

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**OTELCİLİK SEKTÖRÜNDE BİLİŞİM SİSTEMLERİ
KULLANIMI VE KULLANIM ALANLARI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA: İSTANBUL İLİ 5 YILDIZLI OTELLER ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hakan ARSLAN

**Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : Üretim Yönetimi Pazarlama**

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Erman COŞKUN

AĞUSTOS -2016

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ




OTELCİLİK SEKTÖRÜNDE BİLİŞİM SİSTEMLERİ
KULLANIMI VE KULLANIM ALANLARI ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA: İSTANBUL İLİ 5 YILDIZLI OTELLER ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hakan ARSLAN

Enstitü Anabilim Dalı : İşletme
Enstitü Bilim Dalı : Üretim Yönetimi Pazarlama

“Bu tez 03/ 08/ 2016 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir.”

| JÜRİ ÜYESİ | KANAATI | İMZA |
|---------------------------|----------|---|
| Prof. Dr. ERMAN ÇOŞKUN | BAŞARILI |  |
| Yrd. Doç. Dr. Samet GÜNER | BAŞARILI |  |
| Yrd. Doç. Dr. Tonk SEMİZ | BAŞARILI |  |

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Hakan ARSLAN

03.08.2016

ÖNSÖZ

Bu tezin yazılması aşamasında, çalışmamı sahiplenerek titizlikle takip eden danışmanım Prof. Dr. Erman COŞKUN' a değerli katkı ve emekleri için içten teşekkürlerimi ve saygılarımı sunarım. Prof. Dr. Erman COŞKUN bütün süreç boyunca her anlamda yanımda olmuş, desteğini ve katkılarını esirgememiştir. Bu vesileyle tüm hocalarıma, tezin anket analiz aşamasında yardımcı olan Ezgi Övendere ve Yasemin Korkut'a ve ayrıca çalışmamın yürütülmesi esnasında destek ve sabırlarını esirgemeyen Sena Topaloğlu ve aileme, candan teşekkürlerimi sunuyorum.

Hakan ARSLAN

03.08.2016

İÇİNDEKİLER

| | |
|----------------------------|-------------|
| KISALTMALAR | iv |
| TABLO LİSTESİ | v |
| ŞEKİL LİSTESİ | vi |
| RESİM LİSTESİ | vii |
| ÖZET | viii |
| SUMMARY | ix |

| | |
|--------------------|----------|
| GİRİŞ | 1 |
|--------------------|----------|

| | |
|--|----------|
| BÖLÜM 1: GENEL OLARAK BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE BİLİŞİM SİSTEMLERİ | 6 |
|--|----------|

| | |
|--|----|
| 1.1. Bilişim Teknolojisi ve Bilişim Sistemi Kavramları..... | 6 |
| 1.1.1. Veri, Bilişim ve Bilgi | 6 |
| 1.2. Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Kullanılma Nedenleri | 13 |
| 1.2.1. Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi | 14 |
| 1.2.1.1. Donanım Alanındaki Gelişmeler | 14 |
| 1.2.1.2. İletişim Alanındaki Gelişmeler | 15 |
| 1.2.1.3. Yazılım Alanındaki Gelişmeler | 16 |
| 1.2.2. Bilişim Teknolojilerinin Evrimi | 17 |
| 1.2.2.1. Bilgi İşlem Dönemi | 18 |
| 1.2.2.2. Mikro Dönemi..... | 18 |
| 1.2.2.3. Ağ Dönemi..... | 19 |
| 1.3. Bilişim Sistemlerinin Tanımı ve Önemi..... | 19 |
| 1.3.1. Bilişim Sistemlerinin Gelişim Süreci..... | 21 |
| 1.3.2. Bilişim Sistemlerinin Getirdiği Avantajlar ve Dezavantajlar | 22 |
| 1.4. Yönetim Bilişim Sistemleri Kavramı..... | 26 |
| 1.4.1. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Önemi..... | 28 |
| 1.4.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Fiziksel Unsurları ve Boyutları | 30 |

| | |
|---|-----------|
| BÖLÜM 2: İŞLETMELERDE KULLANILAN BİLİŞİM SİSTEMİ TÜRLERİ.. | 32 |
|---|-----------|

| | |
|---|----|
| 2.1. Bilişim Sisteminin Türleri ve Sınıflandırılması..... | 32 |
| 2.1.1. Hiyerarşiye Göre Bilişim Sistemleri..... | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.1.1. Elektronik Veri İşleme Sistemleri..... | 32 |
| 2.1.1.2. Ofis Otomasyon Sistemleri..... | 34 |
| 2.1.1.3. Karar Destek Sistemleri..... | 34 |
| 2.1.1.4. Üst Düzey Yönetici Bilgi Sistemleri..... | 36 |
| 2.1.1.5. Uzman Destek Sistemler | 37 |
| 2.1.2. Fonksiyonlarına Göre Bilişim Sistemleri..... | 38 |
| 2.1.2.1. Yönetim Bilişim Sistemleri | 38 |
| 2.1.2.2. Pazarlama Bilişim Sistemleri..... | 42 |
| 2.1.2.3. Üretim Bilişim Sistemleri..... | 43 |
| 2.1.2.4. İnsan Kaynakları Bilişim Sistemleri | 44 |
| 2.1.2.5. Finans Bilişim Sistemleri | 45 |
| 2.1.2.6. Muhasebe Bilişim Sistemleri | 45 |
| BÖLÜM 3: OTEL İŞLETMELERİNDE BİLİŞİM SİSTEMLERİ..... | 48 |
| 3.1. Otel İşletmelerinde Bilişim Sistemleri | 48 |
| 3.2. Otel İşletmelerinde Bilişim Sistemlerinin Rolü ve Önemi..... | 49 |
| 3.3. Otel İşletmelerinde Bilgisayar Kullanımının Gelişimi ve İnternet Kullanımı | 51 |
| 3.4. Otel İşletmelerinde Bilgisayar Kullanımının Önemi | 54 |
| 3.5. Otel İşletmelerinde Kullanılan Sistemler | 56 |
| 3.5.1. Opera | 56 |
| 3.5.1.1. Programa Giriş | 57 |
| 3.5.1.2. PMS (Property Management System)..... | 57 |
| 3.5.1.3. Sales & Catering Modülü | 60 |
| 3.5.2. Lanyon RFP (Request For Proposal)..... | 61 |
| 3.5.3. Travel Click | 65 |
| BÖLÜM 4: ARAŞTIRMA..... | 69 |
| 4.1. Araştırmanın Yöntemi..... | 69 |
| 4.1.1. Araştırmanın Modeli | 69 |
| 4.1.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi | 69 |
| 4.1.3. Veri Toplama Araçları | 70 |
| 4.1.4. Verilerin Analizi | 70 |

| | |
|--|------------|
| 4.1.4.1. Bulgular, Yorumlar ve Öneriler..... | 76 |
| KAYNAKLAR..... | 79 |
| EKLER..... | 86 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 123 |

KISALTMALAR

| | |
|--------------|--|
| BT | : Bilişim Teknolojisi |
| GSMH | : Gayri Safi Milli Hasıla |
| İKBS | : İnsan Kaynakları Bilişim Sistemleri |
| OOS | : Ofis Otomasyon Sistemleri |
| ÜDYBS | : Üst Düzey Yönetici Bilgi Sistemleri |
| YBS | : Yönetim Bilişim Sistemi |
| GDS | : Global Dağıtım Kanalları |
| GRS | : Global Rezervasyon Sistemleri |
| RFP | : Request For Proposal (Teklif Talep Formu) |
| KDS | : Karar Destek Sistemleri |
| ÜYDS | : Üst Yönetici Destek Sistemleri |
| PBS | : Pazarlama Bilişim Sistemleri |
| PMS | : Property Management System (Bina Yönetim Sistemi) |
| TÜROB | : Türkiye Otelciler Birliği |

TABLO LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1: Farklı Hiyerarşik Seviyelerde ki Bilginin Karakteristikleri | 29 |
| Tablo 2: Yönetim Bilişim Sisteminin Fiziksel Unsurları..... | 30 |
| Tablo 3: KDS ile YBS Arasındaki Temel Farklar | 35 |
| Tablo 4: Örgütlerde Bilişim Sistemleri Uygulamaları ve Bilgi Kullanımı | 37 |
| Tablo 5: Pazarlama Bilişim Sistemleri Örneği | 42 |
| Tablo 6: Üretim Bilişim Sistemleri Örneği | 43 |
| Tablo 7: İnsan Kaynakları Bilişim Sistemleri Örneği..... | 44 |
| Tablo 8: Muhasebe Bilişim Sistemleri Örneği | 45 |
| Tablo 9: Veriler, Bulgular | 74 |

ŞEKİL LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Şekil 1: Veri, Bilişim ve Bilgi Arasındaki Bağlantı..... | 6 |
| Şekil 2: Bilişim Sistemlerinin Temel Bileşenleri..... | 11 |
| Şekil 3: Organizasyonlar ve Bilişim Sistemleri Arasındaki Bağımlılık | 12 |
| Şekil 4: Aşamalar Teorisi | 17 |
| Şekil 5: Veri (Bilgi) İşleme Sistemi | 32 |
| Şekil 6: İşletme Bilgi Sistemleri Piramidi | 40 |

RESİM LİSTESİ

| | |
|--|-----|
| Resim 1: Lanyon Ana Sayfası | 62 |
| Resim 2: Lanyon Otel RFP Yönetim Sayfası | 63 |
| Resim 3: Lanyon Otel Fiyat Planlanması | 63 |
| Resim 4: Lanyon Otel Profil Sayfası..... | 64 |
| Resim 5: Lanyon Fiyatlandırma..... | 65 |
| Resim 6: Travel Click Ana Sayfa | 66 |
| Resim 7: Travel Click Raporlar | 67 |
| Resim 8: Opera Programına Giriş | 115 |
| Resim 9: Opera PMS Sistemine Giriş | 115 |
| Resim 10: Opera’da Profil Oluşturma..... | 116 |
| Resim 11: Opera’da Oluşturulmuş Firma Profili..... | 116 |
| Resim 12: Opera’da Firma Bilgisi İçerisine Kontak Kişi Ekleme | 117 |
| Resim 13: Sistemde Yer Alan Rezervasyonların Kontrolü | 117 |
| Resim 14: Ön Büro Oda Detaylarının Görüntülenmesi | 118 |
| Resim 15: Ön Büro Giriş Sayfası..... | 118 |
| Resim 16: Profil Seçenekleri Sayfası | 119 |
| Resim 17: Profil İstatistik Sayfası..... | 119 |
| Resim 18: Aktivite Raporları..... | 120 |
| Resim 19: Profil Satış Bilgileri | 120 |
| Resim 20: Profil Detay Listesi..... | 121 |
| Resim 21: Grup Rezervasyonları Kontrol Sayfası..... | 121 |

| | |
|---|---|
| Tezin Başlığı: Otelcilik Sektöründe Bilişim Sistemleri Kullanımı ve Kullanım Alanları Üzerine Bir Araştırma: İstanbul İli 5 Yıldızlı Oteller Örneği | |
| Tezin Yazarı: Hakan ARSLAN | Danışman: Prof. Dr. Erman COŞKUN |
| Kabul Tarihi: 03.08.2016 | Sayfa Sayısı: viii(ön kısım)+ 87(tez)+36(ek) |
| Anabilim Dalı: İşletme | Bilim dalı: Üretim Yönetimi Pazarlama |
| <p>Çalışmanın amacı; küreselleşen dünyada bilişim teknolojilerinin artan önemi ile birlikte otelcilik sektöründe bu teknolojilerin ne düzeyde kullanıldıklarının ve kullandıkları alanların araştırılmasıdır. Ayrıca her geçen gün çeşitlenen bilişim teknolojilerinin otelcilik sektöründe ki etkileri ve kullanım alanlarının yanı sıra, kullanılan önemli sistemler hakkında bilgi sunulması da hedeflenmektedir. Bu çalışmayla kullanılan sistemlerin etkileri, eksik olan yönler ortaya koyulmaya çalışılmıştır.</p> <p>Çalışmada yerli ve yabancı literatür taraması yapılmıştır. Bu kaynaklar ışığında elde edilen verilere göre ilk bölümde bilişim teknolojileri ve yönetim bilişim sistemleri alanında yapılan çalışmalar ele alınmış olup; bilişim sistemlerinin özellikleri sunularak, avantaj ve uygulama alanlarından bahsedilmiştir. İkinci bölümde ise işletmelerde kullanılan bilişim sistemlerinin türlerine yer verilmiştir. Üçüncü bölümde otelcilik sektöründe bilişim sistemlerinin kullanım alanlarına yönelik gelişmelere yer verilmiştir. Dördüncü bölümde ise yapılan anket çalışması ve elde edilen sonuçlar ve bulgular yorumlanmıştır.</p> <p>Çalışmanın veri toplama kısmında 40 otele 2006 yılında Çılan vd. tarafından geliştirilen anket uygulanmıştır ve elde edilen veriler analiz edilerek 2006 yılı bulguları ile karşılaştırılmıştır.</p> <p>Bulgulara göre katılımcı işletmelerde 2006 senesine oranla Pazarlama Bilişim Sistemleri, Ön Büro Bilişim Sistemleri, Kat Hizmetleri Bilişim Sistemleri vb. kullanım düzeyi arttırmakla beraber, Karar Destek Sistemleri, Yapay Zeka, Veri Madenciliği gibi sistemlerin yeteri düzeyde kullanılmadığı ortaya konulmuştur. Yine bununla birlikte yöneticilerin kısa orta ve uzun vadeli kararlar alırken yönetim bilişim sistemlerini ve de karar destek sistemlerini otelcilik sektöründe fazla kullanmadıkları tespit edilmiştir.</p> <p>Bu veriler ışığında elde edilen sonuçlar otellerin bilişim sistemlerini yoğun bir biçimde kullanmasıyla birlikte rekabette üstünlük sağlama, son tüketiciye hızlı ulaşabilme ve pazarlama faaliyetlerinin yürütebilmesi mümkün olabilmektedir. Otelin yönetim kısmında ise yönetim bilişim sistemlerinin kullanımı ile birlikte tüm departmanlar arası iletişim ve bilgi akışı daha hızlı bir biçimde sağlanabilmektedir.</p> | |
| Anahtar Kelimeler: Bilişim, Yönetim Bilişim Sistemleri, Turizm | |

Title of the Thesis: A Study on the Use of Information Systems and Their Applications in the Hotel Industry: The Example of 5 Star Hotels in Istanbul.

Author: Hakan ARSLAN

Supervisor: Prof. Erman COŞKUN

Date: 03.08. 2016

Page No: viii (pretext) + 87 (main body)+36(app.)

Faculty: Business

Section: Production Management and Marketing

The aim of this study is to research the increasing role of information technology in a globalized world and the extent to which the hotel industry uses this technology. It also aims to present information about the effects, usage areas and various systems of the increasingly diversifying field of communication technology in the hotel industry. This study intends to reveal the effects and shortcomings of these systems.

A literature review of both Turkish and international sources was done in this study. In the first part, data obtained from sources in the areas of information technology and management information systems are used to present the characteristics, advantages and application areas of information systems. The second part includes the types of information systems used in businesses. The third section contains developments in the application areas of information systems within the hotel industry. In the fourth section, the results and findings of a survey are interpreted.

In the data collection portion of the study a survey created by Çilan et al. (2006) was conducted to 40 hotels and the resulting data were analyzed and compared to the 2006 findings.

The findings indicate that in comparison to 2006, the use of Marketing Information Systems, Front Office Information Systems, Housekeeping Information Systems have increased while Decision Support Systems, Artificial Intelligence, and Data Mining are not being utilized sufficiently. Alongside this, it was found that managers do not use management information systems and decision support systems much in the hotel industry.

The results found in light of these data indicate that the heavy use of information systems can enable hotels to gain competitive advantages, reach the end consumers quicker and carry out marketing activities. In the management of hotels, the use of management information systems facilitates quicker communication and information flow among all departments.

Key Words: Informatics, Management Information Systems, Hotel Information

GİRİŞ

Bilgi çağı olarak tanımlanan günümüzde bilgi hem bireyler hem de organizasyonlar için hayati önem kazanmıştır. Doğru kararları en kısa sürede veren firmalar başarıyı yakalar hale gelir ve de bununla birlikte yöneticilerin karar alma sürecine destek sağlayan bilgi, aynı zamanda doğru planlama yapılmasını da mümkün kılarak firmaya rekabette üstünlük sağlar.

Günümüz şartlarında gelişen teknoloji, küreselleşmeyle ortaya çıkan değişen rekabet koşulları organizasyonları yönetsel süreçlerde bilişimi kullanmaya teşvik etmiştir. Firmalar özellikle bilişim sistemlerinden en üst düzeyde kullanmak devamlılıklarını korumaya çalışmaktadır.

Küreselleşen dünyada yaşanan değişim özellikle haberleşme, teknolojinin ve bilişimin oldukça fazla kullanılmasına sebep olmuştur. Her geçen gün gelişen dünya da evrensel gelişim aracı bilişim teknolojileri olmuştur. Gelecekte ileri medeniyetler arasında yer alabilmek ancak bilişimi doğru bir şekilde her alanda kullanmakla mümkün olacaktır. Ekonomide Pazar payı elde edebilmek ve de rekabette söz sahibi olabilmek için maliyetlerin düşürülmesi gerekmektedir. Bilişim sistemleriyle birlikte genelde mevcut sistemin performansının artırılması, müşterilere daha kaliteli mal ve hizmetin sağlanması, maliyetlerin en az seviyeye indirilmesi sağlanabilmektedir. Bununla birlikte işletmelerin rekabette avantaj sağlamaları için bilişim teknolojilerini etkin bir biçimde kullanmaları kaçınılmaz hale gelmiştir. Etkin bir yönetim fonksiyonunun sağlanması için doğru bilginin elde edilmesi ve kullanılması oldukça önemlidir.

Yaşadığımız çağda insanlara sunulan hizmetlerin ekonominin gelişimine sağladıkları katkı oldukça önemli bir yer tutmaktadır. Ekonomik bakımdan değer elde etme eskiden yalnızca malın üretilmesi ve tüketilmesinden ibaret iken, günümüzde ise hizmetler vasıtasıyla değer elde etme; hayat standartlarının ve niteliğinin geliştirilmesi ve kaliteli hale getirilmesi ile değerlendirilmektedir. Bütün bu amaçları gerçekleştirmek maksadı ile hizmet sektörleri oldukça gelişmiş, pek çok ülkede istihdama ve gayri safi yurt içi hasıla'ya en fazla katkı temin eden kurumlar durumuna yükselmiş bulunmaktadır.

Bunlardan birisi de turizm sektörüdür. Turizm sektörü özellikle 1980'li yıllarda ülkemizde kalkınma planlarında da yer alarak gelişme göstermiş ve hala da yükselen bir ivmeye sahiptir.

Özellikle sektörde her geçen gün yeni otel grupları ülkemizde yatırım için yer araştırmaları yapmakta bununla birlikte yeni oteller açmaktadır. Buna istinaden turizmde hem kalifiye eleman ihtiyacı doğmakta hem de turizm artan arz ile beraber her sene gelen turist sayısında da artış olduğu gözlenmektedir. İşsizlik oranları azaldığı gibi ülkemiz gibi cari açığı olan ekonomiler için de özellikle döviz girdisi sağlayan bir sektör olmuştur. Turizm, ulusal gelirin artmasına katkıda bulunur ve aynı zamanda diğer sektörler gibi ulusal gelire ait değişimlerden etkilenir. Turizm ile birlikte hizmet sektörünün de paralel olarak hızlı büyüdüğünü belirtebiliriz.

Turizmin yaygınlaşması bir bölgenin kalkınmasına, alt yapı ve üst yapının daha hızlı tamamlanmasına etki eder ve geliştirir. Turizmin genel ekonomiye yapmış olduğu katkılar ekonomik büyüme üzerinde de etkiler doğurur. Buna göre turizmin genel ekonomi içindeki olumlu etkilerini şu şekilde özetlemek mümkündür.

-Yatırımcıyı teşvik edici etkiler

-Ülkesel ve bölgesel kalkınma üzerindeki etkiler

-Döviz kazandırıcı etkiler

-Kişisel gelir arttırıcı etkiler

-İstihdam yaratıcı etkiler

-Ekonomik yapının değişmesi ve gelişmesi üzerindeki etkiler

-Bölgesel ve ülke çapında gelir artışı etkileri olarak sıralayabiliriz.

Ekonomide hizmet sağlayan kuruluşların sahip oldukları payın artmasındaki en önemli sebeplerin başında işini profesyonelce yerine getiren kuruluşların olmasını söyleyebiliriz. Bilhassa sürekli değişen ve gelişen bilişim teknolojisinde meydana gelen yenilikler yönetim bilişim sistemlerini önemli hale getirmiş ve telekomünikasyon gibi bilişim hizmeti veren yeni kuruluşların oluşumuna neden olmuştur. Bu durum bankacılık veya taşımacılık vb. iş yapan kurumların vermiş oldukları hizmetleri

arttırmış ve de pozitif etki eden bir unsur haline gelmiştir. Özellikle bilişim teknolojisinde meydana gelen yeniliklerle kurulmuş olan ağ ve sistemlerle hizmet sağlayan kuruluşlar üretimi yapılan ürünlerin hareketini oldukça düşük olan bir maliyet ile gerçekleştirmekte bu da firmalara serbest piyasalarda rekabet etme gücü sağlamaktadır.

İçinde bulunduğumuz çağda her alanda var olan bir değişimin olduğunu görmekteyiz. Bilişim teknolojilerinde meydana gelen yenilikler büyük bir hızla değişip gelişerek, toplumların ve onların sahip oldukları ekonomilerinin yapılarının yeniden şekillenmesine etki etmektedir. Bilgi çağı olarak isimlendirdiğimiz yaşadığımız çağda verilerin toplanması ve toplanan bu verilerin bilgiye dönüşümünün yapılması ve elde edilen bilginin otel işletmesi yapan kuruluşlarda yatırım ve hizmet süreci aşamasında kullanımının yapılması lazımdır. Sunumu yapılacak olan hizmetin kalitesinin artmasını temin edebilmek için otel işletmelerinin bu yüzden bilgiye daha fazla gereksinimleri bulunmaktadır.

Hizmet, üretim, eğitim, ticaret, ekonomi ve mevcut olan diğer bütün alanlarda gelişen bilişim teknolojisinin etkin bir biçimde kullanılmakta olduğu görülmektedir. Bilişim teknolojisi sayesinde daima ve her yerden bilgiyi elde etmek ve bilgiye sahip olmak kolay hale geldiği için hizmet faaliyeti yapan kuruluşlarda bulunan yönetici ve iş görenlerin vakit ve mekân sınırlamasına maruz kalmadan iş hayatlarına ara vermeden kesintisiz bir şekilde çalışmalarına imkân vermiştir. Müşterilerin doğru ve güvenilir olan bilgiye erişimleri bilişim teknolojileri ile gerçekleşmekte ve böylece sunulan hizmetin kalitesi ve hizmeti alan müşterinin doyumu gerçekleştirilmektedir. Bilişim teknolojileri ile hizmeti satın alanlar daha fazla bilgi elde etmekte ve daha fazla alternatiften faydalanmak suretiyle bürokratik engellerin ve zaman kayıplarının önüne geçmektedirler. Böylece ürünlerin hizmeti satın alanların arzu ve istekleri doğrultusunda uyarlanabilmeleri mümkün olmaktadır. Ayrıca müşterilere yeni hizmetlerin sunulması sağlanmakta ve daha kaliteli hizmet sunmak için örgütte bulunan farklı departmanlar ve fonksiyonlar arasında etkili bir bütünleşme temin edilebilmektedir.

Bilişim teknolojileri kullanılarak insanlar tatil ve konaklama gereksinimlerini oldukça kolay ve hızlı bir şekilde anında ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilmektedirler. Bu teknoloji ile birlikte insanlar bilişim sistemlerini kullanarak yapmış olduğu

rezervasyonun ödemesini gerçekleştirebilirken, bu sistemler insanların yaşamlarını kolaylaştırmış böylece bilişim teknolojilerinin daha çok kullanılmasını sağlamış ve kullanımı daha yaygın duruma getirilmiştir. Bilgisayar kullanımı, oteli idare eden yönetime bazı avantajlar sağlamaktadır. Bu avantajlar şunlardır;

- Objektif ve güvenilir seçenekler göstererek yöneticinin yerinde ve doğru kararlar vermesi için yol gösterir,
- Kurumun var olan kaynaklarının en verimli şekilde kullanımını sağlayarak ve fazla olan fonların, getirisi daha fazla olan alanlarda değerlendirilmesini yaparak kurumun anaparaya olan gereksiniminin azalmasını sağlar,
- Örgüt yapısı içinde var olan iş birliğini, bilgi alışverişini ve koordinasyonun artmasını sağlayarak modern idare yönteminin iş görenlere benimsetilmesini temin eder,
- Misafirlere sunulacak olan hizmetin çok daha kaliteli, daha çabuk ve geciktirilmeden zamanında yerine getirilmesini temin eder. Kurumun çalışmalarının neticelerini ve bu sonuçlara bağlı olarak meydana gelen değişiklikleri stratejik planlama çalışmalarını destekleyecek şekilde düzenler,
- Kurularda vakit yitirilmesine sebep olan, bürokrasiye ihtiyaç duyan el ile yazılan belge ve evrak adedini en az seviyeye indirir,
- Üretimi gerçekleşen ürün ve hizmetlerin kaliteli olmasını temin eder,
- Özellikle hizmeti satın alanın memnun olmasını sağlar. Bu yöntemlerin kullanımı ile alıcılar lüzumsuz işlemleri yapmak zorunda kalmaz.

Çalışmanın Amacı

Çalışmanın amacı, İstanbul ilinde bulunan otel işletmelerinde ve özellikle beş yıldızlı konuk ağırlama işletmelerinde bilişim teknolojileri ve sistemlerinin kullanım alanlarını belirlemek ve bu konaklama işletmelerinin bilişim sistemlerini hangi amaçla kullandıklarına ilişkin var olan durumu ortaya koymaktır. Bununla beraber otellerde kullanılan bilişim sistemlerinin gelirleri ve hizmet kalitesini nasıl etkilediği, bilişim sistemlerini kullanmanın yarattığı farkındalıklar, sektörde yer alan eksiklikleri, bu eksiklikleri gidermek için ortaya konacak çözüm önerilerini sunmak olarak belirtebiliriz.

Çalışmanın Önemi

Otel işletmelerinin, yapısal durumlarından kaynaklanan hizmet ağırlıklı işletmeler olmasından dolayı hizmetlerin yerine getirilmesi için yoğun olarak bilişim teknolojilerinden yararlandığı bilinmektedir. Bilişim sistemleri yatırımı, uzun vadeli kazancı olan ve bir tek bölümle değerlendirilemeyen bir yatırım niteliği taşımaktadır.

Bilgi teknolojileri yöneticilere plan yapmalarında, ürün ve hizmetlerin çeşidi ve üretim şekli konusundaki kararlarında erişilmez fırsatlar vermektedirler. Ayrıca, bu bilgi teknolojileri, kimin hangi bilgiye; ne zaman, ne sıklıkta, hangi ürün ya da hizmet üretimi için, hangi koşullarda sahip olacağı konusunda bilgi sağlayarak, yöneticilerin kararlarının doğruluk derecesini yükseltmektedirler. Bu da, otel işletmelerinin rekabet avantajı elde etmelerine yardım etmektedir. Otel işletmeleri bilgi teknolojilerini değişime uyum aracı olarak kullanabilirlerse, rekabet avantajı sağlamada değişimi yönetmenin pratik çözümünü de bulmuş olacaklardır. Bu sayede optimal karar alabilme ve strateji geliştirebilme, rekabette üstünlük sağlama, hızlı bilgi erişimi, rakipleri doğru analiz edebilme, maliyetleri azaltma gibi büyük üstünlükler sağlayabilirler.

Çalışmanın Yöntemi

Bu temel amaç doğrultusunda öncelikli olarak konuyla ilgili kaynaklar kullanılmaya çalışılmakla birlikte ilk olarak literatür çalışması yapılmış ve bu alanda yapılan benzer çalışmalar incelenmiştir. Kaynak taramasında daha önce konu ile ilgili yapılan yerli ve yabancı bilimsel çalışmalara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Alan araştırması bölümünde ise İstanbul'da yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde bilişim sistemlerinin kullanım alanları ve düzeyini incelemek amacıyla anket literatür taraması yapılmış ve mülakatlar sonucu bu çalışma oluşturulup otellerin yöneticileri ile uygulaması yapılarak analiz edilmiştir.

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (Sayı, Yüzde, Ortalama, Standart sapma) kullanılmıştır.

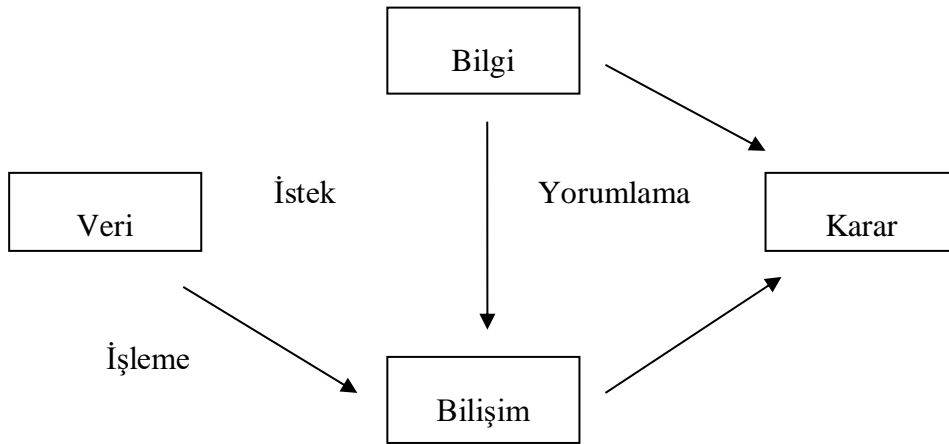
BÖLÜM 1: GENEL OLARAK BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE SİSTEMLERİ

1.1. Bilişim Teknolojisi ve Bilişim Sistemi Kavramları

1.1.1. Veri, Bilişim ve Bilgi

Veri; bilişim sisteminin işlenmemiş girdileridir. Örnekle bir bankanın müşterileriyle ilgili günlük topladığı hesap emirleri veya ödemeleri banka sisteminin verileridir. Bilişim, insanlar için faydalı ve anlamlı biçime sokulmuş veri demektir (Karahoca, 1998). Diğer bir ifadeyle bilişim, işlenmiş veriler anlamına da gelmektedir. Öyle ki veriler sisteme girer ve süreç işlenerek çıktı elde edilir. Bilgi ise bilişimin ne anlama geldiğidir. Bilgi insanla alakalı olup, insan tecrübelerine ve sübjektivitesine göre şekillenir (Coşkun, 2014). Bilgi insanın öğrendiği öğrettiği doğru ya da yanlış kullanılan nesnelere. Bilginin öznesi insandır ve bilgi insanın sahip olduğu kapasiteler dahilinde üretilmektedir (Coşkun, 2014).

Veri, bilişim ve bilginin aşağıda ki şekilde ki ilişkisine örnek verecek olursak bir seyahat acentesinin 2014 senesinde İstanbul'da toplamda satışını gerçekleştirdiği paket turların satış bilgilerinin aylık olarak dökümünü düşündüğümüzde bu döküm sisteme veri olarak yani rezervasyonlar olarak girer ve bu veriler birçok işlemten geçtikten sonra, çeşitli grafiklere dönüşerek bilişim halini alırlar. İşte bu noktada yöneticiler bu bilişim çıktısını isterler ve bunların üzerinde kendi bilgilerini kullanarak yorum yaparlar ve bir karara varırlar (Coşkun,2014).



Şekil 1: Veri, Bilişim ve Bilgi Arasındaki Bağlantı (Kaynak : Watson, 2006)

Yirmi birinci yüzyılda yaşanan gerek teknolojik gerekse bilimsel gelişmeler ışığında bilişim kavramı da ön plana çıkmış olup şirketler özellikle karlılıklarını arttırma yoluna gittiklerinde, hem müşteri sadakati hem de farkındalık yaratma prensibi ön plana çıkmıştır. Bu yolu izleyen firmalar hem kısa vadede hem de uzun vadede başarılı sonuçlar alarak karlılıklarını maksimize etmişlerdir. Gerçekten de teknoloji de ki ilerlemeler baş döndürücü bir hal almış olup önceleri hayal dahi edilemeyen bir çok işlem zaman ve mekan fark etmeksizin gerçekleştirilebilir olmuştur. Böylece süreçler daha iyi kontrol edilip hem zamandan tasarruf hem de daha az kaynak kullanımı sağlanmıştır. Birçok alan da işin yapılış şeklinde değişikliğe gidilmiştir.

Örneğin daha önceleri erken sıra almak için hastaneye gitmek gerekirken günümüzde bilişim sistemlerini kullanarak randevu almak hangi doktora muayene olunacağını öğrenmek bile oldukça kolay bir hal almıştır. Bankacılık işlemleri için önceden barkoda saatlerce sıra beklerken günümüzde hiç sıra beklemeden bankadan alınan internet şifresini kullanarak dilediğiniz işlemleri eş zamanlı olarak gerçekleştirebilmektesiniz.

Daha önceleri insanlar ancak iş yerlerinde telefon kullanabilirken ve dahi faks bile kullanamazlarken yine günümüzde akıllı cep telefonları sayesinde bilgisayarda yapılan bütün işlemleri aynı zamanda yapabilmek ayrıca kıtalar arası uzaklıkta bile olursa aynı anda görüntülü görüşebilme imkanı oluşmuştur. Mektup geçmiş dönemlerde sıkça kullanılan bir araçken ve iş hayatında belirli bir şehre gitmeden önce geleceğini bildiren bir araç iken günümüzde e-mail yoluyla eş zamanlı haberleşme imkanı sağlanmıştır. Bu sayede bile kişiler iş hayatında çok önemli kazanımlar elde etmiştir.

Bununla birlikte ulaşımda yaşanan gelişmeler doğrultusunda gerek toplu taşıma gerekse kendi araçlarımızla bir yerden bir yere ulaşım hem daha hızlı hem de gittiğimiz yere bağlı kalmaksızın işimizi yapabilme konusunda oldukça kolaylıklar sağlamıştır. Büyük kuryeleri ya da nakliye firmalarını düşünecek olursak çok rahat bir şekilde dileğimiz ürünü bir yerden başka bir yere ulaştırma şansına sahibiz. Kişileri dahi bu yönde etkileyebilen bu girişimler kurumları ve de işletme piyasalarını da aynı ölçüde etkilemektedir.

