

# OTOMASYON DERSİ ALAN TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN ÖNBÜRO OTOMASYON PROGRAMLARINA YÖNELİK TUTUMLARININ BELİRLENMESİ

Burhanettin ZENGİN<sup>1</sup>, Emre BOZKURT<sup>2</sup>

## Özet

Günümüzde küreselleşme ile artan rekabet ortamı, diğer işletmelerle birlikte hizmet işletmelerini de bilişim teknolojilerini daha yoğun kullanmaya mecbur kılmıştır. Bu teknolojilerin en önemlilerinden biri de kuşkusuz otomasyon sistemleridir. Bu çalışmanın ana amacı, turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitimleri esnasında aldıkları otomasyon derslerinin, daha sonraki staj ve/veya mezuniyet sonrası uygulamalarda kendilerine ne ölçüde katkı sağladığının belirlenmesidir. Çalışmanın evrenini Sakarya Üniversitesinde turizm eğitimi alan yaklaşık 1925 öğrenci oluşturmaktadır. Bu çalışma nicel bir çalışma olup, evreni temsilen kolayda örnekleme yoluyla seçilen 266 öğrenciye anket uygulaması gerçekleştirilerek veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS istatistiksel analiz programı yardımıyla faktör ve çapraz tablo (Crosstab) analizine tabi tutulmuştur. Araştırmanın sonucunda öğrencilerin önbüro otomasyon programlarının açısından okul eğitimini ve ders içeriklerini yeterli buldukları fakat sektöre uygunluğu pek yeterli bulmadıkları tespit edilmiştir.

**Anahtar Sözcükler:** Otel, Önbüro, Otomasyon Sistemi, Turizm Eğitimi

## DETERMINING THE ATTITUDES OF TOURISM STUDENTS WHO HAS TAKEN AUTOMATION COURSES TOWARDS FRONTDESK AUTOMATION PROGRAMS

## Abstract

Nowadays the increasing competitive environment emergent from globalization forced the hospitality managements as well as the other businesses to use the information Technologies more intensely. Beyond doubt automation systems takes part as one of the most important among these technologies. The main purpose of this study is determination of qualification of student who having tourism training on automation lesson and what is the effect of automation course on application after graduate life. The universe of study comprise about 1950 student of Sakarya University who have training of tourism. This is a qualitative study. Survey method has been used as data collecting tool on 266 student. Surveys have been evaluated over SPSS program via factor and crosstabs analyzes. Results have shown that students find the education and course contents of front desk automation programs sufficient but they don't find it suitable and sufficient to the sector.

**Keywords:** Hotel, Forntdesk, Automation Systems, Tourism Education

<sup>1</sup> Doç. Dr. , Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü , bzengin@sakarya.edu.tr

<sup>2</sup> Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı , bozkurte7@gmail.com

## Giriş

Bilindiği gibi otel işletmeleri tarih boyunca önemli değişimlerden geçerek günümüze kadar gelmişlerdir. Bu değişimlerle beraber otomasyon alanında da önemli yenilikler gerçekleşmiş ve bilgisayarlı rezervasyon sistemlerinde de benzer gelişmeler olmuştur. Her ne kadar bilgisayarlı otomasyon sistemine geçilmiş olsa da temel bileşenler değişmemiştir. Son zamanlarda bazı bağımsız organizasyonlar rezervasyon sistemlerinin geliştirilmesine çaba gösterse de sistemdeki asıl ilerlemeler zincir işletmeler tarafından yapılmıştır (Gray & Liguori, 2003, s: 76). Şimdilerde ise küçük, orta ve büyük tüm konaklama işletmeleri otomasyon olanaklarından geniş ölçüde yararlanmaktadır. Öyle ki otelcilikte hemen hemen her departman için vazgeçilmez hale gelen otomasyon uygulamaları kullanılmaktadır. Hatta bu yararlanma rakipler karşısında üstünlük anlamına da gelebilmektedir.

Önbüro, otel işletmeleri için en önemli bölümler arasında ilk sıralarda yer almaktadır. Çünkü misafir henüz otele gelmeden rezervasyon aşamasında önbüro ile iletişime geçer ve misafirlerin ilk izlenimleri burada oluşmaya başlar (Şener, 2001, s: 21). Diğer taraftan önbüro otelin merkezi olup müşteri ile otel arasında bir bağlaç görevindedir. Yani müşteriye göre otel ön bürodur (Batman & Demir, 2015, s: 141). Kısaca işletmenin imajı, müşterinin otele rezervasyonu ile başlayıp otelden ayrılıncaya kadar aldığı hizmetlerle oluşur (Eraslan, 2013, s: 26). Otomasyon sistemleri, işletme ve müşteri işlemlerini hızlandırıp kolaylaştırdığı için iyi bir imaj oluşturmada önemli etkenlerden birisidir. Bu nedenle uygun otomasyon sisteminin seçilip kullanılması işletmeler için hayati önem taşımaktadır.

Teknolojik gelişmeler otelcilik sektöründe en önemli etkisini önbüroda göstermiştir. Otomasyon sistemleri kırtasiyeyi, fiziksel dosyalamayı ve diğer kayıt işlemlerini asgari düzeye indirerek görevlilerin, yaptıkları işin hizmet kalitesi ve hizmet boyutuna odaklanmalarını mümkün kılmıştır (Emeksiz & Yolal, 2007, s: 39). İşletmelerde bilişim teknolojileri, işletme amaçlarına ulaşılması ve işletme fonksiyonlarının ve süreçlerinin yönetilebilmesi için, yönetim faaliyetlerinin donanım, yazılım, ağ bağlantısı ve veri tabanı araçlarıyla yerine getirilmesini kapsamaktadır (Bertan, 2008, s:29). Bu nedenlerden dolayı önbüro bölümü çalışanları, üzerine yüklenen bu sorumluluğu taşıyabilecek kapasitede olmalıdır (Öztürk & Seyhan, 2005, s: 134). Diğer taraftan sadece teknik veya mesleki bilgisi yeterli olmayacaktır. İnsanlarla ilişkilerinin ve dış görünüşünün de büyük bir etkisi vardır. Bu nedenlerden dolayı mesleki bilgisinin yanında bu özelliklerinin de değerlendirilmesi gerekmektedir.

