

Ön Büro Otomasyon Sistemlerinin Yeniliklerin Yayılması Teorisi (YYT) Kapsamında Analizi: Otelciler Üzerine Bir Araştırma

Oğuzhan DÜLGAROĞLU
Balıkesir Üniversitesi
oguzhan@balikesir.edu.tr
ORCID ID: 0000-0002-1992-0531

Araştırma Makalesi	DOI: 10.31592/aeusbed.1663757
Geliş Tarihi: 23.03.2025	Revize Tarihi: 05.05.2025
	Kabul Tarihi: 28.11.2025

Atıf Bilgisi

Dülgaroğlu, O. (2025). Ön büro otomasyon sistemlerinin yeniliklerin yayılması teorisi (YYT) kapsamında analizi: Otelciler üzerine bir araştırma. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 851-870.

ÖZ

Bilgisayar temelli teknolojiler, içinde barındırmış olduğu özellikler ve işletmelere sağladığı yenilik olanaklarıyla birlikte tüm sektörler için fayda sağlayan teknolojiler olarak dikkat çekmektedir. Ön büro otomasyon sistemleri de otel işletmelerindeki genel operasyon süreçlerinin yürütülebilmesi adına otel işletmeleri için kilit öneme sahip olan sistemler arasındadır. Bu çalışma ön büro otomasyon sistemlerinin Yeniliklerin Yayılması Teorisi (YYT) kapsamında analizini kapsamaktadır. Çalışmada ön büro otomasyon sistemlerinin bu teori kapsamında analizinin gerçekleştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu çalışmada veriler nitel araştırma yöntemlerinden mülakat tekniğiyle Muğla'nın Bodrum ilçesindeki beş yıldızlı otellerde çalışan on yedi ön büro müdüründen toplanmıştır. Yapılan görüşmeler neticesinde toplanan veriler bir istatistik programı vasıtasıyla analiz edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda ön büro otomasyon sistemlerinin avantajları; ön büro otomasyon sistemlerinin işgörenlere sağladığı kolaylıklar, ön büro otomasyon sistemleri ile yapılması mümkün olan işlemler, ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla diğer departmanlarla kurulan iletişim süreçleri ve ön büro müdürlerinin ön büro otomasyon sistemleri ile kazandıkları deneyimler tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular dikkate alınarak otelciler için öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Turizm, otel işletmeciliği, yeniliklerin yayılması teorisi (YYT), ön büro otomasyon sistemleri.

Analysis of Front Office Automation Systems within the Scope of Diffusion of Innovations Theory (DIT): A Research on Hoteliers

ABSTRACT

Computer technologies are technologies that provide benefits for all sectors with the features they contain and provide innovation opportunities. Front office automation systems are also key systems for hotels to carry out general operation processes. This study covers the analysis of front office automation systems within the scope of Diffusion of Innovations Theory (DIT). The study aims to analyze front office automation systems within the scope of this theory. In this study, interview technique, one of the qualitative research methods, has been used to collect data. Data have been collected from seventeen front office managers of five-star hotels operating in Bodrum district of Muğla province. Data has been analyzed by a statistical program. As a result of the analyses, the advantages of front office automation systems; the facilities provided by front office automation systems to employees, the operations that could be done with front office automation systems, the communication processes established with other departments through front office automation systems and experiences gained by front office managers with front office automation systems have been determined. Various suggestions have been presented for hoteliers taking into account the findings.

Keywords: Tourism, hotel management, diffusion of innovations theory (DIT), front office automation systems.

Giriş

21. Yüzyılda teknolojiye yaşanan gelişmelere paralel olarak bilgi ve iletişim teknolojilerinde de yeni gelişmeler yaşandığı görülmektedir. Bu süreçte otel işletmelerinin iç yönetim süreçlerinde de yeniliklerin açığa çıktığı görülmektedir. Otomasyon sistemlerinin teknolojiye yaşanan gelişmelerden pay alması sebebiyle turizm sektörü için önemi daha ileri bir boyuta taşınmıştır (Nezdoyminov, Bedradina ve Ivanov, 2019). Böylece bilginin çeşitlerinin ve türlerinin artış gösterdiği bu dönemde bilgisayarlılara dayalı olan otomasyon sistemlerinin otel işletmeleri için önemi artmıştır (Buhalis, 2019). Teknolojiye yaşanan gelişmelerle birlikte ön büro otomasyon sistemlerinde açığa çıkan bu yenilikler Yeniliğin Yayılması Teorisi ile de açıklanabilir niteliktedir. Yeniliklerin Yayılması Teorisi,

herhangi bir yeniliğin bir sistemin üyeleri içinde zamanla gelişen ve belirli kanallar vasıtasıyla iletildiği süreçlerin açıklanmaya çalışıldığı bir teoridir (Rogers, 2003). Ön büro otomasyon sistemleri de gerek barındırdığı karmaşık yapısıyla, gerekse diğer departmanları da etkilemesi gibi kendine has özellikleriyle Yeniliğin Yayılması Teorisi'ne uygun bir yapıya sahiptir.

Otel işletmelerinde ön büro departmanı yönetsel faaliyetlerin önemli bir bölümünün koordine edildiği bir departmandır. Teknolojide yaşanan gelişmelerle gün geçtikçe gelişmeye devam eden ön büro otomasyon sistemleri de ön büro departmanı için büyük öneme sahip sistemlerdir. Otomasyon sistemlerinde gün geçtikçe ortaya çıkan yenilikler otel işletmelerine önemli kazanımlar sağlamaktadır. Bu yeniliklere yönelik otel işletmelerinin ön büro departmanı çalışanlarının bakış açısı sektörün gelişebilmesi açısından kilit bir konu olarak ele alınabilir. Bu çalışmada otelcilerin ön büro otomasyon sistemlerine yönelik tutumları belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsamda çalışma Muğla'nın Bodrum ilçesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinin ön büro departman müdürleri örnekleminde yapılmıştır. Çalışmada ön büro müdürlerinin ön büro otomasyon sistemlerine ilişkin tutumlarının tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Ön büro müdürlerinin ön büro otomasyon sistemlerine ilişkin tutumları belirlenerek alanyazına katkı sağlanması hedeflenmektedir.

Ön büro otomasyon sistemleri otel işletmeleri için yönetsel faaliyetleri yerine getirmek için önemli rollere sahip olan sistemler olarak değerlendirilebilir. Bu doğrultuda alanyazında ön büro otomasyon sistemlerine ilişkin çeşitli çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir (Akgün, 2015; Dülğaroğlu, Solunoğlu, İlban ve Özgürel, 2024; Karacaer, 2023; Talón-Ballester, Nieto-García ve González-Serrano, 2022). Bu çalışmalar incelendiğinde Akgün (2015), çalışmada genel olarak otomasyon sistemlerini incelemiş ve teknolojide yaşanan gelişmeler neticesinde otomasyon sistemlerinin turizm sektöründe aldığı konumu vurgulamıştır. Talón-Ballester vd. (2022) çalışmada, otel işletmeleri ve ön büro yöneticilerinin özellikle gelir yönetimi hususunda otomasyon sistemleri vasıtasıyla elde ettikleri kazanımları incelemiştir. Karacaer (2023), çalışmada akıllı turizm uygulamalarının gelişmesiyle beraber çeşitli fonksiyonlar ve kazanımlar sağlayan ön büro otomasyon sistemlerinin meydana getirdiği riskleri ve otel yönetiminde denetim aşamasındaki sağladığı etkileri incelemiştir. Dülğaroğlu vd. (2024) ise çalışmada lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin ön büro otomasyon sistemlerine ilişkin algılarını Teknoloji Kabul Modeli vasıtasıyla incelemiştir. Son yıllarda yapılan tüm bu çalışmalarda ön büro otomasyon sistemlerinin araştırmacılar tarafından çeşitli açılardan incelendiği görülmektedir. Alanyazın taraması yapıldığında Yeniliklerin Yayılması Teorisi kapsamında ön büro otomasyon sistemlerine ilişkin herhangi bir çalışmaya rastlanılamamıştır. Bu yönüyle de çalışmanın turizm alanına katkı sağlaması beklenmektedir.

Otel İşletmeciliği ve Ön Büro Otomasyon Sistemleri

Otel işletmelerinin kapasitelerinin gün geçtikçe büyümeme eğiliminde olduğu görülmektedir. Bu duruma paralel olarak departmanlar içindeki organizasyon yapıları da karmaşık bir hal almaktadır (Dülğaroğlu, Solunoğlu, İlban ve Özgürel, 2024). Otel işletmelerinde meydana gelen bu gelişmeler içinde bu işletmelerin faaliyet durumlarını yakından takip etmek, bu faaliyetlere ilişkin gerekli olan bilgileri kısa bir zamanda toplayabilmek, bilgileri gruplandırarak yönetimin kullanımına sunmak gerekir (Demirkol, Zengin ve Demirtaş, 2006). Toplanan bu bilgileri üst yönetime sunmak adına birtakım sistemler ortaya çıkmıştır. Bu sistemler otomasyon sistemleridir. Otomasyon sistemleri geliştirilmeden önce otomasyon sistemlerinde yapılan işlemler ilk olarak manuel yöntemler (çarşaf yöntemi) ile gerçekleştirilmiştir (Kasavana ve Brooks, 1995). Bir süre işlemler bu şekilde yapıldıktan sonra yarı otomatik sisteme geçilmiş, bir süre işlemler yarı otomatik şekilde gerçekleştirilmiştir. Turizme katılımının artması ve müşteri portföyünde artışlar yaşandıktan sonra otellerin de büyümesiyle makineli folyo (folio) sistemine geçilmiştir. (Gökdeniz ve Dinç, 2009). Teknolojide yaşanan gelişmelere paralel olarak otomasyon sistemlerinde de birçok gelişme yaşanmış ve yaşanmaya devam etmektedir.

Özellikle Endüstri 5.0 ile beraber ortaya çıkan yapay zeka destekli yazılımlar da gün geçtikçe ön büro otomasyon sistemleri içinde yer almaya başlamıştır (Dülğaroğlu, 2024b). Müşterilere ait

bilgiler depolanıp bu sistemler vasıtasıyla müşterilere özel hizmetler sunulabilmektedir. Öte yandan, Endüstri 5.0 ile beraber ön büro otomasyon sistemlerinde bulut çözümlerinin de yaygınlaştığı görülmektedir. Bulut tabanlı yazılımlar sayesinde otellerin tüm ön büro fonksiyonları sağlanabilirken, otel operasyonları kapsamındaki veriler güçlü güvenlik duvarlarıyla korunan bulut sistemlerinde saklanabilmektedir. İnternet bağlantısı vasıtasıyla istendiği her anda ve her yerde otelin ön büro operasyonunda gerekli olan verilere ulaşma ayrıcalığı sağlanabilmektedir. Bu kolaylık bilhassa ön büro yöneticilerine önemli bir mobilite olanağı sağlamaktadır. Böylece bulut tabanlı yazılımlar, otel yöneticilerine az odalı bir konaklama işletmesinden dünyanın en uç köşelerinde bile birçok şubeye sahip olan zincir otellere kadar çeşitli ölçeklerdeki tesisleri tek ekrandan yönetebilme olanağı vermektedir (Liwanag, Maglalang, Magbuhos, Mercado ve Timaan, 2024).