Teknoloji alanında gerçekleşen gelişmeler ve bilim alanında karşılıklı bir ilişki bulunmaktadır. Bilimsel amaçlı yapılan işler ve çalışmalar tatbikleri mümkün olan uygulanabilecek bilgilerin üretimini gerçekleştirerek teknoloji alanında yenilik ve

gelişmeler için yer temin eder. Buna karşılık olarak teknolojik gelişmeler ise üzerinde çalışılan bilimsel araştırmaların yerinde ve en uygun olan hallerde gerçekleşmesini temin eder böylece de bilimsel alandaki gelişmeleri hızlandırmış olur. Bilgisayarların hayatımıza girdiği ve kullanımlarının başladığı 1950 senesinden başlayarak bilim ve teknoloji arasında var olan ilişkideki döngünün zamanı oldukça kısalmış durumdadır. Her geçen gün bilgisayarlar daha fazla güçlenmekte ve bunlar sadece var olan araştırmaların hızlanmalarını artırmakla sınırlı kalmamaktadırlar. Daha önce gerçekleşmesi imkansız olan çalışmalar güçlü bilgisayarlar ile yeni bilgi alanları ortaya çıkararak imkansız olan bu çalışmaların gerçekleşmesini sağlamaktadırlar (Yediyıldız ve diğ., 1998).

Geçmişte işletmeleri yöneten idareciler bilişim teknolojisi (BT) hakkında çok fazla bilgiye sahip değillerdi ayrıca onlardan da bilişim teknolojisi hakkında kendilerinden böyle bir beklenti yoktu. İşletme yöneticileri genellikle işletmenin esas faaliyet alanı olan üretim ve pazarlama, finans, muhasebe, insan kaynakları yönetimi gibi alanlarda bilgi sahibi olurlardı. Bilgi teknolojileri; erişim, depolama, veri işleme, taşıma ya da aktarma ve teslim etmeyi içeren elektronik ortamda modern ve etkin bilgi kullanımı olarak tanımlanabilir.

Bilgi teknolojileri, bilginin toplanmasına, işlenmesine, saklanmasına, iletilmesine ve erişilmesine olanak sağlayan bilgisayar ve iletişim teknolojileri şeklinde de açıklanmaktadır (Ömürbek ve Altın, 2008: 110).

Geçmiş dönemlerde işletmelerin yatırım kararları danışmanlar yolu ile yapılmakta idi ve teknolojik yatırımlar ise oldukça sınırlıydı. Yaşadığımız çağda ise, bilişim teknolojileri sürekli gelişen yapısıyla işletmelerin rekabet ettikleri alanlarda en önemli araçlardan biri durumundadır. Bu teknoloji araçları işletmelerin yapmış oldukları bütün çalışmalara yardımcı olan ve bu faaliyetleri destekleyen en önemli araçlardır.

Bilişim Sistemi insanları, donanım ve yazılım olanaklarını, verileri ve ağ sistemini kaynak olarak kullanıp; girdi toplama, işleme, çıktı oluşturma, depolama ve kontrol faaliyetleriyle veri kaynaklarını bilişim ürünlerine çevirir (O'Brien, 2002: Acar, 2010)

Bilişim Sistemi verileri girdi olarak alan ve bu verileri işleyerek çıktı olarak bilişim ürünü üreten bir sistemdir (O'Brien, 2002: akt. Taşkiran, 2010).

Yine diğer bir tanımda Bilişim sistemi; ‘belirli amaçları yerine getirmek için, verileri karar vericiler için anlamlı bilgilere dönüştürecek insan gücü, yazılım ve yönetsel süreçlerden oluşan bir settir’ (Coşkun,2014). Bilişim sistemleri yöneticilere karar verme konusunda destek sağladığı gibi yönetici ve çalışanlar arasında ki koordinasyonun sağlanması yeni ürünler oluşturma konusunda oldukça önemli katkılar sağlayabilir.

Ayrıca bilişim teknolojisi sadece bir sistem olmayıp, bu sistemlerin tasarımının yapılması, yapılan bu tasarımın geliştirilmesi ve uygulanabilmesi için faydalanılan yazılım ve donanım kaynaklarını da kapsayan teknolojik kaynaklardan oluşmaktadır. Planlanan ve varılmak istenen hedefe erişebilmek ve kullanılacak olan teknolojik kaynaklardan faydalanabilmek ancak bir sistemin oluşturulması ile sağlanabilmektedir. Oluşumu gerçekleştiren bu sistem “bilişim sistemleri” olarak ifade edilmektedir. Örnek verecek olursak, sabit bir disk bilgi depolamak için kullanılan bir Bilişim Teknolojisidir. Fakat herhangi bir düzenleme ve organizasyon işlemlerini muhafaza eden veri tabanını korumak ve saklamak için kullanıldığı zaman ise o organizasyona ait olan bilişim sistemlerinin (BS) bir parçası durumuna gelmektedir. Aynı şekilde bir istatistik analiz yazılımını ise çok fazla işlevi olan genel amaçlı bir bilişim teknolojisidir (BT). Fakat herhangi bir organizasyonda bu yazılım belirlenmiş olan zamanlara göre gerçekleşen satışı tahmin edebilmek için kullanılırsa o düzenlemede ise Bilişim Sistemlerinin (BS) bir parçası haline gelmektedir (Er, 2007).

Bilişim Sistemleri sadece belirlenmiş organizasyon ve düzenlemeler ile meydana getirilmek ve bu organizasyonların hedefleri doğrultusunda hizmet vermek durumunda değildir. Farklı bir şekilde ifade edecek olursak Bilişim Teknolojilerinin herhangi bir maksat doğrultusunda birlikte hareket ettiği ve birleştirildiği her çeşit sistem Bilişim Sistemi olarak tanımlanabilir. Örnek vermek gerekirse alelade bir insanın evinden sadece oyun oynamak maksadı ile kullandığı değişik Bilişim Teknolojilerini bir araya getirerek oluşturduğu şahsi bilgisayarını bu bakımdan Bilişim Sistemi olarak düşünülebilir. Çünkü bilginin daima tablo, rapor ve çeşitli istatistikler şeklinde olması gibi bir zorunluluğu yoktur. Bilgisayarlardaki Bit’lerin kullanıcının oynadığı oyundaki kişilikleri, görüntülerini ve onların seslerini sağlaması ayrıca bilgisayarı kullanan kişinin ataklarına karşılıklıta bulunması da bir çeşit enformasyon olmaktadır (Er, 2007).

Yaşamakta olduğumuz dönemde Gayri Safi Milli Hâsıla ve kalkınmanın gerçekleşmesi için enerji nasıl oldukça önemli bir kaynak durumunda ise bilgi de günümüzde aynı derecede mühim ve önemli bir kaynak durumundadır. Ziraat ve endüstri toplumlarında insanoğlu fiziksel ve insan gücüne dayalı sermayeyi kullanarak bu gücü en verimli şekilde kullanabilmektedir. Bu nedenle yaşadığımız bilgi çağında da sahip olduğu bilgiye ait gücü aktif duruma getirmeli ve bu bilgi kaynağını en verimli şekilde kullanarak ondan mümkün olan azami faydayı elde etmek ve faydalanmak mecburiyetindedir. Bilgi Teknolojilerini kullanarak ve ondan yararlanılarak bilgiye ait olan gücün harekete geçirilmesi sağlanmaktadır. İçinde bulunduğumuz son çeyrek zaman diliminde bilginin elde edilip toplanması, işlenmesi ve stoklanması, bilgisayar ağları vasıtasıyla bir yerden başka bir yere naklinin gerçekleşmesi ve bu bilgiyi kullanacak olanların hizmetine sunumu yapılırken faydalanılmış olan telekomünikasyon ve bilgisayar alanındaki teknolojileri de içine alan bilgi ve telekomünikasyon teknolojilerinde oldukça önemli değişim ve yenilikler meydana gelmiştir (Er, 2007).

Son 30 yılı değerlendirecek olursak bilişim teknolojilerinden elde edilen yararlar da artma sağlanmış ayrıca maliyetlerinde de azalma meydana gelmiş ve ciddi şekilde farklar ortaya çıkmıştır. Gordon Moore tarafından geliştirilen, bilgisayarların fiyat ve kalitelerindeki değişiklikleri açıklamaya yönelik Moore Yasası'dır. Buna göre; mikroçip fiyatlarının işlem gücü her 18 ayda bir artmakta, böylece bilgisayarın da hızının da artması sonucunda maliyetler düşmektedir. Anlaşılacağı üzere bilgisayarlaşma süreci Moore'un yasasına dayanmaktadır. Moore yasasının devam etmesini sağlayacak olan yarıiletkenlerdeki gelişmeler ise bilgisayar ve yazılım sürecine bağlıdır (DeLong and Lawrence, a.g.m., s. 35).

Farklı bir şekilde ifade edecek olursak, bilgisayarların hızları artmakta ve aynı düzeyde bilgiyi işleme gücündeki maliyet ise yarı yarıya azalmaktadır. Gilder Kuralına göre; iletişim sistemlerinde bulunan toplam bant genişliği birim fiyatında değişiklik olmadan her yıl üçe katlanmaktadır.

Metcalf Kuralına göre ise; bir ağın değeri, o ağda bulunan düğüm sayısının karesi ile doğru orantılıdır. (www.ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf).

Bu nedenle ağıda büyüme oldukça, kullanıcı ağındaki maliyet sabit kalmakta hatta düşme olmasına rağmen ağına bağlı olmanın bedeli ise katlanarak artış göstermektedir (Ernst ve Young, 1999: Aktaran: Türkmen, 2011).

Bilişim sistemlerinin en önemli fonksiyonu veriden bilgi elde etmektir. Bu üretilen bilgi sayesinde ise işletme yöneticileri daha hızlı ve doğru kararlar vererek rekabet üstünlüğü sağlamaktadırlar (Coşkun, 2014). Bilgi çağında birçok örgütün kaliteyi yükseltmek, maliyeti düşürmek ve zamandan kazanmak için daha fazla bilişim sistemlerinden yararlandığı görülmektedir (Koza, 2008, s.75). Bununla birlikte bilişim sistemlerini etkin bir şekilde kullanmak için organizasyon, yönetim ve teknolojiye hakim olmak gerekmektedir (Akman, 2010, s.6).



Şekil 2: Bilişim Sistemlerinin Temel Bileşenleri

Kaynak: (Kıymaz, 2013)

Organizasyon: İşletmenin amaçlarına ulaşabilmesi için faaliyetlerin belirlenmesi, bir sıra ve düzene konularak iş bölümü yapılması işletmenin organizasyonunu meydana getirir (Mucuk, 2011, s.142).

Örgütlenme veya organize etme genel bir ifadeyle “plânlarda belirtilen hedeflere ulaşmak için kararlaştırılan yollara uygun bir örgüt oluşturma süreci” dir.

Yönetim: Günümüzde özellikle yönetimler organizasyonun yönetiminde ve de doğru kararlar alabilmekte bilişim sistemlerine oldukça fazla ihtiyaç duymaktadır. Yöneticiler

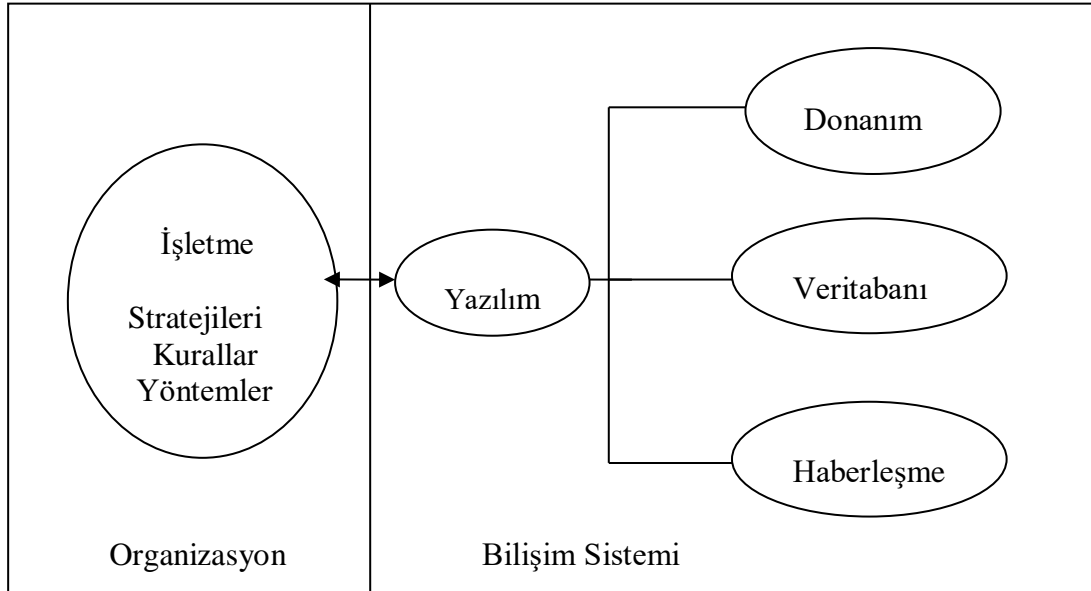
kadar çalışanlar da sistemlerinde bulunan gerçek bilgiye hızlı ve kolay ulaşmaya ihtiyaç duymaktadırlar. Bilginin etkin kullanılması, paylaşılması ve değer olarak tüm iş süreçlerine zamanında aktarılması işletmenin verimini arttırmakta ve kaynakların etkin kullanılmasını sağlamaktadır (Docart, 2010).

Teknoloji: Teknoloji işletmelerin yapısında oldukça büyük etkilere sahiptir. Kullanıldıkları alan ve de kullanım oranları firmalara göre değişiklik gösterebilir. Teknolojiler bilginin elektronik araçlar yardımıyla kullanılmasını sağlayan teknolojilerdir ki bunlar, yazılım, donanım, veritabanı, telekomünikasyon vb. araçlardır (Coşkun, 2014).

Donanım: Bilgisayarın girdi, veri işleme ve çıktıları üreten fiziksel yapılarını oluşturan araçların tamamına donanım denilmektedir. Örneğin ekran, klavye, sabit disk, yazıcı vb. (Özçam, 2010, s.10).

Yazılım: Bilgisayar donanımında kullanılan çeşitli programlara yazılım denir. Hem çalışma hem de işlem yapmayı sağlayan yazılımlar mevcuttur.

Veritabanı: ‘Verilerin sistematik bir şekilde toplanmasını, ilişkilendirilmesini ve organize edilmesini sağlar’ (Çelik ve Akgemci, 2010, s.90).



Şekil 3: Organizasyonlar ve Bilişim Sistemleri Arasındaki Bağımlılık

Kaynak: (Coşkun, 2014)

1.2. Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi ve Kullanılma Nedenleri

Toplumsal ve ekonomik hayatın şekillenmesinde teknolojik alanda yaşanan değişiklikler ve yenilikler etkili olmuşlar ve katkı sağlamışlardır. Amerika da 1890'lı yıllarda ekonomi alanında ilk devrimin gerçekleşmesi ile kolonicilik zihniyeti yerine mevcut olan dünya nüfusunun önemli bir kısmının beslenme ihtiyacını karşılayan tarım toplumu anlayışı geldi. Gerçekleşen ikinci devrim ise birinci sınıf endüstriyel gücün 19. yüzyıl tarım toplumunun yerine gelmesi ile 1920'li yıllarda yaşanmıştır. İçinde bulunduğumuz şu anda ise uzman bilgi ve bu bilgiye dayandırılan hizmet ekonomisine dönüşüm sürecinin gerçekleştiği üçüncü devrim süreci yaşanmaktadır. Bu nedenle üretim artık gelişimini henüz tamamlamamış olan az gelişmiş toplumlarda yapılmaktadır. Bilgi, uzman bilgi ve bilgiye endeksli ekonomik yapının bünyesinde var olan en temel ve en önemli zenginlik kaynağı durumundadır. Yirminci yüzyılın başlarında üçüncü devrim başlamış olup, kademe kademe artış göstererek ivme kazanmıştır. Bilgi alanında yaşanan teknolojik gelişmeler bu süre zarfında meydana gelen ilerlemeleri şekillendiren en mühim etkidir (Gökşen ve Yıldırım, 2005).

Bilgisayarların kullanılmaya başlandığı 1950'li yıllardan itibaren bu güne gelene kadar bu alanda meydana gelen teknolojik yenilik ve gelişmeler kuruluşların her alanda değişik seviyelerde ve farklı biçimlerde etkilenmelerine sebep olmuşlardır. Alt ve orta seviyede bulunan işletme idareleri 1990'lı yıllara kadar bilgisayar yazılım ve donanım olanakları çerçevesinde bu teknolojiden faydalanmışlardır. Günümüzde ise üst düzey yönetime sahip olan işletmeler stratejik amaç doğrultusunda bilişim teknolojilerini kullanmakta ve bu alanda yaşanan her türlü gelişim ve yenilikten faydalanmaktadır (Bozbay, 2007).

İlk olarak bilgisayar 1963'te icat edilmiş ve Hilton otel zinciri tarafından kullanılmıştır. İlk veri tabanı ise 1974 yılında oluşturulmuştur. Bununla beraber gereksiz dosya kullanımı ve dosya arama gibi işlerde zaman kaybetme minimum seviyelere indirilmiştir. 1980 yılında ise artık bilgisayarlar kişiselleşmeye ve herkesin kullanabileceği boyutlara ulaşmıştır. 1990 senesine gelindiğinde internet ortaya çıkmış ve 1991 yılında ise Amerika interneti herkesin kullanımına açmıştır. Bununla birlikte bilgiye ve bilişime verilen önemde günden güne artmıştır.

Günümüzde işletmelerin faaliyet kapasiteleri artmış büyüme gelişme ve küreselleşme zorunlu hale gelmiş ayrıca yöneticiler doğru bilgiyi hızlı bir şekilde elde etme ve bilgiye ulaşma için en önemli araç olarak interneti kullanır hale gelmişlerdir.

1.2.1. Bilişim Teknolojilerinin Gelişimi

1.2.1.1. Donanım Alanındaki Gelişmeler

Donanım kelimesinin açıklaması yapılacak olursa herhangi bir bilgiyi alan, alınan bu bilgiyi muhafaza eden, gerekirse üstünde işlemler yapabilen, bu bilgilerden temin edilen sonuçların dışarıya aktarılmasını gerçekleştiren ve elle tutulması mümkün olan bilgisayarların ve elektronik aletlerin hepsini kapsayan terim “donanım” olarak adlandırılmaktadır (Altınbaşak ve Taşbaşı, 1994).

Bilgisayar teknolojisinin başlangıcı olarak Charles Babbage’in ilk analitik makine önerisi gösterilmektedir. Bu gelişim 1830 yıllarında başlamış olmakla birlikte yaklaşık bir asır boyunca durağan kalmış ve ta 1937 senesine gelinceye kadar herhangi bir şekilde gelişim göstermemiş ve hareket etmemiştir. Daha sonraki yıllarda bilgisayara benzeyen bir hesap makinesi tasarımı 1937 ile 1944 yılları arasında yapılmıştır. ENIAC isimli programlanabilen ve sayısal işlemleri yapabilen ilk bilgisayarın üretimi ise 1946 yılında gerçekleştirilmiştir. 1954 ila 1964 yılları arasında geçen dönemde ise fonksiyonları daha geliştirilmiş ve kullanım olanakları bakımından boyutları daha küçültülmüş olan bilgisayarların üretimleri yapılmıştır. Geçen bütün bu zaman içinde bilgi kapasitesinde artışlar meydana gelmiştir. Entegre devrelerin üretimlerinin gerçekleştiği 1964-1971 yıllarında ise bilgisayarlarda daha fazla küçülme sağlanmıştır. Hacim olarak küçük fakat kapasitesi ise oldukça büyük ve hızlı bilgisayarların üretimi 1971-1983 yıllarını kapsayan dönem içerisinde üretim işlemi gerçekleşmiştir (Bilgen, 1992).

Bilgisayar donanımları alanında yaşanan en önemli gelişim ve yenilikler 1990’lı yıllardan sonra meydana gelmiştir. Önceki yıllara oranla mikro işlemcilerin veri işleme hızlarında meydana gelen artışlar katlanarak artmış, bu artışlar yüzler hatta binlerce defa olarak gerçekleşmiştir. Bilgisayar donanım teknolojisi oldukça kısa bir zamanda kendisini yenilemiştir. Böylece hızlı bir biçimde verinin işlenmesini ve elde edilen verinin depolanmasında kapasiteleri yüksek olan ürünlerin elde edilmesini temin

etmiştir. Bilgisayar donanım sistemlerinde meydana gelen bu önemli ve büyük gelişmelere karşılık işletmeler bir müddet daha eski yöntem ve usullerle işlerine devam etmişlerdir. Bu durum sonucunda ise, bilgisayar üretimi yapan işletmeler bilgisayarı ve bilgisayara ait ilave donanım sistemlerini, bilgisayar kullanan firmaların ve kişilerin bilgisayarları daha kolay elde edebilmeleri ve tüketim aracı olarak kullanabilmelerini sağlamak için bilgisayar fiyatlarında indirim yapmışlardır. Böylelikle bilgisayar teknolojisi daha fazla gelişmiş ve geniş alanlara yayılarak kullanımı artmış daha çok insan ve daha fazla firma bilgisayar sahibi olmuştur (Akyokuş, 1993).

1.2.1.2. İletişim Alanındaki Gelişmeler

Dijital, fiber optik ve lazer kullanımı teknolojilerinde meydana gelen her türlü gelişim donanım alanında gerçekleşen yeniliklere bağlı olarak kullanılmakta olan telekomünikasyon sistemlerinde önemli etkiler meydana getirmişler bu gelişmelere bağlı olarak da iletişim sistemleri etkilenmiştir. Bilgi akışının hız kazanıp kolay kullanılabilir duruma gelmesi iletişim teknolojisinde gerçekleşen gelişmeler ile sağlanmıştır. Buna bağlı olarak da kullanılan yer ve geçirilen zaman bakımından bilgisayarların kullanımlarında sağlanan bir takım avantajlar işletmelerde ve işletme idarelerinde verimliliğin ve etkinliklerin artmasını sağlamıştır (Acar, 2006).

İletişimde kullanılan teknolojik araçlar, bilgiyi kullanan toplumların alt yapılarının teknolojik donanımlarının önemli bir bölümünü oluşturan araçlardır. Kullanılan teknolojik araçlar vasıtasıyla birbirlerinden bağımsız ve nitelikleri bakımından farklı bilgisayarlar kullananlara paylaşımı yapılacak olan bilgi ve bilginin paylaşımı için değişik alternatifler geliştirilmiş ve hizmetlerine sunulmuştur. Bu konuda gerçekleştirilen birinci işlem, kullanılmakta olan mevcut telefon hatlarının iletişimde kullanımlarını sağlamak için modemlerin geliştirilmesi olmuştur. Modemler aracılığı ile dijital bilgisayar sinyalleri analog ses haline dönüşmüşlerdir (Acar, 2006).

Günümüzde internet yeryüzünde iletişim sağlamak için kullanılan en gelişmiş teknolojidir. Bu internet teknolojisi bugün milyonlarca insanın iletişim için kullandığı bir konuma gelmiştir. Ayrıca bilgisayarlar aracılığı ile sağlanan iletişim standart hale gelmiş ve bir ağ oluşturulmuştur. İnternet teknolojisi ile birbirlerinden değişik olan bilgisayarlar ve kullanılan yazılım sistemleri arasında ortaya çıkan iletişim ve uyum sağlama sorunları da çözüme kavuşturulmuştur (Acar, 2006).

İletişim teknolojisinde yaşanan gelişmelere paralel olarak işletmelerde yeni çalışma biçimleri ortaya çıkmıştır. Bu gelişmelerin işletmelerin iş yeri çalışmalarına getirdiği en önemli yenilik sanal ofis, tele-iş ya da uzaktan çalışma gibi terimler ile ifade edilen ve belli bir yerde oturma mecburiyeti bulunmayan yeni çalışma şekilleri ortaya çıkmıştır. Bu tarz bir çalışma şekline sahip olan işletmelerde iş görenler işletme tarafından kendilerinin kullanımına verilen en kaliteli bilgisayarlara ve iletişim aletlerine sahip durumdadırlar. Bu şekilde bir çalışma sistemine sahip olan çalışanlar zaman zaman bire bir görüşmelerde bulunmuş olsalar bile büyük bir kısmı daha önceleri farklı yerlerde çalışarak zamanını geçirmişlerdir. Bazı çalışanların ise fiziksel manada idare merkezleri bile olmamıştır (Kurtuluş, 1996).

1.2.1.3. Yazılım Alanındaki Gelişmeler

Bilgisayar teknolojileri bakımından bilgisayar yazılımları, bu teknolojinin en önemli bileşenlerindedir. Donanımlar bilgisayarların fiziksel birimleridir. Bu donanımlar bilgisayar yazılımı denilen kodlamalar ile kullanılmadığı zaman hiçbir özelliği olmayan elektronik cihazlar konumunda olmaktadır. Bunlardan herhangi biri bulunmadığı zaman bilgisayarlardan ve bilgisayar teknolojisinden söz etmek ne yazık ki imkânsızdır (Acar, 2006).

Yazılım kavramını tanımlayacak olursak “Bilgisayar donanım sistemlerinin belirlenmiş olan bir işlemi yaparak ve çıkan sonuçların dışarıya aktarılmasını sağlamak için yazılmış olan emirler ve işlevlerin bütünlüğü” olarak tanımlayabiliriz (Altınbaşak ve Taşbaşı, 1994).

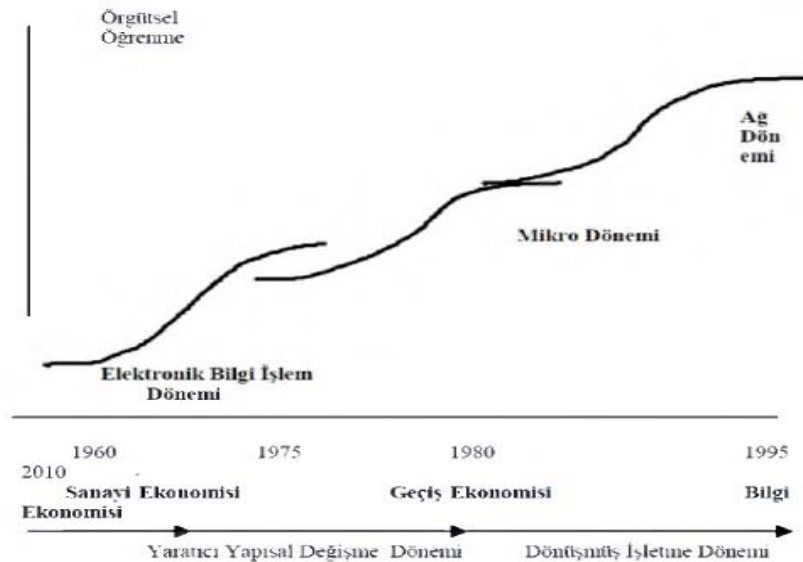
Yazılımlar başlangıçta bilgisayar üretimini gerçekleştiren işletmelerin bilgisayarlar ile birlikte geliştirip pazara sunmalarıyla ortaya çıkmıştır. Fakat günden güne artış kaydeden kullanıcıların istekleri ve gereksinimleri yüzünden kısıtlı olan programlar yerlerini uygulama programlarına bırakmak zorunda kalmışlardır. Bilgisayar yazılım teknolojilerinde meydana gelen gelişmeler beraberinde birçok yeni ürünün ortaya çıkmasına ve yaygın hale gelmesine sebep olmuştur. İşletim sistemleri, veri tabanı yönetim sistemleri, programlama dilleri ve yazılım geliştirme araçları da bu gelişmelerdendir (Acar, 2006).

Bilgisayar programlama dilleri işletim sistemlerine paralel olarak geliştirilmiştir. Programlama dillerinin gelişme sürecinin temeline bakacak olursak burada amacın üretkenliği artırmak, yapısal programlama ve yeni yaklaşımlar olduğu görülmektedir. Mantıksal programlama, işlevsel programlama ve nesneye yönelik programlama gibi yeni yöntemler geliştirilerek programlama dilleri geliştirilmiştir (Demircan ve Moltay, 1997).

Mantıksal programlama da esas olan uygulamanın mantıksal tanımıdır. İşlevsel programlamanın temelinde ise üst seviye emirlerinin bulunduğu, bilhassa uzman sistemlerin geliştirilmesini temin eden programlama biçimidir. Nesneye yönelik programlama; nesnelerin iç durumları ve diğer nesnelere olan alakalarıyla tanınmasını hedefleyen programlama şeklidir (Gefen ve Govindarajulu, 2004: Aktaran: Türkmen, 2011).

1.2.2. Bilişim Teknolojilerinin Evrimi

İşletmelerin bilgisayarları kullanmaya başladığı 1950 senesinden itibaren günümüze gelinceye kadar üç dönem geçmiş bulunmaktadır. Bilgi işlem dönemi, mikro dönemi ve ağ dönemi olarak adlandırılan bu dönemler, Şekil 1'de gösterilmiştir (Bradley ve diğ., 1993: Aktaran: Türkmen, 2011).



Şekil 4: Aşamalar Teorisi

Kaynak: (Türkmen, 2011).

1.2.2.1. Bilgi İşlem Dönemi

1960 ve 1980 yılları arasında geçen yirmi yılda bilgi işlem dönemi yaşanmıştır. Geçen bu dönemler boyunca işletmelerin bünyesinde ana bilgisayarlar mevcut olmuş ve ana bilgisayara bağlı olan donanım ve yazılım sistemleri bulunmuştur. O dönemde kullanılan en yaygın uygulama, organizasyonun daha verimli ve etkin olarak çalışmasını sağlayacak olan otomasyon sisteminin yerleştirilmesi uygulamasıdır. 1970 senesinden itibaren otomasyon uygulamalarının sonucunda mavi yakalı işçiler sayısal olarak azalmışlar ve bu azalmanın 1980’li yıllara gelindiğinde de devam ettiği görülmüştür (Akın, 1998).

Zamanla ana bilgisayar sistemlerine karşı tüketici taleplerinde düşüş yaşanmış olması, ayrıca orta kademe işletmelerde çalışan idarecilerin de bilgisayar teknoloji sistemlerinden faydalanmak istemeleri gibi faktörler bilgisayar üretimi yapan firmaları yeni arayışlara yöneltmiştir. Bilgisayar uygulama sistemlerine karşı olan gereksinimler orta kademe yöneticilerinin ihtiyacı ile alt kademede bulunan çalışanların bu uygulamalara duydukları ihtiyaçlar birbirinden farklı ihtiyaçlar idi. Orta kademe yöneticileri bu dönemde otomasyona geçmek için girişimlerde bulunmuşlar, fakat bilgisayar yazılım sistemleri ve donanım sistemlerindeki eksiklikler sebebi ile bu girişimlerinde başarılı olamamışlardır (Akın, 1998).

1.2.2.2. Mikro Dönemi

1970’li yılların bitişinde bilgisayarlarda mikro dönemi başlamıştır. Bu dönemde ortaya çıkan yaklaşım sadece orta kademede bulunan yöneticilerin gereksinimlerini karşılamak üzere geliştirilmiş olan yeni bir sistemdir. Geliştirilen bu yeni yaklaşımda, otomasyon “informaté” kelimesi ile değiştirilmiştir. Bilgi işlem dönemi ile mikro dönem arasında ortaya çıkan fark, otomasyonda olduğu üzere bilgisayarların orta kademenin yerine geçmek maksadı ile değil, bu kademede çalışanlara yardımcı olmak için kullanılmış olmalarıdır. Mikro bilgisayar dönemine geçiş, mikro bilgisayar sistemlerinin geliştirilmesi ile gerçekleşmiştir.

Mikro bilgisayarlar dönemi 1970’li yılların sonu 1980’li yılların başlangıcıdır. Mikro bilgisayarlar programlama bilgisine ihtiyaç duymaksızın istenilen programın kullanılmasına imkân veren ve grafik ara birimine sahip olan bilgisayar sistemleridir.

Bu dönem içerisinde kişisel bilgisayar kullanıcıları arasında tabloya dönüştürme programları, kelime işlemciler, bilgisayar destekli tasarımlar çeşitli yazılım programlarının kullanımları genişlemiştir (Akın, 1998).

Günümüzde kişisel bilgisayarlar son derece yaygınlık kazanmış durumdadır. Mikro teknolojilerin gelişmesi, çeşitli ürünlerde de mikro bilgisayarın etkisini hissettirmekte, tüketici elektroniğinden otomobillere ve kredi kartlarına kadar hemen her üründe mikro işlemciler kullanılmaktadır (Akın, 1998).

1.2.2.3. Ağ Dönemi

Alt kademedeki gerçekleştirilen çalışmaların otomasyonu, bilgiyi elde eden çalışanlara destek verilmesi, akıllı üretim ve hizmetlerin geliştirilebilmesi için bu alanlara yönelik yapılan yatırımlarda artış meydana getirmiştir. Buna bağlı olarak yatırımlarda meydana gelen bu artışlar bilgisayarlar arasında bulunan ağların kuruluşlarının yapılıp yaygınlaşmaları için zemin hazırlamışlardır. Günümüzde, hem mahalli hem de geniş alan ağlarının etkilerinin oldukça geniş bir alanda hissedilmeleri mümkündür. Firmaların bünyesinde var olan bütün seviyelerdeki işçilerin gerçekleştirdikleri çabuk ve etkili iletişimleri, bu işçilerin veri tabanlarına erişimlerinde sahip oldukları olanaklar ve bununla birlikte firma dışında bulunan rakipleri, yan sanayi kuruluşları ve alıcılar ile mevcut ağ üzerinden etkili bilgi alışverişinde bulunmaları hem örgütsel bakımdan hem de sektörel bakımdan oldukça önemli ve birçok değişimlerin yaşanmasını sağlamıştır (Akın, 1998).

1.3. Bilişim Sistemlerinin Tanımı ve Önemi

Her alanda önemli ve büyük gelişmelerin yaşandığı 21.yüzyılda, organizasyon alanında da yepyeni bir dönem açılmıştır. Bu dönemde firmalar önceki dönemlerde hiç olmadığı kadar bilgiye, entelektüel bilgi depolarına ve pratik uygulamalara önem vermişlerdir. İşte bütün bu sebepler firmaların doğru bilgiyi doğru yerde ve zamanda kullanırlarsa sınırlı bir şirket değil, lider konuma yükselme imkânına sahip olan şirketler olacaklardır (Koza, 2008).

İşletme içinde var olan her çeşit veri, bilgi ve üst bilgiyi toplayarak uygun yer ve zamanda kullanımını gerçekleştiren sistem bilişim sistemidir. Fakat mevcut şartlarda oldukça güçlü olan rekabet alanında salt işletme içi bilgiler kafi değildir. İşletmenin

etkilenmesine neden olan dış çevre faktörleri de işletmeye etki eden önemli faktörlerdendir (Çelik ve Akgemci, 2010).

Sahip olunan verilerden bilgi üretimini gerçekleştirmek bilişim sistemlerinin en önemli fonksiyonudur. Üretimi gerçekleştirilen bu bilgiler ile firma yöneticileri daha çabuk ve daha doğru kararlar verebildikleri için rekabet alanında üstünlük elde etmektedirler (Laudon ve Laudon, 2006: Aktaran: Kıymaz, 2013).