Günümüz otel işletmelerinin kapasiteleri her geçen gün daha büyümekte ve buna paralel olarak organizasyon yapıları da karmaşık bir görünüm almaktadır. Böyle bir gelişme sürecinde otel işletmelerinin faaliyetlerini yakından izlemek, bu faaliyetle ilgili bilgileri çok kısa bir zaman dilimi içinde toplamak, gruplandırmak yönetimin kullanımına sunmak gerekmektedir (Demirkol, Zengin, Demirtaş; 2006, s. 142). Bu bilgileri yönetime sunmak için bazı sistemler geliştirilmiştir. Bu sistemler ilk başta manuel (çarşaf) olarak yapılmıştır. Sonra yarı otomatik sisteme geçilerek bir süre böyle devam edilmiştir. Müşterilerin artması otellerin büyümesi ve teknolojinin de gelişmesiyle birlikte mekanik (makineli folyo - Folio: Hesap Kartı) sisteme geçilmiştir. (Gökdeniz & Dinç, 2009, s: 53-71); (Kasavana & Brooks, 1995, s: 84)

Günümüzde ise bilgisayar (otomasyon) sistemleri kullanılmaktadır. Bilgisayarlı rezervasyon sistemi sadece odaların durumunu değil aynı zamanda tüm rezervasyon sürecini kontrol eder. Bir rezervasyon talebi alındığı zaman rezervasyon detayları bilgisayarda depolanmaktadır. Böylelikle satışa hazır odaların sıkı bir kontrolünün yanında bütün rezervasyon detaylarının da tutulması mümkündür (Megep, 2011) (Baker ve diğerleri, 2000 s: 90). Teknoloji bu hızla gelişmeye devam ederse bunun turizm sektörüne mutlaka olumlu etkileri de olacaktır. Örneğin oteller tanıtımlarını 360 derece videolarla veya sanal gerçeklik (VR) videoları ile yaparak daha interaktif tanıtım ve pazarlama teknikleri kullanılabilir.

Müşterinin otele girişine ilişkin yapılan işlemlerden itibaren müşterinin her türlü harcaması, farklı istekleri, depozit, ara ödeme, ekstra harcama, oda değişimi, isim değiştirme, kat hizmetleriyle ilgili işlemler, müşteri otelden çıkış yapana kadar her türlü işlem önbüro otomasyon sistemi sayesinde rahatça kayıt altına alınabilmekte ve istenildiği anda düzenli bir şekilde sunulabilmektedir (AÖF, 2013, s: 41; Denney ve diğerleri, 2007).

## Literatür Araştırması

### *Konaklama Sektöründe Yaygın Kullanılan Önbüro Otomasyon Sistemleri*

Bilgisayarlar konaklama işletmelerine ilk olarak 1960'lı yıllarda girmiştir, ancak 1970'li yılların sonuna kadar bile bu işletmelerde bilgisayarlar pek kullanılmamıştır. Çünkü performansının düşük olmasına rağmen maliyetinin yüksek olması sebebiyle pek tercih edilmemiştir (Yılmaz & Özmen, s:1). Herhangi bir büyüklükteki rezervasyon kayıtlarını yönetmek zordur. Bunun için çevrimiçi bir takım dosyaları kullanarak otomasyon sistemi ile çok az hata ile ve kolaylıkla yönetilebilir (Braham, 1998, s: 107). Artık günümüzde yüksek performanslı profesyonel amaçlı ve önceki bilgisayarlara göre hem kullanımı kolay olması hem de daha az maliyetli olmaları sebebiyle en küçük işletmelerde bile bilgisayarlı sistemler kullanılmaktadır.

Önbüro Otomasyon sistemlerini her otel için olmazsa olmazlardan olunca bu sektöre yazılım şirketleri tarafından rağbet büyük ölçüde artmıştır. Bunun sonucunda da piyasada en gelişmiş oteller için çok kapsamlı tüm departmanlarla senkronize bir şekilde çalışabilen otomasyon programlarının yanında orta ölçekli işletmeler için ve küçük işletmeler içinde sadece önbüro otomasyon sistemleri yapılmıştır. Bu sektörde her ihtiyaca uygun çok sayıda otomasyon programı olduğundan hepsini bu araştırmaya dahil etmek neredeyse imkansız hale gelmiştir. Bu yüzden bu araştırmada yaygın olarak kullanılan otomasyon sistemleri ve Sakarya Üniversitesi Turizm Fakültesi'nin otomasyon dersi müfredatında işlemiş olduğu otomasyon programları dâhil edilmiştir. Bunlar, SİSPAR, Fidelio (Micros), Sentez, Homacs (Phoenix) ve Elektra gibi vb. otel otomasyon programlarıdır. Bu programların en fazla kullanılan bazı işlevleri aşağıdaki gibi açıklanabilir;

### *1. SİSPAR Önbüro Otomasyon Sistemi*

Bu otomasyon programı iki ana modülden oluşmaktadır. Programın Modül 1 içeriği şöyledir (Web-1); *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. *Önkasa 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.