Teknolojinin hüküm sürdüğü günümüzde otellerin ön büro departmanında bilgisayarlı otomasyon sistemlerinin kullanımı mevcuttur (Ervina, Suryawardani, Prabawa, Hanifa ve Husna, 2024). Bilgisayara dayalı otomasyon sistemleri odaların mevcut durumuna ek olarak otelin tüm rezervasyon sürecinin kontrol altına alınmasını sağlamaktadır (Dülgeroğlu, 2024a; Megep, 2011). Herhangi bir rezervasyon talebiyle karşılaşıldığında rezervasyona ilişkin detaylar ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla bilgisayarlarda tutulmaktadır. Böylece satışa hazır bir vaziyette bekletilen odaların kontrolü sağlanabilmektedir. Kontrolün sağlanmasına ek olarak yapılan oda rezervasyonlarına ilişkin detaylarının da sistemde tutulması mümkün hale gelmiştir (Baker, Huyton ve Bradley, 2000; Ervina vd., 2024). Otel işletmelerinde Fidelio Suite 8, Opera, Elektra, Elektraweb, Hotel Management System ve Hotel Runner gibi birçok ön büro otomasyon sistemi kullanılmaktadır. Bu sistemlerde özellikle lüks otellerde Fidelio Suite 8 ve Opera ön büro otomasyon sistemlerinin tercih edildiği görülmektedir. Çünkü bu sistemler otel işletmeleri için maliyeti en yüksek olan sistemler arasındadır ve bu maliyetleri ancak lüks oteller karşılayabilmektedir (Wirya, 2023).

Bilgisayarlı sistemler otel işletmelerinde ilk olarak 1960'lı yıllarda girmesine rağmen 1970'li yılların sonlarında bile otel işletmelerinde bilgisayarlı otomasyon sistemleri fazla kullanılmamıştır (Megep, 2011). Bu duruma temel sebep olarak o dönemki şartlarda bilgisayarlı sistemlerin sağladığı performansın düşük olması ve sistemleri çalıştırma maliyetlerinin yüksek olması gösterilebilir. Dolayısıyla dönemin şartlarında herhangi bir rezervasyon kaydını yönetme süreci zor bir hal almıştır. 21. Yüzyılda yaşanan gelişmelerle birlikte ön büro operasyonları, çevrim içi veya ağ ile çalışan bazı dosyaları kullanma yoluna giderek otomasyon sistemleri vasıtasıyla hatasız ve kolay bir şekilde yönetilmektedir (Dülgeroğlu ve Avcıkurt, 2021; Rutherford ve O'Fallon, 2007; Xu, Zhang, Zhang ve Wang, 2020). Teknolojide yaşanan gelişmelerle birlikte yüksek performansa dayalı olan ve daha profesyonel amaçlarla kullanılabilen ön büro otomasyon sistemleri bir önceki dönemde bu amaçla kullanılan bilgisayarlara kıyasla daha kullanışlıdır (Xu vd., 2020; Zengin ve Bozkurt, 2016). Bu sistemlerin hem kullanımı kolay hem de daha az maliyetlidir (Wirya, 2023). Bu sebeple de az odalı veya düşük bütçeli otel işletmeleri bile ön büro otomasyon sistemlerini kullanabilmektedir.

Yeniliklerin Yayılması Teorisi (YYT)

Yeniliklerin Yayılması Teorisi, kişiler ya da işletmeler tarafından yeni bir şekilde algılanan fikirlerin, uygulamaların ya da nesnelerin içinde yer aldığı açıklanan bir yeniliğin herhangi bir topluluk tarafından kabulünün sağlanması ve reddedilmesi süreciyle açıklanmaktadır (Rogers, 2003). Bu teoride alanyazında bulunan diğer uyum ve benimseme teorileriyle benzer olarak yeniliğe uyum sürecine ilişkin bilgi edinmeyi ve ortaya çıkması beklenen belirsizliklerin azaltılmasına odaklanılmaktadır (Sahin, 2006). Yeniliğin daha önceden bilinmeyen, tanınmayan herhangi bir kavram ya da yeni bir icat olması gerekmemektedir. Yeniliğin kişi, örgüt veya işletme tarafından önceden kullanılmamış özelliğe sahip olması yeterli görülmektedir (Berger, 2005; Borovska ve Yılmaz, 2021). Dolayısıyla yenilik, kişilere veya işletmelere göre yeni bir teknoloji, ürün, bakış açısı ya da yeni bir çözüm yolu şeklinde de tanımlanmaktadır (Demir, 2006).

Everette M. Rogers Yeniliklerin Yayılması Teorisi'nin (YYT) kurucusu olarak bilinmektedir. Yeniliklerin Yayılması Teorisi, yeni inovasyonlar veya fikirlerin mevcut olandan daha geniş sosyal ağlar üzerinden yayılması ve bu inovasyonların ve fikirlerin benimsenme düzeyini açıklamaktadır

(Rogers, 2003). Bu teorinin temel amacı, bir toplum içinde yeniliklerin zamanla ne şekilde ortaya çıktığını ve nasıl yayıldığını mercek altına alarak ortaya çıkarmaktır. Bundan dolayı yeni fikirlerin yayılması sürecinin dört temel bileşeni bulunmaktadır. Bu bileşenler iletişim kanalları, yenilikçilik, zaman ve sosyal sistemdir. Yenilik, benimseyici bireylerin veya birimlerin yeni olarak algıladıkları bir fikri, uygulamayı ya da objeyi açıklamaktadır (Rogers, 2003; Sahin, 2006).

Teoride geçen bir yeniliğin uygulama düzeyini belirleyen birtakım özellikler vardır. Bu özellikler göreceli avantaj, gözlemlenebilirlik, uyumluluk, karmaşıklık ve denenebilirlik'tir (Rogers, 2003). Rogers'ın teorisinde gerçekleştirdiği tanıma göre, "göreceli avantaj boyutu, yeniliğin yerini aldığı eski uygulamadan veya fikirden ne düzeyde daha iyi algılandığının derecesidir. Göreceli avantajın derecesi ekonomik bir bakış açısıyla ölçülebilmektedir. Öte yandan rahatlık, sosyal prestij ve memnuniyet unsurları da genel olarak önemli bileşenler arasındadır (Verevka, 2019). Uyumluluk boyutu, bir yeniliğin (inovasyonun) mevcut olan değerler, geçmiş deneyimler ve potansiyel kullanıcıların gereksinimleriyle tutarlı bir şekilde algılanıp algılanmadığını açıklamaktadır (Jung, 2015). Gözlemlenebilirlik boyutu, yeniliğin (inovasyonun) sonuçlarının diğer kişiler tarafından ne derece görülebildiğini açıklamaktadır. Bireylerin yeniliğin sonuçlarını kavraması ne denli kolay olursa, bireyler tarafından benimsenme ihtimali de o derece yüksek olabilmektedir (Al Rahmi vd., 2019; Rogers, 1983). Karmaşıklık boyutu, yeniliğin anlaşılabilmesi ve kullanılabilmesi zor olarak görülüp görülmediğini açıklar. Ortaya çıkan herhangi bir yeni fikir karmaşıklık-basitlik sürekliliği üzerinden sınıflandırılabilir. Bazı yeniliklerde, kullanıcılar bakımından anlamları açık bir şekilde anlaşılabilirken diğer yeniliklerde açık bir şekilde anlaşılabilmesi bu boyutla açıklanmaktadır (Tran ve Cheng, 2017). Yenilik kişiler veya işletmeler tarafından ne kadar zor bir şekilde algılanırsa, o yeniliklerin benimsenmesi ve kabul edilmesi de o kadar zor olacaktır. Denenebilirlik boyutu da teoride, yeniliğin veya inovasyonun sınırlı ölçülerde test edilebilme ölçüsü olarak açıklanmıştır (Rogers, 1983).

Rogers (2003) sonuç olarak kişilerin veya işletmelerin yeniliklerin özelliklerine yönelik tutumlarının ortaya çıkan yeniliğin benimsenme oranını yansıtacağını vurgulayarak yeniliklerin uyumluluk, göreceli avantaj, karmaşıklık, denenebilirlik ve gözlenebilirlik olmak üzere beş öne çıkan özelliğinden Yeniliklerin Yayılması Teorisi'nde bahsetmiştir.

Rogers'ın (2003) teorisinde de yer verdiği "yenilik" boyutu kapsamındaki özellikler şu şekilde açıklanmaktadır:

- Göreceli avantaj; ortaya çıkan yeniliğin önceden kullanılan yeniliklere kıyasla daha iyi olup olmadığına yönelik algılamalardır.
- Kolaylık; herhangi bir yeniliğin anlaşılıp ve kullanımına başlanmasına ilişkin algılanan kolaylıklar,
- Uyumluluk; herhangi bir yeniliğin mevcut değeri, o yenilik kapsamındaki geçmiş deneyimler ve potansiyel benimseyenlerin gereksinimleriyle tutarlı bir şekilde algılanıp algılanmadığı süreci,
- Gözlenebilirlik; herhangi bir yenilik sonrası açığa çıkan sonuçların diğer bireyler tarafından görülüp görülebilmesi,
- Denenebilirlik; herhangi bir yeniliğin kullanılırken test edilip edilememesine yönelik kullanıcıların zihnindeki yargılar şeklinde açıklanmıştır.

Alanyazında Yeniliklerin Yayılması Teorisi'nden yararlanılarak gerçekleştirilen birçok çalışma bulunmaktadır. Hoerup (2001) öğretmenlerin bilgisayar teknolojilerine uyumunu incelemiştir. Yazar, öğretmenlerin bilgisayar teknolojisi yeniliğini ne ölçüde benimsediklerini ve benimseme sürecinde işbirliğinin rolünü YYT'den yararlanarak belirlemiştir. Bu doğrultuda ekipler arasında ortaya çıkan iş birliği çabalarının ve ortaya çıkan yenilikle ilgili belirsizlik düzeyinin, her ekibin inovasyonu benimseme süresini ve derecesini etkilediği tespit edilmiştir. Vishwanath ve Goldhaber (2003) cep telefonu teknoloji ürünlerini YYT üzerinden incelemiştir. Yazarlar, imaj ve gözlenebilirliğin mobil uygulamaları benimseme niyetini doğrudan, anlamlı ve pozitif olarak etkilediğini, algılanan kullanım kolaylığının ve algılanan kullanışlılığın mobil uygulamaları

benimseme niyetini anlamlı olarak etkilemediğini tespit etmiştir. Zayim, Yıldırım ve Saka (2006) tıp eğitiminde kullanılan öğretim teknolojilerini YYT üzerinden incelemiştir. Sonuç olarak, öğretim teknolojilerinin kullanımında bilgisayar kullanım öz yeterliliği iyi olan öğretim üyelerinin diğerlerine kıyasla daha avantajlı olduğu tespit edilmiştir. Lee, Qu ve Kim (2007), müşterilerin çevrim içi seyahat alışverişi davranışını YYT dikkate alarak incelemiştir. Yazarlar, yenilikçi turistlerin çevrimiçi alışverişi benimsediklerinde çoğunlukla olumlu tutumlarından etkilendiklerini; diğer turistlere kıyasla daha az yenilikçi görüşe sahip olanların ise çevrimiçi işlemlerde bulunan belirsizliği azaltmak için hem tutuma hem de referansın görüşlerine güvendiklerini tespit etmiştir. Aydın (2009) cep telefonu kullanımını Yeniliklerin Yayılması Teorisi kapsamında ele almıştır. Yazar, çalışmada müşteri yenilikçiliği kavramını gerek kişisel özellikler gerekse de belirli bir ürün kategorisi seviyesinde ele almıştır. Tüketicilerin risk alma eğilimi ve öz saygı gibi kişisel özellikler ile uzmanlık, fikir liderliği ve sosyal kimlik fonksiyonu gibi kişisel özelliklerin yeniliği benimsemede uyum sağladığını tespit etmiştir.

