerlendirme,
- İş değerlendirme,
- Ücretlendirme,
- Disiplin,
- Verimlilik,
- Endüstriyel ilişkiler, olarak sıralanmaktadır.

İnsan kaynakları yönetiminin genel olarak işlevidoğru insan gücünü doğru yerde ve doğru zamanda planlamaktır (İbicioğlu, 2006:1). Turizm bir hizmet sektörü olmasından dolayı diğer sektörlerden daha fazla eleman çalıştırır ve işgören devir hızı daha fazladır. Turizm sektörünün eğitilmiş iş gücü ihtiyacının daha fazla olmasının yanı sıra sektörde üretim ve tüketim eş zamanlı olmaktadır. Bu nedenle turizm işletmelerinde iş gücü planlaması ciddi bir şekilde yapılmalıdır (Çabuk, 2005: 8). İnsan kaynakları planlamasının diğer bir işlevi iş analizidir. İş analizi; “bir organizasyonda işin fonksiyonlarının, amaçlarının, yapılma ortamının, işi yapan kişilerin sahip olması gereken özelliklerin, işin yapıldığı fiziksel ortamla ilgili bilgilerin sistematik alana toplanması, değerlendirilmesi ve organize edilmesi sürecidir” (İbicioğlu, 2006:13). İş analizi diğer işlevlerin alt yapısı niteliğindedir (Şahingöz, 2007:17). İş analizinin temel amacı ise çalışanın yaptığı işin tanımlanması ve kayıt altına alınmasıdır (Çabuk, 2005: 28).

Personel bulma ve seçme süreci insan ögesinin önemli olmasından dolayı vazgeçilmez bir hal almıştır. Çünkü bu süreçte meydana gelebilecek bir hata ileride işletmenin gelişimini ve verimliliğini olumsuz etkileyecektir (Benli ve Şahin, 2004: 114). Personel bulma işlevi işgören ihtiyacının belirlenmesi ve insan kaynakları planlamasının sonucunda ihtiyaç duyulan işgörenin nicelik ve nitelik olarak aranması ile başlar. Bu sürecin sonunda işletme gerekli değerlendirmeyi yapabileceği bir aday havuzu oluşturur (Çabuk, 2005: 35). Aday havuzu oluşturulduktan sonra personelin seçim sürecine geçilir. Seçim süreci insan kaynakları planlaması ve işe alma politikası kapsamında olmalıdır. Seçim süreci ön görüşmelerle başlar, aday havuzundan edinilen bilgilere ek olarak aday hakkında daha fazla bilgi toplama aşamasıyla devam eder ve işe alma ya da almama kararıyla son bulur (İbicioğlu, 2006: 57-58). İşe kabul edilen personel, performansı boyunca kendisinden beklenen ne düzeyde yerine getirebildiğine dair bir değerlendirme sürecinden geçer. Değerlendirmenin sonucu olumlu olabileceği gibi olumsuz da olabilir. Olumlu olduğu zaman işletme personeline ücretlendirme, terfi ettirme vb. ödüllendirmelerde bulunur (Şahingöz, 2007:27-28).

Aynı zamanda turizm sektörü için işlevlerin yerine getirilebilmesi, insan kaynaklarının aşağıda verilen sistematik yaklaşımında bağlıdır (Gherman, 2011: 235).

- Turizm alanında gerçek insan kaynağının araştırılması ve değerlendirilmesi,
- Personel yeteneğini geliştirilmesi temel alınarak herhangi bir problemin tanımlanması,
- Gelecekte ihtiyaç duyulacak insan kaynağının hesaplanması,
- Niteliğin ve personelin ihtiyacı olan eğitimin belirlenmesi.

Turizm işletmelerinde insan faktörünün önemli olması insan kaynakları yönetimini ön plana çıkarmıştır. Ancak bu yönetimin daha verimli ve daha hızlı yapılabilmesi için günümüz teknolojilerinden bir hayli yararlanılmakta insan kaynakları bilgi sistemleri oluşturulmaktadır. İnsan kaynakları bilgi sistemi (İKBS), ad, soyad, maaş, yeterlilik, okul, yabancı dil vb. personel bilgilerini içeren kayıt sistemlerinin, insan kaynakları biriminde ücret ve tazminat yönetimi, eleman planlama, eğitim programlarının belirlenmesi, terfi sistemlerinin düzenlenmesi vb. alanlarda etkinlik ve verimliliğin artırılması için kullanılır (Güleş ve Çetinkaya, 2002: 397).