## **2.Fidelio (Micros) Önbüro Otomasyon Sistemi**

Micros-Fidelio otomasyon sistemi iki modülden oluşmaktadır. Birinci modül şehir otelleri için otomasyon programı, ikinci model ise sayfiye oteller için otomasyon programıdır. F&B ve SPA için de ayrıca bir otomasyon programı hizmeti sunmaktadır (Web-2). Fidelio programının ana ekranının da Rezervasyon İşlemleri Menüsü Frontdesk İşlemleri Menüsü, Cashiering Menüsü, Rooms Management menüsü ve Miscellaneous Menüsü bulunmaktadır (Gökdeniz & Dinç, 2009, s.315).

## **3. Sentez Önbüro Otomasyon Sistemi**

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.) tanımlayabilirsiniz. Değişik rezervasyon tiplerini (opsiyon, kesin, iptal, waitlist, turnaway) takip edebilirsiniz (Web-3). Diğer otomasyon programlarına göre pek farkı olmayan sentez otel otomasyon programı daha kolay basit bir kullanıma sahiptir. Önbürodaki bütün işlemleri yapmaya imkân sağlar ama işlem yapıldıktan sonra F5 fonksiyon tuşu ile kayıt edilmesi gerekmektedir (Demirkol, Zengin ve Demirtaş, 2006 s: 322-325).

## **4. Homacs (Phoenix) Önbüro Modülü**

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 kullanabilirsiniz. Her türlü donanım ve yazılım entegrasyonlarına izin verir. Kullanıcı dostu arayüzü ile kolay ve esnek çalışma imkânı sunan, alıştığınız ve vazgeçemediğiniz tüm Homacs özelliklerini bünyesinde barındırır (Web-4).

Homacs programında fonksiyon tuşları ile kısa yoldan işlem yapılabilir. Programın hangi bölümünde çalışılırsa çalışılsın o ekranı bırakmadan ulaşmak mümkündür. Her fonksiyon değişik işlemlere sahiptir. Bunlar; Yardım, şifre değişimi, oda planı, istatistik, oda planı, oda blokajı, oda hesapları, gidecekler listesi ve döviz işlemleri gibi menülerden oluşmaktadır (Gökdeniz & Dinç, 2009 s: 47).

## **5.Elektra Otel Otomasyon Programı**

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 (Web-5). Ön Büro Modülü ile yapılabilecek İşlemlerin bazıları (Akgöz, 2006): Rezervasyon, Check-In, Check-Out, Folyo, Fatura, Kasa, Housekeeping, Acente, Misafir, Cari Hesaplar, Doluluk ve Karlılık Analizleri, Gece Raporu, Yedekleme, Room Rack, Emniyet Kimlik Bildirimi ve gün sonu işlemleri bölümlerini kapsar.

## **Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Misafirin otel çalışanları ile ilk temas noktalarından biri olan önbüro, müşterinin konaklaması sırasında ve çıkış işlemlerinde de son temas noktasıdır. Misafirin önbüronun temizliği, havası, mimarisi, aydınlatması, personelin kıyafeti, davranışı kısaca ambiansı ile ilk izlenimi önbüroda oluşur. Misafirin giriş çıkış işlemlerinin yanı sıra müşteri şikâyetlerinin ilettiği ve

çözüm arandığı yerdir. Yani misafire göre bir anlamda otel önbürodur. Bu durumda göstermektedir ki diğer bölümlerinde aynası önbürodur. Önbürodan sorunsuz bir şekilde ayrılarak odasına giden müşteri diğer yaşanacak ufak sorunları da görmezden gelecektir. Ancak önbüroda sorunlarla karşılaşmış ve bu şekilde odasına gitmiş müşteriler en küçük sorunu bile büyüterek büyük bir sorun haline getirebilmektedir.

Misafirin önbürodan memnun olarak ayrılmasında, işlemlerin hızlı yapılmasının ve olabildiğince az bekletilmesinin büyük etkisi vardır. Günümüzde başta önbüro ve diğer hizmetlerin hızlı ve sorunsuz halledilebilmesi için de önbüroda etkin bir otomasyon sisteminin kullanılması zorunlu hale gelmiştir. Özellikle günümüz konaklama işletmelerinin kapasiteleri göz önüne alındığında, otomasyon sistemleri olmaksızın işletmelerin faaliyetlerini sağlıklı bir şekilde yürütebilmelerinin mümkün olamayacağı açıkça görülmektedir. Konaklama işletmelerinde önbüro hayati önem taşıdığından, diğer otelcilik işlemlerinde olduğu gibi önbüro işlemlerinde de hataya yer verilmemeli, işlemlerin olabildiğince hızlı ve hatasız gerçekleştirilmesi büyük önem arz etmektedir. Bunu sağlamak için her konaklama işletmesinin kendi bünyesine uyan bir otomasyon sistemi kullanarak, değişime ayak uydurması gerekmektedir. Bu bağlamda bu programları kullanmayı bilen kalifiye elemanların istihdam edilmiş olması da büyük önem arz etmektedir. Burada görev turizm eğitimi veren üniversitelere düşmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı; öğrencilerin turizm eğitimi aldıkları esnada gördükleri otomasyon derslerinin uygulamada kendilerine ne ölçüde katkı sağladığını belirlemektir. Bu bağlamda Sakarya Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü'nde okuyan öğrencilerin önbüro programlarını kullanabilme yetkinliklerinin ölçülmesi ve bu alan da karşılaştıkları sorunların tespitinin yapılması ve bu sorunlara bazı öneriler getirilmesi amaçlanmıştır.