Tosuntaş ve Çubukçu (2019) çalışmada Yeniliklerin Yayılması Teorisi bağlamında öğretmen adaylarının bulut teknolojisi kullanımlarını etkileyen faktörleri tespit etmiştir. Bu bağlamda yazarlar tıpkı YYT'deki gibi bulut teknolojisine yönelik kolaylık, göreceli avantaj, uygunluk ve denenebilirliğin öğretmen adaylarının tutumu üzerinde olumlu etkisi olduğu ve tutumun yeniliğe uyum üzerinde de olumlu bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Açıkgül ve Diri (2020) matematik öğretmen adayları ile gerçekleştirdiği çalışmada Yeniliğin Yayılması Teorisi kapsamında öğretmenlerin mobil öğrenme yöntemlerini benimseme düzeylerini belirlemiştir. Araştırmada matematik öğretmen adaylarının mobil öğrenmeyi benimseme seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Korkmaz, Arıkan ve Kurumlu (2021) da çalışmada Yeniliklerin Yayılması Teorisi kapsamında ileri tıbbi teknolojik cihazlara ilişkin hekimlerin tutumlarını incelemiştir. Araştırmada hekimlerin yeniliğe açık olduğunu, yenilikçi tıbbi teknolojilerin getirmiş olduğu riskleri dikkate aldıkları ve ileri tıbbi teknolojilerin hekimlerin mesleki gelişimlerine katkı sağladığı belirlenmiştir. Ayrıca ileri düzeyde tıbbi teknoloji cihazlarının kullanımının verimliliği artırması ve bu teknolojilerin getirmiş olduğu riskler ile YYT boyutları arasında zayıf bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Toraman, Merdivenci ve Tekin (2023), teslimatta blokzincir teknolojisinin kullanımına ilişkin algılamaları Yeniliklerin Yayılması Teorisi kapsamında incelemiştir. Yazarlar, lojistik süreçlerde bilhassa e-ticaret faaliyetlerinin son aşaması olan teslimat aşamasında blokzincir teknolojisinin kullanımının müşteriler tarafından olumlu karşılandığını, lojistik işletmelerinin teknolojiyi kendilerine uyumlu ve faydalı olarak gördüklerini ve gelecek dönemlerde bu blokzincir teknolojisinin yaygın bir şekilde kullanılacağını tespit etmiştir. Yapılan tüm çalışmalara bakıldığında Yeniliklerin Yayılması Teorisi'nin (YYT) eğitim ve hizmet sektörleri için kılavuz bir teori olarak değerlendirildiği görülmektedir. Bu teorinin, özellikle teknolojiye yaşanan gelişmelerle ortaya çıkan yeniliklerin arttığı görülen bu dönemde otomasyon sistemlerine yönelik değerlendirilmesi de mümkündür.

Yöntem

Araştırma Modeli

Bu çalışmada verilerin analizi için nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi kullanılmıştır. Nitel araştırmalar yapılan gözlem, görüşme ve doküman analizi benzeri nitel yöntemlerle veri toplama tekniklerine başvurulduğu, algıların ve olayların doğal ortamı içinde bütüncül olarak ve gerçekçi şekillerde ortaya konulmasına ilişkin nitel bir sürecin dikkate alındığı araştırma türü şeklinde tanımlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Nitel yöntemle başvurularak yapılmış olan araştırmalarda dikkate alınan konuya ilişkin derinlemesine bir kavrayışa ulaşabilme amacı güdülmektedir. Bu bakımdan araştırmacılar adeta bir keşif tutkunu gibi yönelimler gerçekleştirerek gerçek olanın ve gerçekliğin izini sürebilmektedir. Buna ek olarak, bu süreçte muhatapının öznel bakış açısına önem verilir (Karakaş, 2015). İçerik analizi genel olarak toplanan kayıtların, söylemlerin ya da yayımlanan yayınların hem kavranabilmesi hem de karşılaştırılabilmesi adına başvurulmuş bir teknik olarak bilinmektedir. Burada güdülen amaç, belge ve dokümanda verilen mesajların bir sistem yönünde ifade edilmesidir (Arıkan, 2013). Bu özellikleriyle içerik analizi, araştırmacıyı elde edilen

verilere aşına olmasını sağlamakta ve verilerin daha ilerideki analizler açısından kullanımına kolaylıklar sağlayan bir tekniktir (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015).

Evren ve Örneklem

Araştırmada evreni Türkiye’deki otellerin ön büro müdürleri oluşturmaktadır. Örneklemi ise Muğla’nın Bodrum ilçesindeki otellerin ön büro müdürleri oluşturmaktadır. Bu doğrultuda veriler Muğla’nın Bodrum ilçesindeki otellerde görev yapmakta olan on yedi ön büro müdüründen toplanmıştır.

Veri Toplama Araçları

Araştırmada araştırmanın amacı kapsamında veri toplamak için Yeniliklerin Yayılması Teorisi (YYT) dikkate alınarak beş araştırma sorusunu içeren bir taslak araştırma formu araştırmacılar tarafından oluşturulmuştur. Oluşturulan taslak araştırma formu, araştırma sorularının ön büro departmanındaki operasyonlara uygun olup olmadığının tespit edilebilmesi için turizm alanında uzman on akademisyene gönderilmiştir. Araştırma formunun içeriğindeki sorular uzman turizm akademisyenleri tarafından gelen geri dönüşler neticesinde beş yarı yapılandırılmış araştırma sorusuna dönüştürülmüştür. Görüşmelere başlanmadan önce araştırma sorularının bilimsel etik kurallarına uygun olup olmadığının tespit edilebilmesi için Balıkesir Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu’na başvurularak 30.12.2024 tarihinde 2024/12-18 sayılı Etik Kurul Onayı alınmıştır. Uzman turizm akademisyenlerinin görüşleri neticesinde güncellenen araştırma sorularının son hali şunlardır:

1. Ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine sunduğu avantajlar nelerdir?
2. Ön büro otomasyon sistemleri ön büro işlemlerinde ne gibi kolaylıklar sağlar?
3. Ön büro otomasyon sistemleri ile yapılması mümkün olan işlemler nelerdir?
4. Ön büro otomasyon sistemleri kullanılarak diğer departmanlarla ne gibi iletişim süreçleri gözlemlediniz?
5. Ön büro otomasyon sistemlerini kullanırken ne gibi deneyimler elde ettiniz?

Verilerin Toplanması ve Analizi

Araştırmada veriler nitel araştırma yöntemlerinden mülakat tekniğine başvurularak elde edilmiştir. Araştırma soruları hazırlanırken Rogers’in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi’nin (YYT) “yenilik” özelinde temelini oluşturan beş boyuttan yararlanılmıştır. Sorular, Rogers’in (2003) teorisindeki bu boyutlar araştırma amacı dikkate alınıp ön büro otomasyon sistemlerine uyarlanarak oluşturulmuştur.

Araştırma soruları Muğla’nın Bodrum ilçesinde faaliyet yürüten beş yıldızlı otel işletmelerinin on yedi ön büro departman müdürüne kartopu örnekleme yöntemiyle ulaşılarak 01.01.2025 ile 15.01.2025 tarihlerinde yüz yüze sorulmuştur. Toplanan verilerin birbirini tekrar etmesi sebebiyle veri toplanan katılımcı sayısında on yedi kişi yeterli görülmüştür. Otelcilerin ön büro otomasyon sistemlerine ilişkin algılamalarının tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilen görüşmeler 10 ile 15 dakika arasında gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde sektör temsilcilerinin araştırma sorularına verdikleri tüm cevaplar not alınıp metne çevrilmiştir.

Araştırmanın geçerlik ve güvenilirliğinin sağlanması sürecinde edinilen verilerin metne dönüştürülmesi sırasında görüşmede bulunan sektör temsilcileri tarafından teyit alınıp onayları alınmıştır. Bulgular ortaya konulurken de katılımcıların isimleri ve kişisel bilgileri gizli tutulmuş ve her bir sektör temsilcisine birer kod verilmiştir (ST1, ST 2, ST3, ST4, ST5, ST6, ST7, ST8, ST9, ST10, ST11, ST12, ST13, ST14, ST15, ST16, ST17). Araştırma için elde edilen veriler nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi ve betimsel analiz yöntemlerinden faydalanılarak çözümlenmiştir. Elde edilen ham veriler kodlara dönüştürülerek bulgular bölümü içinde tablolarda görülme sıklıklarına yer verilmiştir.

Bu araştırmada iç geçerlik ve dış geçerlik, turizm alanında on iki uzmanın uzman görüşünden yararlanılarak sağlanmıştır. İç güvenilirlik ve dış güvenilirlik ise, edinilen verilerin bir kez daha analizi sağlanarak aynı sonuçların elde edilmesiyle birlikte sağlanmıştır. Araştırmada ulaşılan bulguların hepsi herhangi öznel bir yoruma ve herhangi bir genellemeye yer vermeden doğrudan okuyucuya sunulmuştur. Araştırmada elde edilen veriler, değerlendirildikten sonra ayrı ayrı kodlanmıştır. Tüm kodlamalar arasında genel olarak bir görüş birliği sağlanmıştır. Araştırmanın her aşamasında gerçekleştirilenler yöntem başlığında ayrıntılı bir şekilde belirtilmiş ve böylece güvenilirlik sağlanmıştır.

Araştırma Etiği

Makalede araştırma ve yayın etiği kurallarına uyulmuştur. Makalede, veri toplama aşaması için gerekli etik kurulu belgesi Balıkesir Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 30.12.2024 tarihinde 2024/12-18 sayılı toplantısında alınmıştır.