Sosyal bilimleri de içine alan bilişim sistemleri yalnızca bilgisayar teknolojisi ile sınırlı değildir. Bu sebepten dolayı organizasyon, yönetim ve teknolojiye hakim olmak için bilişim sistemlerini mümkün olan en etkili biçimde kullanmak gereklidir (Akman, 2010).

- Organizasyon: Organizasyonların bir parçasını da bilişim sistemleri teşkil etmektedir. İşletmelerin kapasitelerinde artış olduğu müddetçe yapılan işler ve bu işlere bağlı olarak da çalışan işçilerin sayısında da bir artış olur. Bu yüzden idari birimler ve iş bölümü artar. İşletmelerin hedeflerine karar verenler, işletmenin izleyeceği politikaları belirleyenler ve işletmenin kontrol ve denetimini gerçekleştirenler arasında meydana gelen iş bölümü genişleyip büyüdükçe bu işlemlerin düzenlenmesi, yapılacak işlerin dağıtılması, verilecek yetki ve sorumlulukların belirlenmesi oldukça önemli olmaktadır. Bütün bunlar gerçekleştirildiği zaman, işletmenin nihai hedefine ulaşabilmesi için çalışmaların belirlenmesi, yapılacak işlerin düzenlenerek iş bölümünün yapılması ile işletmenin organizasyon sistemi de gerçekleştirilmiş olur (Mucuk, 2010). Organizasyonların hepsi kendilerine has bir kültüre sahiptirler. Ayrıca bütün organizasyonların işçileri tarafından benimsenmiş ve kabul görmüş olan kuralları, planları ve değerleri bulunmaktadır. Bu yüzden organizasyonlarda var olan bu kültürün parçalarını bilişim sistemlerinde her zaman bulmak mümkündür (Önder, 2005).
- Yönetim: Yaşadığımız çağın işletme yöneticileri günümüzde ki rekabet alanında sadece muhasebe ve öteki bilişim sistemlerinden elde ettikleri bilgileri kullanarak etkili bir yönetim sergileyebilmektedirler (Coşkun, 2014). Bilişim teknolojileri bilgiyi üreten ve işleyen teknolojilerdir. Bu sebeple işletmelerin

yapısı, işlevi ve seviyesi ile alakalı mühim değişimlere sebep teşkil ederek organizasyon idaresi ve tasarımında oldukça güçlü ve önemli bir rol alırlar. İşletme yöneticilerinden operasyonel, yönetsel ve üst düzey yöneticilerin yaratıcı olmaları ve sorunları seri bir şekilde çözümlenmeleri ve verdikleri kararların doğru olması beklenmektedir.

İşletmelerin her kademesinde bulunan yöneticilerin doğru ve hızlı kararlar alması bilişim sistemleri ile sağlanmış olur (Crowston ve Malone, 1994: Aktaran: Kıymaz, 2013).

- Teknoloji: Teknolojinin işletmelerin yapısında çok önemli etkilerinin varlığını savunan Woodward yapmış olduğu bir araştırmada, işletmelerin biçimsel yapılarının kullanılan üretim teknolojisine bağlı olarak farklılık gösterdiğini ispatlamıştır. Woodward bu çalışmasının sonunda teknolojinin örgütsel değişikliği ortaya çıkaran unsur olduğunu kanıtlamıştır. Bununla beraber bilişim teknolojilerinin yarattığı etkiler her grupta farklılık göstermektedir. Zira değişik gruplar, sonuçların ölçülmesi, mali kısıtlamalar, iş yöntem ve usulleri alanlarında farklı davranışlar gösterecekleri için bu grupların bilişim teknolojilerini kullanma ve faydalanma seviyeleri de farklılık gösterecektir (Çelik ve Akgemci, 2010).

1.3.1. Bilişim Sistemlerinin Gelişim Süreci

Bilgi sistemlerinin geçmişi insanlığın doğuşuna dayanmaktadır. Bilgi sistemlerinin bu kadar uzun bir geçmişi olmasına karşılık kullanımları yakın dönemlere kadar sınırlı bir şekilde gerçekleşmiştir. Amerika Birleşik Devletleri'nin 1930'lu yıllarda hizmet ekonomisine geçiş yapmasıyla birlikte bilgiye duyulan gereksinim de doğal olarak artmıştır. Böylelikle sahip olunan bilgilerin lazım olduğu zaman kullanılması için saklanıp korunması ve daha sonra da saklanan bilginin işlenip değerlendirilmesi çok önemli olmuştur.

Bilgisayarın ilk olarak icadı 1963 senesinde gerçekleşmiş ve yine ilk kullanıcısı bir otel yönetimi olmuştur. İlk veri tabanının oluşturulması ise 1974 senesinde gerçekleşmiştir. Böylelikle elde edilen bilgi ve veriler bilinen klasik dosyalama sistemi ile saklanmak zorunda olmaktan çıkmıştır. Bilginin veri tabanlarında saklanması ile dosyalama

işlemleri için harcanan zaman ve dosya kullanımlarının çekilebilecek en alt seviyeye indirilmesi ile ilgili çalışmalar yapılmıştır. Bilgisayarların bireyselleşmeye başlaması ve herkes tarafından kullanılabilir boyutlarda üretilmeleri ise 1980'li zamanlara gelindiğinde başlamıştır.

Sonunda 1990 senesi itibarıyla internet ortaya çıkarılmış ve 1991 yılında Amerika tarafından internet herkesin kullanımına açılmıştır. Bilgi teknolojilerinin gelişmelerinde çok yüksek oranda bir hızlanmanın oluşu, internetin herkes tarafından kullanılmaya başlamasıyla birlikte olmuştur. Böylelikle günden güne bilgi ve bilişime verilen önem müthiş bir şekilde artış göstermiştir.

Yaşadığımız çağ itibarıyla işletmelerde büyüme, gelişme ve küreselleşme artık bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu da işletmelerin çalışma kapasitelerinin artmasına neden olmuştur. Yaşanan bu gelişmelerle birlikte işletme yöneticileri gereksinimleri olan doğru bilgileri elde etmek için büyük bir çalışma gayreti göstermek durumunda kalmışlardır. İnternet ve bilgisayar işletme yöneticilerinin bilgiyi elde etmek için ilk sırada kullandıkları araçlar durumuna gelmiştir. Fakat işletmelerde büyümenin gerçekleşmesiyle, işletmenin bünyesinde mevcut olan iletişim ağının genişlemesi ve bunların karmaşık bir durum alması problemlerini de beraberinde getirmiştir. Bilişim sistemlerinin işletmelerde yerini almasıyla birlikte bu sorunların çözümü ve artan bilgi gereksinimlerinin giderilmesi ve karşılanması mümkün olacaktır (Şahin, 2006).

1.3.2. Bilişim Sistemlerinin Getirdiği Avantajlar ve Dezavantajlar

İşletmelerde yeni düzenlemelere gidilmesini ve yapılacak değişiklikleri, teknoloji alanında yaşanan yenilikler zorunlu hale getirmiştir. İnsanlık geçmişte kendisine getirdiği avantajlardan en yüksek oranda faydalandığı buharlı makinelerin kullanımından elde ettiği fayda ile birlikte eş zamanlı olarak da ekonomik ve toplumsal değişimler de yaşamak durumunda kalmıştır. Bu açıdan bakıldığı zaman bilişim teknolojileri alanında son yıllarda ortaya çıkan gelişim ve yenilikler beraberinde bir takım avantajlar elde edilmesini temin ederken, buna karşılık bütün alanlarda hızlı düzenleme ve değişimleri de beraberinde taşımıştır (İraz, 2007).

İşletmeler için üretim, finans, muhasebe, pazarlama, insan kaynakları ne kadar önemli bir etken ise bilişim sistemleri de bir o kadar önemli etken durumuna gelmiştir. Bilişim

sistemleri bu açıdan iş görenlerin verimliliğinin sağlanmasında, onların yüksek moralli olmalarını temin etmede, müşterilere sunulacak hizmetleri ve bu hizmetlerden müşterilerin memnuniyetlerinin sağlanmasında oldukça önemli bir role sahiptir. Bununla birlikte işletme yöneticilerinin doğru ve çabuk karar vermesini bilişim sistemleri sağlamasına rağmen, global pazar ortamında rekabete dayalı ürün ve hizmetlerin üretimlerinin gerçekleştirilmesinde oldukça etkilidir (Özçam, 2010, s.8).

Bilişim teknolojilerinin kullanımı özellikle finans kuruluşları, görsel ve yazılı basın ve eğitim alanlarında büyük bir süratle yaygınlaşmaktadır. Bilgi ve verilere hızlı bir şekilde ve kolay erişim sağlaması, sorunsuz iletişim sunması, işletme verimliliğinin ve etkinliğinin artırılması gibi alanlarda çok büyük olanaklar sağlaması gibi etkenler bu teknolojilerin kullanımlarının artmasını ve yaygın hale gelmesini sağlamıştır. Bütün bu nedenler günümüzde işletme ve başka kuruluşların varlıklarını ve çalışmalarını devam ettirebilmelerinin büyük oranda gelişen teknoloji ve bilişim sistemlerinden en verimli şekilde faydalanmaları ile mümkün olacağını göstermektedir (Yıldız, 2007, s.2).

Enformasyon miktarındaki artışlar bilişim sistemleriyle birlikte önemli hale gelmiştir. Toplumun sahip olduğu enformasyon miktarlarının artmasında modern iletişim teknolojilerinin kullanılması oldukça önemli bir nedendir. Bilişim sistemleri bilgisayarların sahip olduğu erişim ağları teknolojisi, internet, uydu üzerinden yapılan yayınlar gibi araçlar vasıtasıyla bilgiyi elde etme, bilgi isteme ve bilginin kullanımında çok büyük kolaylıklar sağlamışlardır. Bu durum beraberinde iletişim kurmada hızlanma getirmiş böylelikle de enformasyon, modern iletişim yöntemleri ve bilgi erişimlerinde yer ve zaman kısıtlamaları yok edilmiştir.

Bilişim teknolojilerinin yaygın olarak kullanılmasıyla birlikte bilgiye erişimler yüksek oranda hız elde etmiştir. Böylelikle internet ve uydu teknolojileri kullanılarak bilgi nerede olursa olsun istenildiği anda bilgiye erişim kolaylaşmış ve hızlanmıştır (Çelik ve Akgemci, s.58). Küreselleşmeyle işletmeler farklı ülkelerde üretim, satış ve iş ortaklıkları gibi konularda çalışmalarını hızlandırmış, farklı pazarlara girme şansına sahip olmuşlardır.

İşletmeler bakımından bilişim teknolojilerinin meydana getirdiği etkileri şu şekilde sıralamak mümkündür: (Mc Farlan, 1990: Aktaran: Kıymaz, 2013).

- Bugün kullanmakta olduğumuz bilişim teknolojilerinin sağladığı en mühim fayda tartışmasız zamanın en iyi kullanımından sağlanacak olan kazanımdır. Birbirinden farklı değişik kurum ve kuruluşlarda ürünlerin üretilirken geçirilen zamanları kıyaslanırsa bilişim teknolojilerini aktif kullananların üretim sürelerinde hiç de azımsanmayacak miktarda kısaltmaları gözlemlenmektedir.
- İşletmelerin üretim maliyetlerinin en aza indirilmesi ve üretimde verimliliğin artmasında bilişim teknolojileri en önemli etkenlerin başında gelmektedir.
- Üretimi gerçekleştiren ürünlerin kalitelerindeki artışlar bilişim teknolojilerinin kalite standartlarının gelişmesine paralel olarak artış göstermektedir.
- Bilişim teknolojilerinde uzman sistemlerin yaygın olarak kullanılması ve veri tabanı yönetim sistemlerinin işletmelerde kullanılmaları karar alma aşamasında bulunan yöneticileri etkileyen en önemli etken olmaktadır.
- Veri miktarındaki fazlalıklar işletme yöneticilerinin çok büyük bir yükü karşılamaya gelmelerine sebep olmuştur. Bu yüzden yöneticilerin işletme için lazım olan bilgiyi arayıp bulmaları ve kullanabilmeleri için veri madenciliğinin önemi ortaya çıkmış ve bu yönde bilgisayar yazılımlarının geliştirilmesine başlanmıştır.
- Sürekli gelişen ve ilerleyen bilişim teknolojileri, işletmelerde üretim maliyetlerinde azalma yaratmakta ve üretimin gerçekleşme süresini kısaltmaktadır. Böylelikle de üretim için harcanan maliyetler sabit tutularak ürünlerin bilişim teknolojileri sayesinde daha uygun fiyatlarla pazara sürülmesi gerçekleşmektedir.
- Bu teknolojilerin yaygın hale gelmesiyle ürünlerin dağıtıldığı kanallar elektronik duruma gelmiştir. Bu durumda aracılık yapan işletmelerin küçülmesi ve/veya tamamen etkisiz hale gelmesine sebep olmuştur.
- Kuruluşlar gittikçe hiyerarşik düzenden uzaklaşmakta ve daha sade bir yapıya bürünmüşler ve kurum çalışanları takım faaliyetlerini benimsemişlerdir.

Bilişim sistemlerinin işletmelere sağlamış olduğu çok sayıda avantaj vardır. Fakat bu sistemlerin işletmelere kuruluşları anında ve uygulanması sırasında bazı problemler ortaya çıkmaktadır. Bilişim sistemlerini kullanmak için yapılan yatırımların plansız bir şekilde gerçekleştirilmesi en önemli problemlerin başında gelmektedir. Bu alanda gerçekleşen yatırımların yetersiz olması durumunda rekabet etme kapasitesi azalacak ve aynı zamanda işletmenin verimlilik kapasitesinde de düşüşler olmasına neden olacaktır. İşletmelerin hedefledikleri yatırımların daha ilk aşamada planlanması gerekmektedir. Ayrıca planlanan bu yatırımın işletmeye sağlayacağı imkânlar, işletmeye olacak katkısı, tekrar işletmeye dönüşü ve yatırımdan beklenen karşılığın elde edilip edilemeyeceği gibi konuların tasarlanması oldukça önemlidir. Eğer bu alandaki teknolojik yatırımların planlanması düzgün bir biçimde gerçekleştirilirse işletmelerin başarısız olması gibi bir durum söz konusu olamaz. Buda beraberinde işletmeye rekabet etme gücü getirecektir. Fakat en yeni ve en son gelişmiş olan teknolojiler kullanılmış olsa bile işletmeler her zaman başarılı olmayabilirler. Bu aşamada öncelikle yapılması gerekli olan işletmenin yapısı, birimleri ve yönetiminin iyice araştırılması, incelenmesi ve teknoloji yatırımlarının elde edilen bu sonuçlar doğrultusunda gerçekleştirilmesidir (Onursoy, 1999).

Bilişim sistemleri işletmelere aynı anda avantaj ve dezavantajı birlikte getirebilmektedir. Bugünkü ortamda bilişim sistemlerine olan gereksinim hem kişisel hem de kurumsal bakımdan gittikçe artış göstermektedir. Bu durum sonucunda ise kullanılan sistemlerde olabilecek aksaklıklar ve gelişebilecek saldırılara karşı olan duyarlılıklar da artmak durumundadır. Bilgisayar ağlarına ve sistemlerine yapılan tehdit ve saldırılar son derece önemli aksaklık ve arızalara sebep vermekle birlikte maddi kayıplar yaşanmasına, zaman kaybedilmesine, işletmelerin prestij ve en önemlisi bilgi kaybetmelerine de sebep olmaktadır.

Bilişim sistemleri kullanılarak elde edilen ve işlenen bilgilerin saklanması on yıl öncesine kadar kilitli kapılar arkasında korunabiliyordu. Böylece de bilgi hırsızlıklarının ve bilgiye karşı oluşabilecek tehditlerin önüne geçilebiliyordu. Fakat günümüzde büyük bir hızla gelişen, geniş kitlelere yayılan ve uzaktan yönetimi yapılabilen bilişim teknolojileri beraberinde çok farklı ve ciddi güvenlik sorunlarını meydana getirmiştir. İnternet kullanımlarında meydana gelen artışlar, alt yapı hizmetlerinin ucuzlaması ve

bilişim teknolojileri kullanarak yönetimi yapılan ayrıca bu sistemde saklanan bilginin korunması her geçen gün çok daha güç hale gelmektedir (Kıymaz, 2013).

Son teknolojilerin kullanımı her zaman başarıyı beraberinde getirmeyebilir. İşletmenin yapısı, birimleri, yönetim kadrosu, süreçleri çok iyi incelenmeli ve bu kısıtlar altında teknoloji yatırımları yapılmalıdır.

1.4. Yönetim Bilişim Sistemleri Kavramı

İşletme yöneticilerinin uygun zamanda ihtiyaç duydukları bilgiler ile donanımlarını sağlamak için geliştirilen esas temeli bilgisayar olan bilgi işlem yöntemlerinin bütünü kapsayan sistemler yönetim bilişim sistemleridir. İşletme yöneticilerine karar verme aşamasında fayda sağlayacak olan bilgileri elde etmek için, işletme içinden ve işletme dışından veri toplayarak ve toplanan bu bilgileri işleyebilen iletişim araçlarını birbiriyle bağlantılı duruma getirebilen tümleşik ilişkileri gerçekleştirir. Yönetim bilişim sistemleri ile kurumların hayatta kalmaları ve gelişme göstermeleri sağlanır. İşletme içinde örgütsel etkinliklerin planlanması, faaliyetlerin yürütülmesi ve denetlenebilmesi için yönetimin ihtiyacı olan bilgiyi uygun ve en doğru zamanda temin eden ve gelişimlerine yardım eden sistem yönetim bilişim sistemidir. Bu sistemler işletmelere lazım olan bütün bilgi akışını temin eden sistemlerdir. Ayrıca işletmelere yönetim ve karar verme konularında bilgi ve bilgiyi işleme konusunda da destek vermektedir (Mersin, 2000).

Bu sistem işletmelerde alt kademe yöneticisi olup, karar alma sürecinde katkısı olan bilgileri buldukları yerden alarak, orta kademe yöneticilerinin istemiş olduğu format haline getirerek kullanımlarını sağlayan bilişim sistemidir. Böylece işletme yöneticisi kendisine ulaştırılan bilgilerin incelemesini yaparak bu bilgileri tahlil edecek değerlendirmelerde bulunacak ve bütün bunların akabinde kararını vermiş olacaktır. Fakat yöneticilerin bu işleri yerine getirebilmeleri ihtiyaç duydukları bilgilerin kendilerine zamanında gelmesini gerektirmektedir. Yönetim bilişim sistemleri de bu aktarmayı gerçekleştirecek olan sistemlerdir (Koza, 2008).

Yönetim Bilişim Sistemleri, planlanmış olan organizasyonlar için karar verme, koordinasyon, denetim, tahlil ve görselliğe destek olmak için bilginin elde edilmesi,

işlenmesi, stoklanması ve dağıtımının yapılması ile alakalı olan tüm ünitelerin beraber çalışmalarıdır (Mersinkaya, 2011).

Yönetim Bilişim Sistemleri, yönetimlerin etkin olarak karar alma sürelerini destekleyen bilgisayar tabanlı sistemler bütünüdür (Daft, 2006: Aktaran: Mersinkaya, 2011).

Yönetim Bilişim Sistemleri, kurumların bünyelerinde kullandıkları farklı iletişim yolları, beşeri kaynakları ve bilgi teknolojilerini kapsayan aletler ve teknikler üzerinde bilginin yönetilmesiyle uğraşan sistemlerdir (Jaiswal ve Mital, 2004: Aktaran: Mersinkaya, 2011).

Bir örgütün yönetimle ilgili veri kaynaklarının toplanıp, işletmenin günlük işleri için bilgi desteği sağlayan özellikle yönetim kademesine taktik ve stratejik kararlar almada destek sağlayan sistemlerdir.

Bu tanımlardan yola çıkarak yönetim bilişim sistemi,

- Veri toplama, kaydetme ve işleme işlevlerini yerine getirir.
- Yöneticilere karar almak için ham veri değil, seçilmiş, işlenmiş ve düzenlenmiş veri başka deyişle bilgi sağlar.
- Değişik kaynaklardan verileri, bütünleşik veri tabanında toplar.
- Bilgiyi toplayıp aktaran bilgisayar destekli bir sistemdir.
- Yöneticilerinin zamanında ve kolayca alabilecekleri yapısal bilgi sağlar.
- Örgütün değişen bilgi gereksinimlerinin tedarik edilmesini sağlar.

Yönetim bilişim sistemi, sadece karar alma mekanizması olmaktan öte örgütün içerisinde ki koordinasyonun sağlanmasına yardımcı olan bir sistemdir aynı zamanda.

Yönetim bilişim sistemi, örgütün önemli kayıtlarına anında ulaşmakla, yönetime işletmenin temel eylemleri üzerine hazırlanan raporlar ve özetleri sağlar ve örgütünün yönetim düzeylerine hizmet eder (Laudon, 1996).

1.4.1. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Önemi

Yönetim bilişim sistemleri sadece bilgisayarlar ile sınırlandırılmamıştır. Bu sistemleri en etkin biçimde kullanabilmek için sisteme şeklini veren organizasyonu, yönetimi ve bilişim sistemlerini en doğru şekilde anlamak gerekmektedir. Kamusal değişiklikler ve dönüşümler bilişim sistemi ile yoğunlaşmış ise, kamu idarelerinde de bu teknolojiye veya sistemlerine ilgi artmıştır. Bilişim sistemlerinin işletme idarelerinde tetkik edilmesine bağlı olarak yönetim bilişim sistemleri adı altında akademik anlamda yeni araştırma ve uygulama alanları oluşmuştur. Yönetim bilişim sistemleri, resmi veya hususi yönetim ve bilişim mevzularını, insan, teknoloji, sistem teorisi ve bilgi yönetimlerini birleştiren ve bilgiyi işleyen, disiplinler arası bilimsel bir alandır (Aydın, 2010).

Bu sistemin temelini meydana getiren süreç elde edilen verinin bilgi haline dönüştürüldüğü süredir. İşletme yöneticileri yönetim Bilişim Sistemleri sayesinde ihtiyaç duydukları her çeşit bilgiyi arzu ettikleri seviyede takip etmek ve bilgisayar monitörlerinden istedikleri bilgileri görme olanağı elde etmişlerdir. Yöneticiler sahip oldukları bu imkanlar sayesinde, kendilerinin sorumlu oldukları kurumları her an kontrol ederek örgütlerin nabzını ellerinde tutabilmekte ve takip edebilmektedirler (Soysal, 1989).

Yönetim bilişim sistemlerinin (YBS) hepsinde gün içinde gerçekleşen işlemlere ait pek çok bilginin işleme yapılır. Daha fazla gelişim gösteren bilgi işlem uygulamaları için hayati önem taşıyan bilgi birikimlerine girdi temin edilir. Bilgisayarlar vasıtası ile bilgiye dönüştürülen veriler yöneticilere çok büyük kolaylıklar sağlamaktadırlar. Bu sayede yöneticiler için yeterli olmayan bilgi veya veriler, düzenlenerek daha faydalı ve kolay kullanılabilir şekilde saklanması gerçekleşmiş olur (Soysal, 1989).

Yönetim bilişim sisteminin önem kazanmasının nedenlerini şu biçimde sıralamak olasıdır (Coşkun,2014):

1. Yöneticilerin; yönettikleri insan, makine, donanım, hammadde, para gibi konularla yeterince ilgilenme olanaklarının çeşitli nedenlerle gün geçtikçe azalması ve bu konuda yöneticiyi yeterince destekleyecek bir bilgi kaynağına gereksinim duyulması.

2. Yöneticilerin karşı karşıya kaldıkları karar alma durumlarının gittikçe karmaşık bir duruma gelmesi ve dikkate alınacak etmen sayısının artması.

3. Etmenlerdeki değişiklik oranının gün geçtikçe artması.

4. İşletmelerin; büyük pazarlar, ekonomik koşullar, toplumsal sorumluluklar vb. büyük örgütlerin içinde bulunmaları ve sürekliliklerini bu koşullarda sürdürme arzuları.

Yönetim bilişim sistemlerinin amacını anlamamanın ve faydalarını anlamamanın bir diğer yolu da Y.B.S. nin tek tek açıklanmasıdır. Y.B.S. aşağıda verilen üç parçayı içerir (Coşkun, 2014):

- (i) **Yönetim:** Y.B.S karar gereksinimlerini saptama ve destekleyici bilgi sağlama yoluyla karar verme sürecini desteklemek için vardır (Dirlik, 2008)
- (ii) **Bilgi:** Doğru karar verebilmenin kaynağı bilgidir.

Tablo 1: Farklı Hiyerarşik Seviyelerde ki Bilginin Karakteristikleri

| | Üst Yönetim | Orta Düzey Yönetim | Denetleyici ve Alt Düzey Yönetim |
|-----------------------|---|--|---|
| Zaman Çevreni | Uzun : Yıllar | Orta : Haftalar, Aylar, Yıllar | Kısa: Günlük |
| Detay Seviyesi | Yüksek derecede toplanmış Daha az doğru Daha fazla tahminsel | Özetlenmiş Birleştirilmiş Çoğu kez mali | Çok detaylandırılmış Çok doğru Çoğu kez mali olmayan |
| Yönelme | En çok harici | Sınırlı harici ile en çok dahili | Dahili |
| Karar | Oldukça önemli yaratıcılığı ve analitik yetenekleri kullanarak | Nispeten önemli | Ağır kurallara bağlı |

Kaynak : Keri, 2006 (Aktaran Coşkun, 2014).

Örgütlerde kullanılan yönetim bilişim sistemleri yardımıyla ihtiyaç duyulan karakteristikte bilgi sağlanmakta ve bu bilgi karar verme sürecini desteklemektedir (Coşkun, 2014).

- (iii) **Sistem:** Sistem, belirli görevlerin gerçekleştirilmesi için organize edilmiş insanların, makinelerin ve yöntemlerin toplamıdır (Schultheis ve Sumner, 1998).

1.4.2. Yönetim Bilişim Sistemlerinin Fiziksel Unsurları ve Boyutları

Bilgisayar donanımları, yazılım, yöntem ve usuller, veri tabanı ve personel yönetim bilişim sistemlerinin içeriğini oluşturmaktadır. Burada her bir unsur bir diğeri kadar önemlidir. Bir alana her bir unsurun etkisi eşittir.

Tablo 2: Yönetim Bilişim Sisteminin Fiziksel Unsurları

| UNSUR | TANIM |
|----------------------------------|--|
| Donanım | Çoklu bilgisayar sistemleri: ana bilgisayarlar, mini bilgisayarlar, kişisel bilgisayarlar Bilgisayar sistemi unsurları; merkezi işlem birim(ler)i, hafıza hiyerarşisi, giriş ve çıkış aygıtlarıdır. İletişim: yerel alan ağları, metropolitan alan ağları, geniş alan ağları |
| Yazılım | Sistem yazılımı ve uygulama yazılımı |
| Veritabanı | Uygulama yazılımları tarafından kullanılan veri derlem(ler)inin düzenlenmesi. |
| İnsan Unsuru | Bilgisayar uzmanlarının profesyonel kadrosu; kendi iş alanlarındaki bazı son kullanıcılar |
| Yöntemler (İzlek, gen yöntem) | Kullanıcı el kitapları, işletici el kitapları ve benzer dokümanlar içinden toplanmış bilgisayar donanımlı bilgi sistemlerinin kullanımı ve işletimi için belirtiler |

Kaynak: (Mersinkaya, 2011).

Her çeşit yönetim bilişim sistemlerinde en basit olandan karmaşık olana doğru yukarıdaki beş temel unsur bulunmaktadır (Kroenke, 2007: Aktaran: Mersinkaya, 2011). Hesaplama işlemleri yaparken kullanılan fiziksel donatılar donanım olarak isimlendirilir. Yazılım ise donanımın kontrol edilmesini gerçekleştiren talimatlar grubudur. Bilgisayarların ilk yıllarında, YBS ile doğrudan ilgilenen insanlar, bilgisayar programcıları, tasarım yapan analistler ve çok az bir kısmı dışarıdan kullanıcılar olma eğilimi içinde idiler. Günümüzde ise neredeyse herkes işletmelerde bilişim sistemlerine

dâhil edilmektedir. Bilişim sistemlerini kullanan insanlara yardımcı olan unsurlar yordamlardır ki bunlar, düzenli olarak destek verebilmek için kullanma kılavuzları, dokümanlar ve yordamlar gibi unsurları içermektedirler. Veri tabanları, bilgisayarlar tarafından işlenebilir olan ve erişimleri kolay veri derlemeleridir (Post ve Anderson 1997: Aktaran: Mersinkaya, 2011).

BÖLÜM 2: İŞLETMELERDE KULLANILAN BİLİŞİM SİSTEMİ TÜRLERİ

2.1. Bilişim Sisteminin Türleri ve Sınıflandırılması

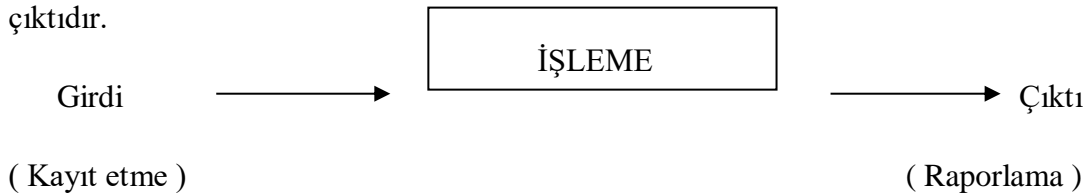
1980’li yıllarda bilişim sistemleri veri işleme sistemleri ve yönetim bilişim sistemleri olarak iki ayrı şekilde sınıflandırılmıştır. Günümüzde ise hiyerarşiye göre (kullanıcıların bulunduğu seviyeye göre) ve fonksiyonlarına göre bilişim sistemleri olarak sınıflandırılmıştır. (Laudon ve Laudon, 2006: Aktaran: Kıymaz, 2013).

2.1.1. Hiyerarşiye Göre Bilişim Sistemleri

Hiyerarşiye göre bilişim sistemleri altı alt gruba ayrılmıştır. Bunlar: Elektronik veri işleme sistemleri, ofis otomasyon sistemleri, yönetim bilişim sistemleri, karar destek sistemleri, üst düzey yönetici bilgi sistemleri ve uzman sistemlerdir. (Laudon ve Laudon, 2006: Aktaran: Kıymaz, 2013).

2.1.1.1. Elektronik Veri İşleme Sistemleri

Elektronik veri işleme sistemi (EVİS), işletmelerin çalışmalarıyla alakalı sıradan verilerin işlenmesini temin eden sistemlerdir. Bu sistemde işletmelerin yaptığı satışlar, ödemeler ve alışlar EVİS yardımıyla gerçekleştirilmekte derlenip işlenmekte ve sınıflandırılması yapılmaktadır. Burada elde edilen verilerin girişi bilgisayarlara klavye, optik okuyucu veya başka giriş cihazları kullanılarak yapılır. Bu veriler kullanıma hazır duruma gelinceye kadar bilgisayarlarda muhafaza edilir. Daha sonra bu veriler işlenerek rapor, tablo, grafik şeklinde düzenlenerek yararlı bilgi haline dönüştürülür (Anameriç, 2005). Verilerden bilgi türeten bu sistem organizasyonun işlemsel seviyesine hizmet eden en basit sistemdir. Bilginin elde edilmesini sağladığından dolayı oldukça önemlidir. Veri veya bilgi işleme sürecinde üç aşama vardır. Bunlar; girdi, işleme ve çıktıdır.



Şekil 5: Veri (Bilgi) İşleme Sistemi

Kaynak : Yozgat (1998:47)

Bu sistemler operasyonel düzeyde çalışanların ihtiyacına yönelik bilgiler yaratır ve sistem örgütsel ihtiyaç ve işlemlere göre yapılandırılmıştır. Veri işleme sistemi kurumsal faaliyetlerin desteklenmesinde önemli yararlar sağlar. Veri işleme sistemi ve veri tabanı sayesinde aynı anda pek çok kişi bilgilere ulaşabilir. Elektronik Veri İşleme Sistemi'nin yararları aşağıda yer aldığı gibi sıralandırılabilir.

- Çok sayıda ki işletme belgeleri çalışanlar tarafından işlenmesi, yazdırılması, kontrol edilmesi, iletilmesi gereksinimi önemli ölçüde azalış gösterir.
- Verimlilik artar.
- Müşteri daha iyi hizmeti elde eder.
- Zamanında üretim faaliyetleri sağlanır.
- Hata oranları düşer.
- Yazışma, postalama ve iş gücü maliyetleri düşer.
- Telefon ve posta yoluyla iletişimden kaynaklanan gecikmeler büyük ölçüde azalmış olur.

Veri işleme sistemi geniş çaplı kullanılan ilk bilgisayarlaştırılmış bilgi sistemidir (Coşkun, 2014). Bu sistem günlük operasyonlarla ilgilidir. Verilerin işlenmesi, saklanması ve çağırılmasına yöneliktir ve yönetimin kullandığı raporlama sistemini destekler. Yönetim raporlama sisteminin kullandığı bilginin çoğu, başlangıçta veri işleme sistemi tarafından tutulur (Coşkun, 2014). Örnek verecek olursak satışların sipariş girişleri, rezervasyon sistemleri, personel kayıtlarının tutulması vb.

Veri işleme sistemi aşağıda ki karakteristikleri ile bir temel işletme sistemidir (Dirlik, 2008):

- Bir işletmedeki çoğu temel günlük faaliyetlere hizmet verir.
- İşletmedeki operasyonel seviyeyi destekler.
- İşletmedeki operasyonel seviye için veri sağlar.
- Daha yüksek seviyelerdeki yönetsel kararlar için veri sağlar.

- Önceden tanımlanmış ve yapılandırılmış görevler için en uygun sistemdir.
- Genellikle yüksek girdi ve çıktı birimlere sahiptir.
- Daha yüksek yönetim seviyeleri tarafından kullanılması için sistemler tarafından özetlenmiş bilgi olan verileri sağlar.
- Genellikle tekrarlanmalı durumundadır.

2.1.1.2. Ofis Otomasyon Sistemleri

Ofis otomasyon sistemleri (OOS) işletmelerin kendi içlerindeki rutin kararların alınmasında kullanılan sistemdir. Yapılan işlerin basitleştirilmesi ve tüm çalışanların verimliliklerini arttırmak için bilişim teknolojilerinin ofis işlemlerine uygulanmasıdır. Bu sistemin esas amacı işletmede çalışan işçilerin kırtasiyeye ait iş yükünün azaltılmasını sağlamaktır (Koza, 2008, s.77). Daktilo ve telefon ilk ofis otomasyon sistemini oluşturan aletlerdir.