### **Araştırmanın Evren, Örneklem ve Kısıtları**

Araştırmanın genel evrenini Türkiye'de 2015 yılı itibariyle önlisans ve lisans düzeyinde turizm eğitim gören yaklaşık 43.000 öğrenci oluşturmaktadır (Boylu & Arslan, 2013). Bu büyüklükteki evrene ulaşma zorluğu, zaman ve maliyet vb. kısıtlar nedeniyle araştırmanın uygulama evreninde daraltmaya gidilmiştir. Böylece araştırmanın uygulama evreni olarak Sakarya Üniversitesi'nde turizm eğitimi gören yaklaşık 1950 öğrenci ile sınırlandırılmıştır. Uygulama evrenini temsilen örnekleme yoluyla staj yapan 268 öğrenci belirlenmiş ve bu öğrencilere hazırlanan ölçek dağıtılarak yüzyüze görüşmeler yoluyla anketlerin doldurulması sağlanmıştır. Ancak daha sonra yapılan incelemede 2 anketin eksik bilgi nedeniyle değerlendirme dışı bırakılması sonucu, istatistiksel analizlerin 266 anket ile gerçekleştirilmesi sağlanmıştır. Bu çalışma Sakarya Üniversitesi'nde Turizm eğitimi gören ve Önbüro Otomasyonu dersini alan ve staj yapmış olan önlisans, lisans ve lisanüstü öğrencilerini kapsamaktadır.

### **Araştırmanın Metodolojisi**

Çalışmanın amacına ulaşmak için nicel veri toplama yöntemlerinden faydalanılmıştır. Veri toplama aracı olarak da anket tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışmada kullanılan ölçek Zengin ve Eker'in (2014) yılında yaptıkları bir araştırmada kullandıkları anketten yararlanılmıştır. Ankette 5'li Likert ile oluşturulmuş 24 soru sorulmuştur. Anket, demografik değişkenler ile birlikte toplam 2 bölümden oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde sorulara katılma düzeyleri en düşük olan "1- Hiçbir Zaman" şıklıyla başlayıp katılma düzeyi en yüksek olan "5- Her zaman" şıklıyla bitmektedir. Elde edile veriler SPSS programı ile faktör ve çapraz tablo (Crosstab) analizleri yapılmıştır.

## Araştırma Bulguları ve Yorumu

Bu bölümde toplanan verilere ilişkin yapılan analizlerin sonuçlarına yer verilmiştir. İlk olarak demografik özelliklerin sonuçları açıklanmıştır. Güvenirlilik şartı için analiz yapılarak “Cronbach’s alpha” katsayısına bakılmıştır. Bu katsayı değeri, 0,889 olarak tespit edilmiştir. Alfa değeri 0 ile 1 arasında değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0,7 olması arzu edilir (Coşkun ve Diğerleri, 2015 s: 126). Bu araştırmanın sonucu neredeyse 0,9 a yakın olduğundan güvenilir olduğu saptanmıştır.

Tablo 1. Demografik Özellikler Dağılım Tablosu							
DEĞİŞKENLER		N	%	DEĞİŞKENLER		N	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Staj Yapma Durumu</b>				
Erkek	128	48,7	Evet	187	70,3		
Kadın	138	51,3	Bir bölümünü yapmış	30	11,3		
<b>Yaş</b>			Hayır	49	18,4		
17-20	73	27,4	<b>Staj süresi yeterli mi?</b>				
21-24	175	65,8	Evet	156	58,6		
25-29	16	6	Hayır	47	17,7		
30 ve üzeri	2	0,8	Kısmen	58	21,8		
<b>Program</b>			<b>Staj Yapılan İşletme Türü</b>				
Önlisans	107	40,2	Kıyı Oteli	75	28,2		
Lisans	152	57,1	Şehir Oteli	98	36,8		
YLS-DR	7	2,6	Kongre Oteli	1	0,4		
<b>Sınıf</b>			Dağ Oteli	3	1,1		
1.Sınıf	45	16,9	Butik Otel	10	3,8		
2. Sınıf	103	38,7	Temalı Otel	0	0		
3. Sınıf	84	31,6	Diğer	34	12,8		
4. Sınıf	11	4,1					
Dönem Uzatmış	23	8,6					

Tablo 1 incelendiğinde cinsiyet (erkek-kadın) dağılımının neredeyse eşit olduğu, öğrencilerin büyük çoğunluğunun 21-24 yaş aralığında ve çoğunluğun lisans düzeyinde öğrenim gören öğrencilerinden oluştuğu görülmektedir. Yine tablodan anlaşılacağı gibi uygulama evreninin neredeyse tamamını 2. ve 3. sınıf öğrencileri oluşturmuştur ve % 60’a yakınının Sakarya Üniversitesi turizm bölümlerinde uygulanan staj sürelerinin yeterliği olduğunu ortaya koymuştur.