Bulgular

Yeniliklerin Yayılma Teorisi'nin (YYT) “Yenilik” Boyutu Kapsamında Otelcilerin Ön Büro Otomasyon Sistemleri'ne İlişkin Tutumları

Rogers'in (2003) oluşturduğu Yeniliklerin Yayılma Teorisi'ne göre ortaya çıkan yeniliklere ilişkin işletmelerin ve bireylerin bu yenilikleri benimseyip benimsememeleri ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir. YYT'nin “yenilik” boyutunda ağırlıklı olarak yeniliklerin göreceli avantaj, kolaylık, uyumluluk, gözlenebilirlik ve denenebilirlik özellikleri açısından etkileri ön plana çıkarılmıştır.

Rogers'in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi'ne göre “göreceli avantaj” özelliği, ortaya çıkan yeniliğin önceden kullanılan yeniliklere kıyasla daha iyi olup olmadığına yönelik algılamalardır. Bu doğrultuda araştırma sorularından ilki, ön büro müdürlerinin otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine sunduğu avantajlara yönelik görüşlerine ilişkindir. “Ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine sunduğu avantajlar nelerdir?” sorusuna ön büro müdürlerinin vermiş oldukları cevaplardan meydana gelen kod listesi Tablo 1'de verilmiştir. Tablo 1'de ortaya çıkan kod listesinde her sektör temsilcisi için birden çok kodun da ortaya çıkması mümkündür.

Tablo 1

Ön Büro Otomasyon Sistemlerinin Avantajları

Kod	Frekans (n)
Ön büro operasyonlarına düzen sağlar (ST1, ST2, ST5, ST7, ST8, ST10, ST14, ST18, ST19, ST21)	10
Ön bürodaki işleri kolaylaştırır (ST4, ST6, ST8, ST9, ST13, ST15, ST17)	7
Birimler arası koordinasyonu sağlar (ST6, ST10, ST11, ST19, ST20, ST21)	6
Ön büro işlemlerini hızlandırır (ST9, ST12, ST13, ST15, ST16, ST17)	6
Çalışanların verimliliğini artırır (ST7, ST9, ST10, ST11, ST21)	5
Hizmet kalitesini artırır (ST5, ST11, ST14, ST19, ST21)	5
Hata payını azaltır (ST1, ST2, ST7, ST10, ST19)	5
İşlemlerinin takibini hızlandırır (ST1, ST7, ST10, ST19)	4
Zaman tasarrufu sağlar (ST2, ST3, ST10, ST18)	4

Katılımcıların ön büro otomasyon sistemlerinin otellere sağladığı avantajlara ilişkin görüşleri Tablo 1'de verilmiştir. Katılımcılar, ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine en çok “ön büro operasyonlarına düzen sağladığını” belirtmiştir. Örneğin katılımcılardan biri (ST14) “*Bu program oda arızalarını saptar. Kalite artışını sağlar. Gelen misafirlerin karıştırmadan belli bir düzen içinde hizmet almalarını sağlar.*” Yine katılımcılardan biri (ST8) “*Otomasyon sistemleri otel işletmelerinde el ile yapmaktansa bilgisayar programları ile işleri kolaylaştırmasını sağlar. Karışıklık olmasını engeller.*” Bir diğer katılımcı (ST12) “*Otel işletmelerinde hizmet kalitesini artırır. Olası karışıklıkların önüne geçer. Ön büro personeline daha verimli ve hızlı işlem olanağı tanır. Süreklilik*

sağlar bunun yanı sıra işletmelerde her işlemin, atılan adımların takibini kontrol etme yetkisi verir.” demiştir. Başka bir katılımcı ise (ST10) *“Büro içerisindeki bütün makineler düzenli olarak denetlenir ve herhangi bir aksama olması önlenir. İyileştirilmesi gereken durumlar fark edilerek iletişimin ve etkileşimin maksimum seviyeye çıkarılması sağlanır.”* İfadelerini kullanarak ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine sağladığı düzene ilişkin görüşlerini ifade etmiştir.

Sektör temsilcilerinden toplanan verilerin analizi gerçekleştirildiğinde ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine en çok on frekans değeriyle “ön büro operasyonlarına düzen sağladığı” tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla yedi frekans değeriyle “ön bürodaki işleri kolaylaştırdığı”, altı frekans değeriyle “birimler arası koordinasyonu sağladığı” ve “ön büro işlemlerini hızlandırdığı”, beş frekans değeriyle “çalışanların verimliliğini artırdığı”, “hizmet kalitesini artırdığı” ve “hata payını azalttığı”, dört frekans değeriyle “işlemlerin takibini hızlandırdığı” ve “zaman tasarrufu sağladığı” tespit edilmiştir. Tüm bu bulgular mercek altına alındığında sektör temsilcilerinin ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine sağladığı avantajlara yönelik olumlu tutumda oldukları ve bu sistemlerin otel işletmelerine düzen, kolaylık, verimlilik, kalite ve tasarruf sağladığı görüşünde oldukları belirlenmiştir. Otel işletmelerinin otomasyon sistemlerine önemli bütçeler ayırmasının işletmelere sağladıkları bu avantajlardan kaynaklandığı söylenebilir. Otomasyon sistemleri önemli bütçeleri gerekli kılsa da uzun vadede otel işletmelerine çeşitli yönlerden kazanım sağlamaktadır.

Rogers’in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi’ne göre “kolaylık” özelliği, herhangi bir yeniliğin anlaşılıp ve kullanımına başlanmasına ilişkin algılanan kolaylıklardır. Bu doğrultuda araştırma sorularından ikincisi, ön büro müdürlerinin otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine sunduğu kolaylıklara yönelik görüşlerine ilişkindir. “Ön büro otomasyon sistemleri ön büro işlemlerinde ne gibi kolaylıklar sağlar?” sorusuna ön büro müdürlerinin vermiş oldukları cevaplardan meydana gelen kod listesi Tablo 2’de verilmiştir. Tablo 2’de ortaya çıkan kod listesinde her sektör temsilcisi için birden çok kodun da ortaya çıkması mümkündür.

Tablo 2

Ön Büro Otomasyon Sistemlerinin İşgörenlere Sağladığı Kolaylıklar

Kod	Frekans (n)
Zaman tasarrufu sağlar (ST2, ST3, ST4, ST7, ST8, ST9, ST10, ST12, ST18)	9
Ön büro işlemlerine düzen getirir (ST8, ST10, ST12, ST13, ST14, ST18, ST19, ST21)	8
Otelin denetimini kolaylaştırır (ST10, ST12, ST13, ST14, ST16, ST17, ST18, ST20, ST21)	8
Rezervasyonların kontrolünü kolaylaştırır (ST1, ST2, ST9, ST11, ST15, ST17, ST19)	7
Giriş (c/in) işlemlerini hızlandırır (ST2, ST3, ST4, ST9, ST15, ST17, ST19)	7
Ön büro işgören eforunun etkin kullanımını sağlar (ST3, ST5, ST7, ST10, ST13)	5
Çıkış (c/out) işlemlerini hızlandırır (ST4, ST9, ST15, ST17, ST19)	5
Stok durumlarına hızlı erişim sağlar (ST1, ST2, ST4, ST14)	4
Oda atamalarını (blokajlarını) hızlandırır (ST1, ST5, ST11)	3
Oda fiyatlarının kontrolü (ST1, ST17)	2
Departmanlar arası iletişimi hızlandırır (ST18, ST20)	2
Hızlı raporlama olanağı sunar (ST6, ST16)	2
Oda hesaplarına erişimi hızlandırır (ST5)	1

Katılımcıların ön büro otomasyon sistemlerinin otellere sağladığı kolaylıklara ilişkin görüşleri Tablo 2’de verilmiştir. Katılımcılar, ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine en çok ön büro işlemlerinde “zaman tasarrufu sağladığını” belirtmiştir. Örneğin katılımcılardan biri (ST7) *“Ön büro konaklama etkinliklerinin yürütülmesinde diğer bölümlerle iş birliği yaparak operasyona önemli fayda sağlar. İş gücü ve zamandan tasarruf sağlanır.”* Yine katılımcılardan biri (ST2) *“Kayıtların oda durumlarının hızlı bir şekilde sisteme geçirilmesi hem otel bazında hemde müşterilerin memnuniyeti açısından avantaj sağlar.”* Bir diğer katılımcı (ST19) *“Yapılması gereken işlemleri hızlı ve kolay şekilde yapılmasını sağlar. Kayıt tutar ve gözden kaçırma riski azdır. Yanlış bir işlem yapmamayı sağlar olası bir yanlış işlemde ise telafi şansı tanır.”* demiştir. Başka bir katılımcı ise (ST9) *“Bu sistemler sayesinde rezervasyon yapmak, paket almak, çıkış yapmak gibi işlemlerin yani misafirin otele giriş yaptığı andan çıkış anına kadar olan işlemleri hızlı bir şekilde yapmamız sağlanır.”*

İfadelerini kullanarak ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine sağladığı zaman tasarrufuna ilişkin görüşlerini ifade etmiştir.

Sektör temsilcilerinden toplanan verilerin analizi gerçekleştirildiğinde ön büro otomasyon sistemlerinin ön büro işlemlerinde en çok dokuz frekans değeriyle “zaman tasarrufu sağladığı” tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla sekiz frekans değeriyle “telin denetimini kolaylaştırması” ve “ön büro işlemlerine düzen getirmesi”, yedi frekans değeriyle “rezervasyonların kontrolünü kolaylaştırması” ve “giriş (c/in) işlemlerini hızlandırması”, beş frekans değeriyle “Ön büro işgören eforunun etkin kullanımını sağlaması” ve “çıkış (c/out) işlemlerini hızlandırması, dört frekans değeriyle “stok durumlarına hızlı erişim sağlaması”, üç frekans değeriyle “oda atamalarını (blokajlarını) hızlandırması”, iki frekans değeriyle “Oda fiyatlarının kontrolünü sağlaması”, departmanlar arası iletişimi hızlandırması” ve “hızlı raporlama olanağı sunması”, bir frekans değeriyle ise “oda hesaplarına erişimi hızlandırması” gibi kolaylıklar sağladığı tespit edilmiştir. Tüm bu bulgular dikkate alındığında sektör temsilcilerinin ön büro otomasyon sistemlerinin kendilerine sağladığı kolaylıklardan memnun oldukları ve bu sistemlerin otel işletmeleri operasyonlarında onlara zaman tasarrufu, düzen sağlama, denetimin gerçekleştirilebilmesi ve temel ön büro işlemlerinde çeşitli kolaylıklar sağladığı görüşünde oldukları belirlenmiştir. Bundan hareketle ön büro otomasyon sistemleri sayesinde otellerin elde ettikleri yönetsel kolaylıklara paralel olarak hizmet kalitesinde de iyileşmenin söz konusu olabileceği söylenebilir.