3.2. Konaklama İşletmeleri İnsan Kaynakları Uygulamalarında Bilişim Teknolojileri Kullanımı

Son yıllarda hayatımızın merkezine yerleşen teknoloji her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklar gerek hizmeti sunanlara gerekse hizmeti talep edenlere önemli kolaylık sağlamakta ve işletmelere rekabet avantajı kazandırmaktadır (Turunç, 2006: 191). Bilgi teknolojileri her geçen gün ilerlemekte, yeni donanım ve yazılımları yeni fırsatlar sunmaktadır. Aynı zamanda bu hızlı gelişme ve kullanım yaygınlaşmasıyla beraber yazılımlar ve donanımlar her kurum ve kuruluşun kullanabileceği maliyette olmuştur. Bu durum da örgütlere bilişim teknolojilerinin yaygın bir şekilde kullanma avantajı vermektedir (Akgül, 2008: 30-31)

Teknolojik araçların başında yer alan bilgisayar iş yaşamında yaygın olarak kullanılması sonucunda daha önce elle yapılan ve günümüze göre çok daha fazla zaman alan işler şu anda çok az zaman almakta ve önceden yapılan işlere göre daha fazla işletmelerin performans göstermesine fırsat vermektedir. İşletmelerin önemli bir birimi olan insan kaynakları departmanında bilgi teknolojilerinin kullanılması önceleri personel kayıt ve bordro işlemlerinde kullanılmaya başlanmış daha sonraları birçok insan kaynakları süreci (planlama, yürütme vb.) bilgisayar ortamına taşınmıştır. İnsan kaynakları birimlerine bilişim teknolojilerinin girmesi, insan kaynakları bilgi sistemlerinin geliştirilmesine ivme kazandırmıştır (Daud, 2010: 50).

Konaklama işletmeleri insan kaynakları yönetiminde bilişim teknolojilerinin kullanılması e-işe alma, firma tanıtma ve insan kaynakları politikalarını duyurma, aktif ve pasif iş arayan orta ve üst düzey yöneticilere doğrudan ulaşabilme, birçok aday veri tabanı içinden yalnızca belirtilen kriterlere uyan adayların bilgilerine birkaç saniyede ulaşabilme ve tüm işlemleri daha hızlı ve düşük maliyette yapabilme gibi avantajlarıyla işletmeye etkinlik kazandırmıştır (Şahingöz, 2007: 14). Aynı zamanda bu gelişmenin yöneticilerin personelin işten ayrılma nedenlerini belirlemeleri daha iyi bir çalışma ortamı oluşturmaları için olanak sağladığından dolayı turizm işletmelerinde insan kaynakları özellikle konaklama işletmelerinde hayati önem taşımaktadır. (Tütüncü ve Demir, 2003: 147).

Konaklama işletmelerinde bilişim teknolojileri genel olarak rezervasyon yönetimi, oda yönetimi, müşteri hesap yönetimi ve genel yönetim olarak dört yönetim şekli ile gerçekleşmektedir (Güzel, 2003: 73). İnsan kaynakları birimi konaklama işletmelerinin genel yönetimi içinde önemli bir yer tutmaktadır. Bu birim bilişim teknolojileri kullanılarak oluşturulan insan kaynakları bilgi sistemi (IKBS) süreci ile personel faaliyetlerinin, organizasyonel bölüm ve özellikleri ile ilgili olan verilerin toplanmasını, saklanmasını, korunmasını, güncelleştirilmesini ve analiz edilerek gerekli raporların elde edilmesini sağlamaktadır (Saldamlı, 2008: 244).

4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Kapsamı

Bu çalışmanın amacı konaklama işletmelerinde bilişim teknolojilerinin (BT) insan kaynakları uygulamalarının hangi alanlarında ve ne düzeyde kullanıldığını belirlemek, BT ile ulaşılmak istenen amaçlara ne düzeyde ulaşıldığını ortaya koymak ve söz konusu teknolojinin insan kaynakları departmanına olan etkisinden söz etmektir. Belirtilen amaçların belirlenmesine yönelik çalışmaların sınırlı olması nedeniyle, bu çalışmanın literatüre sağlayacağı katkı ve uygulayıcılara sunacağı yönlendirmelerden dolayı önem arz ettiği düşünülmektedir. Araştırma konusunun kapsamı konaklama işletmelerinde insan kaynakları uygulamalarında bilişim teknolojileri kullanımının belirlenmesi ile sınırlıdır. Bununla birlikte, araştırma uygulama açısından Konya ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli konaklama işletmeleri ile sınırlıdır.

4.2. Veri toplama aracı ve Süreci

Araştırmanın amaçlarının gerçekleştirilebilmesi için araştırma verilerinin elde edilmesinde anket tekniğinden yararlanılmıştır. Kullanılan anket formunun tasarımı Buhalis (1998), Bertan (2006), Hussain, Wallace ve Cornelius (2007), Bayındır (2007), Şahingöz (2007)'ün konuyla ilgili çalışmalarından faydalanılmış ve uzman görüşleri alınarak anket formunun son hali verilmiştir. Anket formu 4 bölüme ayrılmıştır. İlk bölümünde BT ile amaçlara ulaşmanın ne düzeyde olduğu, ikinci bölümde BT'nin kullanım alanları ve sıklıkları, üçüncü bölümde BT'nin, insan kaynakları departmanı yöneticilerinin algıladıkları etkinin düzeyleri belirlenmiş ve son bölümde ise katılımcıların ve işletmelerinin bilgileri ortaya konulmuştur.