Çağımızda ise bu cihazlar oldukça gelişmiş ve çeşit sayısı artmıştır. Uzman bilgi çalışanları ofis otomasyon teknolojisi sayesinde firmada ki konumlarını güçlendirirler (Karahoca, 1998:27). Ofis otomasyon sistemleri, bireyler, gruplar ve örgütler arasında elektronik mesajların, belgelerin ve diğer iletişim formlarının toplanmasını, işlenmesini, kayıt edilmesini ve aktarılmasını sağlayan bilgisayar temelli bilişim sistemleridir (Güleş, 2003). Elektronik ve bilgisayarlı olan cihazlar bu sistemde ait oldukları yeri almışlardır. Buna örnek olarak işletmenin kendi içinde iletişimini sağladığı telekonferans yöntemini gösterebiliriz. Bu sistemin donanım bileşenleri, ana bilgisayar terminalleri, kişisel bilgisayarlar, kablo bağlantıları, optik tarayıcılar, telefonlar ve faks makinelerinden oluşmaktadır (Kıymaz, 2013).

2.1.1.3. Karar Destek Sistemleri

Karar destek sistemleri, işletmelerde alt düzey çalışanların hepsinden toplanan bilgilerin üst kademe yöneticilerine ulaşmasını sağlayan, tepe yöneticilerin de bu bilgiler doğrultusunda karar vermelerini kolaylaştıran ofis sistemleridir. Karar destek sistemleri; karmaşık problemleri çözebilmek için insan zekası, bilgi teknolojisi ve yazılımın, etkileşim içinde olacak şekilde harmanlandığı bir sistemdir (Coşkun, 2014). Fakat yöneticilerin karar almalarında yalnızca kurumun içinden kendisine ulaştırılan bilgiler

yeterli olmamaktadır. Bu yüzden kurum içi bilgiler kadar kurum dışından gelen bilgilere de ihtiyaç vardır ve bunların karar alma için önemi oldukça büyüktür. Kurum dışından gelen bilgiler, rakip olunan işletmelerin çalışmalarıyla alakalı olan bilgilerdir ki bu bilgilere kıyasıyla bir rekabetin yaşandığı işletme pazarlarında kesinlikle boş verilemez. Bu nedenle hem kurum içi hem de kurum dışından elde edilen bilgilerin işlenerek tepe yöneticilerinin uzun dönem için stratejik kararlar almalarını temin eden sistemler karar destek sistemlerini oluşturmaktadır (Laudon ve Laudon, 2006: Aktaran: Kıymaz, 2013).

Operations Management (Faaliyet Yönetimi), Applied Decision Support Systems (Uygulamalı Karar Destek Sistemleri), Group Support Systems Technologies (Grup Destek Sistemleri Teknolojileri), Decision Analysis (Karar Analizi), Knowledge Based Systems (Bilgi Temelli Sistemler), Intelligent Information Systems (Zeki Bilişim Sistemleri) gibi isimler altında toplanan karar destek sistemleri ile kullanıcıların, bilgisayar ve iletişim teknolojilerinden yararlanarak işletme problemleri için etkin çözümler bulması sağlanır (Akpınar, 2001: 7).

KDS, YBS'lerin iki önemli parçasından birisidir (Sarıhan,1998: 197). Ancak KDS ve YBS arasında bir takım genel farklılıklar bulunmaktadır. Aşağıda yer alan tabloda bu farklılıklar ele alınmıştır.

Tablo 3. KDS ile YBS Arasındaki Temel Farklar Kaynak: (Coşkun, 2014)

| YBS | KDS |
|---|---|
| Temel ticari işlemler ve plandan sapmalar hakkında raporlar hazırlar. | Karar vermek için veri ve modeller sunar. |
| Basit analitik araçlar kullanır. | Karmaşık analiz ve modelleme araçları kullanır. |
| Yapılandırılmış, rutin problemleri çözmede kullanılır. | Yarı yapılandırılmış problemlerin çözümünde kullanılır. |
| Rutin raporların oluşturulmasında yararlanır. | Rutin olmayan sorulara interaktif cevap sunar. |
| YBS sisteminin kurulması için çok zamana ve paraya ihtiyaç duyulmaktadır. | KDS sisteminin oluşturulmasında ise daha az zamana ve paraya ihtiyaç duyulmaktadır. |

Karar destek sistemleri, verilmesi gereken kararlar ilgili veriyi daha iyi anlayarak, daha etkin karar seçenekleri oluşturma, alternatifleri belirleme ve değerlendirme işlevlerinde destek sağlayan ve doğru karar verme olasılığını arttıran sistemlerdir (Gökçen,2005).

2.1.1.4. Üst Düzey Yönetici Bilgi Sistemleri

İşletmelerin üst kademe yöneticilerinin gereksinimleri olan önem arz eden kritik bilgileri en uygun zamanda ve istenilen şekilde kurumun içinden ya da kurum dışından sağlayan bilişim sistemleridir. Üst düzey yönetici bilgi sistemleri, grafikler ve iletişim teknolojileri vasıtasıyla tepe yöneticilere çok önemli olan stratejik bilgileri vermek amacıyla geliştirilmiş olan sistemlerdir (Koza, 2008). Bu sistemler herhangi sabit bir uygulama ya da belirli bir yetenek sağlamaktan ziyade, hesaplama ve iletişim ortamı oluştururlar (Gökçen, 2005).

Üst düzey yönetici sistemleri, KDS ve YRS ve diğer kaynaklardan sağladığı bilgileri yöneticilerin ihtiyaçları doğrultusunda kendileri ile paylaşmaktadır. Örneğin, sistem işletme performansı analizine, rakiplerin hareketlerine ve stratejik planlama için ekonomik gelişmelere kolay erişim sağlar (Coşkun, 2014). Bu sistemlerin temel görevi problemleri çözmek yerine geliştirilmiş hesaplama ve iletişim yeteneğini sağlamaktır. Yöneticiler için bilgi akışını geliştirmek amaçlanmıştır.

1980'li yılların sonuna doğru ortaya çıkmış, yöneticilerin aylarca beklemelerine gerek kalmadan satış bilgilerine ya da diğer bilgilere kolayca ulaşmalarını sağlamış ve yöneticilerin doğru ve güvenilir bilgi temin edebilmelerine yardımcı olmuştur (Coşkun, 2014). Bu bağlamda Üst Düzey Yönetici Destek Sistemleri, yöneticilerin bilgi ihtiyacını karşılamakla beraber karar sürecine destek sağlama, planlama, kontrol, ofis destek hizmetlerini iyileştirme akıllı modeller geliştirme işlevini yerine getiren sistemlerdir.

İyi bir Üst Düzey Yönetici Destek Sistemi'nin sahip olması gerekli özellikler şu şekilde özetlenebilir (Coşkun, 2014):

- Kolay kullanılabilir donanım unsurları kritik öneme sahiptir. İyi sistemler, yöneticiye değişik donanım unsurları arasından kendisi için en uygun olanı seçme imkanı sağlayan sistemlerdir.
- Önemli ve kritik bilgilere sahip ÜYDS'ler güvenilir olmalıdır.
- ÜYDS'ler 'eğer-ise' analizlerini ve bir defalık (ad-hoc) sorgulamalarını destekler.

- ÜYDS'ler yöneticiye verileri inceleme ve gerektiğinde analiz etme olanağı sağlamalıdır.
- ÜYDS'ler çok hızlı cevap verme yeteneğine sahip olmalıdır.
- Renkli grafik sunabilme özelliğine sahip olmalıdır.
- ÜYDS'lerde kullanılan bilgi çok farklı merkezlerde bulunabilir. Dolayısıyla, yöneticinin bilgisayarı ile diğer bilgisayarlar arasında bir ağ bağlantısı sağlanmalıdır.
- Bilgiyi gözden geçirirken, yönetici sıkça bilginin değişik bölümlerini yorumlarıyla birlikte örgüt içindeki başka kişilere ve bölümlere göndermek ister. Bu nedenle ÜYDS'ler kesme-yapıştırma, basit kelime işleme ve elektronik posta yeteneklerine sahip olmalıdır.

2.1.1.5. Uzman Destek Sistemler

Bu sistemler uzman kişilere destek olmak amacı ile kurulmuş olan sistemlerdir. Uzman destek sisteminde elde edilen veri işlenerek bilgiye dönüştürülür, sahip olunan bu bilgi de yeniden yorumlaması yapılarak üst bilgiye dönüşümü gerçekleştirilir. Bu aşamada işletme yöneticilerinin kullanmış oldukları bilgiler yorumlanmış bilgilerdir. Tepe yöneticiler edinmiş oldukları deneyim ve tecrübeleri sayesinde üst düzey kararlar alırlar. Yorumlanmış olan bu bilgilerin kullanımını yapan tepe yöneticilerini öteki çalışanlardan ayıran özellik bu yöneticilerin daima yenilik üretimi yapmalarındır.

Uzman destek sistemlerini kullanan yöneticiler farklı ve yeni bilgi üretimleri yaparken, öbür çalışanlar zaten sistemde mevcut olan bilgilerin üzerinde çalışmaktadırlar. Bütün bunların yapılabilmesi için de AUTOCAD, SPSS vb. sofistike sistemlere gereksinim duyarlar (Laudon ve Laudon, 2006: Aktaran: Kıymaz, 2013).

Tablo 4. Örgütlerde Bilişim Sistemleri Uygulamaları ve Bilgi Kullanımı

| Bilişim Sistemleri | Bilgi Kullanımı |
|-------------------------------------|---|
| Elektronik veri işleme sistemleri | Örgüt faaliyetlerine ilişkin rutin veriler |
| Ofis otomasyon sistemleri | Operasyonel düzey için dijital veriler |
| Yönetim bilişim sistemleri | Genel yönetim düzeyi için planlama, kontrol, karar verme amaçlı bilgiler |
| Karar destek sistemleri | Üst düzey yönetici için örgüt içi ve dışı grafiksel bilgiler |
| Üst düzey yönetici bilgi sistemleri | Stratejik destek içeren analitik bilgiler |
| Uzman sistemler | Spesifik konularda uzmanlık önerileri içeren yapay zekâ destekli üst bilgiler |

Kaynak: (Koza, 2008).

2.1.2. Fonksiyonlarına Göre Bilişim Sistemleri

Pazarlama bilişim sistemleri, üretim bilişim sistemleri, finans bilişim sistemleri, muhasebe bilişim sistemleri adı altında toplanan bütün bu sistemleri fonksiyonlarına göre bilişim sistemleri olarak isimlendirilmektedir (Laudon ve Laudon, 2006: Aktaran: Kıymaz, 2014).

2.1.2.1. Yönetim Bilişim Sistemleri

Yaşamakta olduğumuz bilgi çağında bir araya getirilmiş ve örgütlenmiş bir toplum meydana getirmek için veri, bilgi açısından ve üst bilgi yöneticileri bakımından oldukça önemli araçlardan birisidir. Literatürde bu kavramlar için tam bir açıklama yapılmamış olmamasına rağmen yapılan bütün tanımlamaların içerdiği ortak özellikler şu şekilde sıralanabilir:

Veri: İşlemlerin hiçbir işlem yapılmadan işlenmemiş bir şekilde kayıt edilmesidir. Yorumu yapılmamış ve özümsememiş hakikatler şeklinde de ifade edilebilir. Kâinatta bir öbek durumunda bulunmaktadır. Veri bir takım rakamları, harfleri ve simgeleri belirten genel bir terimdir.

Bilgi: Veriler işlenerek bilgi haline dönüştürülürler, yani bilgi verinin işlenmiş halidir. Bilgi işleme esnasında yönetim bilişim sistemlerinden istifade edilir. Veriyi işleme aşamaları; Verilerin toplanması ve toplanan verilerin girişlerinin yapılması, muhafaza edilip saklanması, tahlilinin yapılması, özetinin çıkarılması, sınıflara ayrılması ve

gruplandırılması işlemlerini veriyi işleme aşamaları olarak sıralanabilmektedir. Bu durumda işletme yöneticileri karar veren merci olarak veriyi tercih etmeyip, bilgiyi tercih etmektedirler.

Üst Bilgi: Yorumu yapılmış olan ve öğrenilmiş bilgiler üst bilgi olarak ifade edilebilirler. Alışılmamış olağan dışı hallerde kurum yöneticisinin bizzat kendi deneyimlerine istinaden vermiş olduğu kararlar üst bilgi kapsamı içine dahildir. Üst bilgiyi en uygun şekilde ifade edecek olursak, Üst bilgi = Bilgi + Deneyim eşitliği biçiminde tanımlayabiliriz.

Yönetim Bilişim Sistemini oluşturan üç kelime YBS'nin ne şekilde işlediği hakkında bize önemli derecede ipuçları verebilmektedir. Yönetim yani idare kelimesi, sadece yöneticilere yönelik olan bu sistemlerin yönetim için araç olması gerektiklerini ifade etmektedir. Hareket ettiği yön herhangi bir şeyi bilenden, başka bir bilmek isteyeneye doğru olan bilginin toplumda dolaşımında olan durumu bilişim sistemini ifade eder. Bilgi kavramı incelenecek olursa burada bir tek özne vardır ve tek kişi tarafından gerçekleştirilen bir faaliyet söz konusudur. Eylem bilişim kavramında ise birden fazla özne ve etkileşimler söz konusu olmaktadır. Bu da bize bilgi akışının ne derece önemli olduğunu belirtmektedir (Şan, 2005).

İşletmenin bilgi gereksiniminin karşılanması yönetim bilişim sisteminin kullanılması ile mümkündür. Günümüzde özellikle rekabet üstünlüğü sağlamayı hedefleyen yöneticiler için karar almayı kolaylaştıracak ve onları başarılı kılacak hızlı ve de doğru bilgi oldukça önemlidir. Bu sebeple bilişim teknolojilerinden yararlanmak oldukça önemli bir hale gelmiştir. Bu sayede işletmelerin varlığını sürdürebilmesi için gerekli bilgiler üretilir ve gerekli birimler ile paylaşılır.

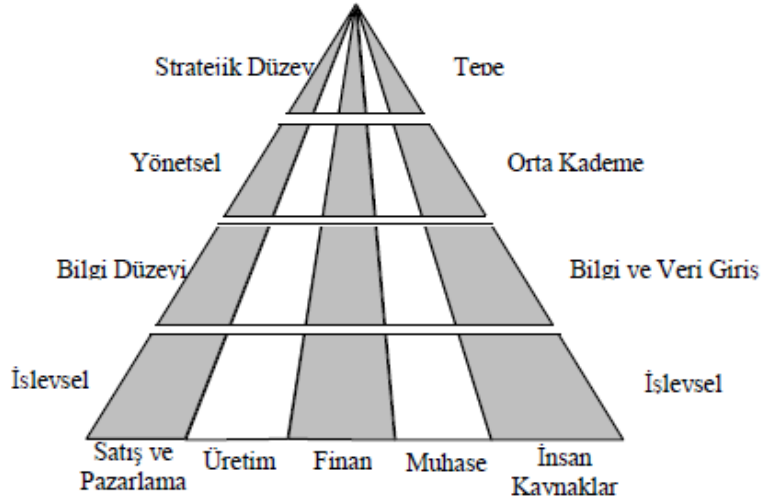
YBS 'insanların, bilgi işlem aygıtları, giriş/çıkış terminallerinin ve haberleşme olanaklarının bileşimi' (<http://www.merih.net/m1/mis01.htm>) olarak tanımlanırken kimileri de 'karar alma süreçlerine katkı yapan bilgileri optimal zaman dilimi içinde, ekonomik ve doğru bir biçimde yönetime sağlayan bütünleşik insan-makine sistemleridir' (Öğüt,2001:149) tanımları yapılmıştır.

İşletmelere yapılacak olan bilgi girişleri bu bilgilerin işlenmesi ve sonuç alınmasının sistematik bir biçimde ele alınma yöntem ve usullerini sistem olarak ifade edebiliriz.

İşletme idarecilerinin, sınırsız bilgi kaynağı durumunda olan bilgisayarlar ile yönetim bilişim sistemlerini asla birbirlerine karıştırmamaları gerekmektedir. Yönetici ihtiyaç duyduğu ve sahip olmak istediği bilgiyi sistemin içinden çıkarıp almalı ve o bilgiyi kullanmalıdır. Yönetim bilişim sistemleri açısından bilgisayarların önemi çok büyüktür. Fakat işletme yöneticisi sahip olunan bu sistemi yönetim faaliyetleri ve eylemleri bakımından verimli bir şekilde kullanmadığı sürece, ne yazık ki bilgisayarlar çok pahalı aletler ve arşiv deposu olmaktan başka bir fonksiyon gösteremezler (Alıracı, 1995).

Yönetim bilişim sistemleri sanki kurumların kalbi gibidirler. İnsan organizmasında bulunan kalp bir canlıda kanı pompalayarak insan vücuduna oksijenin yani temiz havanın girmesini gerçekleştiriyor ise, yönetim bilişim sistemleri de işletmeler için hayati önem taşıyan bilgiyi üretirler ve bu bilgiye ihtiyaç duyan ilgili kişilere iletilmesini temin ederler (Çelik ve Akgemci, 2010).

Yönetim bilişim sistemleri yönetsel açıdan planlama, örgütlenme, yönetme, koordinasyon ve denetim alt sistemlerinin bir araya gelmesinden oluşmaktadır. İşlevsel açıdan ise pazarlama, üretim, insan kaynakları, muhasebe finansman gibi alt sistemlerinden oluşumundan meydana gelmektedir. YBS bu bakımdan kurumla alakalı olan kurum içi değerlendirme bilgilerini özetleyerek tepe yönetim kademesine iletimini sağlamakta ve kurumsal tahlil ve analizlere katkı sağlamış olmaktadır (Emin, 2007).



Şekil 6: İşletme Bilgi Sistemleri Piramidi

Kaynak: (Sevim, 2005).

Şekil 3'te işletmelerin bilgi sistemleri ile yönetim kademeleri arasındaki ilişki gösterilmektedir. Burada ayrıca hangi bilgi sisteminin hangi seviyede ve ne miktarda kullanıldığı gösterilmektedir.

İşletmelerde yönetim bilişim sistemlerinin oynadıkları kritik rolü ortaya koyabilmek için işletmeyi birbirini saran ve tamamlayan, anahtar süreçlerden oluşmuş bir bütün olarak ele alıp, tüm süreçlerin etkin yönetimlerini sağlayacak, yöneticilere süreçler hakkında bilgi iletebilecek bilgi sistemlerine ; farklı bölümlerdeki bilgi sistemlerinin vereceği bilgiler, planlama, denetim ve yürütmeyi destekleyecek bilgilere ihtiyaç vardır (Coşkun, 2014)

Laudon ve Laudon'a (1996) göre YBS'nin temel özellikleri şöyle sıralanabilir:

1. YBS, kontrol düzeyinde yapılandırılmış ve yarı yapılandırılmış kararları destekler. Ayrıca üst yönetimin planlama amaçlarına da katkıda bulunur.
2. YBS, genellikle planlama amaçlarına da katkıda bulunur.
3. YBS, mevcut şirket verileri ve bu verilerin akışına dayanır.
4. YBS'nin analiz yeteneği düşüktür.
5. YBS, karar verme sürecine geçmişteki ve mevcut veriler yardımıyla katkıda bulunur.
6. YBS'nin esnekliği düşüktür.
7. YBS daha çok örgüt odaklıdır. İhtiyaç duyulan bilgi genellikle sabittir ve bilinmektedir. YBS, uzun bir analiz ve tasarım sürecini gerektirmektedir.
8. YBS, veri / kayıt işleme fonksiyonlarını destekler.
9. YBS, bütünleşik bir veri tabanı kullanır ve fonksiyonel alanların çeşitliliğini destekler.
10. YBS, operasyonel, taktik ve stratejik seviye yöneticilerin bilgiye kolay ve zamanında erişimini sağlar.
11. YBS, kısmen esnektir ve organizasyonun bilgi ihtiyaçlarındaki değişmeye adapte edilebilir.

12. YBS, sadece yetkili şahısların erişimine imkan veren sistem güvenliği sağlar.
13. YBS, günlük operasyonlarla ilgilenmez.
14. YBS, genellikle yapısal kararların desteklenmesine yöneliktir.
15. YBS, yöneticilere değişik raporlar sunar.
16. YBS, öncelikle çevresel ya da dış olaylara değil, büyük ölçüde firma içi olaylara odaklanır.

2.1.2.2. Pazarlama Bilişim Sistemleri

Pazarlama, kurumların hedeflerine ulaşmalarını temin edecek olan ve değişimi gerçekleştirmek amacı ile üretilen mal ve hizmetlerin ve düşüncelerin geliştirilip çoğaltılması, piyasalarda tutunmasının sağlanması ve dağıtılması kapsayan bir süreçtir. (Mucuk, 2010). Bu sistemle kurumlar pazarlama faaliyetleri olan reklam tanıtım, pazar araştırması, satış tahminleri, pazarlama stratejileri, satış yönetimi vb. konularda daha fazla etkinlik sağlayabilmektedirler.

Pazarlama yönetimi, pazar araştırması, üretim yönetimi, satış tahminleri, satış yönetimi vb. gibi faaliyetler pazarlama bilişim sistemleri olan reklam ve tanıtım sistemlerinin kullanılması ile daha etkin bir biçimde yönetilmeleri yapılmaktadır.

Pazarlama bilişim sistemleri (PBS), bir kuruluşun pazarlama faaliyetleri ile alakalı olan kararlarının alınmasında yardımcı olacak olan bilgilerin toplanmasını, işlenmesini, gerekli araştırmalarının yapılmasını, analizini ve depolanmasını temin eden bilişim sistemleridir (Fidan, 2009).

Tablo 5. Pazarlama Bilişim Sistemleri Örneği

| SİSTEM | TANIM | ÖRGÜTSEL SEVİYE |
|-----------------------|--|-----------------|
| Sipariş Süreci | Giriş süreç ve izlenen siparişler | Operasyonel |
| Pazar Analizi | Tüketicilerin veri kullanımı tanımı | Bilgi |
| Fiyatlandırma Analizi | Mal ve hizmetlerin fiyatlarının belirlenmesi | Yönetim |
| Satışların Tahmini | 5 yıllık satış tahminlerinin hazırlanması | Stratejik |

Kaynak: (Kıymaz, 2013).

Pazarlama Bilişim Sistemleri (PBS), karar verme yetkisine sahip olan işletme yöneticilerinin gücünü etkileyen bir sistem olduğu gibi aynı zamanda da işletmelerde

verimliliğin artmasına da katkıda bulunan sistemlerdir. Bu sistemler işletmelere ayrıca küresel pazarda rekabet etme imkanı ve avantajı da temin eder. Pazarlama bilişim sistemlerinin içeriğini müşteri veri tabanı oluşturur. Bu durum ise işletmelere müşterileri ile yakın olma, güçlü ilişkiler kurma ve kurulan ilişkileri devam ettirme olanağını sağlamaktadır (Alpugan ve diğ., 1997). Bu sayede PBS, yöneticilerin karar verme gücünü etkilediği gibi işletmelerde verimliliğin artmasına da yardımcı olur. Küresel pazarda da rekabet avantajını yakalamada yardımcı olur.

2.1.2.3. Üretim Bilişim Sistemleri

Üretim firmalarda girdilerin çıktılara dönüşümünü ifade etmektedir. İşletmelerin genellikle birinci fonksiyonu olan bu süreç organizasyonlara göre de değişiklik gösterebilmektedir. Bir imalat işletmesinin üretim süreci ile hizmet işletmesinin üretim süreci birbirinden çok farklıdır (Coşkun, 2014).

Üretim bilişim sistemi işletmede üretimi gerçekleştiren mamullerin, sunulacak olan hizmetlerin ve bunlara ait hammadde, malzeme vb. gibi girdilerin kurumun bünyesindeki fiziksel akışlarına ait bilgileri elde etmeye yönelik olarak çalışan bir bilişim sistemidir (Şahin, 2008).

Üretim planlaması ve kontrolü, stok kontrolü ve yönetimi, kalite kontrol, bilgisayar destekli tasarım üretim bilişim sistemlerine birer örnektir (Önder, 2005).

Tablo 6: Üretim Bilişim Sistemleri Örneği

| SİSTEM | TANIM | ÖRGÜTSEL SEVİYE |
|-----------------------------|---|-----------------|
| Makine Kontrol | Makine ve araçların eylemlerinin kontrolü | Operasyonel |
| Bilgisayar Destekli Tasarım | Yeni ürünlerin bilgisayarda dizayn edilmesi | Bilgi |
| Üretim Planlama | Ne zaman ne kadar ürün üretileceğinin kararlaştırılması | Yönetim |
| Konumlamayı Kolaylaştırma | Yeni ürünün nerede konumlandırılacağına kararlaştırılması | Stratejik |

Kaynak: (Kıymaz, 2013).

Üretim Bilişim Sistemleri'nin otomatik işletme sistemlerine paralel olarak, malzeme ihtiyaçlarının planlaması, stok yönetimi, ürün geliştirme ve tasarım ve kaynak

planlaması gibi alanlar ile ilgili olarak farklı yazılımlar geliştirilmiştir. İşletme yöneticileri bu yazılımlar sayesinde bilgiye ulaşmak için daha az zaman harcamış ve daha doğru bilgiye erişme şansını yakalamışlardır (Önder, 2005).

2.1.2.4. İnsan Kaynakları Bilişim Sistemleri

İnsan Kaynakları Bilişim Sistemleri, işletmelerde kurumsal başarı elde edilmesi noktasında oldukça mühim derecede rol almaktadırlar. Bu fonksiyon işletmelerde mevcut olan diğer fonksiyonlarla da doğrudan alakalı olduğu için kurumsal başarı kazanmakta önemli etkileri vardır. Bu sistem tarafından gerçekleştirilen başlıca faaliyetler; iş analizi ve tasarımı, insan kaynakları planlaması, iş gören seçimi ve eğitimi, iş güvenliği vb. faaliyetlerdir. İnsan kaynakları bilişim sistemleri işletmelerin planlanan hedeflerine erişmelerini sağlamak için yapılan işlerin süreçlerini desteklerden öbür taraftan da üretim için yapılan maliyetleri azaltmaktadır. Günümüzde İnsan kaynakları bilişim sistemlerinin önemli bir bölümü işletme maliyetlerini azaltmaya yönelmekle birlikte, kurumlardaki maksimum potansiyel iş gücü kabiliyetini sağlamaya ve var olan iş gücünü yönetmeye de yönelmişlerdir (Stair ve Reynolds, 2010: Aktaran: Kıymaz, 2013).

Tablo 7: İnsan Kaynakları Bilişim Sistemleri Örneği

| SİSTEM | TANIM | ÖRGÜTSEL SEVİYE |
|--------------------------|--|-----------------|
| Eğitim ve geliştirme | Personel eğitim, beceri ve performans değerlendirmelerinin izlenmesi | Operasyonel |
| Kariyer Yolu | Personel için kariyer yolunun dizayn edilmesi | Bilgi |
| Dengeleme analizleri | Personelin ücret, maaş ve sosyal güvenlik dağılımının ve aralığının denetlenmesi | Yönetim |
| İnsan Kaynağı Planlaması | Uzun dönemli iş gücü ihtiyacının planlanması | Stratejik |

Kaynak: (Kıymaz, 2013).

İnsan kaynakları bilişim sistemleri (İKBS) enformasyonu, insan kaynaklarının rekabet etmede ne kadar önemli bir araç olabileceğinin anlaşılması için karar veren yöneticilere yol gösteren nitelikte bulunmaktadır. İKBS ayrıca çalışanların maneviyatını, ne kadar

etkin olduğunu ve iş gücü maliyetlerini takip etmek için kullanılması mümkün olduğu gibi işletmenin gelecekteki insan kaynaklarına olan gereksinimlerini planlamak için de kullanılabilir (Anthony ve diğ., 2010: Aktaran: Kıymaz, 2013).

2.1.2.5. Finans Bilişim Sistemleri

Finans bilişim sistemi, organizasyonlardaki finans yöneticilerine kurumların ihtiyaç duyduğu kaynakların maliyeti en ekonomik olanının bulunması, bu kaynakların tahsisi, maddi kaynakların sağlanması ve bu maddi kaynakların uygun olan kurumlara yönlendirilmesinin yapılması ve bütün bunların kontrol ve denetimini yerine getiren bütünlük bir sistemdir. Ayrıca finansal veri işleme, finansal kontrol ve rapor hazırlama, anapara yapısı, mesuliyet raporları, yatırım projeleri, yapısal olmayan finansal planlama işlevi, yapısal planlama işlevi, sabit varlık yönetimi, birleşme kararları vb. gibi konular finans bilişim sistemini oluşturmaktadır (Esen, 1998).

2.1.2.6. Muhasebe Bilişim Sistemleri

Muhasebe bilişim sistemleri maddi nitelik taşıyan bütün faaliyetler ve bu faaliyetlerle alakalı olan öteki verileri toplayarak bu verileri muhasebe sistemine girer. Daha sonra bu verilerin işlenerek, gelecek yıllarda kullanılması için depolanması, verileri kullanacaklar için lazım olan raporları sağlamak ve bilginin doğru aynı zamanda güvenilir olarak üretilmesini gerçekleştirmek maksadıyla bütün süreçleri bir bütün olarak ele alan ve denetleyen sistemdir (Hoşcan ve diğ., 2003).

Tablo 8: Muhasebe Bilişim Sistemleri Örneği

| SİSTEM | TANIM | ÖRGÜTSEL SEVİYE |
|---------------------|--|-----------------|
| Alacakların Tahsili | Takipteki alacakların işletmeye ödenmesi | Operasyonel |
| Portföy Analizi | İşletme yatırımlarının portföy analizi | Bilgi |
| Bütçeleme | Kısa dönemli bütçe hazırlama | Yönetim |
| Kar Planlama | Uzun dönemli kar planlama | Stratejik |

Kaynak: (Kıymaz, 2013).

Muhasebe Bilişim Sistemi, kurum kaynaklarının oluşumunu ve bu kaynakların kullanım şekillerini, kurumun çalışmaları neticesinde bu varlıklarda ortaya çıkan artışlar ve

azalışlar ile kuruluşun maddi imkanları bakımından durumunu izah eden, gerekli bilgilerin üretimini yapan ve bunları ilgili kişi ve kuruluşlara ileten bir bilgi sistemidir (Sevilengül, 1995).

Muhasebe Bilişim Sistemi Finansal Muhasebe Bilişim Sistemi ve Maliyet Muhasebesi olarak kendi içerisinde ikiye ayrılır.

Finansal Muhasebe Bilişim Sistemi: Finansal muhasebede bilgiler herhangi bir değişime uğramadan direk olarak kaydedilirler. İşletmenin varlıklarında ve bu varlıkların sağlanmasında kullanılan kaynaklardaki değişimleri tespit etmek ve ortaya çıkan öz kaynak artış ve azalışlarının belirlenerek işletmenin çeşitli aşamalarında karın ve zararın bulunması finansal muhasebenin fonksiyonudur (Coşkun, 2014).

Finansal muhasebe bilgiyi ‘girdi-işleme-çıkıtı’ akışını izleyerek karşı tarafa ulaştırmaktadır. Girdi olarak elde ettiği verileri, belgelerle işletmenin veri tabanına yerleştirdikten sonra dönem içinde yapılan işlemler sonucu verileri kullanabilir hale getirip yine bilgisayarda oluşturulan finansal raporlar vasıtası ile bilgiler karşı tarafa ulaştırılabilir.

Maliyet Muhasebesi Bilişim Sistemi: Maliyet muhasebesi işletme içi maliyet verilerinin değerlendirilmesi, sınıflandırılması, kayıtlanması, analiz edilmesi ve bunların yöneticilere maliyet bilgileri olarak sunulması ve raporlanması faaliyetlerini içermektedir.

Bir maliyet bilişim sisteminin amacı global pazarda maliyet, kalite, işlevlilik ve zamanlamaya dayanarak rekabet üstünlüğü sağlayacak mal ve hizmet üretmek için kaynakların verimli kullanılmasına yardımcı olacak bilgileri sağlamaktır. (Akpınar, 2007, s.41). Bu bağlamda maliyet muhasebesi bilişim sisteminin uygun yönetim, planlama ve kontrol sistemi sağlayabilmesi için sağlıklı hedefleri yerine getirmesi gerekmektedir. (Erden, 2004, s.70; Akdoğan,2004,s.7)

- İşletme faaliyetlerini yerine getirirken tüketilen kaynakların maliyetlerini belirlemek,
- Yerine getirilen faaliyetlerin verimlilik ve etkinliğini belirlemek,

- İşletmenin gelecek dönemlerdeki başarısını arttıracak yeni faaliyetler belirlemek ve bu faaliyetleri değerlemek,
- Giderlerin kontrolünü ve kalite standartlarını koruyarak imlanlar dahilinde maliyetleri düşürecek yöntemler geliştirmek,
- Birden fazla seçenek arasında karar vermek zorunda olan yöneticilere maliyetle ilgili doğru, verimli ve güvenilir bilgiler vermek.

BÖLÜM 3: TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLİŞİM SİSTEMLERİ

3.1. Turizm İşletmelerinde Bilişim Sistemleri

Turizm alanında yapılan hizmetler daha önce test ve kontrol imkanı olmayan bir hizmet şeklidir. Konaklama kuruluşlarında, karar alma ile ürünün kullanımı vakit ve yer olarak birbirinden ayrılmakta ve aralarında oluşan açıklık bilgi aracılığı ile kapatılmaktadır. Bu nedenle turizm işi bir bakıma bilgi işi niteliğindedir (Werthner ve Klein, 1999: Aktaran: Çetinkaya, 2007).

Teknolojik yenilikler, turizm şirketlerine; bilgi işleme, stoklama, geri dönüşüm, bilgi yayma ve müdahalede bulunma gibi alanlarda oldukça etkili biçimde sürat etkinliği sağlamaktadır. İşletmeler sahip oldukları bilgileri stoklama maliyetlerini bilişim sistemleri ile azaltma imkanlarına sahiptirler. Bilişim sistemleri bununla birlikte, bilginin aktarılması ve bilginin geri dönüşümü ile faaliyetlerin denetiminde alıcıların bulunması seviyelerinin de atmasını sağlayabilir (Poon, 1992: Aktaran: Çetinkaya, 2007).

Bilgi teknolojileri, turizm alanlarının genelinde Sofield'a göre (1998), bilginin nakledilme biçiminde çok ciddi değişimler ve gelişmeler yapmıştır. Kullanıcıların beklentilerinde meydana gelen süratli artışlar ile bilgisayar tekniklerine egemen olan bir neslin var olması; turistlerin arzu, istek ve beklentilerini gerçekleştirebilmek için konaklama kuruluşlarının farklı alternatifler geliştirmesini zorunlu hale getirmiştir.