Rogers’in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi’ne göre “uyumluluk” özelliği; herhangi bir yeniliğin mevcut değerinin, o yenilik kapsamındaki geçmiş deneyimler ve potansiyel benimseyenlerin gereksinimleriyle tutarlı bir şekilde algılanıp algılanmadığı sürecini ifade eder. Bu doğrultuda araştırma sorularından üçüncüsü, ön büro müdürlerinin otomasyon sistemlerinin ön büro departmanı için mümkün kıldığı işlemlere yönelik görüşlerine ilişkindir. “Ön büro otomasyon sistemleri ile yapılması mümkün olan ön büro işlemleri nelerdir?” sorusuna ön büro müdürlerinin vermiş oldukları cevaplardan meydana gelen kod listesi Tablo 3’te verilmiştir. Tablo 3’te ortaya çıkan kod listesinde her sektör temsilcisi için birden çok kodun da ortaya çıkması mümkündür.

Tablo 3

Ön Büro Otomasyon Sistemleri ile Yapılması Mümkün Olan İşlemler

Kod	Frekans (n)
Giriş-çıkış işlemleri (ST3, ST4, ST7, ST8, ST9, ST10, ST13, ST16, ST18, ST19, ST20)	11
Rezervasyon işlemleri (ST2, ST3, ST4, ST8, ST9, ST10, ST16, ST18, ST19, ST20)	10
Departmanlar arası koordinasyon (ST1, ST2, ST6, ST10, ST11, ST15, ST17)	7
Oda durumu kontrolünün sağlanması (ST2, ST5, ST9, ST13, ST15, ST20)	6
Ön muhasebe işlemleri (ST8, ST16, ST18, ST19, ST20, ST21)	6
Raporlamalar (ST1, ST5, ST14, ST17, ST20)	5
Müşteri bilgilerinin depolanması (ST8, ST12, ST20)	3
Odalara blokaj ataması (ST8, ST19)	2

Katılımcıların ön büro otomasyon sistemlerinin mümkün kıldığı işlemlere ilişkin görüşleri Tablo 3’te verilmiştir. Katılımcılar, ön büro otomasyon sistemlerinin ön büro işlemlerinde en çok “giriş-çıkış işlemlerini” mümkün kıldığını belirtmiştir. Örneğin katılımcılardan biri (ST19) “Ön büro otomasyon sistemlerini kullanarak rezervasyon alınır, kayıt tutulur, özel günler hatırlatılır, blokaj ve iptal işlemleri kısa yoldan yapılır. Maddi ve muhasebe işlemleri hızlı ve doğru şekilde yapılır. Shift tesliminde hatırlatıcı konulabilir veya not düşülebilir. Önemli bilgilerin saklanması sağlar ve misafirin rezervasyon-giriş-konaklama ayrılış işlemlerinde yapılan işlerin tamamını kapsar.” Yine katılımcılardan biri (ST16) “Check in ve check-out gibi işlemler, muhasebe işlemleri, rezervasyon işlemleri ve daha birçok özellik ile kolaylık sağlar.” Bir diğer katılımcı (ST9) “Otomasyon sisteminin ön büro işlemlerinde büyük rol oynadığını düşünüyorum. Bu sistem sayesinde rezervasyon yapmak, paket almak, çıkış yapmak gibi işlemlerin yani misafirin otele giriş yaptığı andan çıkış anına kadar olan işlemleri kolayca yapmamıza yardımcı olan büyük bir sistem.” demiştir. Başka bir katılımcı ise (ST13) “Bu sistemlerle misafirlerin giriş-çıkışları, odaların boş, kirli, temiz, arızalı olduğuna bakılır.

Otel hakkında daha bir sürü bilgi sahip olunabilir.” İfadelerini kullanarak ön büro otomasyon sistemlerinin ön büro çalışanlarına mümkün kıldığı işlemlere ilişkin görüşlerini ifade etmiştir.

Sektör temsilcilerinden toplanan verilerin analizi gerçekleştirildiğinde ön büro otomasyon sistemlerinin en çok on bir frekans değeriyle “giriş-çıkış işlemlerini” mümkün kıldığı tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla on frekans değeriyle “rezervasyon işlemlerini”, yedi frekans değeriyle “departmanlar arası koordinasyonu”, altı frekans değeriyle “oda durumu kontrolünün sağlanmasını” ve “ön muhasebe işlemlerini”, beş frekans değeriyle “raporlamalar”, üç frekans değeriyle “müşteri bilgilerinin depolanması” ve iki frekans değeriyle ise “odalara blokaj atamasını” mümkün kıldığı saptanmıştır. Tüm bu bulgular dikkate alındığında sektör temsilcilerinin ön büro otomasyon sistemlerinin mümkün kıldığı tüm işlemlerden memnun oldukları ve bu sistemlerin ön büro operasyonlarında onlara işlevsel açıdan birçok olanak sağladığı görüşünde oldukları belirlenmiştir. Dolayısıyla ön büro otomasyon sistemleri üzerinde gerçekleşen tüm güncellemelerin ön büro çalışanlarına çeşitli olanaklar sağladığı söylenebilir.

Rogers’in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi’ne göre “gözlenebilirlik” özelliği; herhangi bir yenilik sonrası açığa çıkan sonuçların diğer bireyler tarafından görülüp görülememesini ifade eder. Bu doğrultuda araştırma sorularından dördüncüsü, ön büro müdürlerinin otomasyon sistemleri vasıtasıyla diğer departmanlarla kurulan iletişim süreçlerine yönelik görüşlerine ilişkindir. “Ön büro otomasyon sistemleri kullanılarak diğer departmanlarla ne gibi iletişim süreçleri gözlemlediniz?” sorusuna ön büro müdürlerinin vermiş oldukları cevaplardan meydana gelen kod listesi Tablo 4’te verilmiştir. Tablo 4’te ortaya çıkan kod listesinde her sektör temsilcisi için birden çok kodun da ortaya çıkması mümkündür.

Tablo 4

Ön Büro Otomasyon Sistemleri Vasıtasıyla Diğer Departmanlarla Kurulan İletişim Süreçleri

Kod	Frekans (n)
Kat hizmetleri departmanı ile odaların durum kontrolü (ST1, ST2, ST3, ST4, ST5, ST7, ST8, ST12, ST13, ST14, ST15, ST16, ST17, ST20, ST21)	15
Yiyecek-içecek departmanı ile oda servisi (ST4, ST7, ST10, ST13, ST15, ST16, ST18, ST19)	8
Mutfak departmanı ile otelde konaklayan kişi sayısı (ST1, ST7, ST10, ST15, ST17, ST19, ST20)	7
Yiyecek-içecek departmanı ile otelde konaklayan kişi sayısı (ST1, ST7, ST10, ST15, ST17, ST19, ST20)	7
Yiyecek-içecek departmanı ile minibar kontrolü (ST1, ST2, ST3, ST12, ST16, ST18)	6
Teknik destek departmanı ile oda arızaları (ST1, ST2, ST6, ST7, ST13, ST21)	6
Finans departmanı ile ön muhasebe işlemleri (ST5, ST7, ST8, ST10, ST14, ST16)	6
Satış ve pazarlama departmanı ile rezervasyon güncellemeleri (ST7, ST9, ST12)	3
Güvenlik departmanı ile giriş/çıkış bilgileri (ST5, ST7)	2
Kat hizmetleri departmanı ile ek yatak konusu (ST6, ST12)	2
Kat hizmetleri departmanı ile VIP operasyonları (ST6, ST12)	2
SPA departmanı ile rezervasyon işlemleri (ST18)	1

Katılımcıların ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla diğer departmanlar ile kurdukları iletişim süreçlerine ilişkin görüşleri Tablo 4’te verilmiştir. Katılımcılar, ön büro otomasyon sistemleri ile en çok “kat hizmetleri departmanı ile odaların durum kontrolü” sürecine ilişkin iletişim kurulduğunu belirtmiştir. Örneğin katılımcılardan biri (ST20) “*Otomasyon sistemleri yardımı ile ön büro ve mutfak departmanları ile iletişim kurduğumu gördüm. Bizim odaların temiz ve kirli olması ile ilgili bilgiyi otomasyon sistemine girince ön büro ve resepsiyon bilgi sahibi oluyor. Misafirin özel gün bilgisine ulaşarak mutfak departmanına bilgi vererek yiyecek ve içecek hazırlamalarını sağlamaktadır.*” Yine katılımcılardan biri (ST17) “*Housekeeping departmanına otelde hangi odalarda konaklama var, kaç kişilik konaklama yapılıyor bilgisini verir. F&B Departmanına her gün kaç kişi konakladığı bildirir.*” Bir diğer katılımcı (ST4) “*HK departmanı ile odaların durumu ile iletişim kurulur. F & B departmanı ile room service de özellikle iletişim kurulur. SPA departmanı ile masaj istekleri gym gibi istekleri ile ilgili iletişim kurulur.*” demıştır. Diğer bir katılımcı ise (ST1) “*Kat hizmetleri, servis, insan kaynakları, mutfak, teknik destek gibi birçok bölümlerle iletişim kurulur.*

Örneğin kat hizmetlerinden odanın temizlenip hazır olup olmadığının kontrolünden tutun daha birçok konuda yardımcı olunur.” İfadelerini kullanarak ön büro otomasyon sistemleri ile kat hizmetleri departmanı ile kurulan oda durumuna ilişkin iletişim sürecine ilişkin gözlemlerini ifade etmiştir.

Sektör temsilcilerinden toplanan verilerin analizi gerçekleştirildiğinde ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla diğer departmanlar ile gerçekleştirilen iletişim süreçlerinde en çok on beş frekans değeriyle “kat hizmetleri departmanı ile odaların durum kontrolü” üzerine iletişim kurulduğu tespit edilmiştir. Bunu sırasıyla sekiz frekans değeriyle “yiyecek-içecek departmanı ile oda servisi”, yedi frekans değeriyle “mutfak departmanı ile otelde konaklayan kişi sayısı” ve “yiyecek-içecek departmanı ile otelde konaklayan kişi sayısı”, altı frekans değeriyle “yiyecek-içecek departmanı ile minibar kontrolü”, “teknik destek departmanı ile oda arızaları” ve “finans departmanı ile ön muhasebe işlemleri”, üç frekans değeriyle “satış ve pazarlama departmanı ile rezervasyon güncellemeleri” iki frekans değeriyle “güvenlik departmanı ile giriş/çıkış bilgileri”, “kat hizmetleri departmanı ile ek yatak konusu “ ve “kat hizmetleri departmanı ile VIP operasyonları” bir frekans değeriyle ise “SPA departmanı ile rezervasyon işlemleri” ilişkin kurulan iletişim süreçleri izlemiştir. Tüm bu bulgular dikkate alındığında sektör temsilcilerinin en çok kat hizmetleri departmanı ile iletişim kurulduğunu gözlemledikleri görülmektedir. Bundan hareketle otel işletmelerinde en çok gelir getiren birim olarak bilinen odalar bölümünde ön büro departmanı ile birlikte yer alan kat hizmetleri departmanının genel ön büro operasyonlarında kilit bir öneme sahip olduğu söylenebilir.