Araştırmada veriler Konya ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgesine sahip konaklama işletmelerinden toplanmıştır. Turizm ve Kültür Bakanlığı'nın verilerine göre ilde söz konusu kriterle faaliyet gösteren toplam 26 konaklama işletmesi bulunmaktadır (www.kultur.gov.tr). Araştırma evreninin sayıca az ve ulaşılabilir olmasından dolayı veriler turizm işletme belgeli konaklama işletmesi insan kaynakları yöneticilerinden tam sayım yapılarak elde edilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler SPSS 20.0 for Windows programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Kullanılan analizler ise tanımlayıcı istatistik, frekans ve yüzde analizidir. Anketle elde edilen verilerin güvenilir olup olmadığını belirlemek amacıyla Cronbach Alpha güvenilirlik testi

uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin sosyal bilimler alanında yapılan çalışmalar için yüksek güvenilirlik düzeyine sahip olduğu görülmüştür (Tablo 1).

Tablo 1: Ölçek Güvenilirliği

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
0.959	38

4.3. Araştırmanın Bulguları:

Ankete katılanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim durumu, insan kaynakları departmanındaki görevi ile çalıştıkları işletmenin faaliyet durumu, internet, intranet, extranet ve e-posta kullanım durumları ile ilgili bilgiler incelenmiştir. Tablo 2' de ankete katılan cevaplayıcılara ve çalıştıkları işletmelere ait bilgiler belirtilmiştir.

Tablo 2: Katılımcılar ve işletmeleri ile ilgili bulgular

Cinsiyet	N	%
Erkek	18	69.2
Kadın	8	30.8
Yaş	N	%
20-30	12	46.2
31-40	13	50.0
41-50	1	3.8
51 ve üzeri	-	-
Medeni Durum	N	%
Bekar	10	38.5
Evli	16	61.5
Eğitim Durumu	N	%
İlköğretim	1	3.8
Ortaöğretim	5	19.2
Lisans	20	76.9
Lisansüstü	-	-
Görev-Statü	N	%
Alt	-	-
Orta	22	84.6
Üst	4	15.4
İşletmenin faaliyet durumu	N	%
Sezonluk	-	-
Yıl Boyu	26	100
İşletmeniz internet, intranet, extranet ve e-posta kullanıyor mu?	N	%
Evet	26	100
Hayır	-	-

Konya'da turizm işletme belgesine sahip konaklama işletmelerinde çalışan insan kaynakları departmanı yöneticilerinin % 69.2'si (18) erkeklerden, % 30.8'ü (8) ise bayanlardan oluşmaktadır. Ankete katılan departman yöneticilerinin yaşlarının dağılımına bakıldığında 20-40 (% 96.2) yaş aralığında değişmektedir. Anket yapılan yöneticilerin % 38.5'i bekar % 61.5'i evlidir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (% 76.9) lisans mezunudur. Ankete katılanların çalıştıkları işletmede orta ve üst kademe insan kaynakları departmanı yöneticilerinden oluşmaktadır (% 100). Bunun yanında araştırmaya katılan yöneticilerin hizmet verdikleri işletmelerin tamamı (% 100) yıl boyu faaliyet göstermekte ve internet, intranet, extranet ve e-posta kullanmaktadır.

Tablo 3: Konaklama işletmelerinin insan kaynakları uygulamalarında bilişim teknolojileri kullanımı ile beklenen amaçlara ulaşma düzeyi

Tablo 3’ de konaklama işletmelerinin insan kaynakları uygulamalarında bilişim teknolojileri kullanımında bekledikleri amaçlara ulaşma düzeyi verilmiştir.

AMAÇLAR	Hiç		Az		Orta		Yüksek		Çok Yüksek		Ort	Std. Sapma
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
İşletme içi en uygun veri akışını sağlama	-	-	-	-	4	15.4	12	46.2	10	38.5	4.230	0.710
Karar alma sürecini hızlandırması	-	-	-	-	4	15.4	13	50.0	9	34.6	4.192	0.693
Zaman tasarrufu sağlama	-	-	2	7.7	4	15.4	8	30.8	12	46.2	4.153	0.967
İşletme dışı hızlı ve güvenilir veri alış-verişi sağlama	-	-	4	15.4	-	-	16	61.5	6	23.1	3.923	0.934
İnsan kaynakları planlamasına yardımcı olması	2	7.7	-	-	6	23.1	8	30.8	10	38.5	3.923	1.163
Performans değerlendirmesine yardımcı olması	-	-	2	7.7	3	11.5	17	65.4	4	15.4	3.884	0.765
Bilginin hızlı ve ucuz bir şekilde ulaşılması	2	7.7	-	-	2	7.7	18	69.2	4	15.4	3.846	0.967
Çalışan verimliliğini artırması	-	-	-	-	7	26.9	17	65.4	2	7.7	3.807	0.567
Kariyer Planlaması ve Geliştirmesi	2	7.7	1	3.8	6	23.1	9	34.6	8	30.8	3.769	1.176
Rekabet gücünü artırması	2	7.7	1	3.8	5	19.2	12	46.2	6	23.1	3.730	1.115
İnsan kaynağı teminine ve seçimine yardımcı olması	2	7.7	3	11.5	3	11.5	10	38.5	8	30.8	3.730	1.250
Ücretlendirme ve ücret kontrolü sağlama	-	-	2	7.7	9	34.6	11	42.3	4	15.4	3.653	0.845
Bölümler arası bilginin paylaşılması ve koordinasyonun sağlanması	2	7.7	2	7.7	2	7.7	18	69.2	2	7.7	3.615	1.022
Bordrolama ve Özlük İşlerinin kontrolü sağlama	2	7.7	2	7.7	6	23.1	12	46.2	4	15.4	3.538	1.103
Eğitim ve Elektronik Öğrenme sağlama	-	-	7	26.9	5	19.2	12	46.2	2	7.7	3.346	0.977
Motivasyon yönetimi sağlama	6	23.1	3	11.5	7	26.9	2	7.7	8	30.8	3.115	1.557
Sağlık ve Güvenlik İşlerini kolaylaştırması	4	15.4	4	15.4	6	23.1	10	38.5	2	7.7	3.076	1.230
Personel ihtiyacını azaltması	-	-	9	34.6	7	26.9	10	38.5	-	-	3.038	0.870
	Genel Ort.										3.698	