Birbirinden bağımsız üreticileri bir arada bulundurma vazifesini bilgi teknolojileri üzerine almıştır. Bu kuruluşların kadrolarının çoğunluğu zaten bu bilgi teknolojilerini kullanan kişilerdir. Bilgi; havayolları, tur düzenleyenler, seyahat acente şirketleri, konaklama kuruluşları, oto kiralama, yolcu gemileri ve diğer sağlayıcıların yeni idare yöntemlerini uyarlayabilmeleri bakımından bilginin önemi çok büyüktür. Bilgi teknolojileri vasıtasıyla farklı kuruluşlar arasında etkin bir işbirliği ve birliktelik imkanı olmaktadır. Ürünlerin fiyatlandırılmaları hususunda da bilgi teknolojisi faydalı olmaktadır. İşletmeler rakip kuruluşlarının ücretlendirmelerini izleyerek, kendi ürünlerinin ücretlendirme işlemlerini bu bakımdan daha çabuk gerçekleştirecek ve hemen değişiklik yapabilecektir (Dalian University, 2003: Aktaran: Çetinkaya, 2007).

Günümüzde alıcıların isteklerinin karmaşık bir durum alması ve pazarlara çıkarılan yeni mal ve ürünlerin seri bir şekilde artması bilgi teknolojilerine olan ihtiyacın ve kullanımının artmasına neden olmaktadır. Turizm alanında hızlı bir şekilde yaşanan arz talep gelişimi, bu sektörün ürünlerini pazarlamasında bilgi teknolojisini kilit öğe durumuna getirmiştir. Bu durum da kuruluşların ve destinasyonların rekabet etme biçimlerinde değişiklik yapmaktadır. Tüketici ile sağlayıcı arasında bilgi teknolojisi bir köprü görevi üstlenmiştir. Böylelikle de bu alanda var olan uygulamalarla kurumların işleyiş biçimlerinin değişimine etki etmek suretiyle yenilik taraftarı kuruluşlara ve alıcılara yakınlaşma imkanı temin etmektedir.

Turizm kuruluşlarının ve destinasyonların başarılı olması genel olarak alıcıların gereksinimlerini ne kadar çabuk algılayabildiğine ve olası alıcıları ne kadar etkileyebileceğine bağlıdır. Bunların başarılması için de bilgi teknolojileri ve bilişim sistemlerini etkili biçimde kullanmak gerekmektedir. Turizm sanayisinin bütününe bilgi teknolojileri büyük bir hızla etki etmekte ve bu alandaki hiçbir kuruluş bu etkiden uzaklaşmamaktadır (Poon, 1993: Aktaran: Çetinkaya, 2007).

Teknolojinin doğru ve etkin kullanımı, otel işletmelerine; alıcılarına erişimde, ürün ve hizmetleri bireyselleştirmede, çalışanların güçlendirilmesinde ve çalışma giderlerini denetlemede kullanıcılara önemli imkanlar yaratmaktadır (Connolly, 1999: Aktaran: Çetinkaya, 2007).

Collier (1983) ve Roach (1988); otelcilik kuruluşları bakımından sunulacak hizmetin üretilmesi ve alıcısına eriştirilmesinde ve yeniden hizmetin tanımlanmasında, yeni hizmet oluşumlarında teknolojilerin önemli roller aldığını söylemişlerdir. Roach (1998), yapmış olduğu araştırmada, konaklama sektöründe bilgi teknolojileri giderlerinde ki eğilimin artma yönünde olduğunu ispat etmiştir (Aktaran: Çetinkaya, 2007).

3.2. Turizm İşletmelerinde Bilişim Sistemlerinin Rolü ve Önemi

Turizm alanlarında yaşanan değişim ve gelişmeler öteki sektörlerle nazaran çok daha hızlı bir biçimde olmaktadır. Turizm alanlarının ve isteklerinin duyarlı olduğu çok çeşitli faktörlerin varlığı, bilgilerin uygun zamanda, doğru olarak, geçerli ve güncel bilgilerin sağlanmasını otelcilik işletmeleri için oldukça önemli duruma getirmektedir. Bu sebeple, konaklama kuruluşlarında hedeflere erişim için bilginin ne kadar önemli

olduğu bir kez daha görülmektedir. Konaklama kuruluşları, planladıkları hedefe varmak için, sürekli değişim gösteren pazarlama alanını denetleme ve pazara uyum sağlama ihtiyaı duymaktadırlar. Bu kuruluşların hizmet kalitesini artırmak ve bilgi akışını yönetmek için bilgisayar teknolojisine bağlı pazarlama bilişim sistemlerini kullanmaları lazımdır (Akgl, 2008).

Bilişim sistemleri, ürünün özellikleri ve alıcıların gereksinimlerini karşılaştırma yaparak alıcının ihtiyaını en mkemmek biçimde gerçekleştirebilecek seçeneklerin belirlenmesi için yardım sağlamaktadır. Böylelikle de ürünlerin alıcıların taleplerine göre düzenlenmesini sağlamış olur. Mesela; herhangi bir seyahat acentesi alıcının özel gereksinimlerine uygun olan dinlenme alternatiflerini bilişim teknolojileri aracılığı ile oldukça pratik ve en kısa zamanda belirleyebilirler. Alıcıların taleplerinin ve gereksinimlerinin belirlenmesinin yanı sıra bilişim teknolojileri, firma ve alıcıların karşılıklı olarak aktif bir Şekilde iletişim kurmalarına imkân tanır. Pazarlama bilişim sistemlerinin kullanıldıkları alanlar, alıcıların memnun edilmesi, satış idareleri, satış gücünün otomatik hale getirilmesi, satış tahminleri, ürünlerin idare edilmeleri, reklam ve tutunma, pazarlama araştırmaları ve pazarlama yönetimi alanlarıdır (Güleş ve etinkaya, 2002).

Konaklama kuruluşlarının en önemli amacı, pazarlama çalışmalarında misafirlerin bir kere otelde kalmaları sağlandıktan sonra misafirleri tekrar tekrar gelen devamlı misafir durumuna getirmektir. Pazarlama yöneticilerinin bunu gerçekleştirebilmeleri için müşteri ilişkileri yönetimine daha fazla itina göstermeleri lazımdır. Visiglobe'un bu mevzu hakkında konaklama kuruluşlarına sunduğu müşteri ilişkileri ile ilgili olan yönetim programı oldukça kullanışlı ve faydalı bir program özelliğine sahiptir. Visiglobe programı faaliyetlerinde birinci öncelik misafirlerin memnun edilmelerine verilmektedir. GuestWare vasıtasıyla misafir memnuniyetleri devamlı kontrol edilmekte, hizmetlerin geciktirilmeden konuklara verilmesi temin edilmekte, ürün ve hizmet kalitesi denetimleri yapılmakta, çalışanların gösterdikleri performansları takip edilmekte ve alıcıların istek, beklenti ve memnuniyet dereceleri gözlenebilmektedir (gt ve diğ., 2005).

3.3. Turizm İşletmelerinde Bilgisayar Kullanımının Gelişimi ve İnternet Kullanımı

Konaklama kuruluşlarında bilgisayar teknolojilerinin ilk olarak kullanılması 1950 senesinde Amerika’da Franchise sistemi bünyesinde faaliyette bulunan “Western International Hotels” de “teletyp equipment” rezervasyon sistemidir. “Sheraton Hotels” daha sonra 1964 yılında ilk bilgisayar sistemini kullanmıştır. Amerika’nın New York şehrinde bulunan Hilton Otel de 1963 senesinde ön büro bölümünde, (check-in, check-out, guest history) misafirlerin hesaplarının tutulması ve iletişim hizmetlerinde kullanılmıştır. 1980’li yıllarda konaklama tesislerinde bilgisayar teknolojilerinin kullanımlarında önemli artışlar meydana gelmiştir. Sanayileşmenin artması ve teknolojik sistemlerde yaşanan değişmelere paralel olarak, bilgisayarlar daha modernleşmiş, gelişmiş ve kullanımlarının kolaylaşmış olması, öncelikle uluslararası zincir otel kuruluşları başta olmak üzere, başka konaklama kuruluşlarında da bilgisayar teknoloji sistemlerinin kullanılması çekici bir hal almıştır. Ülkemizde ise konaklama kuruluşlarında bilgisayar sistemlerinin kullanımı oldukça yakın zamanda başlamıştır. 1975 yılında ilk kez İstanbul “Sheraton Oteli” bilgisayar sistemini kullanmıştır. 1986 yılında ise “İstanbul Hilton” ve “Pera Palas” otelleri bilgisayar sistemini oluşturmuşlardır. (Şener, 2001).

1970 yılının başlangıcında turizm sektöründe kurum içi bilgisayarlı rezervasyon sistemleri gelişmiştir. Bu donanımlarla araçlar ile alıcılar rezervasyonlarını kendileri gerçekleştirebilmektedirler. Bilgisayarlı rezervasyon teknolojilerini ilk kullanan havayolları şirketleridir. Daha sonraları otel zincirleri ve gezi organizatörleri de bu sistemleri kullanmaya başlamışlardır (Kurgun, 2008).

Holiday Inn grubu, “New Horex” adlı otel yönetim sisteminde: (Erol, 1992)

- Rezervasyon,
- Misafirlerin ayrıntılı bilgileri,
- Misafirlerin giriş ve çıkışları,
- Kuruluşun karma tahlili/ pazar segmentasyonu tahlili,
- Pazarlama planlamaları ile tanıtım planlamasına yarar sağlayacak ayrıntılar,

- Folio sunumu ve takdimi,
- Odaların idaresi,
- Nokta satım ofisleri ile ötekiler(kat servisleri, bakım, enerji idaresi.. vb.) faaliyetler icra edilmektedir.

Konaklama alanında da zamanımızda birçok çalışma dalında görüldüğü gibi bilgisayarlardan fazlasıyla faydalanılmaktadır. Geliştirilmiş bilgisayar teknolojileri sayesinde, seri, gerçek ve devamlı şekilde sağlanan birçok bilgi, farklı kademelerden geçerek idarenin doğru sonuçlara varmasına yardımcı olur. Kurum içi ve kurum dışı haberleşmenin ve ekip çalışmasının aktifleştirilmesi böylece gerçekleştirilmektedir. Yer ayırtma, satış, pazarlama, konaklama, gelir, ön kasa, telefon, oda servisleri, kapı kilit, enerji, gıda, finans, satış merkezleri, depo denetimi, robotlar alt sistemlerinden meydana gelen “Bilgisayarlı Konaklama Yönetim Sistemi” bunun esas belirtecidir. Bu sebeple, kurum dâhilindeki tüm hizmetler ile bilgi akışı, bilgisayarlar aracılığı ile gerçekleşmektedir. (Seymen ve diğ., 2008).

Konaklama kuruluşları internet aracılığıyla pek sayıda bilgiye çabuk ve pratik bir şekilde erişebilmektedir. Sahip oldukları web siteleri aracılığıyla kurumu ve hizmetleri reklam niteliğindeki bilgileri alıcılarına rahatlıkla ulaştırabilmektedir. İnternet aracılığı ile yer ayırtma işlemi yapabilmekte ve alıcılarının talep ile yakınmalarına kolaylıkla ulaşabilmektedir. Elektronik iletişimde bilgisayar ve internet dışında, sesli ileti, belgegeçer, telekonferans, video konferans vb. yöntemlerden faydalanabilir. Elektronik iletişim; kurumlar ile kişiler arasındaki kısıtlamaları yok etmesi, vakit ile yer kısıtlamalarını yok etmesi sebebiyle kuruluşlar tarafından faal bir haberleşme temin etmektedir. (Kozak ve Kale, 2007).

İnternet, kurum ile alıcıyı ayırıştırıcı coğrafi ve fiziksel sınırları yok etmektedir. İnternet aracılığı ile konaklama yerlerinin alıcıları ile birebir temas oluşturmaları mümkün olabilmektedir. İnternet alıcılara ikametlerinden ya da iş yerlerinden yer ayırtma olanağı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra alıcı kredi kartı aracılığıyla ödeme gerçekleştirip yer ayırtmayı bitirebilmektedir. (Birkan, 1998).

Konaklama yerlerinde internetin, birçok konuda kullanımı yapılmaktadır. Kurumların interneti kullanma seviyelerine etki eden en mühim etkenler; kuruluşun ve

organizasyonun genişliği, kurum kültürü, bilgiyi kullanma seviyesi, hizmeti, pazarı ve yaptığı faaliyetlerdir. Konaklama yerlerinde interneti daha ziyade doğrudan satış yolu ile kullanmalarının dışında, olası alıcı isteğini görmek, pazar tahlilleri yapmak, iş başvurularını takip etmek, belge aktarımı yapmak, kurum içi ve kurum dışı seri haberleşmeyi temin etmek için de ziyadesiyle kullanılmaktadır. Böylece internet kuruluşlara; sektörle bütünleşme, alıcılarda devamlı haberleşme, pazarlama, satış, reklam ve pazarlamada yaratıcılık, bilgi erişiminde esneklik, rakipleri ve gelişmeleri takip edebilme gibi faydalar temin etmektedir. Ayrıca olası alıcıların konaklama kuruluşları hakkında bilgi sahibi olmalarına ve fiyat karşılaştırmaları yapmalarına imkân vermektedir. Konaklama kuruluşları turizm piyasasının büyümesi sebebi ile internet kullanmayı seçmektedirler. Kuruluşlar ve alıcılar bakımından internet kullanımının ayrıcalıkları şunlardır: (Akgül, 2008)

- Pazarlama için ayrılan giderlerden artırım,
- Vakit artırım,
- Eşit rekabet,
- Karşılıklı etkileşim ve zengin bilgi,
- Milletlerarası erişim.

Konaklama kuruluşları bilişim sistemleri ile başkaca teknolojik sistemlerin kullanılması sayesinde haberleşme giderlerini azaltarak, eksiksiz ve gerçek bir biçimde bilgiyi elde eder. Alıcıların memnuniyetleri bilişim teknolojisi aracılığıyla temin edilmektedir. Sunulan hizmetin standardı artırılarak etkinlik artırılmakta, ürün ve hizmette çeşitliliğe gidilmektedir. Rekabet yaratacak bir fiyat seçilir böylece de rekabet etme gücü için üstünlük sağlanmış olur (Kozak ve Bahar, 2005).

Konaklama kuruluşları internet aracılığıyla web sitesi açarlar ve aşağıda belirtilen yararları sağlayabilirler (Karamustafa vd., 2002).

- Var olan ve olası müşteriler ile küresel bazda aktif bir pazarlama haberleşmesi sağlayarak bu vasıtayla sundukları ürünün aktif bir şekilde ve devamlı tanıtım imkânını temin edebilirler,

- Pazarlama ve satış çalışmalarında önemli derecede artırımlar temin edebilirler (el ilanları ve reklâmlarla gerçekleştirilecek ürün tanıtımını asgari maliyetle sağlama imkânını kazanabilirler),
- Kurum içi bilgi ihtiyaçlarını internetten elde ederek daha çabuk ve hesaplı olarak bilgiye erişebilme imkânına sahip olabilirler,
- E-posta aracılığıyla var olan ve olası müşteriler ile daha çabuk ve gideri daha az haberleşme imkânını yaratabilirler,
- Kısa süreli bir zaman yerine daha uzun zamana yayılmış bir beklenti ile alıcıya sunumunu yaptıkları ürün ve gelişimlere yönelik müşterileri, bilgilendirme, hatırlatma ve ikna etme imkânlarını sağlayabilirler,
- Ürün için pazarlama araştırması yapabilirler,
- İnternet üzerinden satış, tanıtım gelirleri gibi yeni gelir imkânlarına sahip olarak internet aracılığıyla e-ticaret yapabilme imkanı yaratabilirler.

3.4. Turizm İşletmelerinde Bilgisayar Kullanımının Önemi

Konaklama kuruluşları yapıları nedeniyle daha verimli olacak şekilde çalışmak durumundadırlar. Konaklama kuruluşlarının işgücü ağırlıklı bir yapıda olması bu sebeplerden birisidir. Bu kuruluşlar ve buna benzer tesisler ikramda bulunma, ağırlama hizmet sunma kuruluşları oldukları için insan gücüne önemli derecede ihtiyaç duymaktadırlar. Bu kuruluşların sanayileşme ve otomasyon aracılığı ile çalışan eleman tasarrufu yapma imkânları da kısıtlı olmaktadır. Konaklama kuruluşlarında insan gücünün üretim içindeki miktarını gösteren “ödemeler ve alakalı harcamalar”, maliyet hesapları içindeki en yüksek harcamayı oluşturmaktadır. İkinci derecede mühim bir girdi faktörü olan anapara yönünden bakılacak olursa, burada enteresan bir durum olarak karşımıza bu kuruluşların yatırımlarında da anapara yoğun bir sistemin varlığının olmasıdır (Met ve Erdem, 2006).

Konaklama kuruluşlarının teknolojik gelişmelerden yararlanma imkânlarına bakılacak olursa, rakip işletmeler ile rekabetin kaçınılmaz olması nedeniyle teknolojik gelişmelerden yararlanmak gerektiği inancına sahip oldukları görülebilmektedir. Bilişim teknolojisinin konaklama kuruluşlarına sunduğu fırsat ve olanaklara müşteri tanıma

sistemlerini ve interaktif televizyon örnek gösterilebilir. Bilişim teknolojilerinin geldiği nokta ile veri tabanları, modelleme programları sayesinde kurum çalışanları da işletmeye ait kararların verilmesinde karar destekleme programlarını kullanarak karar vermede söz hakkına sahip olmuşlardır. Böyle bir durumda hiyerarşik karar merkezlerinin yarattığı giderlerde düşüş olmakta ve gelişmelere adaptasyon olma hızında ise artış olmaktadır. Birlikte kullanılan ortak veri tabanları aracılığıyla bilginin bulunabileceği tek bir yer vardır kaidesi ortadan kalkmış ve böylelikle aynı zamanda pek çok insanın aynı bilgilerden faydalanmaları temin edilmiştir (Aksu, 2000).

Konaklama kuruluşlarında kalan misafirlerin bütün bunlara ilaveten, yararlanabilecekleri bilgisayar sistemleri şunlardır; (Şener, 2007)

- Misafirler için otomatik uyandırma sistemi,
- Misafirlerin bireysel olarak gerçekleştirebildikleri giriş, çıkış sistemi,
- Kalınan odada eğlenme sistemi,
- Oda içinde yiyecek, içecek servisi sistemi,
- Misafirlere ait bilgi sistemi.

Turistler güvenilir olan ve gerçek bilgiye bilişim teknolojilerini kullanarak ulaşma imkânına sahiptirler. Bilişim sistemleri müşteri memnuniyetini ve sunulan hizmetin kalitesinin artmasını sağlamaktadır. Böylelikle müşteriler bürokratik engeller ze zaman kaybı yaşamadan daha fazla bilgi edinmekte ve daha fazla seçenekten faydalanma imkânına sahip olmaktadır. Ayrıca müşteri taleplerine göre ürünlerin uyarlanması yapılabilmektedir. Konaklama kuruluşlarında oda içinde kurulan bilgi kanalları sistemi ile farklı hizmetler verilebilmektedir. Kuruluşun sahip olduğu kurum bölümleri ile kurum fonksiyonları arasında hizmetin en iyi şekilde sunulabilmesi için bütünleştirme imkânı yaratılabilmektedir (Kurgun, 2008).

Konaklama kuruluşlarının idaresinde bilgisayar kullanmanın otel idarecisine sunduğu üstünlük ve avantajlar ile bilgisayar kullanım sebepleri şunlardır: (Demirkol ve diğ., 2001)

- Konaklama kuruluşunun idarecisine objektif ve güvenilir alternatifler sunarak, doğru kararlar almasına yardımcı olmak,
- Kurum çalışanlarından olabildiğince tasarruf temin etmek ve bu alandaki işgücü harcamalarını azaltmak,
- Kuruluşun sahip olduğu kaynakların kullanımını en iyi şekilde gerçekleştirerek, fazla olan fon kaynaklarını daha yüksek verim elde edeceği yerlerde kullanarak kuruluşun anapara seviyesini azaltmak,
- Konaklama kuruluşunun yapısında bulunan bilgi alışverişini, işbirliğini ve koordinasyon artışını sağlayarak, işletme çalışanları arasında daha modern olan idare anlayışının benimsenmesini sağlamak,
- Misafirlere sunulan hizmetlerin daha kaliteli, daha çabuk ve aksatılmadan zamanında gerçekleşmesini temin etmek,
- Kuruluşun çalışmalarının yarattığı sonuçları ve bu sonuçlara bağlı olarak meydana gelen değişimleri, kuruluşun hazırlayacağı stratejik planlama çalışmalarına katkı sağlayacak şekilde değerlendirmesini yapmak,
- Kuruluştaki bürokrasi gerektiren ve insan gücü ile tutulan belgelerin adedini asgari seviyeye çekerek, kurumda olabilecek zaman kaybını önlemek,
- Sunumu yapılan mal ve hizmetler ile üretimde standart sağlamak,
- Müşterilerin bilgisayar sistemleri aracılığı ile gereksiz formalitelerden kurtarılmasını sağlayarak memnuniyetlerini artırmak.

3.5. Turizm İşletmelerinde Kullanılan Sistemler

3.5.1. Opera

Opera sistemi Türkiye de ve dünya da konaklama sektöründe en yaygın kullanılan sistemdir. Otelcilik sektöründe özellikle bir çok zincir otelde kullanılmakta olup bir otel işletmesinin ihtiyaç duyabileceği Rezervasyon, Satış, Housekeeping, Ön büro, Finans gibi bir çok departmanı birbirine entegre eden bir sistemdir. Bu anlamda baktığımızda bu özellikleri içerisinde barındıran bir ERP sistemidir.

Opera sistemine giriş yaparken mutlaka bir internet explorer ve internet bağlantısı bulunması gerekmektedir. Sisteme şifre ve kullanıcı adı girişi yapıldıktan sonra sistem girişi sağlanabilmektedir. Bu bölümde sistemi detaylı olarak inceleyip özellikle departman olarak kullanımlarına ve sistematik olarak açıklamalara yer verilecektir.

3.5.1.1. Programa Giriş

Program, her bir kullanıcı için tanımlanmış olan kullanıcı adı ve şifre ile kullanılabilir. Bununla birlikte yapılan her işlemin kime ait olduğunun ve de takibinin sağlanmasıdır. Bu şekilde işlemlerin takibi ve denetimi sağlanmaktadır.

Giriş sağlandıktan sonra PMS, End of Day, Utilities, Configuration, Sales & Marketing vb. opera uygulamaları kullanılabilir. Bazı komutlar kişilere ve departmanlara sağlanan yetkilere göre kısıtlanabilir. Örnek verecek olursak Satış ve Pazarlama departmanının finans ve kredi kartı bilgilerine erişimi vb.

En çok otelde kullanılan PMS ve Sales & Marketing modüllerini inceleyeceğiz. Buralarda ki segmentlere baktığımızda ise departman olarak işlevleri hakkında yorumlara yer vereceğiz. Departmanlara sağladığı faydaları her bölüm için ayrı ayrı ele alacağız.

3.5.1.2. PMS (Property Management System)

PMS sistemi daha ağırlıklı olarak rezervasyon, ön büro, finans ve housekeeping departmanlarının kullandığı bir modüldür. Bu modül ile birlikte hem departmanlar arasında bilgilendirme rahat bir şekilde yapılabilmektedir hem de satış kanalını destekleyen bir içeriği vardır.

Reservations: Bu menü içinde yer alan opsiyonlar kullanılarak yeni bir rezervasyon girişi sağlanmaktadır. Rezervasyon girişi yapılmadan önce sisteme firma, acente ya münferit konaklama yapacak kişilerin bilgilerinin girişi sağlanmalıdır. Bu açıdan ilk önce profil açılması ve veri girişinin yapılması sağlanmalıdır. Öncelikli amaç, otelimizde konaklayan misafirlerin ya da kişiler adına rezervasyon yapan şirket ya da seyahat acentelerinin kimlik bilgileri, adresleri, telefon bilgileri, özel fiyatları konaklama alışkanlıkları vb. bilgilerin otelin veri tabanına aktarılmasıdır. Bu bilgiler kaydedildikten sonra veri tekrarının önüne geçilmiş olup bir sonra ki rezervasyon için

kolaylık sağlar bunun yanı sıra güvenlik amacıyla hem de istatistiksel veriler için raporlarda kullanılabilir.

Opera-PMS ve Sales & Catering modülleri ile aşağıda ki profiller oluşturulabilir.

-Company, Travel Agent, Sources: Bu profil grubu ise otelde etkinlik düzenleyen şirketleri acenteleri ve de düğün ya da etkinlik için gelen ve sonrasında konaklama gerçekleştiren kişileri ifade eder. Böylece şirket ya da acente aracılığı ile gelen misafirlerin özel koşul ve hizmetlerden yararlanmaları sağlanır.

-Groups: Grup profilleri ise kongre, toplantı, tatil ya da düğün organizasyonu vb. sebeplerden dolayı 10 oda ve üzerinde ki konaklamaları kayıt altına almak için oluşturulur. Grup profili sadece tek sefer için kullanılır.

-Contact: Firma ya da acente ile otel arasında ki bağlantıyı sağlayan kişilerin kaydını ifade eder. Özellikle satış ve muhasebe için çok önem arz etmektedir. Konaklamaları bire birde gönderen kişiler bu kişiler olup onların özelliklerinin sistemde yer alması misafir ilişkileri yönetimi için de önemlidir. Firmadan ödeme alınması ve istenmesi ile ilgili konularda kontaklardan destek istenilebilmektedir.

Rezervasyon girmek için öncelikle profilin olması gerekmektedir. Profil yok ise profil oluşturulur. Bu sayede girilecek rezervasyon ilgili kişi, acente ya da şirketin içerisine işlenmiş olur. Hangi bölümden ne kadar geceleme yapıldığı geçmiş konaklamaları, elde edilen gelirselle rakamlar, istatistiksel veriler, uygulanacak fiyat stratejilerinin oluşturulmasına kadar bir çok konuda veri elde etmede işimize yaramaktadır. Bu sayede yöneticiler bu verileri kısa orta ve uzun vadeli kararlar alırken kullanabilmektedir.

Rezervasyonlar telefonla, e-mail ile faks ile ya da GDS üzerinden sisteme direk düşmektedir. Opera sistemi özellikle GDS ile interface adını verdiğimiz yol ile konaklamaları direk alabilmektedir. Özellikle global otel zincirleri yaptıkları özel anlaşmalarla bu sistemi kullanabilmektedirler. Opera ile gelen rezervasyonların tarihlerinin değiştirilmesi, tarihlerin yoğun olması durumunda waitlist olarak misafirin talebinin bekletilmesi ve açılma olması durumunda rezervasyonun otomatik gerçekleştirilmesi konfirmasyon yazısının otomatik olarak gönderilmesi gelen misafirlerin isimlerinin ve geldikleri kaynağın belirlenmesi ve de çıkan misafirlerin çıkış bilgilerine erişim kolaylıkla sağlanabilmektedir. Yine rezervasyonun içine girilen

notlar ile gelen misafirin odasına gönderilecek ikamlar ya da özel notlar sayesinde misafir memnuniyeti daha da üst seviyelere çıkarılmış ayrıca departmanlar arasında ki bilgi akışı anlık hale gelmiştir. Rekabetin fazla olduğu bu sektörde hız oldukça büyük bir önem kazanmıştır. Anlık rezervasyon akışı ile hem elde edilen gelirlerde artış sağlanmış hem de rekabet üstünlüğü elde edilmesinde avantaj sağlamıştır. Kişilerin özel istekleri varsa rezervasyon notu olarak girilebilmekte bu da misafir memnuniyetini arttırmakta ve dolayısıyla gelir artırıcı bir rol oynamaktadır. Yine ödeme şekli ile bilgiler anlık olarak girilebilmekte ve bu sayede ön büroya anında bilgi sağlanmaktadır.

Front Office: Opera sisteminde PMS'in altında yer alan ve bu kısmı kullanan birimlerden bir tanesi de ön büro departmanıdır. Bu menüde bugün gelecek misafirler ve kalan konuklarla beraber çıkış yapacak misafirlerin işlemleri gerçekleştirilmektedir. In house guests butonu ile odada konaklayan misafirlere ulaşmak ve bu rezervasyonla ilgili işlemler için kullanılan bir butondur. Özellikle rezervasyon tarihini uzatma ya da değişikliklerle ilgili işlemler gerçekleştirilir. Giriş esnasında misafirlere ekstra harcamaları için alınan depozit ücreti yine sisteme kaydedilebilmektedir. Odalar kirli, temiz ya da bakımda statülerini yine ön büro panelinden ayarlanabilmektedir

Herhangi bir grup konaklaması gerçekleşeceği zaman odaların blokaj işlemleri Room Assignment butonundan gerçekleştirilebilir. Konaklama esnasında her misafir için bir hesap açılır ve tüm harcamaları bu PM içerisinde toplanır. Bunların takibi yine Opera ile oldukça basit bir halde kontrol edilebilmektedir. Opera sayesinde gelecek misafirlerin transfer bilgileri de görüntülenebilmekte ve organize edilebilmektedir. Ön büronun diğer departmanlar ile hızlı bir şekilde entegrasyonunu yine Opera sistemi ile sağlayabilmek bu konuda oldukça basit bir hale gelmiştir. Önceden bir rezervasyonun girişi bunun ön büroya iletilmesi bilgilerin teyidi, odanın temiz olup olmadığı bilgisi, misafir hakkında geçmiş konaklama bilgilerine ulaşma, misafir hakkında güvenlik teyidinin gerçekleştirilmesi misafirin kredi kartı bilgilerinin muhafaza edilmesi ya da şahsi bilgilerinin güvenilir şekilde muhafaza edilmesi bu şekilde oldukça kolay bir hal almıştır.

Housekeeping: Bu modülde ise tüm odaların hizmetle ilgili tüm aktivitelerinin günlük olarak yönetildiği ve izlendiği modüldür. Odaların temizliği, günlük havlu, çarşaf değişimleri gibi görevler, görevlendirilen personel buradan takip edilir. Queue Rooms

butonu ile oda blokajları yapmak için ve de ön büro ile koordineli çalışabilmek ve misafirin daha hızlı odasına yerleşimini sağlayabilmek için kullanılır.

Room Conditions ile odanın genel durumu görüntülenir ve misafirin temiz odaya yerleştirilmesi daha da kolaylaştırılabilir. Yine Opera sistemi sayesinde ön büro ile oda uyumsuzlukları da kısa sürede çözümlenebilir. Turndown Management ile odadan tek bir düğmeye basarak misafir, odanın tamamen temizlenmesini isteyebilir ve bu sayede odası vakit kaybetmeksizin temizlenebilir.

Cashiering: Bu modülde ise misafirin tüm kasa işlemleri detaylı olarak takibi yapıldığı ekrandır. Konuğun faturasına post edilen harcamaların görüntülenmesi, yeni harcamaların kaydedilmesi, düzeltme işlemlerinin yapılması, faturaların düzenlenmesi, posting transferleri, check out işlemleri yine buradan takip edilebilir ayrıca bu sistemle beraber fatura bilgileri buradan düzenlenip anında fatura kesimi sağlanabilmektedir. Yine firma tarafından ya da acente tarafından istenmesi dahilinde pro-forma folio da düzenlenebilmektedir.

3.5.1.3. Sales & Catering Modülü

Bu modül ise satış pazarlamanın kullandığı modül olup profil oluşturma grup ve toplantı girişleri yine bu modül üzerinden gerçekleştirilmektedir. Bununla beraber müşteri ilişkileri yönetimi için oldukça önemli bir bölümdür. Burada gerek kontak kişinin doğum tarihi sevdiği şeylerin sevmediği şeylerin listesi not olarak alınabilir.

Bu bölümde yer alan Changes ile hangi kullanıcının bu firma üstünde yaptığı değişiklikleri Future ile gelecekte ki rezervasyonlarını History ile geçmişte yapılan rezervasyonlarını, Neg Rate ile anlaşmalı fiyatların sisteme girişini Notes ile profil için özel notların girişini takip etmek mümkündür. Yine bu modül ile önceli yıllarda bu firmaların kontakları ile neler görüşüldüğünü, daha önce ki taleplerini firmanın beklentilerini öğrenebilirler.

Bu sayede firmaya gitmeye yeni başlayan bir satış yetkilisi için geçmiş bilgileri takip etmek daha kolay bir hale gelmiştir. Firmanın fiyatları ile ilgili kararlar alınırken geçmiş dönemde ki konaklamaları ve önce ki görüşmeler göz önünde bulundurularak yeni stratejiler geliştirilmesi de sağlanabilir.

Sistemde yer alan Industry Code ile hangi sektörlerden kaç geceleme geldiği saptanabilir, bununla birlikte Rooms Potencial kısmı ile de firmanın potansiyel bilgileri buraya kaydedilebilir.

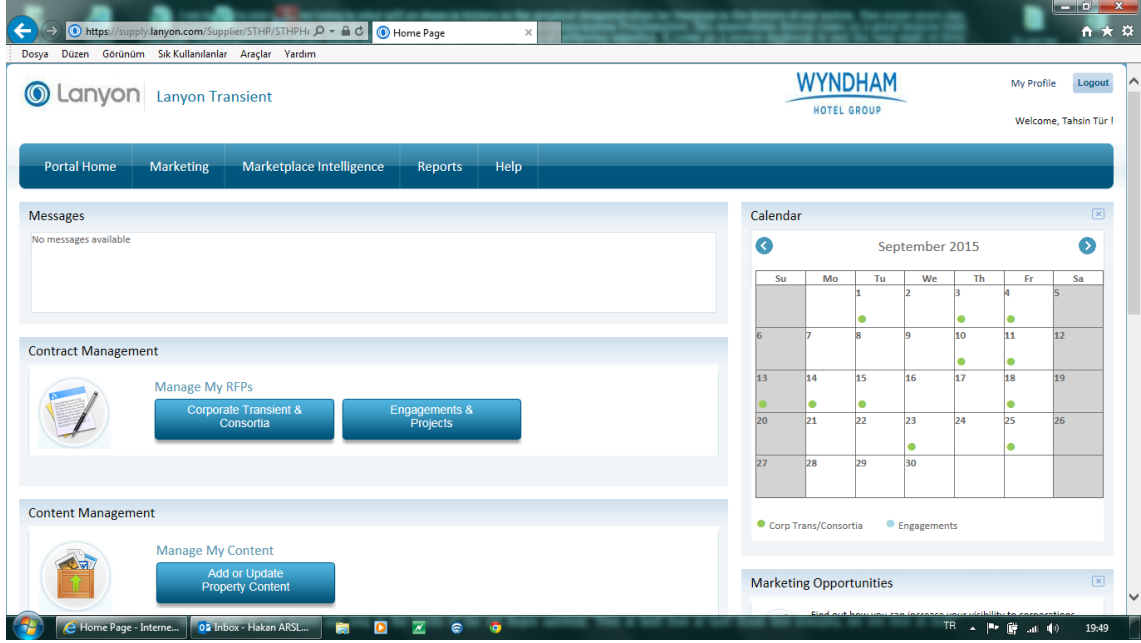
Bu sayede firmanın tüm verileri yukarıda yer aldığı gibi istatistiksel olarak da görüntülenebilir bu sayede yöneticilerin karar almalarında bu veriler oldukça önem arz etmektedirler. Bununla birlikte gerek gruplar olsun gerekse toplantı salonları olsun bu sistemle müsaitlik bilgilerine çok hızlı bir şekilde ulaşımı mümkündür. Manuel olarak kullanılan sistemlerde hem hata payı çok fazla olmakta hem de kullanışlı olmamaktadır. Oteller için karlılıkları maksimize etmek için Opera sistemi oldukça önemlidir. Hem firmanın analiz edilmesinde hem de odaların doluluk boşluk oranlarının bilinmesi, toplantı salonlarının müsaitlik durumları ve kapasitesi bununla beraber geçmiş dönemlere yönelik satış verilerinin toplanması, satış yöneticilerinin alacağı kararlar için oldukça önemli bir hale gelmiştir.