Rogers’in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi’ne göre “denenebilirlik” özelliği, herhangi bir yeniliğin kullanılırken test edilip edilememesine yönelik kullanıcıların zihnindeki yargılardır. Bu doğrultuda araştırma sorularından beşincisi, ön büro müdürlerinin otomasyon sistemlerinin onlara sağladığı deneyimlere yönelik görüşlerine ilişkindir. “Ön büro otomasyon sistemlerini kullanırken ne gibi deneyimler elde ettiniz?” sorusuna ön büro müdürlerinin vermiş oldukları cevaplardan meydana gelen kod listesi Tablo 5’te verilmiştir. Tablo 5’te ortaya çıkan kod listesinde her sektör temsilcisi için birden çok kodun da ortaya çıkması mümkündür.

Tablo 5

Ön Büro Müdürlerinin Ön Büro Otomasyon Sistemleri ile Kazandıkları Deneyimler

Kod	Frekans (n)
Odaların durum kontrolünün sağlanması (ST5, ST9, ST10, ST11, ST13, ST14, ST16, ST19, ST21)	9
Otel yönetim sürecinin yürütülmesi (ST4, ST6, ST7, ST8, ST10, ST12, ST21)	7
Diğer departmanlar ile iletişim kurulması (ST2, ST4, ST7, ST10, ST14, ST19, ST21)	7
(ST1, ST3, ST8, ST13, ST16, ST21)	6
Giriş/çıkış işlemlerinin yapılması (ST8, ST13, ST14, ST16, ST21)	5
Misafir özel isteklerinin kayıt altına alınması (S2, ST5, ST6, ST7)	4
Odalara blokaj ataması yapılması (ST2, ST7, ST8, ST21)	4
Mesleki terminolojik terimlerin kullanımı (ST18, ST19, ST20)	3
Ön muhasebe işlerinin yapılması (ST13, ST14, ST16)	3
Kısayol tuşları ile ön büro işlemlerinin gerçekleştirilmesi (ST15, ST7)	2

Katılımcıların ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla elde ettikleri deneyimlere ilişkin görüşleri Tablo 5’te verilmiştir. Katılımcılar, ön büro otomasyon sistemleri ile en çok “odaların durum kontrolünün sağlanması” deneyimini elde ettiklerini ifade etmiştir. Örneğin katılımcılardan biri (ST11) “Ön büro otomasyon sistemini kullanırken misafirlerin nasıl oda istediklerini güvenlikleri için rahat bir yer sunmak için otomasyon sistemini kullandım otomasyon sistemi sadece önbüroya bağlı değil kaldıkları oda kapısına kadar kontrol edilir.” Yine katılımcılardan biri (ST21) “Otelde yapılan ve yapılması gereken tüm işlemlere hakim olma ve bilgi sahibi olma, otomasyon araçlarıyla el çabukluğu kazanma ve sorunları hızlı şekilde halletmek yaşadığım en iyi deneyimlerdir” Bir diğer katılımcı (ST5) “Ön büro otomasyon sistemini kullanırken misafirlerin nasıl oda istediklerini güvenlikleri için rahat bir yer sunmak için otomasyon sistemini kullandım otomasyon sistemi sadece önbüroya bağlı değil kaldıkları oda kapısına kadar kontrol edilir.” demiştir. Diğer bir katılımcı ise (ST16) “Resepsiyonda çalışırken check-in, check-out, folyo işlemleri, oda temizlik durumları, rezervasyon durumları, rezervasyon alma gibi temel birçok deneyim sağlanmaktadır.” İfadelerini kullanarak ön

büro otomasyon sistemleri ile odaların durumlarının kontrol edilmesi sürecine ilişkin kazandıkları deneyimleri ifade etmiştir.

Sektör temsilcilerinden toplanan verilerin analizi gerçekleştirildiğinde ön büro müdürlerinin ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla elde ettikleri deneyimlerde en çok dokuz frekans değeriyle “odaların durum kontrolünün sağlanması” üzerine deneyimler kazandığı tespit edilmiştir. Bu deneyimleri sırasıyla yedi frekans değerleriyle “otel yönetim sürecinin yürütülmesi” ve “diğer departmanlar ile iletişim kurulması”, altı frekans değeriyle “rezervasyon işlemlerinin yapılması”, beş frekans değeriyle “giriş/çıkış işlemlerinin yapılması”, dört frekans değeriyle “misafir özel isteklerinin kayıt altına alınması” ve “odalara blokaj ataması yapılması” üç frekans değeriyle “Mesleki terminolojik terimlerin kullanımı” ve “ön muhasebe işlerinin yapılması” ve iki frekans değeriyle ise “kısayol tuşları ile ön büro işlemlerinin gerçekleştirilmesine” yönelik kazanılan deneyimler izlemiştir. Tüm bu bulgular ışığında ön büro müdürlerinin genel ön büro operasyonlarında otomasyon sistemlerinden yararlandıkları görülmektedir. Özellikle otelin genel yönetimi için gerekli operasyonlarda gerek müşterilerin taleplerinin kayıt altına alınması, gerekse bu talepler doğrultusunda çözüm üretmek veya ilgili departmanlar ile iletişim kurulması açısından ön büro otomasyon sistemlerini kullanma yoluna gittikleri söylenebilir. Bu da ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmeleri için ne kadar önemli sistemler olduğunu gözler önüne sermektedir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Ön büro otomasyon sistemleri otellerin yönetim faaliyetlerinin gerçekleştirilme sürecinde ön büro departmanında kullanılan sistemlerdir. Bu sistemler vasıtasıyla ön büro işlemlerinin yanı sıra; müşterileri bilgilerinin depolanması, müşteri ilişkileri yönetimi, ön muhasebe işlemleri ve müşteri memnuniyetini sağlamak ve müşterilere daha iyi hizmet verebilmek için diğer departmanlara görev verme (trace işlemi) gibi faaliyetler yürütülebilmektedir. Ön büro otomasyon sistemleri, sunmuş olduğu tüm bu olanaklarla otel işletmeleri için kilit bir öneme sahiptir. Bu özelliğinden dolayı otel işletmeleri otomasyon sistemlerine büyük bütçeler harcamaktadır. Ön büro otomasyon sistemleri sürekli yenilikler ve güncellemeler olduğu için Rogers’ın (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi kapsamında ele alınabilir bir niteliğe sahiptir. Bu çalışmada Yeniliklerin Yayılması Teorisi kapsamında ön büro müdürlerinin görüşlerine başvurulmuş ve sistemlere ilişkin görüşleri not alınarak analiz edilmiştir. Böylece ön büro otomasyon sistemlerinin analizi gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerine en çok ön büro operasyonlarına düzen sağlaması, ön bürodaki işleri kolaylaştırması ve birimler arası koordinasyonu sağlaması gibi avantajlar sağladığı belirlenmiştir. Bu avantajlar Rogers’ın (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi’ndeki “göreceli avantaj” boyutu ile uyumaktadır. Bu boyut ortaya çıkan yeniliklerin işletmeye eski düzene kıyasla sağladığı yeni fonksiyonel faydalarla beraber çalışanlar tarafından daha çok benimsenmesini ifade etmektedir. Ervina vd. (2024) de çalışmada ön büro otomasyon sistemlerinin rezervasyon süreçlerinde, misafirlerin giriş ve çıkış süreçlerinde yapılan işlemleri kolaylaştırdığı, ayrıca yapılan işlemlerin düzenli bir şekilde yapılmasını sağladığını belirlemiştir. Otel yönetimi operasyonlarının büyük bölümünün ön büro departmanında gerçekleştirildiği bilinmektedir. Dolayısıyla ön büro otomasyon sistemlerinin ön büro departmanındaki işlemleri kolaylaştırmanın yanında otel genel yönetim sürecini de kolaylaştığı söylenebilir. Öte yandan çalışmada ön büro otomasyon sistemlerinin işgörenlere en çok zaman tasarrufu sağlama, ön büro işlemlerine düzen getirme ve otelin denetimini kolaylaştırma olanakları sağladığı belirlenmiştir. Bu olanaklar, Rogers’ın (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi’ndeki “gözlemlenebilirlik” boyutu ile uyumaktadır. Bu boyut ön büro otomasyon sistemlerinde meydana gelen yeniliklerin sağladığı kolaylıkların işletme çalışanları tarafından fark edilebilip benimsenmesini ifade etmektedir. Wirya (2023) da çalışmada ön büro otomasyon sistemlerinin işgörenlere birçok kolaylık sağladığını tespit etmiştir. Bu kolaylıklar; ön büro işlemlerinde kaynakların etkin bir şekilde kullanımını sağlaması, ön büro işlemlerine düzen getirmesi, ön büro operasyonlarında oluşabilecek hata payını en aza indirmesi, müşteri kaynaklı problemleri çözme ve çalışanlara çeşitli açılardan kolaylık sağlama olarak açığa çıkarılmıştır. Otel işletmelerinde ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla sağlanan kolaylıklar ile işgörenlerin iş

verimliliğinde artışın sağlanması mümkündür. Böylece ön büro departmanında hizmet kalitesinde artışın sağlanabileceği söylenebilir.

Çalışmada ön büro otomasyon sistemleriyle mümkün olan işlemler arasından en çok giriş-çıkış işlemleri, rezervasyon işlemleri, departmanlar arası koordinasyonun sağlanması gibi işlemler ön plana çıkmıştır. Otel işletmelerinin ön büro operasyonlarında ön plana çıkan bu işlemler, Rogers'in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi'ndeki "uyumluluk" boyutu ile uyumaktadır. Bu boyut ön büro otomasyon sistemlerinde meydana gelen yeniliklerin mevcut olan değerler, geçmişte gerçekleştirilen işlemler ve ön büro çalışanlarının gereksinimleriyle uyuşup benimsenmesini ifade etmektedir. Xu vd. (2020) de çalışmasında ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla gerçekleştirilen işlemlerde herhangi bir aksaklık olmaması durumunda müşterilerin ilgili otelde kullanılan otomasyon sistemine yönelik güven düzeylerinde artış sağlandığını, bu durumun onların otele yönelik güven ve aidiyet düzeylerinde artış sağladığını tespit etmiştir. Bundan hareketle ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla gerçekleştirilen işlemlerin otelin genel imajına ve müşteri ilişkilerine de katkı sağladığı iddia edilebilir. Sonuçta otomasyon sistemleri vasıtasıyla müşterilerin kişisel bilgilerinin toplandığı bilinmektedir. Müşterilerin otellerde konaklayabilmeleri için gerekli olan bu süreçte müşterilerin güveninin kazanılması önemli bir husustur. Öte yandan çalışmada ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla diğer departmanlar arasında en çok kat hizmetleri departmanı ile odaların durum kontrolü, yiyecek-içecek departmanı ile oda servisi, mutfak departmanı ve yiyecek-içecek departmanları ile otelde konaklayan kişi sayısı kapsamında iletişim kurulduğu tespit edilmiştir. Tüm bu iletişim süreçleri, Rogers'in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi'ndeki "uyumluluk" boyutu ile uyumaktadır. Bu boyut ön büro otomasyon sistemleri aracılığıyla gerçekleştirilen kurum içi iletişimin diğer departman çalışanlarının gereksinimleriyle uyuşup benimsenmesini ifade etmektedir. Azzahra ve Asshofi (2024) çalışmasında ön büro departmanı ile kat hizmetleri departmanı arasında en çok oda durumu konusunda iletişim kurulduğunu, kurulan bu iletişimin sağlıklı bir şekilde kurulması durumunda müşteri memnuniyetine olumlu etki sağladığını belirlemiştir. Livanag, Maglalang, Magbuhos, Mercado ve Timaan (2024) çalışmasında ön büro çalışanlarının özellikle açığa çıkan kriz anlarında kriz yönetim sürecini olumlu bir şekilde yürütmeleri durumunda müşteri memnuniyet düzeyinin arttığını belirlemiştir. Livanag vd. (2024) bu süreçte ön büro çalışanlarının açığa çıkan kriz kapsamında krize sebep olan departmanın çalışanlarıyla ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla iletişim kurarak krizi çözebildiklerini tespit etmiştir. Ön büro departmanının odaların genel durumu ve konaklayan kişi sayısı gibi bilgileri ilgili departmanlara başarılı bir şekilde iletebilmesi durumunda otel yönetim sürecinde önemli bir fonksiyon olan planlama fonksiyonu aksamadan çalışır ve bu durum otel işletmelerinin müşterileri ile ilişkilerini de olumlu yönde etkileyebilir. Dolayısıyla bu sürecin başarılı bir şekilde yürütülebilmesi için ön büro otomasyon sistemlerine önemli görevler düştüğü söylenebilir.