Tablo 3’ te verilen bilişim teknolojileri kullanımı sayesinde ulaşılmak istenen amaçlar verilmiş ve bu amaçların insan kaynakları yöneticileri tarafından ne düzeyde ulaşıldığının belirlenmesi istenmiştir. Bu doğrultuda Konya’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde, BT kullanımı ile “İşletme içi en uygun veri

akışını sağlanması” (4.230), “Karar alma sürecini hızlandırılması” (4.192) ve “Zaman tasarrufu sağlanması”(4.153) beklenen amaçlara en çok ulaşılan hususlardır. Bununla birlikte işletmelerin BT kullanımı ile işletme dışı hızlı ve güvenilir veri alış-verişi sağlanması, insan kaynakları planlamasına yardımcı olması, performans değerlendirmesine yardımcı olması, bilginin hızlı ve ucuz bir şekilde ulaşılması, çalışan verimliliğini artırması, kariyer planlaması ve geliştirmesi, rekabet gücünü artırması, insan kaynağı teminine ve seçimine yardımcı olması, ücretlendirme ve ücret kontrolü sağlanması, bölümler arası bilginin paylaşılması ve koordinasyonun sağlanması, bordrolama ve özlük İşlerinin kontrolünün sağlanması, eğitim ve elektronik öğrenme sağlanması, motivasyon yönetimi sağlanması, sağlık ve güvenlik işlerini kolaylaştırması ile personel ihtiyacını azaltması olarak belirlenen amaçlara ulaşma düzeylerinin 3.698’ lik ortalama ile yüksek düzeye yakın bir ortalamaya sahip olduğu görülmüştür.

Tablo4: Konaklama İşletmelerinde insan kaynakları uygulamalarında bilişim teknolojilerinin kullanıldığı alanlar ve kullanılma sıklıkları

İKY’de BT KULLANIM ALANLARI	Kullanılmıyor		Başlangıç Aşamasında		Bazen		Sık Sık		Daima		Ort	Std. Sapma
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
İnsan Kaynakları Planlaması	3	11.5	-	-	2	7.7	16	61.5	5	19.2	3.769	1.142
Ücretlendirme	1	3.8	2	7.7	4	15.4	15	57.7	4	15.4	3.730	0.961
Bordrolama ve Özlük İşleri	1	3.8	-	-	8	30.8	15	57.7	2	7.7	3.653	0.797
Kariyer Planlama ve Geliştirme	4	15.4	2	7.7	6	23.1	6	23.1	8	30.8	3.461	1.420
İnsan Kaynağı Temini ve Seçimi	5	19.2	-	-	3	11.5	14	58.8	4	15.4	3.461	1.335
Performans Değerlendirmesi	5	19.2	3	11.5	4	15.4	8	30.8	6	23.1	3.269	1.456
Motivasyon Yönetimi	6	23.1	4	15.4	6	23.1	2	7.7	8	30.8	3.076	1.572
Eğitim ve Elektronik Öğrenme	6	23.1	2	7.7	4	15.4	12	46.2	2	7.7	3.076	1.354
Sağlık ve Güvenlik İşleri	5	19.2	4	15.4	6	23.1	9	34.6	2	7.7	2.961	1.280
	Genel Ort.										3.384	

Konya ilinde ankete katılan konaklama işletmelerinin insan kaynakları departmanı yöneticileri BT’yi “insan kaynakları planlaması (3.769)”, “ücretlendirme (3.730)”, “bordrolama ve özlük işleri (3.653)” başta olmak üzere birçok alanda kullanmaktadırlar. Departman yöneticilerinin BT’yi kullandıkları diğer alanlar ise kariyer planlama ve geliştirme (3.461), insan kaynağı temini ve seçimi (3.461), performans değerlendirmesi (3.269), motivasyon yönetimi (3.076), eğitim ve elektronik öğrenme (3.076) ve sağlık ve güvenlik işleri (2.961) dir. İnsan kaynakları departmanı yöneticilerinin BT’yi en az kullandıkları alan sağlık ve güvenlik işleri olarak görülmüş ve işletmelerde genel BT kullanım sıklığının 3.384’ lük bir ortalama ile orta düzeyde olduğu görülmüştür.