<b>Tablo 2. Faktör Analizi Sonuçları</b>				
<b>OKUL EĞİTİMİ</b>	<b>Cr. Al. 0,892</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
Öğretim elemanları mesleğimizin uygulanmasına yönelik pratik bilgiler aktarmaktadır		3,64	0,979	0,765
Öğretim elemanları dersleri sektör ile ilişkilendirerek anlatmaktadır.		3,83	1,017	0,726
Öğretim elemanları sektörü yakından takip etmektedir.		3,79	1,045	0,670
Derslerde anlatılan konular güncel bilgilerle ilişkilendirilmiştir.		3,62	0,925	0,558
Önbüro otomasyonu eğitimi alırken uygulamaya yönelik pratik bilgiler edindim.		3,67	1,020	0,553
Derslerde edindiğim bilgilerden meslek hayatımda önemli ölçüde faydalanabileceğimi düşünüyorum.		3,67	1,060	0,539
Derslerde öğrendiklerim meslek hayatımda sıklıkla karşıma çıkabilecek bilgilerdir.		3,72	1,006	0,529
Aldığım eğitim mesleğimi icra edebileceğim niteliktedir.		3,41	1,012	0,528
Eğitim süresinde aldığım derslerin önbüro elemanı bilincini geliştirdiğini düşünüyorum.		3,57	0,959	0,516
<b>SEKTÖREL UYGUNLUK</b>	<b>Cr. Al. 0,849</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
Ders içerikleri sektör-okul işbirliği içerisinde düzenlenmektedir.		3,54	0,984	0,783
Derslerin bir bölümü sektörde uygulamalı olarak gerçekleşmekte.		3,26	1,191	0,745
Okulda öğrendiklerim sektörde çalışmaya başladığımda sorunları çözümü için yeterli olacaktır.		3,32	1,168	0,686
Derslerde edindiğim bilgiler önbüro otomasyon programlarını anlamam için yeterlidir.		3,42	1,053	0,634
Uygulamalı dersler için yeterli fiziksel imkanlar sunulmaktadır.		3,26	1,011	0,605
Ders İçerikleri sektör ihtiyaçlarını karşılar niteliktedir.		3,10	1,187	0,574
Eğitim hayatımda öğrendiklerim önbüroda çalışırken başarılı olabilmem için bana çok önemli avantajlar sağlayacaktır.		3,30	1,010	0,462
<b>DERS İÇERİKLERİ</b>	<b>Cr. Al. 0,807</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
Dersler öğrencilerin kavraya bileceği düzeydedir.		3,68	0,940	0,762
Dersler sektörde ihtiyacımız olan bilgi ve becerileri kapsamakta.		3,80	0,884	0,686
Dersler birbirini destekler niteliktedir.		3,86	0,989	0,681
Dersler uygulamaya yönelik bilgiler içermektedir.		3,60	1,085	0,450
Ders içerikleri sektör ihtiyaçlarını karşılar nitelikte hazırlanmıştır.		3,57	0,954	0,426

Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: 56,614 % (Okul Eğitimi: 21,044; ; Sektörel Uygunluk: 20,614; Ders İçerikleri: 14,956) Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü: %93,6; Barlett Küresellik Testi:  $p < 0,05$ ;  $df$ : 210;  $Ki$ -Kare: 2361,190; Değerlendirme Aralığı [1] Kesinlikle Katılmıyorum – [5] Kesinlikle Katılıyorum.)

Ankete katılan öğrencilerden % 36,8 ile şehir otellerinde staj yapmış olanlar ilk sırada yer almakta, 2. sırayı ise 28,2'lik pay ile kıyı otellerinde staj yapanlar almıştır. Bunun nedeni Sakarya'nın İstanbul, İzmir, Kocaeli, Bursa gibi büyük ve sanayi şehirlerine yakın olması öğrencilerin bu yerlerdeki otelleri staj için tercih etmesine sebep olduğu söylenebilir.

Tablo 2 incelendiğinde, ifadelerin faktör analizi sonucunda üç boyutta toplandığı görülmektedir (Okul Eğitimi, Sektörel Uygunluk, Ders İçerikleri). Açıklanan toplam varyans %56,61 iken, 3 boyutlu yapı içerisinde en yüksek oran %21,04 ile okul eğitimi boyutu oluşturmuştur. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri de verilerin faktör analizine uygun

olduğunu göstermiştir (%93,6). Söz konusu ifadelerin aritmetik ortalamalarının tümünün 3'ün üzerinde olduğu görülmüştür. Bu sonuç öğrencilerin okul eğitimindeki önbüro otomasyon derslerine ilişkin olumlu bir tutum sergilediklerini göstermektedir. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan üç boyuttan sektörel uygunluk boyutu en az aritmetik ortalamaya sahip ifadelerden oluşmaktadır. Buradan hareketle öğrencinin okulda aldığı otomasyon dersi ile staj veya işbaşı yaptığı işletmedeki otomasyon programıyla pek uyuşmadığı söylenebilir.

### Çapraz Tablolama (Crosstab) ve Ki Kare (ChiSquare) Analiz Sonuçları

Cinsiyet ile okul eğitimi boyutu ve cinsiyet ile dersin sektörel uygunluk boyutu algısı arasında anlamlı bir sonuç bulunamamıştır. (Cinsiyet \* Okul eğitimi  $p > 0,05$ ; Cinsiyet \* sektörel uyumluluk  $p > 0,369 > 0,05$ ), (Özbay, 2004, s: 463).

Cinsiyet		Ders İçerikleri Yeterliliği				
		1- Hiçbir zaman	2- Çok nadir	3- Bazen	4- Çoğu Zaman	5- Her zaman
Erkek	N	3	7	28	60	6
	%	2,9	6,7	26,9	57,7	5,8
Kadın	N	0	4	30	56	27
	%	0	3,4	25,6	47,9	23,1

$p < 0,05$

Ders içerikleri boyutu açısından bakıldığında cinsiyet için bir anlamlılıktan söz edilebilir ( $0,02 < 0,05$ ). Erkeklerin (%63,5)'i ders içeriklerinin otomasyon programı için yeterli olduğunu ifade etmişlerdir. Kadınlarda ise bu oran erkeklere oranla daha yüksektir. Buradan hareketle kadınların erkeklere göre otomasyon dersi içeriklerini daha çok yeterli buldukları söylenebilir.