3.5.2. Lanyon RFP (Request For Proposal)

Lanyon programı otellerde en fazla kullanılan sistemlerden bir tanesidir. Özellikle global firmaların konaklama ve rezervasyon kullanımı olması durumunda kendi intranet sistemi üzerinden rezervasyon yapmaya yarayan bir sistem olmakla beraber firmalar ile otelleri bir araya getiren bir sistemdir. Temelde ki felsefesi firmalara tüm dünyada çalıştıkları lokasyonlarda ki otellerden ya da çalışabilecekleri otellerin belirlenmesinde ve de fiyatların alınmasında yardımcı olmaktır.

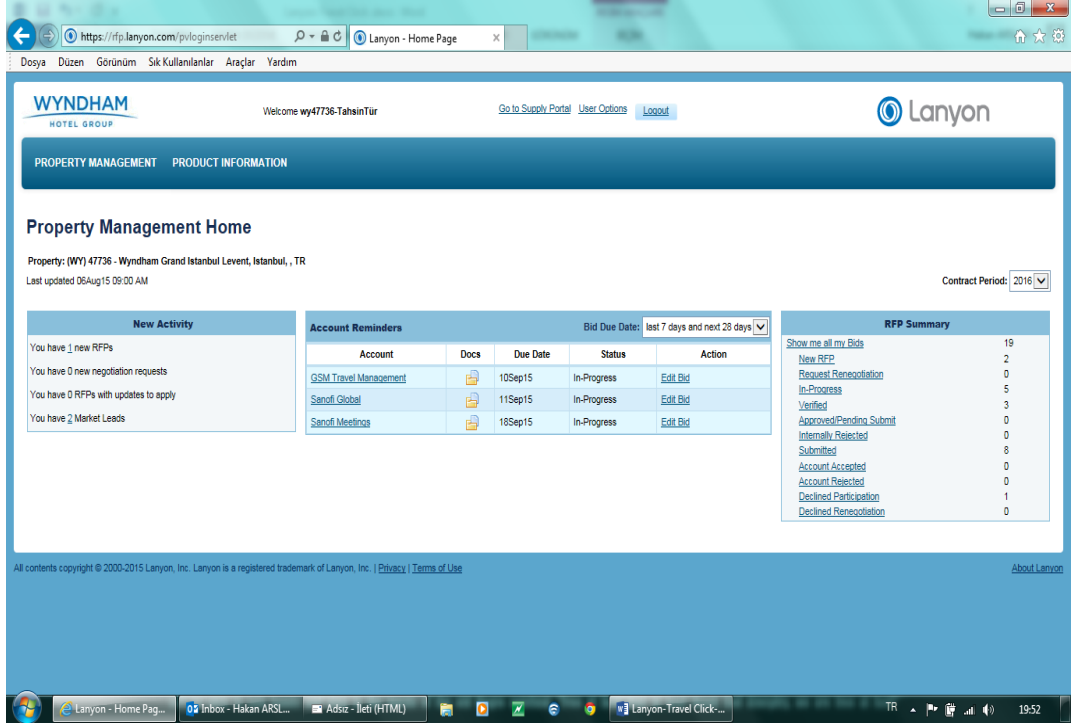
Her otelin global firmalar için kendilerine ait global satış müdürleri bulunmaktadır. Bu global satış müdürleri firmaları ziyaret ederek otellerin tanıtımını yaparlar. Global Satış Müdürleri her otelden firmalarla çalışmak için business case adını verdiğimiz otelin bilgilerini ve avantajlarını anlatan bir tanıtım yazısı göndermeleri isterler. Gelen bu dosyalarla beraber global satış müdürleri firmaları ikna etmeye çalışırlar. Firmalar eğer o otel ile çalışmak isterlerse Lanyon RFP sistemini kullanarak o otellerden yıllık fiyatlarını talep ederler. Firma bu talebinde otellerden yıllık uygulayacağı fiyatları son oda garantisi, otelin genel şartlarını sahip olduğu özellikleri bir form göndererek öğrenir. Otel bunu sistemden online bir şekilde doldurur ve firmaya göndermiş olur. Firmanın kabul etmesi durumunda firmanın yurtdışından gelen tüm rezervasyonları bu kanal ile otelin rezervasyon sistemine otomatik olarak düşer. Bu şekilde oteller elde

ettiklerini maksimize edebilmektedir. Bu bilişim sistemi ise Pazarlama Bilişim sistemine örnek gösterilebilir. Lanyon RFP sistemi tüm zincir otellerin kullandığı bir sistem olup aşağıda ise detaylı bir şekilde sistem ile ilgili bilgilere yer verilecektir.



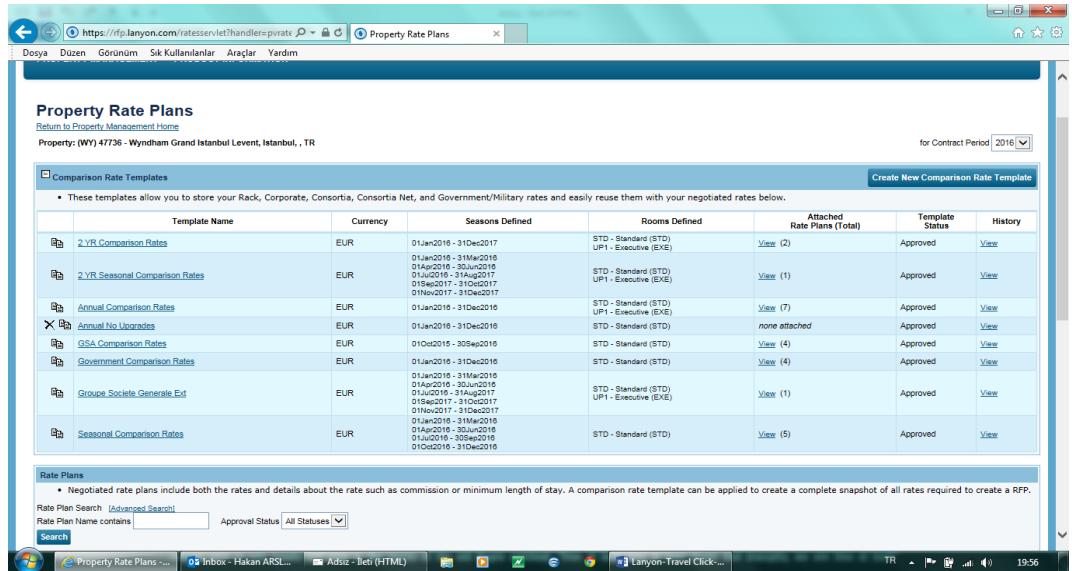
Resim 1: Lanyon Ana Sayfası

Otellerde verilen kullanıcı adı ve şifre ile sisteme giriş sağlanabilmektedir. Contract Management kısmından gelen taleplere ve kontratlara ulaşılabilir.



Resim 2: Lanyon Otel RFP Yönetim Sayfası

Yukarıda görüldüğü üzere sisteme girildiğinde eğer firmadan talep gelmiş ise ekranda görülmektedir. Sağ tarafta ise gelen yeni RFP formları tüm doldurulan formlar, 2015 formları, 2016 formları, kabul süreci devam eden firmalar, reddedilen firmaların bilgilerine ulaşılabilmektedir.



Resim 3: Lanyon Otel Fiyat Planlanması

Firmaların istemiş olduğu son oda garantisi, sezonluk fiyat en yüksek fiyatlar en düşük verebilecek rakamlar öncesinde sisteme girilir. Talebe göre uygun fiyat yapısı seçilerek firma ile paylaşılır. Firmaların istemiş olduğu son oda garantisi, sezonluk fiyat en yüksek fiyatlar en düşük verebilecek rakamlar öncesinde sisteme girilir. Talebe göre uygun fiyat yapısı seçilerek firma ile paylaşılır.

The screenshot displays the 'General Profile' page for property (WY) 47736 - Wyndham Grand Istanbul Levent, Istanbul, TR. The page is titled 'General Profile' and shows the status as 'Approved'. The 'Basic Information' section includes the following fields:

| | | | |
|------------------------|-------|------------------------------------|-------|
| Property | 47736 | Wyndham Grand Istanbul Levent | (50) |
| Property Short Name | | | (30) |
| Property Long Name | | Wyndham Grand Istanbul Levent | (200) |
| Division | | | (35) |
| Address 1 | | Esentepe Mahallesi, | (45) |
| Address 2 | | Büyükdere Street No: 177-183 SISLI | (45) |
| City | | Istanbul | (50) |
| County | | Turkey | (50) |
| State/Province | | | (50) |
| Postal Code | | 34394 | |
| Country | | TR | (50) |
| Geographic Region | | Eastern Europe | |
| Govt Per Diem Location | | ISTANBUL | |

Resim 4: Lanyon Otel Profil Sayfası

Bu sisteme girdikten sonra otel kendi adres telefon kontak kişi bilgileri vb. bilgileri sisteme tanımlar. Bu şekilde her form doldurulduğunda bu bilgiler firma ile direk paylaşılır. Firma buna istinaden firmanın genel yapısı hakkında bilgi sahibi olabilir.

| Rate Plan: Seasonal Non Commissionable LRA and NLRA | | | |
|---|--------------------------|------------------------------|--------------|
| Room | Rate to offer client LRA | Rate to offer client non-LRA | Gov/Military |
| | Sgl | Sgl | Sgl |
| Season 1: 01Jan2016 - 31Mar2016 | | | |
| RT 1 | 140 | 135 | 140 |
| Season 2: 01Apr2016 - 30Jun2016 | | | |
| RT 1 | 140 | 135 | 160 |
| Season 3: 01Jul2016 - 30Sep2016 | | | |
| RT 1 | 140 | 135 | 160 |
| Season 4: 01Oct2016 - 31Dec2016 | | | |
| RT 1 | 140 | 135 | 160 |

| | | | |
|----------------|-----|-------------------------|------------------|
| Currency | EUR | Rate Type | Fixed Negotiated |
| Tax Included | No | Service Charge Included | No |
| Commissionable | No | Commission Percentage | 0.0 |

| Bid Fields - red are mandatory, green are fee based | | Summary |
|---|--|---------|
| 230 | Describe transportation to/from airport | |
| 231 | Transportation to/from local offices included in negotiated rate? | N |
| 236 | Property/Chain representative submits that information here is correct and binding for the length of the agreement | Y |
| 244 | Please state the cost for a cooked breakfast/ breakfast buffet (must be same currency as room rate) | 25 |
| 245 | Please state the cost for a continental breakfast (must be same currency as room rate) | 25 |
| 246 | Please confirm WiFi costs for 24hr use in guest rooms (must be same currency as room rate) | 15 |
| 247 | Please confirm your hotel / company has an environmental policy (Yes/No) | Y |
| 248 | Please confirm you are able to provide a copy of this policy if required? (Yes/No) | Y |
| 249 | Does your hotel have disabled access to public areas and disabled access rooms? (Yes/No) | Y |
| 275 | Can in room safe hold a 17 inch or 43.2 cm laptop computer? (Y or N). (If not applicable, enter N) | Y |

Resim 5: Lanyon Fiyatlandırma

Firma tarafından gönderilen formlar doldurulduğunda yukarıda ki şekilde karşı tarafa hem verilen hizmetler hem de fiyatlar paylaşılır. Lanyon RFP sistemi ile firmaların yurtdışında ki konaklamaları ve potansiyelleri istatistiksel olarak belirlenebilmekte, bu sayede otellerden en uygun fiyatı alabilmekle beraber oteller ise gelirlerini maksimize edebilme şansına sahip olabilirler.

3.5.3. Travel Click

Bu sistem uluslararası birçok firmanın kullanmış olduğu bir sistem olup sunduğu veriler ve raporlar ile 2. Bölüm’de anlatmış olduğumuz karar destek sistemlerine örnektir. Bu sistem ile diğer global rezervasyon kanallarından ne oranda rezervasyon bilgisi alındığı bunun toplam elde edilen doluluğa oranı, çalışılan global acentelere ve bunların geceleme sayılarına ulaşılabilir. Otelde özellikle münferit konaklamalarda GDS üzerinden gelen rezervasyonların hangi kanaldan geldiğini gösteren önemli bir sistemdir. Bununla beraber online kanallarda yer alan sitelerin fiyatları bu sistem üzerinden kontrol edilebilmektedir. Global olan zincirler bu sistemi kullandıklarından dolayı bu raporlar ile gerçek verilere ulaşılabilir. Bu sayede oteller çalışmadıkları acenteleri belirleyip onlar ile temas kurarak çalışmalarını arttırabilirler.



Resim 6: Travel Click Ana Sayfa

Hotellence360 - Internet Explorer

http://ht360.travelclick.com/analytics/saw.dll?Dashboard&scid=5q-AqDqTuoy

Wyndham Grand Istanbul Levent
Booking data updated as of Oct 23, 2015

Top 150 By Comp Set Revenue for All Rate Types (YTD through 23 Oct 2015)
*A maximum of 150 Agencies will be retrieved.

| Agency | Penetration | | | | Subsector | | | | Comp Set | | | | Travel Agency Contact Information | | | | | | |
|---|-----------------------|---------|-------------|----------|-----------|-------------|----------|------|----------|----------|-------------|----------|-----------------------------------|------------|----------|------------|-------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| | Surplus (Opportunity) | Revenue | Room Nights | Variance | Revenue | Room Nights | Variance | ADR | Revenue | Variance | Room Nights | Variance | ADR | GDS Source | IATA | PCC | Address | Address 2 | City |
| 1 American Express Int Inc (MUCAQ1FJ) | (€27,455) | 2 | 2 | €917 | €917 | 4 | 4 | €154 | €119,149 | €32,131 | 891 | 236 | €138 | Amadeus | 2204780 | MUCAQ1FJ | Willy Brandt Alee 4 | | Muenchen |
| 2 FAHAD EXPRESS TRAVEL AND TOUR (82IG) | (€24,711) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €105,385 | €105,385 | 802 | 802 | €131 | Sabre | 0 | 82IG | Muscat | | Muscat |
| 3 BCD Travel Formerly The Travel (3LIA) | (€16,257) | 6 | 6 | €1,020 | €1,020 | 6 | 6 | €170 | €72,693 | (€2,002) | 459 | (11) | €158 | Sabre | 91273593 | 3LIA | Bloomberg L P | CITY GATE HOUSE | London |
| 4 American Express Voyages D Affaires (NCEHX2123) | (€10,932) | 2 | 2 | €225 | €225 | 1 | 1 | €225 | €47,359 | €27,913 | 309 | 215 | €144 | Amadeus | 20247194 | NCEHX2123 | 40 Av De Roumenie | | Bruxelles |
| 5 American Express Int Inc (ZRHAX2102) | (€10,170) | 4 | 4 | €441 | €441 | 3 | 3 | €147 | €44,814 | €41,649 | 295 | 247 | €180 | Amadeus | 81203080 | ZRHAX2102 | Anemonenstrasse 42 | Corporate Service Center | Zurich |
| 6 CWT Mastercard Rochester (RD3A) | (€9,352) | 4 | 4 | €378 | €378 | 2 | 2 | €189 | €39,899 | €26,851 | 225 | 170 | €164 | Sabre | 33535180 | RD3A | 15 Fishers Road | SUITE 200 MASTERCARD | Pittsford |
| 7 KT Coe Doz (M87) | (€7,898) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €33,685 | (€1,873) | 209 | (52) | €161 | Sabre | 86201183 | M87 | Trade Centre Road Karame | | Dubai |
| 8 Egenis Europe Prof (JTS2026305) | (€2,555) | 71 | 71 | €5,409 | €5,409 | 38 | 38 | €159 | €31,951 | (€1,221) | 212 | 7 | €151 | WorldSpan | 20283051 | JTS2026305 | Tour Franklin 101 Terrasse Boeldieu | | Paris |
| 9 AMEXGBT (347B1G) | (€1,035) | 87 | 87 | €7,344 | €7,344 | 72 | 72 | €102 | €28,805 | €8,319 | 278 | 99 | €104 | Galileo | 57209908 | 347B1G | 195 Amstelgijk | | Amsterdam |
| 10 HRG Nordic (STOBA2269) | (€8,374) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €27,185 | €20,709 | 173 | 133 | €157 | Amadeus | 80237954 | STOBA2269 | S T Enkagatan 117 | Box 139 | Stockholm |
| 11 CARLSON WAGONLIT TRAVEL (85FA) | (€5,830) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €25,077 | €20,907 | 145 | 100 | €173 | Sabre | 05699553 | 85FA | 21300 Victory Blvd | SUITE 500 | Los Angeles |
| 12 AMEXGBT (3FX31G) | (€4,994) | 18 | 18 | €1,122 | €1,122 | 11 | 11 | €102 | €24,960 | €11,127 | 249 | 131 | €100 | Galileo | 14303376 | 3FX31G | Cyber City 3rd Flr Tower C Dlf Ph 2 | | Gurgaon |
| 13 Live! Amer (DC91G) | (€5,345) | 10 | 10 | €593 | €593 | 3 | 3 | €188 | €24,632 | €3,777 | 166 | 25 | €148 | Galileo | 38230948 | DC91G | Bastioni Porta Volta 10 | | Milano |
| 14 HRG North America (X2LF) | (€5,729) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €24,435 | €24,435 | 161 | 161 | €135 | Sabre | 34938901 | X2LF | 4th Fl | 3428 TORINGDON WAY | Charlotte |
| 15 BCD Travel Formerly The Travel (H8Q7) | (€5,005) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €23,903 | €9,837 | 162 | 76 | €148 | Sabre | 91275365 | H8Q7 | 3 Queen Caroline Street | C O THE WALT DISNEY COMPANY LT | London |
| 16 Carlson Wagonlit Travel (7A181G) | (€5,506) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €23,875 | €22,345 | 175 | 166 | €136 | Galileo | 14314451 | 7A181G | 1st Floor Centrum Plaza | Golf Course Road, Sector 53 | Gurgaon |
| 17 Carlson Wagonlit Travel Oracle (V45C) | (€5,038) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €21,487 | €999 | 136 | 2 | €158 | Sabre | 90204785 | V45C | 3 Isis Street | ORACLE EXPLANT TMC | Cairo |
| 18 BTI Microsoft (8R3Q1G) | (€4,906) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €20,925 | (€7,838) | 136 | (45) | €154 | Galileo | 86200980 | 8R3Q1G | Microsoft Bldg9 Onhrs 011 201 301 | | Dubai |
| 19 American Express World Bank (DCAAX2100) | €30,318 | 204 | 233 | €45,919 | €41,370 | 338 | 307 | €137 | €20,814 | (€5,412) | 141 | (34) | €148 | Results | 09531421 | DCAAX2100 | 1818 H Street Nw Mc C2 Rm 270 | | Washington |
| 20 CWT France (MLHWL2105) | (€4,345) | 12 | 12 | €590 | €590 | 2 | 2 | €295 | €20,457 | (€2,007) | 129 | (34) | €159 | Amadeus | 20254010 | MLHWL2105 | 2 Rue Sophie Germain | E Center Belfort | Belfort Cedex |
| 21 CWT (L52F) | (€4,500) | 0 | 0 | €0 | €0 | 0 | 0 | | €19,449 | €18,754 | 183 | 178 | €106 | Sabre | 63200303 | L52F | 181 Ajeje Jercolimskie | | Warszawa |

Resim 7: Travel Click Raporlar

Yukarıda yer alan şekillerde de görüleceği üzere rakip otellerin en fazla çalıştıkları acenteler bunların kendi otelinde yaptığı konaklamalar ile birlikte karşılaştırmalı olarak verilmiştir. Üstte yer alan şekilde de otelin yurtdışından aldığı rezervasyonları hangi

GDS sistemi üzerinden aldığına dair bilgiler vardır. GDS sistemi oteller için büyük bir önem arz etmektedir.

Global dağıtım kanalları; insanların ulaşım ve konaklama konusunda her türlü bilet, hizmet satın alma ya da kiralama ihtiyaçlarını daha hızlı ve ucuz olarak karşılamaları için oluşturulan dinamik data bankalarıdır.

Bu data bankaları çok yönlü bir ağ oluşturarak hizmet sağlayıcının tüketiciye fiyat ve envanterini (kontenjan) sunması için özel giriş modülleri oluşturur. Böylece bir otel, havayolu, rent a car ya da diğer ulaşım firmaları tüm fiyat ve müsaitliklerini GDS kanallarına kullandıkları CRS (Central Reservation Systems) ile aktarabilmektedir. Hizmet sağlayıcıdan GDS kanalına yürütülen bilgi akışı aracısız ya da birden fazla aracılı ola bilir. Bu da pazarlama ve satışın kendine has becerisi ve vizyonu ile ilgilidir. Sadece CRS sistemleri geliştirmiş olan firmalar vardır ve örnekle otel ile GDS kanalının bağlantısını yapar. Böylelikle otel ya da diğer firmalar her bir GDS kanalı ile ayrı ayrı görüşmek ve anlaşmak zorunda kalmaz, tek bir CRS sisteminden birkaç farklı GDS kanalına fiyat ve müsaitlik gönderebilirler.

GDS kanalları yoğun olarak B2B çalışmaları için öncelikle dünya genelinde 600.000'in üzerinde faaliyet gösteren ve ofis satışı ile belirli kitlelere hitap eden acentelere sistem alt yapısı sağlayarak, çeşitli ürünleri tek bir bağlantı ile sunar. Acenteler sistemleri üzerinden sorgulama yaparak müşterisi için online olarak rezervasyon gerçekleştirir. Bu aşamada acente kendisi bir voucher ya da bilet düzenleyebilir ancak bu oteller için gerekli değildir çünkü oteller doğrudan bağlantılı oldukları sistemlerden otomatik elektronik voucher almaktadırlar.

GDS kanalları ayrıca Online rezervasyon portalları olan; Orbitz, Travelocity, Priceline, Travelzoo, Expedia gibi b2c (son kullanıcıyı) hedefleyen web sitelerine de fiyat ve müsaitlik bilgisi sağlar. Hatta bazı web siteleri özel olarak bir GDS kanalının kendi satış portalı olabilir.

GDS kanalları online satışın yaygın olarak tercih edildiği şehir otelciliğinde, Avrupa ve Amerika kıtasındaki konaklama ve seyahat taleplerinde yoğun olarak kullanılmaktadır ancak charter destinasyonlarında özellikle paket tur tatilleri için çok az kullanılmaktadır. Bunun en büyük nedeni tur operatörlerinin garantili satışlar ya da farklı satış stratejileri

ile çok daha uygun fiyatlar alarak tatilciye daha avantajlı uçak dahil paketler sunmalarıdır. Online satın almaya henüz çok geçememiş pazar kitlesinin tercihlerinde de GDS kanallarının kullanılma oranları düşüktür.

Bir otel her ne kadar paket tur destinasyonlarında yer alsada GDS kanallarında bulunmak pazarlama için önemlidir çünkü rezervasyon akışı olmasa bile online bulunurluğu artacağı için marka bilinirliğine doğrudan fayda sağlayacaktır. Dolayısıyla bu yönüyle Pazarlama Bilişim Sistemlerine örnek olabilecek düzeydedir. GDS kanallarında yer almanın maliyeti genelde gerçekleşen rezervasyonlara dayalı olduğu için de firmaya ilave bir maliyet yansımayacaktır. Ayrıca bazı acenteler GDS kanallarını kullandığı için rezervasyon akışına şüphesiz katkı sağlayacaktır. Dikkat edilmesi gereken en önemli konu ise online fiyat istikrarıdır. IDS kanallarının farklı ülkelere farklı fiyat uygulamaları gibi, GDS kanallarında da pazarlara göre farklı fiyat uygulaması yoktur. O nedenle paket tur destinasyonlarında yer alan ve farklı pazar fiyatı uygulanan otellerin satış fiyatları olarak standart bir online fiyatlandırma oluşturmaları önemlidir. Hangi para biriminden olursa olsun fark etmez zira her bir online web sitesi günün kurundan fiyat çevirisi yapmaktadır ve otelin verdiği orijinal kur birimini dikkate alarak satış yapmaktadır.

GDS kanalları uzun yıllardır çalışmalarını yürüten yapılardır. Gelecekte ne gibi alternatif satış kanalları gelişir tahmin etmek zor ancak bu alternatif satış kanallarının daha az maliyetli ve daha hızlı olması özelliği ile online ve mobil olacağı açıktır.

BÖLÜM 4: ARAŞTIRMA

4.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın veri toplama araçları, verilerin analizi ve bulgular incelenmiştir.

4.1.1. Araştırmanın Modeli

Araştırma nicel araştırma modeli kullanılarak yürütülen tanımlayıcı bir araştırmadır. Nicel araştırma, olgu ve olayları nesnelleştirerek gözlemlenebilir, ölçülebilir ve sayısal olarak ifade edilebilir bir şekilde ortaya koyan bir araştırma türüdür. Veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır.

Bu amaç ile hazırlanan anketler belirlenen otellerdeki görevli yöneticilere uygulanmış ve sonuçlar değerlendirilmiştir. Anket çalışması 2016 yılının Mart ayı içerisinde gerçekleştirilmiştir.

4.1.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini 2016 yılı İstanbul İlinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin yöneticileri oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı istatistikleri ve diğer verilerden elde edilen bilgiler doğrultusunda araştırmanın yürütüldüğü Mart 2016 itibariyle İstanbul'da 82 adet beş yıldızlı konaklama işletmesinin fiilen faaliyette bulunduğu belirlenmiştir.

İşletme bazında anketlerin geri dönüşü elde edilen otel işletmesi sayısı 40'tır. İşletme itibariyle bakıldığında %48,7 düzeyinde evrendeki otel işletmesine ulaşılmıştır. Çalışan yönetici sayısı bakımından değerlendirilmek istendiğinde toplam 40 adet beş yıldızlı otel işletmesinde yaklaşık 40 yönetici pozisyonunda olan kişi anketleri doldurmuştur. Geri dönüşün yapıldığı 40 otel işletmesinde ortalama 12.000 çalışan bulunuyor. Toplamda 82 anket yapılması planlanırken, bu sayı 40 'da kalarak evren büyüklüğüne göre yeterli görülmüştür. Türob'a bağlı toplam 82 adet İstanbul'da 5 yıldızlı otel işletmesine anketler gönderilmesine rağmen 40 otelden dönüş sağlanmıştır, 42 adet otel dönüş sağlamamıştır.

Araştırmada ana kütle tekniği olarak hem maliyet hem de hız avantajı sağladığı için otel işletmelerinin yöneticilerine ulaşmada internet yoluyla anketin gerçekleştirilmesi tekniğine gidilmiştir.

4.1.3. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak 38 maddeden oluşan 4 bölümlü anket kullanılarak veriler değerlendirilmiştir. Katılımcının yönettiği anket tekniği temel alınarak tasarlanmış olan anket formları modern bir yöntem olan web sahasında internet anket tekniği kullanılarak katılımcıya ulaşılmıştır. Çılan vd (2006) tarafından geliştirilen anket kullanılmış ve firmalara uygulanmıştır.

Anketin birinci bölümü, yöneticilerin demografik bilgilerini belirlemeye yöneliktir ve 3 farklı sorudan oluşmaktadır. Yöneticilerin ne kadar süredir sektörde oldukları, görev yaptıkları pozisyonları ve burada ki görev süreleri ölçülmeye çalışılmıştır.

Anketin ikinci bölümünde otel işletmesinin özellikleri, bütçesi, hizmet süresi, çalışan sayısı olmak üzere genel olarak tanıtımına ait 12 adet soru bulunmaktadır.

Üçüncü bölüm 22 sorudan oluşmakta ve işletmede bilişim sistemlerini hangi amaçla ve ne düzeyde kullanıldığı, bilişim sistemlerini kullanım sıklığı ve durumu, bilişim sistemleri ile ilgili faaliyetlerin ne olduğu, bilişim sistemlerine ayrılan yatırım bütçesi ve hangi bilişim sistemlerin kullanıldığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Dördüncü bölümde, bilişim sistemleri ve teknolojilerinin işletmenin performansını son beş yılda ne yönde etkilediğine yönelik “1-çok olumsuz” dan “5-çok olumlu” ya kadar sıralanan 21 maddeden oluşan 5’li likert tipi ölçek kullanılmıştır. İlgili sorulara verilen cevapların tanımlayıcı istatistiği olarak ortalama ve standart sapma değerinden yararlanılmıştır.

4.1.4. Verilerin Analizi

Anket çalışmasında elde edilen verilere bakılacak olursa toplam 40 ayrı şehir oteli üzerinde uygulanmıştır. Özellikle ankette İstanbul’da ki oteller göz önünde bulundurulmuştur. Bunda ki temel sebep özellikle zincir otellerin ağırlıkla İstanbul’da bulunması ve en fazla turist ağırlanan şehrin İstanbul olmasıdır.

Otellerin Özellikleri

Yabancı sermayeli 18 yerli sermayeli 22 otel ankette yer almıştır. Görüşülen otellerin oda sayıları ağırlıklı olarak 173-272 oda arasındadır ve bu da toplamın % 45' ine tekabül etmektedir. Katılımcı otellerin oda 73-172 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 5 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %12,5'ine tekabül etmektedir. 273-372 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 8 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %20'ine tekabül etmektedir. 373-472 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 4 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %10'una tekabül etmektedir. 473-572 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %2,5'ine tekabül etmektedir. 573-672 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 3 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %7,5'ine tekabül etmektedir. 773-872 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %2,5'ine tekabül etmektedir.

Anket çalışmasına katılan otellerin çalışan sayılarına bakıldığında 0-100 arasında çalışana sahip olan işletmeler 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %5'ine tekabül etmektedir. 101-200 arasında çalışana sahip olan işletmeler 18 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %45'ine tekabül etmektedir. 201-300 arasında çalışana sahip olan işletmeler 6 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %15'ine tekabül etmektedir. 301-400 arasında çalışana sahip olan işletmeler 7 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %17,5'ine tekabül etmektedir. 401-500 arasında çalışana sahip olan işletmeler 4 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %10'ine tekabül etmektedir. 501-600 arasında çalışana sahip olan işletmeler 3 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %7,5'ine tekabül etmektedir.

Katılımcıların Profil Analizi

Katılımcıları profil analizi yapıldığında % 67,5 orta kademe % 30 dolayında ise üst kademe yönetici profili vardır. Katılımcı profilin ağırlıklı olarak sektörel deneyimi 6-10 sene aralığında olup bu oran da % 46,2 düzeyindedir.

Web İlişkili Teknolojilerin Analizi

Web ilişkili teknolojilere bakılacak olursa katılımcı olan otellerin tamamının kendisine ait web sitesi bulunmaktadır ve bu durum rakamsal olarak % 100'e tekabül eder. Web sitesi statik olanların oranı % 5 dinamik olan otellerin oranı ise % 95'e tekabül etmektedir. Katılımcı oteller dinamik web sitesi kullanımlarında tamamı rezervasyon

gerçekleştirirken, % 89,5 online ödemeler, % 97,4 müşteri sorularının cevaplanması, % 97,4 oranında da potansiyel müşterilere referans olacak bilgilerin müşterilere sağlanması işlemlerini gerçekleştirmişlerdir.

Otellerin Müşterilere Sağladıkları Teknolojik Hizmetler

Katılımcı oteller müşterilere sağladıkları teknolojik hizmetlere bakıldığında wireless ve internet erişimi oranı % 100, konferans için gerekli projeksiyon ve sunum cihazları sağlama oranı % 100, kartlı oda ve hizmet erişimi % 100, Oda içi eğlence % 95, hesap kontrolü % 45, kiosk kullanımı % 42,5, otomatik check-in check-out kullanım oranı % 70, yöre bilgisi veren sistemlerin kullanımı % 47,5, garson uyarı sistemi kullanımı oransal olarak %25 olarak gerçekleşmiştir.

Otellerin Sosyal Medya Kullanım Amaçları

Katılımcı otellerin sosyal medyayı kullanım amaçlarına bakıldığında ise feedback amaçlı olarak % 97,5, kampanyalardan haberdar etmek amaçlı olarak % 97,5, müşterilerle iletişim kurmak için %100, potansiyel müşterilere erişim olarak ise % 100 oranında kullanım gerçekleştirmişlerdir. Katılımcı oteller arasında, lider olarak yeni teknoloji ve sistemleri ilk olarak kullanırsanız diyen otellerin oranı % 50 iken rakiplerin neler yaptıklarına bakıp onları izleriz diyen otellerin oranı % 40 , danışman desteği alırız diyen otellerin oranı % 35 , bu konuda profesyonellerle çalışırız diyenlerin oranı ise % 57,5 olarak gerçekleşmiştir.

Yapılan analizlerde katılımcı olan otellerin tedarikçilerle ve acentelerle online bağlantılı olan 7 adet katılımcı bulunmaktadır. Bu da 'Evet' diyen tüm katılımcıların cevap yüzdelerinin % 17,5'ine tekabül etmektedir. Tedarikçilerle ve acentelerle online bağlantılı olmayan 16 adet katılımcı bulunmaktadır. Bu da 'Hayır' diyen tüm katılımcıların cevap yüzdelerinin %40'ına tekabül etmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Facebook' kullanımı seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamına yakını (%97,5) 'Facebook' seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Twitter' kullanımı seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamına yakını (%97,5) 'Twitter' seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Linkedin' kullanımı seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamı 'Linkedin' seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Tüm katılımcılar donanım, yazılım geliştirme, web tasarımı ve güncelleme, diğer alanlarda çalışmaktadır. Katılımcılar bu alanlarda harcadıkları sürelerinin ortalama %37,89'unu donanım alanına, % 10'unu yazılım geliştirme, %36,18'ini ise web tasarımı ve güncelleme alanına ayırmaktadırlar. Diğer alanlara ise % 15,92 pay ayrılmıştır.

Bilgi İşlem Departmanının İlgili Faaliyetlere Ayrılan Süreleri

Katılım sağlayan otellerde donanım alanına ayrılan süre için '%20' veren işletme 2 tanedir . Bu da tüm katılımcıların %5,3'üne tekabül etmektedir. %30 süre ayıran otel işletmesi 12 tanedir. Bu da tüm kullanıcıların %31,6'sına tekabül eder. % 40 süre ayıran otel işletmesi 19 tanedir. Bu da tüm kullanıcıların %50'sine tekabül eder. %50 süre ayıran otel işletmesi 4 tanedir. Bu da tüm kullanıcıların %10,5'ine tekabül eder. %80 veren işletme 1 tanedir. Bu da tüm kullanıcıların %2,6'sına tekabül eder.