Tablo 5: İnsan kaynakları uygulamalarında bilişim teknolojileri kullanımının insan kaynakları departmanı yöneticileri tarafından değerlendirilmesi

	Kesinlikle Katılmıyorum		Katılmıyorum		Ne katılmıyorum Ne de Katılmıyorum		Katılıyorum		Kesinlikle Katılıyorum		Ort	Std. Sapma
	n	%	n	%	n	%	N	%	n	%		
BT kurumsallaşma konusunda etkilidir	-	-	-	-	-	-	3	11.5	23	88.5	4.884	0.325
BT yönetim faaliyetlerinin etkin yürütülmesini sağlar	-	-	-	-	-	-	7	26.9	19	73.1	4.730	0.452
BT zamanın etkin kullanılmasını sağlar	-	-	-	-	-	-	11	42.3	15	57.7	4.576	0.503
BT işletme performansını artırır.	-	-	-	-	-	-	11	42.3	15	57.7	4.576	0.503
BT veri arşivinin oluşturulmasını sağlar	-	-	-	-	-	-	17	65.4	9	34.6	4.346	0.485
BT verimliliğin artmasını sağlar	-	-	-	-	2	7.7	20	76.9	4	15.4	4.076	0.483
BT karar alma sürecini hızlandırır	-	-	-	-	1	3.8	23	88.5	2	7.7	4.038	0.344
BT işlemlerin hızlı ve düşük maliyetle gerçekleşmesini sağlar.	-	-	-	-	4	15.4	19	73.1	3	11.5	3.961	0.527
BT işletme içerisinde bilgi paylaşımını kolaylaştırır	-	-	1	3.8	4	15.4	19	73.1	2	7.7	3.846	0.612
BT gereksinim duyulan bilgilerin karşılanmasında yardımcı olur	-	-	-	-	4	15.4	22	84.6	-	-	3.846	0.367
BT iş görenler arasında rasyonel değerlendirme olanağı sağlar	-	-	2	7.7	4	15.4	16	61.5	4	15.4	3.846	0.784
	Genel Ort.										4.248	

Tablo 5'te konaklama işletmeleri insan kaynakları yöneticilerinin insan kaynakları uygulamalarında bilişim teknolojilerini değerlendirmeleri sonucunda, bilişim teknolojilerinin yöneticilere sunulan faaliyetlerden hemen hemen her faaliyet alanına etkisinin olmasına rağmen ankette yer alan ifadelerden en yüksek değerlere sahip ifadeler yer almaktadır. Konya ilinde turizm işletme belgesine sahip konaklama işletmelerinin insan kaynakları yöneticilerinin 4.248 ortalamayla en etkili ve işlevsel değerlendirdiği hususlar şu şekildedir:

BT'yi değerlendiren konaklama işletmeleri insan kaynakları yöneticileri, BT'nin kurumsallaşmada (4.884), yönetim faaliyetlerinde (4.730), zamanı etkin kullanmada (4.576), işletme performansını arttırmada (4.576), veri arşivinin oluşturulmasında (4.346), verimliliğin artırılmasında (4.076) ve karar alma sürecinde (4.038) oldukça işlevsel ve etkili olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında departman yöneticilerinin BT kullanımının işlevsel ve etkili olarak değerlendirdikleri diğer hususlar ise işlemlerin hızlı ve düşük maliyette gerçekleşmesi (3.961), işletme içerisinde bilgi paylaşımının kolaylaşması 3.846, gereksinim duyulan bilgilerin karşılanması (3.846) ve iş görenlerin rasyonel değerlendirmesidir (3.846).

5. SONUÇ

Geleneksel personel yönetiminin daha geniş anlamlar yüklenmesi sonucu ortaya çıkan insan kaynakları yönetimi, birçok işletme türlerinde olduğu gibi konaklama işletmelerinde de ön plana çıkan olgulardan birisidir.

İnsan kaynağından yüksek verim alınabilmesi ve işletmenin sahip olduğu kaynakların etkin kullanılabilmesi ile amaçların ulaşılabilmesi için işletme içi ve dışı iletişimin hızlandırılması, veri akışının hızlandırılması rekabet gücünün artırılması amacıyla hızla gelişen teknolojilerin kullanılması gerekmektedir. Bu teknolojilerden birisi de bilişim teknolojileri olarak adlandırılan bilgi üretmek, toplamak ve hızlı ve verimli bir şekilde yaymak işlevlerini üstlenen internet, intranet, extranet, e-posta ve web gibi bilgi ve iletişim araçlarıdır.

Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin başlıca işlevleri olan insan kaynaklarının planlanması, işlerin analizi, personelin bulunması, istihdam edilmesi, eğitilmesi, değerlendirilmesi, ücretlendirilmesi ve bu yollarla işletme verimliliğinin artırılması ve rekabet üstünlüğünün elde edilmesi bilişim teknolojilerinin kullanılması ile daha etkin olacağı düşünülmektedir. Bu işlevlerin bilişim teknolojileri kullanılarak yerine getirilip getirilmediğini, işletme amaçlarına ulaşma düzeylerini ve insan kaynakları yöneticilerinin BT etkinliğinin değerlendirmesini ortaya koymak amacıyla Konya’da faaliyet gösteren 26 turizm işletme belgesine sahip konaklama işletmeleri insan kaynakları yöneticilerinden elde edilen sonuçlara göre; BT, insan kaynakları planlaması, ücretlendirme, bordrolama ve özlük işleri, kariyer planlama ve geliştirme, insan kaynağı temini ve seçim, performans değerlendirmesi, motivasyon yönetimi, eğitim ve elektronik öğrenme ve sağlık ve güvenlik işlerinde 3.384’ lük bir ortalama ile orta düzeyde kullanım sıklığına sahip olduğu görülmüştür.