		Dersin Sektörel Uygunluğu				
		1- Hiçbir zaman	2- Çok nadir	3- Bazen	4- Çoğu Zaman	5- Her zaman
1.Sınıf	N	0	4	10	9	1
	%	0	16,7	41,7	37,5	4,2
2.Sınıf	N	2	7	38	34	11
	%	2,2	7,6	41,3	37,0	12,0
3.Sınıf	N	0	11	37	23	0
	%	0	15,5	52,1	32,4	0
4.Sınıf	N	2	1	5	2	1
	%	18,2	9,1	45,5	18,2	9,1
Dönem Uzatmış	N	1	5	7	7	3
	%	4,3	21,7	30,4	30,4	13

$p < 0,05$

Tablo 4'de ki, verilerin ki kare testi sonuçlarına göre, öğrencilerin okuduğu sınıf ile sektörel uygunluk boyutu arasında bir anlamlılıktan söz edilebilir ( $0,01 < 0,05$ ). Birinci sınıfların çoğunluğu (%41,7) derslerin sektöre uygunluğu konusunda olumlu ya da olumsuz bir düşünce belirtmemişlerdir. İkinci sınıflarda da bu durum pek değişmemektedir. Ancak eğilim daha çok pozitif yönlü olarak gerçekleşmiştir.

Üçüncü sınıflarda da bu düşüncenin pek değişmediği gözlemlenirken, dördüncü sınıf ve dönem uzatmış öğrencilerde sektörel uygunluğun daha az olduğu düşüncesi hakim olmuştur.



Buradan hareketle sınıfın ilerlemesi ile derslerin sektöre uymadığı veya daha az uyduğu düşüncesi artmaktadır.

Tablo 5. Ders içerikleri ile Sınıfın Çapraz Tablo Analizi Sonuçları						
		Ders İçeriklerinin Otomasyon Programına Uygunluğu				
		1- Hiçbir zaman	2- Çok nadir	3- Bazen	4- Çoğu Zaman	5- Her zaman
1. Sınıf	N	0	0	6	15	3
	%	0	0	25	62,5	12,5
2. Sınıf	N	0	3	23	45	21
	%	0	3,3	25	48,9	22,8
3. Sınıf	N	1	4	20	43	3
	%	1,4	5,6	28,2	60,6	4,2
4. Sınıf	N	2	0	4	3	2
	%	18,2	0	36,4	27,3	18,2
Dönem Uzatmış	N	0	4	5	10	4
	%	0	17,4	21,7	43,5	17,4

$P < 0,05$

Sınıf ile ders içerikleri boyutu arasında anlamlı bir farklılığın olduğu Tablo 5'deki verilerin ki kare testi sonuçlarına göre tespit edilmiştir ( $0,00 < 0,05$ ). Birinci sınıfların çoğunluğu (%62,5) ders içeriklerinin otomasyon programına uyduğunu belirtirlerken, ikinci sınıflarda bu durum daha negatif bir eğilim göstermektedir. Dördüncü sınıf ve dönem uzatmış öğrencilerde ise ders içeriklerinin otomasyon programına uygunluğu birebir yakın çıkmaktadır. Buradan hareketle sınıf ilerledikçe ders içeriklerinin otomasyon programına uymadığı veya daha az uyduğu düşüncesi ortaya çıkmaktadır. Bu durum öğrencilerin staj veya işbaşı eğitimindeki tecrübeleriyle ilgili olduğu söylenebilir.

Tablo 6. Sektörel Uygunluk ile Öğrenim Görülen Programın Çapraz Tablo Analizi Sonuçları						
		Dersin Sektörel Uygunluğu				
		1- Hiçbir zaman	2- Çok nadir	3- Bazen	4- Çoğu Zaman	5- Her zaman
Önlisans	N	0	4	32	35	14
	%	0	4,7	37,6	41,2	16,5
Lisans	N	5	21	62	39	2
	%	3,9	16,3	48,1	30,2	1,6
YLS-DR	N	0	3	3	1	0
	%	0	42,9	42,9	14,3	0

$p < 0,05$

Öğrenim görülen program ile sektörel uygunluk boyutu arasında anlamlılık olduğu Tablo 6'da ki verilerin ki kare testi sonuçlarına göre tespit edilmiştir ( $0,00 < 0,05$ ). Önlisans programında okuyan öğrencilerin çoğunluğu (%41,2) dersin sektöre uygun olduğunu belirtmişlerdir. Ancak lisans programında okuyan öğrenciler önlisans programındaki öğrencilere kıyasla daha olumsuz düşünmektedirler. YLS-DR öğrencileri ise ders içeriklerinin sektöre pek uygun olmadığını düşüncesindedirler. Bu sonuçta göstermektedir ki öğrenim görülen program türü yükseldikçe ders içeriğinin sektöre uygunluğu konusunda daha olumsuz fikirler ön plana çıkmaktadır.

Tablo 7. Ders içerikleri ile Öğrenim Görülen Programın Çapraz Tablo Analizi Sonuçları						
		Ders İçeriklerinin Otomasyon Programına Uygunluğu				
		1- Hiçbir zaman	2- Çok nadir	3- Bazen	4- Çoğu Zaman	5- Her zaman
Önlisans	N	0	1	17	44	23
	%	0	1,2	20	51,8	27
Lisans	N	3	10	37	69	10
	%	2,3	7,8	28,7	53,5	7,8
YLS-DR	N	0	0	4	3	0
	%	0	0	57,1	42,9	0

$p < 0,05$

Tablo 7’de ki verilerin ki kare testi sonuçlarına göre, öğrenim görülen program ile ders içerikleri boyutu arasında anlamlılık olduğu görülmüştür ( $0,00 < 0,02$ ). Araştırmanın yapıldığı tüm öğrencilere göre otomasyon dersi içeriklerinin çoğu zaman otomasyon programına uygun olduğu düşünülmektedir. Buradan hareketle otomasyon dersi içeriklerinin otomasyon programının öğretilmesine yeterince katkı yapmadığı düşüncesi ön plana çıkmaktadır.