Yazılım alanına ayrılan süre için '%5' veren işletme 1 tanedir . Bu da tüm katılımcıların %4,2'sine tekabül etmektedir. Yazılıma %10 süre ayıran işletme 12 tanedir . Bu da tüm katılımcıların %50'sine tekabül etmektedir. '%20 süre ayıran işletme 8 tanedir . Bu da tüm katılımcıların %33,3'üne tekabül etmektedir. '%30 süre ayıran işletme 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %8,3'üne tekabül etmektedir. '%35 süre ayıran işletme 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %4,2'sine tekabül etmektedir.

Web tasarımı ve güncelleme alanına ayrılan süre için '%10' veren işletme 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %5,1'ine tekabül etmektedir. '%20 süre ayıran işletme 8 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %20,5'ine tekabül etmektedir. '%25 süre ayıran işletme 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %2,6'sına tekabül etmektedir. '%30 süre ayıran işletme 4 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %10,3'üne tekabül etmektedir. '%40 süre ayıran işletme 15 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %38,5'ine tekabül etmektedir. '%50 süre ayıran işletme 7 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %17,9'una tekabül etmektedir. '%60 süre ayıran işletme 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %5,1'ine tekabül etmektedir.

Bilgi İşlem Departmanının Hizmet Verme Süresi ve Organizasyon İçindeki Konumu

Bilişim teknolojileri departmanının 0-5 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 19 tanedir. Bu da cevap verenlerin %47,5'ine tekabül etmektedir. 6-10 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 9 tanedir. Bu da cevap verenlerin %22,5'ine tekabül etmektedir. 11-15 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 2 tanedir. Bu da cevap verenlerin %5'ine tekabül etmektedir. 16-20 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 4 tanedir. %10'une tekabül etmektedir. 21-25 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 3 tanedir. Bu da cevap verenlerin %7,5'ine tekabül etmektedir.

Bilişim teknolojileri departmanının 'bir departmana bağlı olduğu' işletmeler 5 tanedir. Bu da cevap verenlerin %12,5'ine tekabül etmektedir. 'Bağımsız olduğu işletmeler' 10 tanedir. Bu da cevap verenlerin %25'ine tekabül etmektedir. 'Genel Müdüre' bağlı olduğu işletmeler 15 tanedir. Bu da cevap verenlerin %37,5'ine tekabül etmektedir.

İşletmede Kişisel Bilgisayar Kullanım Oranı

Ankete katılan otellerde; 0-40 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 4 tanedir. Bu da cevap verenlerin %10'una tekabül etmektedir. 41-80 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 20 tanedir. Bu da cevap verenlerin %50'sine tekabül etmektedir. 81-120 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 9 tanedir. Bu da cevap verenlerin %22,5'ine tekabül etmektedir. 121-160 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 3 tanedir. Bu da cevap verenlerin %7,5'ine tekabül etmektedir. 161-200 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 2 tanedir. Bu da cevap verenlerin %5'ine tekabül etmektedir. Aşağıda ki tabloda çalışmamız ile ilgili olarak elde edilen verilere ulaşılabilmektedir.

Tablo 9: Veriler, Bulgular

Otel Profili

| OTEL ÖZELLİKLERİ | SAYI | YÜZDE |
|-------------------------|-------------|--------------|
| Kategori | | |
| Şehir Merkezi İş Odaklı | 40 | %100 |
| Yabancı Sermaye | | |
| Evet | 18 | %45 |

| | | |
|-------------------|----|-------|
| Hayır | 22 | %55 |
| Toplam | 40 | % 100 |
| Oda Sayısı | | |
| 73-172 | 5 | %12,5 |
| 173-272 | 18 | %45 |
| 273-372 | 8 | %20 |
| 373-472 | 4 | %10 |
| 473-572 | 1 | %2,5 |
| 573-672 | 3 | %7,5 |
| 773-872 | 1 | %2,5 |
| Toplam | 40 | % 100 |

Katılımcı Profili

| GRUP | DEĞİŞKEN | SAYI | YÜZDE |
|-----------------------------------|------------------|------|-------|
| Pozisyon | IT Yöneticisi | 1 | %2,5 |
| | Orta Kademe Yön. | 27 | %67,5 |
| | Üst Kademe Yön. | 12 | %30 |
| | Toplam | 40 | % 100 |
| Turizm Sektöründe Deneyim | 1-5 | 1 | %2,6 |
| | 6-10 | 18 | %46,2 |
| | 11-15 | 11 | %28,2 |
| | 16-20 | 9 | %23,1 |
| | Toplam | 39 | % 100 |
| Şimdiki Pozisyonda Deneyim | 1-5 | 33 | %82,5 |
| | 6-10 | 7 | %17,5 |
| | Toplam | 40 | % 100 |

IT Profili

| WEB İLİŞKİLİ TEKNOLOJİLER | YÜZDE |
|---|--------------|
| Web sitesi var | % 100 |
| Web sitesi statik | %5 |
| Web sitesi interaktif | %95 |
| İnteraktif | |
| Online rezervasyon | % 100 |
| Online ödemeler | %89,5 |
| Müşteri sorularının cevaplanması | %97,4 |
| Potansiyel müşterilere referans olacak bilgilerin müşterilerce sağlanması | %97,4 |
| MÜŞTERİ İLE İLİŞKİLİ TEKNOLOJİLER | |
| Wireless internet erişimi | % 100 |
| İnternet erişimi | % 100 |
| Konferans için gerekli projeksiyon ve sunum cihazları | % 100 |
| Kartlı oda ve hizmet erişimi | % 100 |
| Oda içi eğlence | % 13,1 |
| Hesap kontrolü | % 45 |
| KIOSK kullanımı | %42,5 |
| Otomatik check in- check out | %70 |
| Yöre bilgisi | %47,5 |
| Garson uyarı sistemi | %25 |

4.1.4.1. Bulgular, Yorumlar ve Öneriler

Artan iş yoğunluğundan bunalan insanların kaçış yolu olan turizm günümüzde her geçen gün önemini daha da arttırmaktadır. Sanayi toplumundan hizmet toplumuna doğru hızla artan bir ivme gözlenmekle beraber turizm gelirleri ülkelerin önemli gelir kaynakları olmuştur. Bunun yanı sıra her geçen gün turizme talebin yüksek olması rezervasyon sayısındaki yükselme ile birlikte bilişim sistemleri ve de internet çok önemli bir gelişim süreci yaşamıştır. Gelişen bilişim sistemleriyle birlikte internet yaşamımıza tamamen girmiştir. Bilgi veren bir sistemden öte diğer ticari faaliyetleri de yapabileceğimiz bir sistem haline gelmiştir.

Özellikle uluslararası birçok otel zinciri internet ve de bilişim sistemlerini oldukça yoğun bir şekilde kullanmaktadır. Öyle ki konaklama işletmeleri internet ile birlikte gelirlerini arttırmışlardır. Bununla beraber departmanlar arası iletişimi kuvvetlendirmiş ayrıca da yöneticiler karar alırlarken internetten yararlanıp gerek rakipleri analiz edebilme gerekse fiyatlarla ilgili olarak bilgi toplayabilme avantajına sahiptirler. Yine internetle birlikte çalışan kişilerin işe alım sürecinde kendileri hakkında bilgi toplama amacıyla da oldukça yoğun kullanılmaktadır. Web siteleri üzerinden global dünyaya açılabilenkte ayrıca da bilgilendirme ve rezervasyon yapabilme özelliğine de sahip olabilmektedirler. Dünyada ki uygulamalara bakıldığında bundan yaklaşık 10 sene öncesinde rezervasyon sistemleri internetin kullanımı başlamışken ülkemizde de son yıllarda özellikle internet kullanımının artması ile birlikte internet üzerinden konaklama tesislerine yönelik rezervasyon yaptırma oranı artmıştır. Gidilecek tesisle ilgili olarak ön bilgiler elde edilebilmektedir. Bununla beraber online siteler yardımıyla fiyatları araştırabilmekte ve de en iyi fiyatlara ulaşabilmektedirler. Tüketicilerin interneti kullanması ile birlikte güvenlik sorunları da ortaya çıkmakta bu sebepten rezervasyon yapacak kişiler çoğu zaman kredi kartı bilgilerini paylaşmak istememektedir.

İnternet destekli turizm için diğer ülkelerle bir kıyaslama yapacak olursak gerek altyapı gerekse sonradan internet kullanımı nedeniyle kullanım oranı oldukça düşüktür. Bu oranı yükseltmek ve mevcut olan sistemi daha da iyi kılmak için aşağıda belirtilen eksiklikler giderilmelidir.

-Yöneticilerin bilişim sistemlerinin kullanımına yönelik bakışı oldukça önemlidir. Bu yüzden işletmelerde yer alan yöneticilerin kalifiye olması ve bilişim sistemlerinin kullanımını destekleyen kişiler olması gerekmektedir.

-Kredi kartıyla ödemelerde güvenlik önlemleri arttırıla bilinir.

-İnternet sitelerinde verilen bilgiler gerçekçi olmalı ve müşteri güveni kazanılmalıdır.

-Özellikle insanlara internet kullanımına teşviklerde bulunulmalı ve insanlar internet kullanımına özendirilmelidir.

-Dünya'da mevcut olan sistemler incelenmeli ve eksikler giderilmelidir.

Bu tez çalışmasında özellikle de anket çalışmamızda 2006 senesinde Çılan vd. tarafından geliştirilen anket çalışmasında ki sorular geliştirilerek ele alınmış ve de otellere uygulanmıştır (Çılan vd., 2006). Yapılan araştırma ve bulgular sonucunda bilişim sistemlerinin her geçen gün turizm için öneminin ve de gerekliliğinin arttığı gözlenmiştir. Özellikle küresel ekonominin hakim olduğu günümüzde hız, bilgiye erişim ve bilişim teknolojilerinin yoğunlukta kullanan oteller rekabette ve elde edilen gelirlerde bir adım öne çıkmaktadır. Çalışmamızda 2006-2016 seneleri arasında kullanılan bilişim sistemlerinde ve de internet kullanımında ve otellerde uygulamalarda oldukça büyük artışlar görülmektedir. Yurtdışında bu oran daha da hızlı ilerlemekte ve bazı sistemler hala kullanılmamaktadır. Özellikle çalışmamızda da ortaya koymaya çalıştığımız üzere özellikle üst düzey yönetim bilişim sistemleri ve de karar destek sistemleri yapay zeka ya da veri madenciliği gibi stratejik avantaj ve farkındalık yaratan bilişim sistemleri henüz yeterince kavranmamış ve kendine kullanım alanı bulamamıştır. Bir çok kurum bu tarz yatırımları maliyet olarak görmekte ve değerlendirmemektedir. Üst düzey yönetimin ise kısa orta ve uzun vadeli aldığı kararlarda kendi tecrübe ve öngörülerine göre kararlar aldıklarını bu bilişim sistemlerinden yararlanmadıkları görülmüştür. Yurtdışında ki uygulama ve zincir otellerin birçoğu bu sistemleri kullanarak hem doğru kararlar almışlar hem de mevcut kaynaklar doğru kullanılarak karlılık ve büyüme oranlarını arttırmışlardır.

Bu veriler ışığında bilişim sistemlerinin her geçen gün önemi artarak devam etmektedir. Özellikle internet ve bilişim sistemlerini kullanan kuruluşların daha da hızlı büyüdüğü günümüzde turizm ve konaklama işletmelerinde daha da yoğun kullanımının sağlanması ve de üst düzey yönetim bilişim sistemlerinin kullanımına önem verilmesi sağlanmaktadır. İnternet kullanım oranının artmasıyla birlikte bilişim sistemlerinin de kullanım oranı doğru orantılı olarak artacaktır.

Çalışmanın Teoriye ve Uygulamaya Katkıları

Bu çalışma, daha önce yapılan çalışmalar ışığında bilişim sistemlerinin otelcilik sektöründe kullanım alanlarına katkıda bulunmaya yönelik bir çalışmadır. Bu çalışma ile birlikte İstanbul'da ki 5 yıldızlı otellerin bilişim sistemlerini ne düzeyde kullandıklarına, kullanılan sistemlerin hangileri olduğuna ve kullanılmayan sistemlerin neler olduğunu ortaya koymaya yönelik olmuştur. Bu çalışma ile kullanılmayan

sistemlerin ortaya konulması ile bu sistemlerin sağlayabilecekleri faydalar ortaya konulmuştur. Yine bununla birlikte bilişim sistemlerinin kullanımında yöneticilerin bakış açılarının önemi de ortaya konmuştur.

Çalışmanın Kısıtlılıkları

Bu çalışmanın kısıtlılıkları olarak 5 yıldızlı İstanbul'da ki oteller ele alınmıştır ve bu sayı toplamda 82 adet oteldir. 82 adet otelden 40 tanesi dönüş sağlamıştır. Bu çalışmada en büyük kısıt anket çalışmasına otellerin katılmak istememesi ve soruları yanıt vermeyerek dönüş sağlamamalarıdır.

İleride Bu Alanda Yapılabilecek Çalışmalar

Bu çalışma ile birlikte 5 yıldızlı otellerin haricindeki diğer otellerle ilgili olarak bir çalışma gerçekleştirilebilir.

KAYNAKLAR

Kitaplar

- AKGÜL, V. (2008). Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanılması ve Karşılaşılan Sorunlar “Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay.
- AKIN, B. (1998). Bilişim Teknolojilerinin Evrimi ve Bilişim Teknolojilerinin Çağdaş İşletmelerde Stratejik Yönetim Üzerindeki Etkileri, Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Adana.
- ALPUGAN, O., DEMİR, M. H., OKTAV, M., ÜNAR, N. (1997). İşletme Ekonomisi ve Yönetimi, 5.Baskı, Beta Yayınları, İstanbul.
- ALTER, S. (2002), Information Systems, New Jersey, Pearson Education International, 4.Baskı.
- ALTINBAŞAK, O. ve TAŞBAŞI, A. (1994). Temel Bilgisayar ve Programcılık, Melissa Matbacılık, İstanbul.
- BOZBAY, S. (2007). Bilişim Teknolojilerinin İşletmelerde İletişim Ve Karar Alma Faaliyetlerine Etkileri: Kütahya İlinde Faaliyet Gösteren Banka Şubelerinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- ÇAĞLAYAN, M. U. ve CEYHUN, Y. (1997). Bilgi Teknolojileri Türkiye İçin Nasıl Bir Gelecek Hazırlamakta? Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, Ankara.
- ÇELİK, A., ve AKGEMCİ, T. (2010). Yönetim Bilişim Sistemleri, Gazi Kitabevi, Ankara.
- ÇETİNKAYA, A. Ş. (2007). Bilişim Teknolojilerinin Konaklama İşletmeleri Performansına Etkileri: Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- DELONG J. Bradford, Lawrence H. Summers, “The New Economy: Background, Historical Perspective, Questions and Speculations”, Federal Reserve Bank of Kansas City Economic Review, 4Q, 2001.
- DEMİRCAN, M. L., ve MOLTAY, C. A. (1997). Bilgiyi Yönetmek, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- DEMİRKOL, Ş., ZENGİN, B. ve DEMİRTAŞ, N. (2001). Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri, Değişim Yayınları, Adapazarı.

- ER, A. (2007). Bilişim Teknolojilerinin Kurumsal Performansa Etkileri (Ortaöğretim Okullarında Bir Uygulama), Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ERDEN, S. A. (2004). Stratejik Maliyet Yönetimi. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- EROL, M. (1992). Turizm Pazarlaması, Filiz Kitabevi, İstanbul.
- ESEN, H. Ö. (1998). İşletme Yönetiminde Sistem Yaklaşımı, 3. Baskı, Alfa Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.
- GÜLEŞ, H.K..ÖĞÜT, A, ve ÇETİNKAYA, A.Ş. (2003), Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim: Enformatik Bir Bakış, Nobel Yayınları, Ankara.
- HOŞÇAN, Y. ve Diğerleri. (2003). Yönetim Bilgi Sistemleri, 2. Baskı, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Ankara.
- KARAHOCA A. (1998), İşletmeciler Yöneticiler ve Mühendisler için Yönetim Bilişim Sistemleri, Kalder, Ankara, s.22-27.
- KIYMAZ, M. (2013). Muhasebe Bilişim Sisteminin Küçük ve Orta Boy İşletmeler (KOBİ) Üzerindeki Etkisi: Sakarya İlinde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, SOSYAL Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- KOZA, M. (2008). Bilgi Yönetimi, Kum Saati Yayınları, İstanbul.
- KOZAK, M. A. ve KALE, E. Y. (2007). Temizlik Hizmetleri İşletmeciliği, 2.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- KOZAK, N. ve BAHAR, O. (2005). Küreselleşme Sürecinde Uluslararası Turizm ve Rekabet Edebilirlik, Detay Yayıncılık, Ankara.
- KURGUN, H. (2008). Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi Modern Yönetim Yaklaşımları ve Gelir Yönetimi, 2.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- LAUDON, KENNETH C. and LAUDON, JANNE P. (1996), *Management Information Systems*, Prentice Hall Inc., New Jersey.
- MERSİN, D. N. (2000). Yönetim Bilişim Sistemleri: İnternet Servis Sağlayıcılığında Abone Yönetim Sistemi Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- MERSİNKAYA, İ. (2011). Yerel Yönetimlerde Yönetim Bilişim Sistemlerinin Uygulanması: Aydın Merkez, Nazilli Ve Söke İlçe Belediyeleri Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- MUCUK, İ. (2010). Modern İşletmecilik, 17. Basım, Türkmen Kitapevi, İstanbul.
- O'BRIEN, J. (2002), A.Management of Information Systems, Arizona, Mc-Graw Hill, 7.baskı.

- O'BRIEN, J. A. ve G. MARAKAS. (2010). *Introduction to Information Systems. 15. Basım.* McGraw-Hill.
- ONURSOY, A. (1999). Yönetim Bilgi Sistemleri ve Yönetim Kararlarında Karar Destek Bilgi Sisteminin Araştırılması, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- ÖĞÜT, A. (2001), Bilgi Çağında Yönetim, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul, s. 147-149.
- ÖNDER, E. (2005). Yönetim Bilişim Sistemleri Kapsamında Web Tabanlı İlişkisel Veri tabanı Yönetim Sistemleri ve Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- ÖZÇAM, Y. (2010). Bilişim Teknolojilerinin İşletmelerde İletişim ve Karar Alma Faaliyetlerine Etkileri: Kocaeli İlinde Faaliyet Gösteren Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerde (Kobi) ve Bir Kamu Kurumunda Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- SCHULTHEIS, R. and SUMNER, M. (1998). *Management information systems: the manager's view.* Boston, MA: Irwin/McGraw-Hill.
- SEVİLENGÜL, O. (1995). Genel Muhasebe, 4.Baskı, Lazer Ofset, Ankara.
- SEYMEN, O. A., ERDEM, B., ve GÜL, M. (2008). Konaklama İşletmelerinde Çağdaş Kat Hizmetleri Yönetimi, Detay Yayıncılık, Ankara.
- SOYSAL, A. (1989). Bilgisayar Destekli Yönetim Sistemleri, MESS Yayınları, Ankara.
- ŞAHİN, A. (2006). Yönetim Bilgi Sistemleri, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- ŞAN, M. (2005). Kalkınma Planlamasında Bilgi Yönetimi ve Devlet Planlama Teşkilatı İçin Kurumsal Bilgi Politikası Modeli, Yayın No. DPT2687, Yönetim Bilgi Merkezi Dairesi Başkanlığı, Ankara.
- ŞENER, B. (2007). Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Detay Yayıncılık, Ankara.
- ŞENER, B. (2001). Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Detay Yayıncılık, Ankara.
- TÜRKMEN, E. (2011). Bilişim Teknolojilerinin Kullanımı ve Etkilerinin Bir Sigorta Şirketinde İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- YEDİYILDIZ, B. UNAN, F. ve ÖZDEMİR, Ç. (1998). Bilim, Bilgi Teknolojisi ve Türkiye, Türkiye Sanal Eğitim Bilimleri Kütüphanesi.
- YOZGAT, U. (2002), Yönetim Bilişim Sistemleri, Alfa, Ankara, s.47.

WATSON, R. (2006). T. Data Management: Databases and Organizations, New York, John Wiley and Sons.

Sürekli Yayınlar

- ACAR, S. (2006). Bilgi Teknolojisindeki Gelişmelerin Ofis Sistemleri Üzerindeki Etkisi ve Ofislerde Görsel Otomasyon, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Fakültesi Dergisi.
- AKSU, A. A. (2000). Otel İşletmelerinin Başarısını Etkileyen Dış Çevre Faktörleri, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:3.
- AKPINAR, H. (2001), Enformasyon Teknolojisi ve İşletmecilik Öğretimine Etkileri, İstanbul Üniversitesi Yayınları, s.7, İstanbul.
- AKYOKUŞ, S. (1993). Optik Bilgi İşlem, Bilişim'93-Bildiriler, İstanbul.
- ANAMERİÇ, H. (2005). Bilgi Merkezlerinin Yönetiminde Bilgi Sistemlerinin Rolü, Bilgi Dünyası, Sayı.6, No.1, s.15-35.
- AYDIN, A. H. (2010). Yönetim Bilişim Sistemleri ve Belediyeler, Yerel Siyaset Dergisi.
- BİLGİN, S. (1992). Niçin Yazılım? Türkiye Bilişim Derneği Yayınları, Ankara.
- BİRKAN, İ. (1998). Bilgisayar Teknolojisindeki Gelişmelerin Turizm Pazarlaması Üzerindeki Etkileri, Anatolia, Turizm Araştırma Dergisi, Yıl:9.
- ÇİLAN, Ç., COŞKUN E., ve Balaban E. "Information Technology Utilization Profile Of Turkish Upscale Hotel Industry and Impacts of Information Technology Utilization on Business Performance", HITA 2006 Hospitality Information Technology Association Annual Conference, June 18-19,2006,Minnesota, USA
- EMİN, F. T. (2007). Yüksek Öğretim Kurumlarında Stratejik Bilgi Sistemi Kurulumuna Yönelik Bütüncül Bir Yaklaşım, Selçuk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Yıl.7, Emin Kayar Özel Sayısı.
- FİDAN, H. (2009). Pazarlama Bilgi Sistemi (PBS) ve Coğrafi Bilgi Sistemi (CBS)'nin Pazarlamada Kullanımı, Journal of Yasar University, Sayı:4.
- GÖKÇEN, H. AGPAK K. (2005). "Assembly Line Balancing: Two Resource Constrained Cases". *International Journal Of Production Economics*, 96(129-140).
- GÖKŞEN, Y., ve YILDIRIM, F. K. (2005). Bilgi Teknolojilerinin İşletme Stratejileri ve Rekabet Avantajı Üzerine Etkisi ve Karşılaştırmalı Bir Alan Araştırması, Review of Social, Economic & Business Studies.
- GÜLEŞ, H. K. ve ÇETİNKAYA, A. Ş. (2002). Turizm Sektöründe Verimliliği Artırmada Bilişim Teknolojilerinin Rolü, II. Ulusal Orta Anadolu Kongresi, Küresel Rekabette Yeni Verimlilik Stratejileri.

- İRİZ, R. (2007). Organizasyonlarda Karar Verme ve İletişim Sürecinin Etkinliği Bakımından Bilgi Teknolojilerinin Rolü.
- KARAMUSTAFA, K., BİÇKES, D. M. ve ULAMA, Ş. (2002). Türkiye 'deki Konaklama İşletmelerinin İnternet Web Sitelerini Değerlendirmeye Yönelik Bir Çalışma, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 19.
- KURTULUŞ, Ö. (1996). 21. Yüzyıla Beş Kala Bilgisayar ve İletişim, Bilim ve Teknik Dergisi.
- MET, Ö.ve ERDEM, B. (2006). Konaklama İşletmelerinde Verimliliğin Ölçülmesi ve Verimliliği Etkileyen Etkenlerin Analizi, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 2.
- ÖĞÜT, A., GÜLEŞ, H. K. ve AKGEMCİ, T. (2005). Post- Endüstriyel İş Dünyasında İleri Bilişim Teknolojileri Kullanımının Örgütsel, Sektörel ve Stratejik Sinerji Üretimine Etkileri, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı:13.
- ÖMÜRBEK, N. ve ALTIN, FATMA G. (2008), "Sigortacılık Sektöründe Bilgi Teknolojilerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma", *SDÜ, İ.İ.B.F. Dergisi*, C.13, S.3., Isparta, ss.110-111.
- SEVİM, A. ve Diğerleri (2003). Yönetim Bilgi Sistemi, Anadolu Üniversitesi Yayını, No.1471, Eskişehir.
- ŞAHİN, M. (2008). Yönetim Bilgi Sistemleri, Anadolu Üniversitesi Yayını, Eskişehir.
- YILDIZ, METE (2007a). "E-government Research: Reviewing the Literature, Limitations and Ways Forward", *Government Information Quarterly*, 24 (3), s. 646-665.
- YILDIZ, METE (2007b). "Uluslararası Kuruluşların Türkiye'nin E-Devlet Siyasetlerine Etkisi", *Amme İdaresi Dergisi*, 40 (2), s. 39-55.

Diğer Yayınlar

AKMAN, N. (2010). Yönetim Bilişim Sistemleri Dersi, İstanbul Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

ALIRAVCI, C. (1995). Virüs Haftalık Bilişim Gazetesi, http://www.opal.com.tr/makaleler/yönetim_bilgi_sistemleri.asp, (20.08.2014).

ALTUNTAŞ, E., ÇELİK, T. (2001), ‘Yapay Zeka’, s.1
<http://members.tripod.com/Bagem/bagem/yz3.htm>, Erişim Tarihi 28.04.2014.

COŞKUN, E. (2014). Yönetim Bilişim Sistemleri E-MBA Ders Notları, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

DOCUART, (2010), <http://www.docuart.com.tr/>, 18.01.2016.

www.ekutup.dpt.gov.tr/bilisim/oik576.pdf, Erişim Tarihi 09.06.2015.

www.merih.net/m1/mis01.htm, Erişim Tarihi 10.08.2015.

EKLER

Ek-1: Anket Formu.

Değerli Katılımcı,

Aşağıda Sakarya Üniversitesi İşletme Anabilim Dalı öğretim üyesi Prof. Dr. Erman COŞKUN danışmanlığında gerçekleştirilmekte olan tez çalışması için hazırlanmış, turizm sektöründe ve özellikle konuk ağırlama işletmelerinde bilişim sistemlerinin kullanım alanlarını belirlemek ve Türk konaklama işletmelerinin bilişim sistemlerini hangi amaçlarla kullandıklarına ilişkin genel profili tespit etmek için çeşitli sorular yer almaktadır.

İşletmenize ait tüm bilgiler sadece istatistiksel amaçlarla kullanılacak ve kimseyle paylaşılmayacaktır. Lütfen, ankette yer alan her bir ifadeye belirtilen kriterler doğrultusunda gerçek durumu yansıtır şekilde ve içtenlikle yanıt veriniz. Göstermiş olduğunuz ilgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Hakan ARSLAN

Prof. Dr. Erman COŞKUN

Sakarya Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

A. SİZ

1-Turizm sektöründe kaç yıldır çalışıyorsunuz?

2-Şimdiki pozisyonunuz :

Bilişim Sistemleri Yöneticisi Orta Kademe Yönetici Üst Kademe Yönetici Diğer

3-Şimdiki pozisyonunuzda kaç yıldır çalışıyorsunuz?

B. FİRMANIZ

4-İşletmenizin bulunduğu şehir neresidir? _____

5-İşletmeniz kaç yıldır hizmet vermektedir?

6-İşletmenizin kategorisi nedir?

Şehir merkez iş odaklı Şehir merkezi turist odaklı Şehir dışı iş odaklı Tatil köyü

Diğer (belirtiniz)

7-İşletmeniz yabancı sermayeli bir işletme midir?

8-İşletmenizde toplam çalışan sayısı nedir (mevsimlik çalışanların dışında)?

9-Toplam çalışan sayınızın ne kadarı büro personeli (beyaz yakalı) ne kadarı hizmetliler ve diğer personel (mavi yakalılar) dir?

Beyaz yakalı Mavi yakalı

10-İşletmenizin yıllık cirosu ne kadardır?

11-İşletmenizde Toplam Kalite Yönetimi uygulanmakta mıdır? Evet Hayır

12-İşletmenizin yıllık doluluk oranı nedir? 2009 2010 2011 2012 2013

13. Ortalama günlük oda ücretinizi belirtiniz?

14. Hizmet vermeye hazır oda sayınız nedir?

15- Yıllık yatırım bütçeniz ne kadardır?

C. FİRMANIZDAKİ BİLİŞİM SİSTEMLERİ

16- İşletmenizde kullandığınız farklı bilişim sistemleri arasında veri paylaşımı yapmayı sağlayan bir entegrasyon var mıdır?

Evet Hayır

17-İşletmenizde kaç tane kişisel bilgisayar kullanılmaktadır?

18- Kişisel bilgisayarları birbirine bağlayan bir ağ (network) sisteminiz var mı? Evet Hayır

19- İşletmenizde bir Bilişim Teknolojileri veya Bilişim Sistemleri (bilgi işlem) departmanı var mı? Evet

Hayır

19. soruya cevabınız “hayır” ise lütfen 23. sorudan itibaren cevaplamaya devam ediniz.

20- Bilişim Teknolojileri veya Bilişim Sistemleri (bilgi işlem) departmanı ne kadar süredir hizmet vermektedir ve organizasyon içindeki konumu nedir?

yıldır. bir departmana bağlı bağımsız genel müdüre bağlı

21- Bu departmanda mevcut olan pozisyonlar hangileridir ve bu pozisyonlarda kaç kişi çalışmaktadır?

Donanım uzmanı kişi

Yazılım uzmanı veya programcı kişi

Web sayfası yöneticisi, web sayfası dizayncısı kişi

Sistem analist kişi

Veri tabanı yöneticisi kişi

Diğer (lütfeñ belirtiniz) kişi

22- Bilişim Teknolojileri veya Bilişim Sistemleri (bilgi işlem) departmanı hangi alanlarda çalışmaktadır ve bu alanlarla ilgili faaliyetlere ayrılan süreleri yaklaşık olarak yüzde kaçtır?

Donanım %

Yazılım geliştirme %

Web tasarımı ve güncelleme %

Diğer %

TOPLAM %100

23- Bilişim sistemleri ile ilgili faaliyetlerinizi dış kaynaklamayla mı (outsourcing) sağlıyorsunuz

Evet Hayır

Lütfeñ açıklayınız:

24- Bilişim sistemleri ile ilgili faaliyetlerinizde uygulama servis sağlayıcısı (ASP: application service provider) kullanıyor musunuz?

Evet Hayır

25- İşletmenizin bir web sitesi var mı?

Evet Hayır Evetse adres:

25. soruya yanıtınız “hayır” ise lütfeñ 29. sorudan itibaren cevaplamaya devam ediniz.

26-Bu sayfa statik mi, interaktif mi?

Statik (sadece bilgilendiren ve bilgi sunan) İnteraktif (hem bilgi sunan hem de bilgi girişine izin veren)

İnteraktif ise lütfeñ 27. soruyu yanıtlayınız.

27-İnteraktif ise aşağıdaki işlemlerin hangileri yapılabilir? (Birden fazla şikkı işaretleyebilirsiniz)

Online rezervasyon Online ödemeler Müşteri sorularının cevaplanması

Potansiyel müşterilere referans olacak bilgilerin müşterilerce sağlanması

28-Web siteniz mobil cihazlar için rezervasyon yapılmasını destekliyor mu? Evet Hayır

29- Yatırım bütçenizin yaklaşık olarak % kaçını bilişim sistemleri veya teknolojilerine ayırıyorsunuz? %

30- Bilişim sistemlerine ayrılan yatırım bütçenizin % kaçını bilişim hizmetleri alanında eğitime (satın alınan yazılımın nasıl kullanılacağı, temel bilgisayar uygulamaları ile ilgili eğitimler, personelin sertifika programlarına gönderilmesi, danışmanlık ücretleri), bakıma, bilişim personeli giderlerine, donanıma, ve yazılıma ayırıyorsunuz?

Eğitim % Bakım % Bilişim personeli % Donanım % Yazılım %

31- Müşterilere teknoloji ile ilgili aşağıda sayılan hizmetlerden hangilerini vermektedir?

Wireless internet erişimi, İnternet erişimi, Konferans için gerekli projeksiyon ve sunum cihazları

Kartlı oda ve hizmet erişimi Oda içi eğlence Hesap kontrolü KIOSK kullanımı

Otomatik check in-checkout Yöre bilgisi Garson uyarı sistemi

32- Rezervasyonlarınızın alınış şekli ve yüzdeleri?

Web % E-mail ile % Acenta % Doğrudan otele gelerek % Telefon ve/veya fax ile %

33- Tedarikçilerinizle ve acentalarınızla online bağlantınız (B2B - İşletmeden işletmeye) mevcut mudur?

Evet Hayır

Evet ise lütfeñ açıklayınız:

34- İşletmeniz aşağıdaki listelenen bilişim sistemlerinden hangilerini kullanmaktadır?

| SİSTEM | Ne kadar zamandır bu sistemi kullanıyor sunuz? | Sizin İşletmeniz İçin Bu Sistemin Önemi 1- Hiç yok 2- Biraz 3- Önemli 4- Çok önemli 5- Olmazsa olmaz | Sizce Bu Sistem İşletmenizin Performansını Hangi Alanlarda Etkiliyor (<u>birden fazla sık işaretleyebilirsiniz</u>) 1- maliyet azaltma, 2- müşteri memnuniyeti 3- personel iş memnuniyeti 4- daha iyi servis 5- doluluk oranında artış | Sistemin Kaynağı 1- Kendimiz geliştirdik 2- Kullandığımız otomasyon programı içinde bir modül 3- Ayrıca satın aldık. |
|---|--|--|---|--|
| Pazarlama Bilişim Sistemleri Müşteri İlişkileri Yönetimi (CRM) Müşteri Analizleri Bilişim Destekli Pazarlama ve Satış | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Önbüro Bilişim Sist. Rezervasyon Resepsiyon Önkasa Santral | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Kat Hizmetleri Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Yiyecek/İçecek Bölümü Bilişim Sist. Restoran Bar Banket POS (mağaza ve işletme içi satış yeri) | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Minibar Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Stok Kontrol Bilişim Sist. Satın alma Teslim alma Depolama Depo Çıkışı Üretim Satış | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Muhasebe Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Teknik Bölüm Bilişim Sist. Enerji Yönetimi | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Güvenlik Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Oda içi Eğlence Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Otomatik checkin checkout Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aktivite Planlama Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| İnsan Kaynakları Yönetimi Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tesis Yönetim ve Planlama Bilişim Sist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Web Sitesi Sadece Bilgilendirme Amacıyla Online Rezervasyon Mümkün | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Üst Yönetim Bilişim Sist.¹ Veri ambarı Yapılandırılmış Sorgulama OLAP Analitik CRM İş Zekası Veri madenciliği | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Eğer kullanıyorsanız diğer Bilişim Sist. (Lütfen açıklayınız) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

35- İşletmenizin bilişim teknolojileri ve bilişim sistemleri ile ilgili devamlılık sağlamak için genel stratejisini nasıl tanımlarsınız?