İnsan kaynakları uygulamalarında BT kullanımı sayesinde ulaşılmak istenen amaçları işletme içinde en uygun veri akışı sağlaması, karar alma sürecini hızlandırması ve zaman tasarrufu sağlaması, beklenen amaçlara en çok ulaşılan hususlardır. Diğer ulaşılan amaçlar ise işletme dışı hızlı ve güvenilir veri alış-verişi sağlaması, insan kaynakları planlamasına yardımcı olması, performans değerlendirmesine yardımcı olması, bilginin hızlı ve ucuz bir şekilde ulaşılması, çalışan verimliliğini artırması, kariyer planlaması ve geliştirmesi, rekabet gücünü artırması, insan kaynağı teminine ve seçimine yardımcı olması, ücretlendirme ve ücret kontrolü sağlaması, bölümler arası bilginin paylaşılması ve koordinasyonun sağlanması, bordrolama ve özlük işlerinin kontrolünün sağlanması, eğitim ve elektronik öğrenme sağlaması, motivasyon yönetimi sağlaması, sağlık ve güvenlik işlerini kolaylaştırması ile personel ihtiyacını azaltmasıdır. İşletmenin belirlediği amaçlara ulaşma düzeylerinin 3.698’ lik ortalama ile yüksek düzeye yakın bir şekilde amaçlara ulaştıkları görülmüştür.

Çalışmada konaklama işletmeleri insan kaynakları yöneticilerinin insan kaynakları uygulamalarında bilişim teknolojilerinin değerlendirilmesi ile BT’nin en fazla etkiye sahip olduğu durumlar seçilmiştir. Konaklama işletmelerinin BT kullanımıyla işletmenin kurumsallaşmasına, yönetim faaliyetlerinin etkinliğine, zamanın etkin kullanımına, performansını artırılmasına, veri arşivinin oluşturulmasına, verimliliğin artırılmasına ve karar alma sürecine olumlu etkilerinin olduğu sonucuna varılmıştır. Bunun yanında BT kullanımının olumlu yönde etki yaptığı diğer hususlar ise işlemlerin hızlı ve düşük maliyette gerçekleştirilmesi, işletme içerisinde bilgi paylaşımının kolaylaşması, gereksinim duyulan bilgilerin karşılanması ve iş görenlerin rasyonel değerlendirmesi olduğu görülmüştür.

Bu kapsamda insan kaynakları departmanında kullanılan bilişim teknolojilerinin kullanılma sıklığı orta düzeyde çıkmış, BT ile beklenen amaçlara ulaşılabilir düzeyi orta düzeyin üstünde yüksek düzeye yakın bir şekilde olduğu görülmüş ve BT’nin etki yüksek düzeyde etki alanının 11 farklı alan olduğu ortaya çıkmıştır. Konaklama işletmelerinin BT kullanım sıklığının yükselmesi amaçlara ulaşma düzeyinin yüksek (4) üstüne çıkmasına ya da çok yüksek (5) seviyelere ulaşmasına etki edebileceği görülmüştür. Bunun yanında BT kullanım alanının ve sıklığının artırılması yüksek düzeyde etki ettiği 11 faaliyet alanının artmasına neden olabileceği düşünülmektedir. Bu nedenle gelecekte yapılacak çalışmalarda daha büyük örneklem kitlesinde BT’nin kullanım sıklığının beklenen amaçlara ulaşmaya olan etkisi ile insan kaynakları yönetimine olan etkisi incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Ahipaşaoğlu, H., Suavi ve Arıkan, İrfan (2003), **Seyahat İşletmeleri Yönetimi ve Ulaştırma Sistemleri**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akçadağ, Sibel ve Özdemir Ekrem (2005), “İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul’da Yapılan Ampirik Bir Çalışma”, **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 10(2), 167-193.
- Akgül, Volkan (2008), “Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanılması ve Karşılaşılan Sorunlar: Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma”, **Yüksek Lisans Tezi**, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Aydın, Ercüment ve Öktem, M. Kemal (2009), “Türk Kamu Yönetiminde İnsan Kaynakları Bilgi Sistemi Üzerine”, **Sosyo Ekonomi**, 2009-1, 123-146.