Tablo 8. Okuldaki Eğitim Biçim ile İşletme Türünün Çapraz Tablo Analizi Sonuçları						
İşletme Türü		Okulda ki Eğitim Biçiminin Otomasyon Programına Uygunluğu				
		1- Hiçbir zaman	2- Çok nadir	3- Bazen	4- Çoğu Zaman	5- Her zaman
Kıyı Otel	N	2	4	15	42	12
	%	2,7	5,3	20	56	16
Şehir Otel	N	1	6	33	45	13
	%	1	6,1	33,7	45,9	13,3
Butik Otel	N	0	1	6	2	1
	%	0	10	60	20	10
Diğer	N	0	2	15	20	2
	%	0	8	%34,2	%49,8	8

$p < 0,05$

İşletme türü ile okul eğitimi boyutu arasında anlamlılık olduğu Tablo 8’de ki verilerin ki kare testi sonuçlarına göre tespit edilmiştir ( $0,009 < 0,05$ ). Kıyı otellerinde staj yapan öğrencilere göre okulda verilen eğitim biçiminin çoğu zaman otomasyon programını etkin bir şekilde kullanmaya yettiği görüşünde oldukları tespit edilmiştir (%56). Şehir otellerinde staj yapan öğrencilere göre ise bu oran biraz daha düşük kalmıştır.

Yaklaşık %34’ü fikir belirtmezken %46’sı ise yeterli olduğu görüşünü savunmuştur. Butik otellerde staj yapan öğrenciler ise orta derecede yeterli olduğunu savunurlarken, diğer tip otellerde staj yapan öğrenciler ise çoğunlukla yeterli olduğu düşüncesindedirler. Bu görüşler ışığında tur şirketleriyle çalışan ve rutin işler yapan her şey dâhil sisteminde ki kıyı otellerinde bu bilgiler yeterli olurken işlerin daha rutin dışı olduğu şehir otelleri veya daha dikkat ve özen gerektiren butik otellerde ise öğretilen otomasyon bilgilerinin yeterli olmadığı düşüncesindedirler.

## Sonuç ve Öneriler

Son zamanlarda teknolojik gelişmeler birçok alanda olduğu gibi işletmecilik alanında da oldukça etkili olmuştur. Konaklama işletmeleri de bu teknolojik gelişmeden payına düşeni almıştır. Bu gelişmelere ayak uyduran konaklama işletmeleri, özellikle son yıllarda rekabet

ortamında büyük avantajlar elde etmişlerdir. Bu gelişmeden önemli oranda yarar sağlayan departmanlardan bir tanesi de önbüro departmanıdır. Çünkü misafirin bütün bilgileri ve odaların durumları önbüro departmanında bulunmaktadır. Otomasyon sistemlerinin gelişmesi ile bu verilerin daha kolay ve güvenli halde yönetilmesi ve hızlı bir şekilde derlenmesi mümkün hale gelmiştir.

Bu çalışmada önbüro otomasyon sistemleri dersini alan öğrencilerin derse karşı tutumları incelenmiştir. SPSS istatistiksel analiz programıyla yapılan faktör analizi ve çapraz tablolama analizleri sonucunda okuldaki eğitim ve ders içeriklerinin yeterli olduğu düşüncesine ulaşılmıştır. Fakat verilen eğitimin sektörle uyumunda iki farklı sonuç çıkmıştır.

Her şey dâhil sistemle çalışan ve genellikle tur şirketiyle müşteri bulan kıyı otellerinde staj veya işbaşı eğitimi gören öğrenciler, okulda eğitimini aldıkları önbüro otomasyon bilgilerinin pratikte yeterli olduğunu belirtirken daha çok tekil rezervasyon alan veyahut walkin çalışan otellerde staj veya işbaşı eğitimi yapan öğrencilere ise okulda aldıkları otomasyon sistemleri eğitimini yeterli görülmediği söylenebilir. Bu nedenle hem turizm eğitimi veren kurumlar hem de sektör işletmelerinin el ele vererek eğitim programlarını ve ders müfredatlarını birlikte belirlemeleri, eğitim açısından ve nitelikli eleman yetiştirilmesi açısından çok büyük önem arz etmektedir.

Bu çalışma zaman ve maliyet gibi kısıtlılıklar sebebiyle Sakarya Üniversitesi bünyesinde turizm eğitimi alan öğrencilerle sınırlandırılmıştır. Yeni araştırmacılar çalışmalarını daha fazla sayıda öğrenciden veri almak suretiyle gerçekleştirmeleri önerilebilir. Aynı şekilde, turizm alanında eğitim veren farklı üniversitelerden veriler toplanarak, hem ulusal hem de uluslararası karşılaştırmaların yapılacağı araştırmaların yapılması önerilebilir. Hatta ülkemizde turizm eğitimi veren kamu ve özel sektöre ait kurum öğrencilerinin görüşleri alınarak da daha geniş kapsamlı ve karşılaştırmalı çalışmalar da gerçekleştirilebilir.