Çalışmada ön büro otomasyon sistemlerinin işgörenlere en çok odaların durum kontrolünün sağlanmasında, otel yönetim sürecinin yürütülmesinde ve diğer departmanlar ile iletişim kurulmasında deneyimler sağladığı tespit edilmiştir. Tüm bu deneyimler, Rogers'in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi'ndeki "denenebilirlik" boyutu ile uyumaktadır. Bu boyut, ön büro otomasyon sistemleri aracılığıyla sağlanan işletme içi yönetim operasyonları ve departmanlar arasında koordinasyon süreçlerinde çalışanlara sağladığı deneyimlerin çalışanlar tarafından benimsenmesini ifade etmektedir. Wirya (2023) da çalışmasında ön büro otomasyon sistemleriyle gerçekleştirilen operasyon süreçlerini ele almıştır. Wirya, ön büro otomasyon sistemleri vasıtasıyla ağırlıklı olarak odaların durum kontrolünün sağlanması, otel yönetim sürecinin yürütülmesi ve diğer departmanlar ile iletişim kurulmasının sağlanması gibi süreçlerin gerçekleştirildiğini vurgulamıştır. Bundan hareketle, ön büro otomasyon sistemlerinin genel ön büro operasyonlarının yürütülebilmesi açısından birçok fonksiyonu barındıran sistemler olduğu söylenebilir. Bu sistemlerin otel işletmeleri için olmazsa olmaz olması, ön büronun temel operasyonları için temel işlemler ve yönetim sürecini sağlayan birçok fonksiyona sahip olması sebebiyle ön büro personeline de önemli deneyimler kazandırmasıyla açıklanabilir.

Yeniliklerin Yayılması Teorisi, kişiler ya da işletmeler tarafından yeni olarak algılanan uygulamaların ya da herhangi bir yeniliğin belli bir kesim tarafından benimsenmesi veya reddedilmesi süreci olarak açıklanabilir. Otel işletmelerinde kullanılan ön büro otomasyon sistemleri de sağladığı

güncellemelerle birlikte birçok yenilik barındırabilen sistemler arasında gösterilebilir. Ön büro otomasyon sistemlerinin otel işletmelerinin yönetsel faaliyetlerini yerine getirmelerinde önemli bir yeri olduğu söylenebilir. Bu doğrultuda otel işletmelerinin ön büro otomasyon sistemleri kapsamında gerçekleştirdikleri yatırımların ön büro departman içi ve ön büro departmanı ile diğer departmanların koordinasyonunun sağlanmasına yönelik gerçekleştirdikleri yatırımlar olarak değerlendirilebilir. Tüm bu yönleriyle ön büro otomasyon sistemleri otel yönetim sürecinin sağlanmasında işlevsel bir araçtır. Öyle ki, ön büro otomasyon sistemleri teknolojiye yaşanan gelişmelere paralel olarak gün geçtikçe gelişmeye devam etmektedir. Böylece bu sistemler ile ortaya çıkan yenilikler işletmelerin ve çalışanların kullanımına sunulmaktadır. Bu çalışmada elde edilen bulgular doğrultusunda bazı öneriler geliştirilmiştir. Bu öneriler şu şekilde sıralanmaktadır:

- Otel işletmeleri ön büro otomasyon sistemlerindeki güncellemeleri takip etmeli ve kullandıkları sisteme ilişkin ortaya çıkan tüm güncellemeleri uygulamalıdır. Böylece teknolojik gelişmelere uyum sağlanarak otomasyon sistemlerinden alınan verimlilik artırılabilir.
- Otelcilik girişimcilerine ön büro otomasyon sistemlerinin işletme çalışanlarına sağladığı kolaylıkları artırmak için kullanılan otomasyon sistemlerinin kısıyolları ve kolaylıklarını da içeren otomasyon sistemi eğitimleri verilmelidir. Böylece otel işletmelerinin ön büro otomasyon sistemlerine daha fazla bütçe ayırarak kullanışlı sistemlerden yararlanabilirler. Bundan hareketle işgörenlerin iş yükü azaltılarak iç müşteri memnuniyeti sağlanabilir.
- Ön büro otomasyon sistemlerinin daha etkin kullanılabilmesi adına iş yoğunluğunun az olduğu zaman dilimlerinde tüm işgörenlere otel işletmeleri bünyesinde günde birer saat otomasyon sistemleri eğitimleri verilerek bu sistemlere ilişkin uzmanlık seviyeleri artırılabilir. Böylece ön büro personelleri ile diğer departmanlarda görevli personeller arasındaki iletişim artırılabilir.
- Ön büro personelleriyle ara ara toplantılar yapılarak mevcut kullanılan otomasyon sistemlerine ilişkin görüşleri ve istekleri tespit edilebilir. Bu görüş ve istekler doğrultusunda otomasyon sistemi sağlayıcı işletmelerden modüllerini güncellemeleri talep edilebilir. Böylece ön büro personelinin işletmeye bağlılığı artırılabilir.
- Otel işletmelerinde iş yoğunluğunun az olduğu zaman dilimlerinde tüm departmanlarda çalışan personellerle genel otel operasyonları kapsamında demo çalışmaları (giriş-çıkış işlemleri, ön muhasebe işlemleri vs.) yapılabilir. Böylece personellerin otomasyon sistemleri kapsamındaki uzmanlık seviyesi ve iş odaklı iletişim süreçleri iyileştirilebilir.

Araştırmada toplanan veriler Muğla'nın Bodrum ilçesinde faaliyet yürüten beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan on yedi ön büro departman müdürü ile sınırlandırılmıştır. Araştırma amacı doğrultusunda veri toplamak amacıyla gerçekleştirilen görüşmeler ön büro müdürlerinin sahip oldukları zaman kısıtı sebebiyle en çok 15 dakika ile sınırlandırılmıştır. Veri toplamak için görüşme formları oluşturulurken turizm alanında uzman kişilerin görüşleri doğrultusunda Rogers'in (2003) Yeniliklerin Yayılması Teorisi'nin sadece "yenilik" boyutundan yararlanılmıştır. Bundan sonraki çalışmalarda araştırmacılara ilgili alanyazında çeşitlilik sağlanması için Bodrum haricinde diğer destinasyonlarda görev yapan ön büro müdürleri örnekleminde de ön büro otomasyon sistemlerine ilişkin algılamalarının tespit edilmesinin amaçlandığı yeni çalışmalar gerçekleştirmeleri önerilebilir. Ayrıca araştırmacılara, gelecekteki çalışmalarda otelcilerin yiyecek-içecek otomasyon sistemlerine ilişkin algılamalarını da tespit etmeleri ve bu çalışmalarda elde ettikleri bulguları, ön büro otomasyon sistemleri özelinde gerçekleştirilen çalışmalarda elde edilen bulgularla karşılaştırmaları önerilebilir.

Araştırmacıların Katkı Oranı

Yazarın katkı oranı %100 oranındadır.

Çıkar Çatışması

Çalışmada çıkar çatışması oluşturabilecek herhangi bir durum yoktur.

Kaynaklar

- Açıkgül, K. ve Diri, E. (2020). Matematik öğretmen adaylarının mobil öğrenmeyi benimseme düzeylerinin yeniliğin yayılması teorisi çerçevesinde incelenmesi. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 50, 353-373.
- Akgün, T. (2015). *Otel otomasyon sistemleri ve teknolojik gelişmeler*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları.
- Al Rahmi, W., Yahaya, N., Aldraiweesh, A., Alamri, M., Aliarboa, N., Alturki, U. and Aljeraiwi, A. (2019). Integrating Technology Acceptance Model with Innovation Diffusion Theory: An empirical investigation on students' intentions to use e-learning systems. *IEEE Access*, 7, 26797-26809.
- Arıkan, R. (2013). *Araştırma yöntem ve teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Aydın, S. (2009). Kişisel ve ürün temelli yenilikçilik: cep telefonu kullanıcıları üzerine ampirik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 10(2), 188-203.
- Azzahra, M. S. and Asshofi, I. U. A. (2024). Study of the cooperation relationship between the front office and housekeeping departments through communication at hotel tentrem semarang. *Journal of Gastro Tourism*, 2(2), 75-92.
- Baker, S., Huyton, J. and Bradley, P. (2000). *Reservations system and documents: Principles of hotel front office operations*. Londra: Wellington House.
- Berger, J. I. (2005). Perceived consequences of adopting the internet into adult literacy and basic education classrooms. *Adult Basic Education*, 15(2), 103-121.
- Borovska, Y. ve Yılmaz, H. (2021). Gastronomi ve mutfak sanatları öğrencilerinin akıllı restoran uygulamalarını kullanma niyetlerinin ölçülmesine yönelik bir araştırma. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4(1), 102-121.
- Boylu, Y. ve Arslan, E. (2013) Türkiye'deki turizm eğitiminin rakamsal gelişmeler açısından değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1, 79-97.
- Buhalis, D. (2019). Technology in tourism-from information communication technologies to etourism and smart tourism towards ambient intelligence tourism: A perspective article. *Tourism Review*, 75(1), 267-272.
- Coşkun, R. Altunışık, R. Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Demir, K. (2006). Rogers'ın yeniliğin yayılması teorisi ve internetten ders kaydı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 12(3), 367-392.
- Demirkol, Ş., Zengin B. ve Demirtaş, N. (2006). *Konaklama işletmelerinde ön büro otomasyon sistemleri, konaklama işletmelerinde ön büro yönetimi ve ön büro otomasyon sistemleri*. İstanbul: Değişim Yayınları.
- Dülğaroğlu, O. (2024a). Otel işletmelerinde kullanılan ön büro otomasyon sistemlerine yönelik teknoloji temelli bir bakış. *Journal of Travel and Tourism Research*, 25(25), 94-111.