- Bayındır, Hatice (2007),“Stratejik İnsan Kaynakları Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı: Teori ve Bir uygulama”, **Yüksek Lisans Tezi**, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Benli, Abdurrahman ve Şahin, Levent (2004),“İnsan Kaynakları Yönetiminde İşgören Bulma ve Seçme: Çınar Hotel Uygulaması”,**Bilgi**,8, 113-124.
- Bertan, Serkan (2006),“Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Yöneticiler Üzerindeki Etkileri ve Türkiye’deki Dört – Bes Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”,**Doktora Tezi**, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Buhalis, Dimitrios (1998), “Strategic Use of Information Technologies in the Tourism Industry”,**Tourism Management**, 19 (5), 409-421.
- Canman, Doğan (2000),**İnsan Kaynakları Yönetimi**.Yargı Yayınevi,Ankara.
- Çabuk, Soner (2005),“Otel İşletmelerinde İşgören Seçimi ve Bir Alan Çalışması”, **Yüksek Lisans Tezi**, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Çavuşoğlu, Mehmet (2010),“Konaklama İşletmelerinde ElektronikTicaret Kullanımı:Gökçeada ve Bozcaada’da BirAraştırma”,**Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi**, 5 (2), 111-141.
- Daud, K., İsmail (2010),“İnsan Kaynakları Yönetim Süreçlerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı ve E-İK Uygulamaları”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Epik, Fatih (2007). “A Grubu Seyahat Acentalarınınİletişim ve Bilgi Teknolojilerindeki Gelişmelere Entegrasyonunda Etkili Olan Faktörler ve Kuşadası Alan Araştırması”, **Yüksek Lisans Tezi**, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Aydın.
- Erdem. Barış. (2004),“Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri Ve Önemi”,**Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 7(11), 35-54.
- Gherman Remus; Dincu Ana Mariana; DumitrescuCarmen ve Toader Cosmina. (2011),“Human Resources Development In Tourism”,**Lucrări Ştiinţifice, Universitatea de Ştiinţe Agricole Şi Medicină Veterinară a Banatului. Timisoara, Seria I. Management Agricol**, 13(4), 233-240.
- Güleş, Hasan, K.ve Çetinkaya, Ali, Ş. (2002),“Turizm Sektöründe Verimliliği Artırmada Bilişim Teknolojilerinin Rolü”,**II. Ulusal Orta Anadolu Kongresi "Küresel Rekabette Yeni Verimlilik Stratejileri"** Niğde.
- Güzel, Tülay (2003),“Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Kullanım Alanları ve Kullanım düzeylerine Yönelik Bir Araştırma İstanbul ve Antalya Örneği”. **Doktora Tezi**, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hussain,Zahid; Wallace,James ve Cornelius,Nelarine, E.(2007),“The Use and Impact of Human Resource Information Systems on Human Resource Management Professionals”,**Information & Management**, 44, 74–89.
- İbicioğlu, Hasan (2006),**İnsan Kaynakları Yönetimi (Kobi’ler üzerine bir araştırma)**, Fakülte Kitabevi,Isparta.
- Jadhav, Vidyullata, S. (2011),“Information Communication Technologies in Tourism”,**Golden Resrach THoughts**,1(6), 1-4.
- Kılıç, Serkan (2013), **İnovasyon ve İnovasyon Yönetimi**, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, Akoğlan, Meryem (2004), **Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi & Örnek Olaylar (2. Baskı)**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, Nazmi; Kozak, Akoğlan, Meryem ve Kozak Metin (2001),**Genel Turizm (5. Baskı)**, Detay Yayıncılık,Ankara.
- Özlen, M., Kürşad ve Handzic, Meliha (2012). “InfluencingFactors of Human Resource Services through E-Municipality”, **International Journal of Alanya Faculty of Business**, 4(3), 73-80.
- Perron, Brian, E.; Taylor, Harry, O.; Glass, Joseph, E. ve Margerum-Leys, Jon (2010),“Information andCommunication Technologies in SocialWork”,**Advances in Social Work**, 11(1), 67-81.
- Saldamlı, Asım (2008),“İnsan Kaynakları Yönetiminde BilişimTeknolojisinin Kullanımına Yönelik BirAraştırma:Tekirdağ Örneği”,**İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**,7(13), 239-263.

- Şahingöz, Cengiz (2007),“İnsan Kaynakları Yönetiminde Bilgi ve İletişim Teknolojilerinin Yeri”, **Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şimşek, Şerif ve Öge Serdar (2011), **İnsan Kaynakları Yönetimi (4. Baskı)**, Eğitim Kitabevi,Konya.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (t.y.). Erişim Tarihi: 10.12.2014, <http://www.ktyatirimisletmeler.gov.tr/TR,9857/isletme-belgeli-tesisler.html>
- Târnavéanu, Diana (2012),“Knowledge-BasedDecisions in Tourism”,(Editedby: Murat Kasimoglu).**Visions for Global Tourism Industry – Creating and Sustaining Competitive Strategies**, ISBN: 978-953-51-0520-6, InTech, <http://www.intechopen.com/books/visions-for-global-tourism-industry-creating-and-sustaining-competitive-strategies/knowledge-based-decisions-in-tourism>.
- Turan, A., Hamit (2008),“İnternet Alışverişi Tüketici DavranışınıBelirleyen Etmenler: Geliştirilmiş TeknolojikKabul Modeli (E-TAM) ile Bir Model Önerisi”,**Akademik Bilişim 2008**, 723-731.
- Turunç, Ömer (2006),“Bilgi Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Örgütsel Performansına Etkisi Hizmet Sektöründe Bir Araştırma”,**Doktora Tezi**, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Tutar, Hasan (2006),**Yönetim Bilgi Sistemi**. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Tütüncü, Özkan & Demir, Mahmut (2003). Konaklama işletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği. Dokuz Eylül Üniversitesi, **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 5(2),146-169.
- Yıldız, Şeyda (2011), “Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Örgüt Yapılarının Mekanik-Organik Örgüt Yapısı Bağlamında İncelenmesi”. **Yüksek Lisans Bitirme Projesi**. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Extended Abstract:

Today's the most important production base and competition tool has become information. The information, which is an important source, must be managed in a way that will create value in the strategic sense in the enterprises. As the importance of *information management*, which is expressed as the acquisition of information, the distinctions the information in a systematic way, the production the new information, the preservation and transferring the information to where necessary; increases day by day, so it makes information the most valuable strategic resource. In addition to this, information technology, which is subsystem of the information systems, has become a strategic competitive factor for the enterprises by obtaining accurate information and disseminating the information.

Information technology as used in all of the activities provides a significant contribution in all areas within the enterprises as a feature of systems approach. Information technology will contribute to each of the business operations such as marketing information systems for marketing activities, manufacturing information systems for manufacturing operations, accounting and finance information systems for finance and accounting activities, human resources information systems for human resource management and etc.

In difficult conditions of the new economy; obtaining, processing and using the information for the enterprises has great importance in order to continue the business life and provide a competitive edge over its competitors. Although information is produced and used by the human resources, it is obtained and used by the information and communication technologies. The tool referred as information and communication (ICT) technology is a technology that obtains and transfers the information. Despite the similar structure to the information technology, ICT represents network, wireless network, Internet, telephone, intranet, extranet, e-mail, web and etc.

Personnel management that is responsible for the managing the labor, changed as human resource management by the effect of modern business approach and today it reaches the dimension of strategic human resource management. The most important role of human resources in the enterprises is to equip its human resources efficiently and then to obtain the maximum efforts from them. In this perspective human resources is a strategic element at least as valuable as the information in the enterprises. However; obtaining, producing new knowledge, storing and transmitting the information is duty of the human resources.

The enterprises in tourism that is labor intensive sector also needs human resource management (HRM) in order to improve organizational performance. As in every sector in tourism, HRM's goal is not to control the labor but to increase organizational performance. The function of HRM in the lodging enterprises, which is the most important part of the tourism sector, is to ensure the good working environment by integrating

organizational goals with goals and objectives of the staff in all departments. In addition to this, it provides the enterprises to achieve a competitive advantage over its competitors in the fierce competition.

Organizational success in the lodging enterprises is evaluated by the quality of service and customer loyalty attached to the organization. In tourism sector, the quality service is given by the human resources who is well-equipped. As services should be made more rigorous because of the conscious customers, lodging enterprises have to give great importance to human resource management (HRM). As each person for businesses is like cells in the human body. Human resources play a big role in success or failure as the smallest part of every activity. In addition to this, as lodging enterprises will have more effective human resources, they need the more effective technological sources like information technology (IT). IT is used in almost every activities such as using the data obtained from business analysis, launching the human resources policy, human resource recruitment and selection, compensation to success and take competitive advantage in lodging enterprises. In this case, it can be understood that IT is very important in terms of organizational works in lodging enterprises.

In this context, the aim of this study is to determine the usage area of IT, the purpose of usage, the usage level and the level of achievement to reach the objectives by using IT in human resources management of lodging enterprises. The application area of the study was limited to lodging enterprises which have tourism operation license in Konya. As only 26 lodging enterprises have tourism operation license, the questionnaires adopted from literature were delivered to 26 human resource managers in lodging enterprises and the data of the study was obtained. By evaluating the data; whether the human resource management activities are done or not by using IT, whether the enterprises reach the objectives or not by using IT and the efficiency of IT have been worked to determine.

According to the findings; IT is used at medium level (mean: 3.384) in the area of “human resources planning”, “compensation”, “payroll and personnel matters”, “career planning and development”, “human resource recruitment and selection”, “performance evaluation”, “motivation management”, “education and e-learning”, “health” and “security”. However, in lodging enterprises the objectives mostly reached by using IT are “providing the optimal data flow within business enterprises”, “speeding up the decision-making process” and “providing time saving”. Another reached objectives are “providing fast and reliable data exchange to outside of the business”, “helping human resource planning”, “helping the performance evaluation”, “reaching to information fast and inexpensive way”, “increasing the employee productivity”, “career planning and development”, “increasing its competitiveness” and etc. The mean (3.698) shows that the lodging enterprises reach its objectives at nearly high level. In addition to this; according to assessment of human resources managers, IT has strong positive impact on “institutionalization”, “the effectiveness of management activities”, “using to time effectively”, “enhancing to performance”, “creating the data archives”, “increasing the efficiency” and “decision process”. Another positive impacts of IT are “process of the fast and low cost”, “easy data sharing”, “getting data that is necessary for enterprise” and “evaluation to the workers rationally”.

Achieving the objectives and achieving competitive advantage will only be with the knowledge (especially in the service sector) is taken into consideration, IT should be used in all activities of lodging enterprises. In terms of the results obtained, all activities of human resources management that will effect the efficiency and productivity of lodging enterprises and will bring strategic benefits in the sector have to be realized with information technology that is today's most important competitive tool.