## Kaynakça

- AKGÖZ, Ö.**, (2006) “Otomasyon Programları”, Önbüro İşlemleri Kitabı içinde 4. Bölüm, Nobel Yayın Evi , Ankara.
- AÖF.**, (2013) “Otomasyon Programları ve Kullanımı”, Otel İşletmelerinde Konaklama Hizmetleri kitabı içinde 5. Bölüm, T.C. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Ankara
- BAKER, S., & HUYTON, J., & BRADLEY, P.**, (2000) “Reservations System and Documents”, Principles of Hotel Front Office Operations kitabı içinde 6. Bölüm, Wellington House, Londra
- BATMAN, O.,&DEMİR, N.**, (2015) “Otel İşletmeleri”, Turizm İşletmeleri Kitabı içinde 3. Bölüm, Editörler: B. ZENGİN, Ş. DEMİRKOL, Değişim Yayınları, İstanbul
- BOYLU, Y. & ARSLAN, E.**, (2013) “Türkiye’deki Turizm Eğitiminin Rakamsal Gelişmeler Açısından Değerlendirilmesi”, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, s: 84, 86
- BRAHAM, B.**, (1998) “Computer Aplications in Hotel and Catering Administration”, Computer System in The Hotel & Catering Industry kitabı içinde 3. Bölüm, Cassel Educational, Londra
- COŞKUN, R.,& ALTUNIŞIK, R., & BAYRAKTAROĞLU, S., YILDIRIM, E.**, (2015) “Araştırmalarda Ölçme ve Ölçekler/Güvenilirlik”, Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Kitabı içinde 5. Bölüm, Sakarya Kitapevi Yayıncılık, Sakarya
- DEMİRKOL, Ş. & ZENGİN B. & DEMİRTAŞ, N.**,(2006) “Konaklama İşletmelerinde Önbüro Otomasyon Sistemleri”, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri Kitabı içinde 3. Bölüm, Editör: B. ZENGİN, Değişim Yayınları, İstanbul.
- RUTHERFORD, D. G., & O’FALLON, M. J.**, (2007) “A Day In The Life of The Front Office Manager”, Hotel Managemet and Operations kitabı içinde 4. Bölüm, Willey & Sons, Inc., New Jersey
- BERTAN, D.**,(2008). “Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilişim Teknolojileri ve 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, s: 294
- EMEKSİZ, D. & YOLAL, D.**, (2007) “Otel Otomasyon Sistemleri”, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi Kitabı içinde, Detay Yayıncılık, Ankara
- ERASLAN, Ö.**, (2013) “Otomasyon Sistemleri” Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi kitabı içinde Nobel Yayınevi, Ankara
- GRAY, W., S., & LIGUORİ, S., C.**, (2003), “Reservations: Systems and Operations” Hotel and Motel Management and Operations Kitabı içinde 2. Bölüm, Pearson Education, New Jersey
- GÖKDENİZ, Y. & DİNÇ, Y.**, (2009) “Konaklama İşletmelerinde Otomasyon Sistemleri ve Örnek Önbüro Modülleri”, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi Kitabı içinde 11. Bölüm Detay Yayıncılık, Ankara
- KASAVANA, M., & BROOKS R., M.**, (1995) “Front Office Operations”, Manacing Front Office Operations Kitabı içinde 3. Bölüm, Educational Institute of The American Hotel & Motel Association, Michigan
- MEGEP.**, (2011) “Konaklama İşletmelerinde Kullanılan Otomasyon Sistemleri” Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Önbüro Organizasyonu modülü içinde, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki Eğitim Geliştirme Projesi (MEGEP) Yayınları, Ankara

- MISIRLI, D., İ.**, (2001) “Konaklama İşletmelerinde Önbüro Otomasyon Sistemleri” Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları Kitabı içinde bölüm, Detay Yayıncılık Ankara
- ÖZBAY, Ö.**, (2004) “Çapraz Tablolama Nasıl Yapılır?: Pratik Bir Açıklama.” Türkiyat Araştırmaları Dergisi içinde bir bölüm S: 463
- ÖZTÜRK, Y., & SEYHAN, K.** (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İş Görenin Yeri ve Önemi. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, s: 134
- ŞENER, B.**, (2001) “Otel İşletmelerinde Önbüro Bölümünün Organizasyonu”, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi kitabı içinde 2. Bölüm Detay Yayıncılık Ankara
- KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI**, “Konaklama İşletmelerinde Önbüro” (2010), T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Ankara
- YILMAZ M., P., & ÖZMEN A.**, (tarih belirtilmemiş) “; Çermik: Otel Otomasyon Sistemi” adlı makaleden alınmıştır. Dumlupınar Üniversitesi Elektrik-Elektronik Bölümü Mühendislik Fakültesi Kütahya s:1
- ZENGİN, B.**, (2010) “Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Diğer Departmanlarla İlişkileri”, Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri Kitabı İçinde 2. Bölüm, Editör: B. ZENGİN, Değişim Yayınları, İstanbul.
- ZENGİN, B.,& EKER N.** (2014) “Öğrencilerin Turizm Yetkinliği Kazanmalarında Ders İçeriklerinin Etkileri” adlı çalışmadan alınmıştır.  
İnternet Kaynakları
- WEB-1**, [www.sispar.com.tr](http://www.sispar.com.tr), “SisparÖnbüro Otomasyon Programı Modül1 İçeriği”, (ET: 12.02.2016)
- WEB-2**, [www.micros-fidelio.eu](http://www.micros-fidelio.eu), “ Fidelio (Micros) Otomasyon Programı Hakkında sayfası”, (ET: 12.02.2016)
- WEB-3**, [www.sentezyazilim.com.tr](http://www.sentezyazilim.com.tr) “ Sentez Önbüro Otomasyon Sistemleri Hakkında Sayfası”, (ET: 14.02.2016)
- WEB-4**, [www.homacs.com.tr](http://www.homacs.com.tr) “Homacs Hotel Macro System Sayfası”, (ET: 14.02.2016)
- WEB-5**, [www.talyabilisim.com.tr](http://www.talyabilisim.com.tr) “Otel Otomasyon Sistemleri, Önbüro Otomasyon Sistemleri, Hakkında Sayfası” (ET: 14.02.2016)