- Dülğaroğlu, O. (2024b). Turizmde yapay zekâ teknolojileri ve robotlaşma. *Uluslararası Turizm, Ekonomi ve İşletme Bilimleri Dergisi (IJTEBS)*, 8(2), 82-95.
- Dülğaroğlu, O. ve Avcıkurt, C. (2021). Turizm sektöründe sosyal medya iletişiminin duysal markalama, müşteri değeri ve müşteri sadakatine etkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 9(1), 253-274.
- Dülğaroğlu, O., Solunoğlu, A. İlban, M. O. ve Özgürel, G. (2024). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizmde kullanılan otomasyon sistemlerine yönelik algılarının Teknoloji Kabul Modeli (TKM) vasıtasıyla ölçümü. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 176-195.
- Ervina, E., Suryawardani, B., Prabawa, G., Hanifa, F. K. and Husna, A. K. (2024). The development of a room division application implementing an Intelligent Planning System (IPS) to enhance hotel operational performance. *Momentum Matrix: International Journal of Communication, Tourism, and Social Economic Trends*, 1(2), 38-50.
- Hoerup, S. L. (2001). *Diffusion of an Innovation: Computer technology. Integration and the role of collaboration*. Master's Thesis, Faculty of the Virginia Polytech Institute and State University, Virginia.
- Jung, H. (2015). Fostering an English teaching environment: Factors influencing English as a foreign language teachers' adoption of mobile learning. *Informatics in Education*, 14(2), 219-241.
- Kasavana, M. and Brooks R. M. (1995). "Front office operations", *managing front office operations*. Michigan: Educational Institute of The American Hotel & Motel Association.
- Karacaer, B. (2023). Akıllı otomasyon sistemlerinin getirdiği riskler ve iç denetime etkileri. *İşletme Akademisi Dergisi*, 4(2), 155-173.
- Karakaş, Z. (2015). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.
- Korkmaz, S., Arıkan, G. ve Kurumlu, Y. (2021). Yeniliklerin Yayılması Teorisi kapsamında ileri tıbbi teknolojik cihazların hekimler tarafından değerlendirilmesi: Bir araştırma. *Türkiye Klinikleri Journal of Health Sciences/Türkiye Klinikleri Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6(1), 94-103.
- Lee, H. Y., Qu, H. and Kim, Y. S. (2007). A study of the impact of personal innovativeness on online travel shopping behavior-A case study of Korean travelers. *Tourism Management*, 28(3), 886-897.
- Liwanag, E. V. R., Maglalang, K. P., Magbuhos, G. A., Mercado, T. A. A. and Timaan, J. F. M. (2024). Hotel receptionists' perspective on crisis management preparedness and practices in select hotels in Calapan City. *American Journal of Tourism and Hospitality*, 2(1), 35-45.
- Megep. (2011). "Konaklama işletmelerinde kullanılan otomasyon sistemleri" konaklama ve seyahat hizmetleri ön büro organizasyonu. Ankara: T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki Eğitim Geliştirme Projesi (MEGEP) Yayınları.
- Nezdoyminov, S., Bedradina, G. and Ivanov, A. (2019). Digital technology in the management of quality service in tourism business. *International Journal of Engineering and Advanced Technology*, 9(1), 1865-1869.
- Rogers, E. (2003). *Diffusion of innovations*. New York: Free Press.

- Rutherford, D. G. and O'fallon, M. J. (2007). *A day in the life of the front office manager, hotel management and operations*. New Jersey: Willey & Sons, Inc.
- Sahin, I. (2006). Detailed review of Rogers' diffusion of innovations theory and educational technology-related studies based on Rogers' theory. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 5(2), 14-23.
- Talón-Ballester, P., Nieto-García, M. and González-Serrano, L. (2022). The wheel of dynamic pricing: Towards open pricing and one to one pricing in hotel revenue management. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103184.
- Toraman Y., Merdivenci F. ve Tekin M. (2023). Use of blockchain technology in last mile delivery. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 24(1), 159-169.
- Tosuntaş, Ş. B. ve Çubukçu, Z. (2019). Yeniliklerin Yayılması Teorisi bağlamında öğretmen adaylarının bulut teknolojisi kullanımlarını etkileyen faktörler. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(Özel Sayı), 957-976.
- Tran, T. and Cheng, M. (2017). Adding Innovation Diffusion Theory to Technology Acceptance Model: Understanding consumers' intention to use biofuels in Vietnam. *International Review of Management and Business Research*, 6(2), 595-609.
- Verevka T. (2019). *Development of Industry 4.0 in the hotel and restaurant business*. United Kingdom: IBIMA Business Review.
- Vishwanath, A. and Goldhaber, G. M. (2003). An examination of the factors contributing to adoption decisions among late-diffused technology products. *New Media & Society*, 5(4), 547-572.
- Wirya, I. S. (2023). Analysis of the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the housekeeping and front office department of Frie Bali Echo Beach Hotel Canggu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 192-223.
- Xu, F. Z., Zhang, Y., Zhang, T. and Wang, J. (2020). Facial recognition check-in services at hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(3), 373-393.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Zayim, N., Yıldırım, S. ve Saka, O. (2006). Technology adoption of medical faculty in teaching: Differentiating factors in adopter categories. *Educational Technology & Society*, 9(2), 213-222.
- Zengin, B. ve Bozkurt, E. (2016). Otomasyon dersi alan turizm öğrencilerinin önbüro otomasyon programlarına yönelik tutumlarının belirlenmesi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 5(2), 43-55.

Extended Abstract

Introduction

The front office department in hotels is a department where a significant portion of managerial activities are coordinated. Front office automation systems, which continue to develop day by day with the developments in technology, are also systems of great importance for the front office department. Innovations that emerge in automation systems day by day provide significant gains to hotel businesses. The perspective of front office department employees of hotel businesses regarding these innovations could be considered as a key issue for the development of the sector. In this study, the attitudes of hoteliers towards front office automation systems have been tried to be determined. In this context, the study has been conducted on the sample of front office department managers of hotels in Bodrum. The aim of the study is to determine the attitudes of front office managers towards front office automation systems. The aim of the study is to contribute to the literature by creating a model within the scope of the attitudes of hoteliers towards front office automation systems. When the literature has been examined, no study has been found regarding front office automation systems within the scope of the Diffusion of Innovations Theory. In this respect, the study is expected to contribute to the field of tourism.

In the 21st century, new developments have also been seen in information and communication technologies parallel to the developments in technology in this process. It is seen that innovations have emerged in the internal management processes of hotels. The importance of automation systems for the tourism sector has been increased due to their share of developments in technology (Nezdoyminov, Bedradina and Ivanov, 2019). Thus, in this period when the types and varieties of information have increased, the importance of computer-based automation systems for hotels has increased (Buhalis, 2019). These innovations that have emerged in front office automation systems with the developments in technology could also be explained by the Diffusion of Innovation Theory. The Diffusion of Innovation Theory is a theory that attempts to explain the processes in which any innovation develops over time within the members of a system and is transmitted through certain channels (Rogers, 2003). Front office automation systems also have a structure suitable for the Diffusion of Innovation Theory with their complex structure and their unique features such as affecting other departments.

Method

In this study, content analysis, one of the qualitative research methods, has been used to analyze the data. The universe of the study consists of hoteliers. The sample consists of managers working in the front office departments of hotels in Bodrum. The data in the study has been obtained by applying the interview technique, one of the qualitative research methods. While preparing the research questions, Rogers' (2003) Diffusion of Innovations Theory (DIT) has been used. The questions have been created by adapting these dimensions in Rogers' (2003) theory to front office automation systems, considering the research purpose. The research questions produced by considering the Diffusion of Innovations Theory (DIT) have been transformed into seven research questions suitable for the operations in the front office departments of hotels by consulting five experts in the field of tourism.

Findings

In the study, the answers given to the first research question asked to front office managers have been analyzed and the advantages of front office automation systems have been determined. The advantages provided by front office automation systems to hotels have been determined as; providing order to front office operations, facilitating the work in the front office, ensuring coordination between

departments, speeding up front office operations, increasing employee productivity, increasing service quality, reducing margin of error, speeding up follow-up of transactions and saving time.

The answers given to the second research question asked to front office managers have been analyzed and the conveniences provided by front office automation systems to employees have been determined. The conveniences provided by front office automation systems to employees; It has been determined that it saves time, brings order to front office processes, facilitates hotel control, facilitates reservation control, speeds up check-in (c/in) processes, ensures effective use of front office staff effort, speeds up check-out (c/out) processes, provides fast access to stock status, speeds up room assignments (blockages), controls room prices, speeds up communication between departments, provides fast reporting and speeds up access to room accounts.

The answers given to the third research question asked to front office managers have been analyzed and the operations that could be done with front office automation systems have been determined. The operations that could be done with front office automation systems have been determined as check-in-check-out processes, reservation processes, ensuring coordination between departments, room status control, preliminary accounting processes, reporting, storing customer information and assigning blocks to rooms.

Conclusion, Discussion and Recommendations

In the study, it has been determined that communication has established with other departments via front office automation systems such as room status control with the housekeeping department, room service with the food and beverage department, the number of people staying at the hotel with the kitchen department, the number of people staying at the hotel with the food and beverage department, minibar control with the food and beverage department, room malfunctions with the technical support department, preliminary accounting transactions with the finance department, reservation updates with the sales and marketing department, check-in/check-out information with the security department, additional bed issues with the housekeeping department, VIP operations with the housekeeping department and reservation transactions with the SPA department.

The answers of the front office managers have been analyzed and the experiences provided to the employees by the front office automation systems have been determined. It has been determined that the front office automation systems provided the employees with experiences such as; ensuring the status control of the rooms, carrying out the hotel management process, communicating with other departments, performing check-in/check-out operations, recording special guest requests, assigning blocks to the rooms, using professional terminology, performing preliminary accounting transactions and performing front office transactions with shortcut keys.

The main limitation of the study is that the data has been collected hoteliers randomly and the research questions have been prepared within the scope of the Diffusion of Innovations Theory. In line with the findings obtained in this study, some suggestions have been developed. These suggestions are listed as follows:

- Hotels should follow the updates in front office automation systems and apply all the updates that emerge regarding the system they use. In this way, the efficiency obtained from automation systems could be increased by adapting to technological developments.
- Trainings should be provided to hotel entrepreneurs regarding the conveniences that front office automation systems provide to the employees of the business. Thus, hotels could benefit from useful systems by allocating more budget to front office automation systems. Based on this, the workload of the employees could be reduced and internal customer satisfaction could be achieved.

- Automation system trainings could be provided to all employees an their expertise levels regarding these systems could be increased in order to use front office automation systems more effectively. Thus, communication between the front office personnel and the personnel working in other departments could be increased.
- Meetings could be held with the front office personnel about automation system to determine their opinions and requests regarding the currently used automation systems. Thus, the loyalty of the front office personnel to the business could be increased.