- Lider olarak yeni teknoloji ve sistemleri ilk olarak kullanırız
 Rakiplerin neler yaptıklarına bakıp onları izleriz
 Danışman desteği alırız
 Bu konuda profesyonellerle çalışırız

36- İşletmenizde sosyal medya ağlarını kullanıyor musunuz? Evet Hayır

Evet ise; Facebook Twitter LinkedIn Diğer(Belirtiniz).....

37- İşletmenizde sosyal medyayı hangi amaçlarla kullanıyorsunuz? (Birden fazla seçenek işaretleyebilirsiniz.)

- Feedback (Geribildirim)
 Kampanyalar
 Müşterilerle İletişim
 Potansiyel Müşterilere Erişim

D. BİLİŞİM TEKNOLOJİLERİ VE SİSTEMLERİNİN ETKİLERİ

38- Sizce bilişim sistemleri ve teknolojileri işletmenizin performansını aşağıdaki konularda son 5 yılda ne yönde etkilemektedir?

| | Çok Olumsuz | Olumsuz | Nötr | Olumlu | Çok Olumlu |
|---|-------------|---------|------|--------|------------|
| Bilgiye daha hızlı ve etkin ulaşım | | | | | |
| Rakipler hakkında bilgileri sorgulama ve bilgi edinmedeki kolaylık | | | | | |
| Potansiyel müşterileri bilgilendirmek için daha fazla fırsat ve olanaklar | | | | | |
| Müşteri ve diğer iş yapılan firmalarla zamanında bilgi değişimi | | | | | |
| Rekabet üstünlüğü | | | | | |
| Firma imajını yükseltmesi | | | | | |
| Satıcılara ve tedarikçilere ulaşımın kolaylaşması ve hızlanması | | | | | |
| Müşteriyle yüz yüze temastan önce iletişim sağlanması | | | | | |
| Mal ve hizmetlerin satışı için daha iyi bir yöntem | | | | | |
| Müşteri memnuniyeti ve bağımlılığı | | | | | |
| Teknolojik gelişmeleri daha yakından izleme olanağı | | | | | |
| Personelin eğitimi ve bilgilendirilmesi | | | | | |
| Personel hatalarının azaltılması | | | | | |
| Daha doğru ve zamanında kararlar | | | | | |
| Yeni pazarlara erişim | | | | | |
| Teknoloji harcamaları ve yatırımların azaltılması | | | | | |
| Teknolojiye bağımlılık | | | | | |
| Karlılık artışı | | | | | |
| Müşteri sayısındaki artış | | | | | |
| Hizmet kalitesindeki artış | | | | | |
| Hizmet sürelerindeki azalış | | | | | |

Ek-2: Bulgular

Müşterilerin Teknoloji Kullanımları

| | Cevaplar | |
|---|----------|--------|
| | Sayı | Yüzde |
| Wireless internet erişimi | 40 | 100,0% |
| İnternet erişimi | 40 | 100,0% |
| Konferans için gerekli projeksiyon ve sunum cihazları | 40 | 100,0% |
| Kartlı oda ve hizmet erişimi | 40 | 100,0% |
| Oda içi eğlence | 38 | 95,0% |
| Hesap kontrolü | 18 | 45,0% |
| KIOSK kullanımı | 17 | 42,5% |
| Otomatik giriş- çıkış | 28 | 70,0% |
| Yöre bilgisi | 19 | 47,5% |
| Garson uyarı sistemi | 10 | 25,0% |

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Wireless internet erişimi’, ‘İnternet erişimi’, ‘Konferans için gerekli projeksiyon ve sunum cihazları’, ‘Kartlı oda ve hizmet erişimi’ seçeneklerini işaretleyen katılımcıların tamamının bu seçenekleri işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Oda içi eğlence’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamına yakını (%95) ‘Oda içi eğlence’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Hesap Kontrolü’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların yarısına yakını (%45)’i ‘Hesap Kontrolü’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Kiosk Kullanımı’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların yakını (%42,5) ‘Kiosk Kullanımı’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Otomatik Check in-Check out’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların (%70)’i ‘Otomatik Check in –Check out’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Yöre Bilgisi’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların hemen hemen yarısı (%47,5)’i ‘Yöre Bilgisi’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Garson Uyarı Sistemi’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların (%25)’i ‘Yöre Bilgisi’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

İnteraktif Sitelerde Yapılan İşlemler

| | Cevaplar | |
|---|----------|--------|
| | Sayı | Yüzde |
| Online rezervasyon | 38 | 100,0% |
| Online ödemeler | 34 | 89,5% |
| Müşteri sorularının cevaplanması | 37 | 97,4% |
| Potansiyel müşterilere referans olacak bilgilerin müşterilerce sağlanması | 37 | 97,4% |

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Online rezervasyon’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamı ‘Online rezervasyon’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Online ödemeler’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların % 89,5’i ‘Online ödemeler’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Müşteri Sorularının Cevaplanması’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların % 97,4’ü ‘Müşteri Sorularının Cevaplanması’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘Bilgilerin Müşterilerce Sağlanması’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların 97,4’ü ‘Bilgilerin Müşterilerce Sağlanması’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Sosyal Medya Kullanım Amaçları

| | Cevaplar | |
|-------------------------------|----------|--------|
| | Sayı | Yüzde |
| Feedback | 39 | 97,5% |
| Kampanyalar | 39 | 97,5% |
| Müşterilerle İletişim | 40 | 100,0% |
| Potansiyel Müşterilere Erişim | 40 | 100,0% |

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Feedback' seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamına yakını (%97,5) 'Feedback' seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Kampanyalar' seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamına yakını (%97,5) 'Kampanyalar' seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Müşterilerle İletişim' seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamı 'Feedback' seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Potansiyel Müşterilere Erişim' seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamı 'Potansiyel Müşterilere Erişim' seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Turizm sektöründe çalışma süreleri

| Yıl | Sayı | Yüzde |
|---------------|------|-------|
| 1-5 | 1 | 2,5 |
| 6-10 | 18 | 45,0 |
| 11-15 | 11 | 27,5 |
| 16-20 | 9 | 22,5 |
| Toplam | 39 | 97,5 |

| | | |
|-----------------|----|-------|
| Geçersiz | 1 | 2,5 |
| Toplam | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; katılımcılardan cevap veren 39 kişi vardır. 1-5 yıl arası turizm sektöründe çalışan bu 1 kişi cevap verenlerin %2,5'ine tekabül etmektedir. 6-10 yıl arası turizm sektöründe çalışan 18 kişi vardır ve bu da tüm katılımcıların %45'ine tekabül etmektedir. 11-15 yıl arası turizm sektöründe çalışan 11 kişi vardır ve bu da tüm katılımcıların % 27,5'ine tekabül etmektedir. 16-20 yıl arası turizm sektöründe çalışan 9 kişi vardır ve bu da tüm katılımcıların % 22,5'ine tekabül etmektedir.

Şimdiki pozisyonunuz

| Pozisyon | Sayı | Yüzde |
|-------------------------------|-------------|--------------|
| Bilişim Sistemleri Yöneticisi | 1 | 2,5 |
| Orta Kademe Yöneticisi | 27 | 67,5 |
| Üst Kademe Yöneticisi | 12 | 30,0 |
| Toplam | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; Bilişim Sistemleri Yöneticisi olarak çalışan 1 kişi veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların %2,5'ine tekabül etmektedir. Orta Kademe Yöneticisi olarak çalışan 27 kişi veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların % 67,5'ine tekabül etmektedir. Üst Kademe Yöneticisi olarak çalışan 12 kişi veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların % 30'una tekabül etmektedir.

Şimdiki pozisyonunuzda kaç yıldır çalışıyorsunuz?

| | Sayı | Yüzde |
|----------------|-------------|--------------|
| Yıl 1-5 | 33 | 82,5 |
| 6-10 | 7 | 17,5 |
| Toplam | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; Bulunduğu pozisyonda 1-5 sene arasında çalışan 33 kişi veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların %82,5'ine tekabül etmektedir. Bulunduğu pozisyonda 6-10 sene arasında çalışan 7 kişi veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların % 17,5'ine tekabül etmektedir.

İşletmenizin bir web sitesi var mı?

| | Sayı | Yüzde |
|------|------|-------|
| Evet | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; tüm katılımcıların web sitesi vardır.

Bu sayfa statik mi interaktif mi?

| | Sayı | Yüzde |
|---------------|------|-------|
| Statik | 2 | 5,0 |
| İnteraktif | 38 | 95,0 |
| Toplam | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; internet sitesi statik olan otellerin sayısı 2 olarak veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların % 5 'ine tekabül etmektedir. İnternet sitesi interaktif olan otellerin sayısı 38 olarak veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların % 95'ine tekabül etmektedir.

Bilişim Sistemleri ile ilgili Devamlılık Stratejisi

| Devamlılık Stratejisi | Cevaplar | |
|--|----------|-------|
| | Sayı | Yüzde |
| Lider olarak yeni teknoloji ve sistemleri ilk olarak kullanırsınız | 20 | 50,0% |
| Rakiplerin neler yaptıklarına bakıp onları izlersiniz | 16 | 40,0% |
| Danışman desteği alırsınız | 14 | 35,0% |

| | | |
|--------------------------------------|----|-------|
| Bu konuda profesyonellerle çalışırız | 23 | 57,5% |
|--------------------------------------|----|-------|

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında ‘ Lider olarak yeni teknoloji ve sistemleri ilk olarak kullanırız ’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların sayısı 20’dir ve tüm katılımcıların %50’sini oluşturmaktadır.

Kullanıcıların verdiği cevaplar arasında ‘ Rakiplerin neler yaptıklarına bakıp onları izleriz ’ seçeneğini işaretleyen katılımcıların sayısı 16’dır ve tüm katılımcıların %40’ını oluşturmaktadır.

Kullanıcıların verdiği cevaplar arasında ‘Danışman desteği alırız’ seçeneği işaretleyen katılımcıların sayısı 14’tür ve tüm katılımcıların %35’ini oluşturmaktadır.

Kullanıcıların verdiği cevaplar arasında ‘Bu konuda profesyonellerle çalışırız’ seçeneği işaretleyen katılımcıların sayısı 23’dür ve tüm katılımcıların %57,5’ini oluşturmaktadır.

İşletmeniz yabancı sermayeli bir işletme midir?

| | Sayı | Yüzde |
|-------|------|-------|
| Evet | 18 | 45,0 |
| Hayır | 22 | 55,0 |

Tabloya göre; yabancı sermayeli otellerin sayısı 18 olarak veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların % 45 ‘ine tekabül etmektedir. Yerli sermayeli olan otellerin sayısı 22 olarak veri setimizde mevcuttur ve bu da tüm katılımcıların % 55’ine tekabül etmektedir.

İşletmenizin kategorisi nedir?

| | Sayı | Yüzde |
|--------------------------|------|-------|
| Şehir merkezli iş odaklı | 40 | 100,0 |

Tabloya göre tüm katılımcılar Şehir merkez iş odaklıdır.

Hizmet vermeye hazır oda sayınız nedir?

| Odalar | Sayı | Yüzde |
|---------------|-----------|--------------|
| 73-172 | 5 | 12,5 |
| 173-272 | 18 | 45,0 |
| 273-372 | 8 | 20,0 |
| 373-472 | 4 | 10,0 |
| 473-572 | 1 | 2,5 |
| 573-672 | 3 | 7,5 |
| 773-872 | 1 | 2,5 |
| Toplam | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; 73-172 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 5 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %12,5'ine tekabül etmektedir.

Tabloya göre; 173-272 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 18 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %45'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; 273-372 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 8 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %20'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; 373-472 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 4 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %10'una tekabül etmektedir. Tabloya göre; 473-572 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %2,5'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; 573-672 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 3 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %7,5'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; 773-872 arasında oda sayısına sahip olan işletmeler 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %2,5'ine tekabül etmektedir.

Tedarikçilerinizle ve acentelerinizle online bağlantınız mevcut mudur?

| | Sayı | Yüzde |
|-----------------|------|-------|
| Evet | 7 | 17,5 |
| Hayır | 16 | 40,0 |
| Toplam | 23 | 57,5 |
| Geçersiz | 17 | 42,5 |
| Toplam | 40 | 100,0 |

Tabloya göre Tedarikçilerle ve acentelerle online bağlantılı olan 7 adet katılımcı bulunmaktadır. Bu da 'Evet' diyen tüm katılımcıların cevap yüzdelerinin % 17,5'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre Tedarikçilerle ve acentelerle online bağlantılı olmayan 16 adet katılımcı bulunmaktadır. Bu da 'Hayır' diyen tüm katılımcıların cevap yüzdelerinin %40'ına tekabül etmektedir. 17 kişi bu soruya yanıtlamamış olup tüm katılımcıların %42'sine tekabül etmektedir.

Sosyal Medya Kullanımı

| | Cevaplar | |
|----------|----------|--------|
| | Sayı | Yüzde |
| Facebook | 39 | 97,5% |
| Twitter | 39 | 97,5% |
| Linkedin | 40 | 100,0% |

Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Facebook' seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamına yakını (%97,5) 'Facebook' seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Twitter' seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamına yakını (%97,5) 'Twitter' seçeneğini işaretlediği görülmektedir. Katılımcıların verdiği cevaplar arasında 'Linkedin' seçeneğini işaretleyen katılımcıların tamamı 'Linkedin' seçeneğini işaretlediği görülmektedir.

Bilgi İşlem Departmanı Çalışma Alanları

| | Donanım | Yazılım Geliştirme | Web Tasarımı ve Güncelleme | Diğer |
|----------------|---------|--------------------|----------------------------|--------|
| Geçerli | 38 | 38 | 38 | 38 |
| Geçersiz | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ortalama | 37,89 | 10,00 | 36,18 | 15,92 |
| Medyan | 40,00 | 10,00 | 40,00 | 20,00 |
| Standart Sapma | 10,176 | 9,932 | 12,915 | 11,790 |

Tabloya göre; tüm katılımcılar donanım, yazılım geliştirme, web tasarımı ve güncelleme, diğer alanlarda çalışmaktadır. Katılımcılar bu alanlarda harcadıkları sürelerinin ortalama %37,89'unu donanım alanına, % 10'unu yazılım geliştirme, %36,18'ini ise web tasarımı ve güncelleme alanına ayırmaktadırlar. Diğer alanlara ise % 15,92 pay ayrılmıştır.

Donanım

| | Sayı | Yüzde |
|-------------------|-----------|--------------|
| Geçerli 20 | 2 | 5,3 |
| 30 | 12 | 31,6 |
| 40 | 19 | 50,0 |
| 50 | 4 | 10,5 |
| 80 | 1 | 2,6 |
| Toplam | 38 | 100,0 |

Tabloya göre; donanım alanına ayrılan süre için '%20' veren işletme 2 tanedir . Bu da tüm katılımcıların %5,3'üne tekabül etmektedir. Donanım alanına ayrılan süre için %30 veren işletme 12 tanedir. Bu da tüm kullanıcıların %31,6'sına tekabül eder. Donanım alanına ayrılan süre için %

40 veren işletme 19 tanedir. Bu da tüm kullanıcıların %50'sine tekabül eder. Donanım alanına ayrılan süre için %50 veren işletme 4 tanedir. Bu da tüm kullanıcıların %10,5'ine tekabül eder. Donanım alanına ayrılan süre için %80 veren işletme 1 tanedir. Bu da tüm kullanıcıların %2,6'sına tekabül eder.

Yazılım geliştirme

| | Sayı | Yüzde |
|------------------|------|-------|
| Geçerli 5 | 1 | 4,2 |
| 10 | 12 | 50,0 |
| 20 | 8 | 33,3 |
| 30 | 2 | 8,3 |
| 35 | 1 | 4,2 |
| Toplam | 24 | 100,0 |

Tabloya göre; yazılım alanına ayrılan süre için '%5' veren işletme 1 tanedir . Bu da tüm katılımcıların %4,2'sine tekabül etmektedir. Yazılım alanına ayrılan süre için '%10' veren işletme 12 tanedir . Bu da tüm katılımcıların %50'sine tekabül etmektedir. Yazılım alanına ayrılan süre için '%20' veren işletme 8 tanedir . Bu da tüm katılımcıların %33,3'üne tekabül etmektedir. Yazılım alanına ayrılan süre için '%30' veren işletme 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %8,3'üne tekabül etmektedir. Yazılım alanına ayrılan süre için '%35' veren işletme 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %4,2'sine tekabül etmektedir.

Web tasarımı ve güncelleme

| | Sayı | Yüzde |
|-------------------|------|-------|
| Geçerli 10 | 2 | 5,1 |
| 20 | 8 | 20,5 |

| | | | |
|---------------|----|----|-------|
| | 25 | 1 | 2,6 |
| | 30 | 4 | 10,3 |
| | 40 | 15 | 38,5 |
| | 50 | 7 | 17,9 |
| | 60 | 2 | 5,1 |
| Toplam | | 39 | 100,0 |

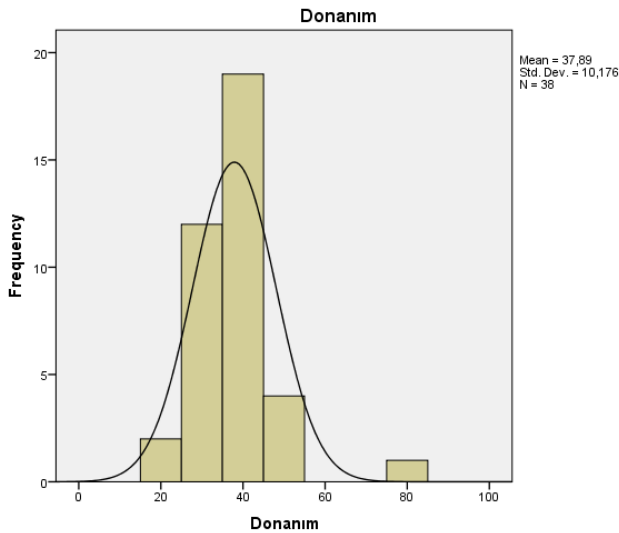
Tabloya göre; web tasarımı ve güncelleme alanına ayrılan süre için ‘%10’ veren işletme 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %5,1’ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; web tasarımı ve güncelleme alanına ayrılan süre için ‘%20’ veren işletme 8 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %20,5’ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; web tasarımı ve güncelleme alanına ayrılan süre için ‘%25’ veren işletme 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %2,6’sına tekabül etmektedir. Tabloya göre; web tasarımı ve güncelleme alanına ayrılan süre için ‘%30’ veren işletme 4 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %10,3’üne tekabül etmektedir. Tabloya göre; web tasarımı ve güncelleme alanına ayrılan süre için ‘%40’ veren işletme 15 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %38,5’ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; web tasarımı ve güncelleme alanına ayrılan süre için ‘%50’ veren işletme 7 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %17,9’una tekabül etmektedir. Tabloya göre; web tasarımı ve güncelleme alanına ayrılan süre için ‘%60’ veren işletme 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %5,1’ine tekabül etmektedir.

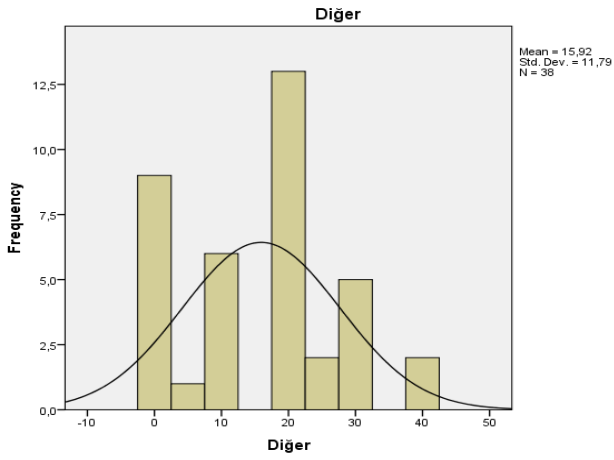
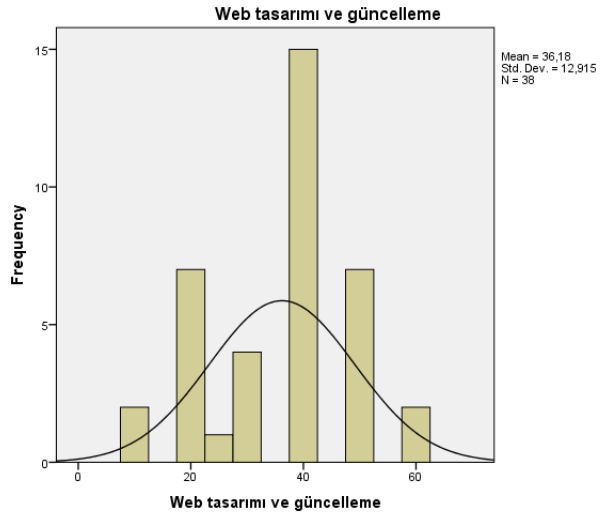
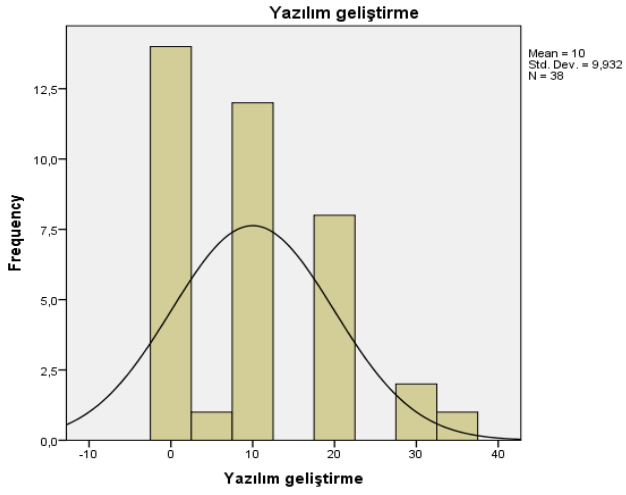
Diğer

| | | Sayı | Yüzde |
|----------------|----|-------------|--------------|
| Geçerli | 5 | 1 | 3,3 |
| | 10 | 6 | 20,0 |
| | 20 | 13 | 43,3 |

| | | |
|---------------|----|-------|
| 25 | 2 | 6,7 |
| 30 | 5 | 16,7 |
| 40 | 2 | 6,7 |
| 80 | 1 | 3,3 |
| Toplam | 30 | 100,0 |

Tabloya göre; diğer alanlara ayrılan süre için '%5' veren işletme 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %3,3'üne tekabül etmektedir. Tabloya göre; diğer alanlara ayrılan süre için '%10' veren işletme 6 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %20'sine tekabül etmektedir. Tabloya göre; diğer alanlara ayrılan süre için '%20' veren işletme 13 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %43,3'üne tekabül etmektedir. Tabloya göre; diğer alanlara ayrılan süre için '%25' veren işletme 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %6,7'sine tekabül etmektedir. Tabloya göre; diğer alanlara ayrılan süre için '%30' veren işletme 5 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %16,7'sine tekabül etmektedir. Tabloya göre; diğer alanlara ayrılan süre için '%40' veren işletme 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %6,7'sine tekabül etmektedir. Tabloya göre; diğer alanlara ayrılan süre için '%80' veren işletme 1 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %3,3'üne tekabül etmektedir.





BT departmanı ne kadar süredir hizmet vermekte ve organizasyon içindeki konumu nedir?

| | | Sayı | Yüzde |
|-----------------|---------------|-------------|--------------|
| Yıl | 0-5 | 19 | 47,5 |
| | 6-10 | 9 | 22,5 |
| | 11-15 | 2 | 5,0 |
| | 16-20 | 4 | 10,0 |
| | 21-25 | 3 | 7,5 |
| | Toplam | | 37 |
| Geçersiz | | 3 | 7,5 |
| Toplam | | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; Bilişim teknolojileri departmanının 0-5 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 19 tanedir. Bu da cevap verenlerin %47,5'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; Bilişim teknolojileri departmanının 6-10 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 9 tanedir. Bu da cevap verenlerin %22,5'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; Bilişim teknolojileri departmanının 11-15 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 2 tanedir. Bu da cevap verenlerin %5'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; Bilişim teknolojileri departmanının 16-20 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 4 tanedir. Bu da cevap verenlerin %10'üne tekabül etmektedir. Tabloya göre; Bilişim teknolojileri departmanının 21-25 yıl arasında hizmet verdiği işletmeler 3 tanedir. Bu da cevap verenlerin %7,5'ine tekabül etmektedir. Katılımcılardan 3 kişi soruyu yanıtlamamış olup bu da toplam katılımcıların %7,5'i ne tekabül etmektedir.

BT departmanı ne kadar süredir hizmet vermekte ve organizasyon içindeki konumu nedir?

| | Sayı | Yüzde |
|-------------------------------------|------|-------|
| Geçerli Bir departmana bağlı | 5 | 12,5 |
| Bağımsız | 10 | 25,0 |
| Genel müdüre bağlı | 15 | 37,5 |
| Toplam | 30 | 75,0 |
| Geçersiz | 10 | 25,0 |
| Toplam | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; Bilişim teknolojileri departmanının ‘bir departmana bağlı olduğu’ işletmeler 5 tanedir. Bu da cevap verenlerin %12,5’ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; Bilişim teknolojileri departmanının ‘Bağımsız olduğu işletmeler’ 10 tanedir. Bu da cevap verenlerin %25’ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; Bilişim teknolojileri departmanının ‘Genel Müdüre’ bağlı olduğu işletmeler 15 tanedir. Bu da cevap verenlerin %37,5’ine tekabül etmektedir.

İşletmenizde toplam çalışan sayısı nedir?

| | Sayı | Yüzde |
|----------------------|------|-------|
| Geçerli 0-100 | 2 | 5,0 |
| 101-200 | 18 | 45,0 |
| 201-300 | 6 | 15,0 |
| 301-400 | 7 | 17,5 |
| 401-500 | 4 | 10,0 |
| 501-600 | 3 | 7,5 |
| Toplam | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; 0-100 arasında çalışana sahip olan işletmeler 2 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %5’ine tekabül etmektedir. Katılımcıların tümü bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre; 101-200 arasında çalışana sahip olan işletmeler 18 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %45’ine tekabül etmektedir. Katılımcıların tümü bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre; 201-300 arasında çalışana

sahip olan işletmeler 6 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %15'ine tekabül etmektedir. Katılımcıların tümü bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre; 301-400 arasında çalışana sahip olan işletmeler 7 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %17,5'ine tekabül etmektedir. Katılımcıların tümü bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre; 401-500 arasında çalışana sahip olan işletmeler 4 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %10'ine tekabül etmektedir. Katılımcıların tümü bu soruyu cevaplamıştır. Tabloya göre; 501-600 arasında çalışana sahip olan işletmeler 3 tanedir. Bu da tüm katılımcıların %7,5'ine tekabül etmektedir. Katılımcıların tümü bu soruyu cevaplamıştır.

İşletmenizde kaç tane kişisel bilgisayar kullanılmaktadır?

| | | Sayı | Yüzde |
|-----------------|---------------|------|-------|
| Geçerli | 0-40 | 4 | 10,0 |
| | 41-80 | 20 | 50,0 |
| | 81-120 | 9 | 22,5 |
| | 121-160 | 3 | 7,5 |
| | 161-200 | 2 | 5,0 |
| | Toplam | 38 | 95,0 |
| Geçersiz | | 2 | 5,0 |
| Toplam | | 40 | 100,0 |

Tabloya göre; 0-40 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 4 tanedir. Bu da cevap verenlerin %10'una tekabül etmektedir. Tabloya göre; 41-80 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 20 tanedir. Bu da cevap verenlerin %50'sine tekabül etmektedir. Tabloya göre; 81-120 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 9 tanedir. Bu da cevap verenlerin %22,5'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; 121-160 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 3 tanedir. Bu da cevap verenlerin %7,5'ine tekabül etmektedir. Tabloya göre; 161-200 adet kişisel bilgisayara sahip olan işletmeler 2 tanedir. Bu da cevap verenlerin %5'ine tekabül etmektedir.

Bütçeden ayrılan pay

| | Sayı | Minimum | Maksimum | Ortalama | Std. Sapma |
|-------------------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| Eğitim | 40 | 0 | 20 | 9,38 | 8,563 |
| Bakım | 40 | 0 | 50 | 25,45 | 12,430 |
| Bilişim personeli | 40 | 0 | 40 | 17,70 | 8,768 |
| Donanım | 40 | 0 | 70 | 28,13 | 14,263 |
| Yazılım | 40 | 0 | 50 | 14,50 | 10,488 |
| Geçerli Sayı | 40 | | | | |

Rezervasyonun alınış şekilleri

| | Sayı | Minimum | Maksimum | Ortalama | Std. Saplama |
|------------------------|-------------|----------------|-----------------|-----------------|---------------------|
| Web | 40 | 0 | 30 | 7,77 | 7,116 |
| E-mail | 40 | 0 | 80 | 32,63 | 13,397 |
| Acente | 40 | 0 | 30 | 15,13 | 9,706 |
| Doğrudan otele gelerek | 40 | 0 | 20 | 5,30 | 4,328 |
| Telefon veya faks ile | 40 | 0 | 80 | 36,38 | 16,211 |
| Geçerli | 40 | | | | |

Korelasyonlar

| | | Performans Yön. | Otomatik checkin-checkout BS kullanım süresi |
|--|---------------------|-----------------|--|
| Performans Yön. | Pearson Korelasyon | 1 | -,362* |
| | Sig. (2-tailed) | | ,035 |
| | N | 40 | 34 |
| Otomatik checkin-checkout BS kullanım süresi | Pearson Correlation | -,362* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,035 | |
| | N | 34 | 34 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Performans yönü ve Otomatik checkin-checkout BS kullanım süresi arasındaki ilişki 34 örnek için (N) Pearson korelasyon Katsayısı ile hesaplanmış ve bu katsayı -0,362 çıkmıştır. Bunun anlamı performans yönü ile otomatik checkin-checkout BS kullanım süresi arasında güçlü ve negatif ilişkinin varlığıdır. Ayrıca bu katsayının anlamlılık değeri de hesaplanmış ve Significance (Sig. – 2 tailed) değeri 0,035 çıkmıştır. Bu değer 0,05'den küçük olduğu için %5 anlamlılık seviyesinde performans yönü ve otomatik checkin-checkout BS kullanım süresi arasındaki negatif ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır diye ifade edilir.

Korelasyonlar

| | | Performans Yön. | Aktivite Planlama BS kullanım süresi |
|-----------------|--------------------|-----------------|--------------------------------------|
| Performans Yön. | Pearson Korelasyon | 1 | -,399* |
| | Sig. (2-tailed) | | ,021 |
| | N | 40 | 33 |

| | | | |
|--------------------------------------|--------------------|--------|----|
| Aktivite Planlama BS kullanım süresi | Pearson Korelasyon | -,399* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,021 | |
| | N | 33 | 33 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Performans yönü ve Aktivite Planlama BS kullanım süresi arasındaki ilişki 33 örnek için (N) Pearson korelasyon Katsayısı ile hesaplanmış ve bu katsayı -0,399 çıkmıştır. Bunun anlamı performans yönü ile otomatik checkin-checkout BS kullanım süresi arasında güçlü ve negatif ilişkinin varlığıdır. Ayrıca bu katsayının anlamlılık değeri de hesaplanmış ve Significance (Sig. – 2 tailed) değeri 0,021 çıkmıştır. Bu değer 0,05'den küçük olduğu için %5 anlamlılık seviyesinde performans yönü ve otomatik Aktivite Planlama BS kullanım süresi arasındaki negatif ilişki istatistiksel olarak anlamlıdır diye ifade edilir.

Korelasyonlar

| | | Performans Yön. | Pazarlama BS kullanım süresi |
|------------------------------|--------------------|-----------------|------------------------------|
| Performans Yön. | Pearson Korelasyon | 1 | -,218 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,182 |
| | N | 40 | 39 |
| Pazarlama BS kullanım süresi | Pearson Korelasyon | -,218 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,182 | |
| | N | 39 | 39 |

Performans yönü ve Pazarlama BS kullanım süresi arasındaki ilişki 39 örnek için (N) Pearson korelasyon Katsayısı ile hesaplanmış ve bu katsayı -0,218 çıkmıştır. Bunun anlamı performans yönü ile Pazarlama BS kullanım süresi arasında zayıf ve negatif ilişkinin varlığıdır. Ayrıca bu katsayının anlamlılık değeri de hesaplanmış ve Significance (Sig. – 2 tailed) değeri 0,182 çıkmıştır. Bu değer 0,05'den büyük olduğu için %5 anlamlılık seviyesinde performans yönü ve Pazarlama BS kullanım süresi arasındaki negatif ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır diye ifade edilir.

Korelasyonlar

| | | Performans Yön. | Ön büro BS kullanım süresi |
|----------------------------|--------------------|-----------------|----------------------------|
| Performans Yön. | Pearson Korelasyon | 1 | -,218 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,182 |
| | N | 40 | 39 |
| Ön büro BS kullanım süresi | Pearson Korelasyon | -,218 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,182 | |
| | N | 39 | 39 |

Performans yönü ve Ön Büro BS kullanım süresi arasındaki ilişki 39 örnek için (N) Pearson korelasyon Katsayısı ile hesaplanmış ve bu katsayı -0,218 çıkmıştır. Bunun anlamı performans yönü ile Ön Büro BS kullanım süresi arasında zayıf ve negatif ilişkinin varlığıdır. Ayrıca bu katsayının anlamlılık değeri de hesaplanmış ve Significance (Sig. – 2 tailed) değeri 0,182 çıkmıştır. Bu değer 0,05'den büyük olduğu için %5 anlamlılık seviyesinde performans yönü ve Ön Büro BS kullanım süresi arasındaki negatif ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır diye ifade edilir.

Korelasyonlar

| | | Performans Yön. | Kat Hizmetleri BS kullanım süresi |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------------------------|
| Performans Yön. | Pearson Korelasyon | 1 | -,271 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,105 |
| | N | 40 | 37 |
| Kat Hizmetleri BS kullanım süresi | Pearson Korelasyon | -,271 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,105 | |
| | N | 37 | 37 |

Performans yönü ve Kat Hizmetleri BS kullanım süresi arasındaki ilişki 37 örnek için (N) Pearson korelasyon Katsayısı ile hesaplanmış ve bu katsayı -0,271 çıkmıştır. Bunun anlamı performans yönü ile Kat Hizmetleri BS kullanım süresi arasında zayıf ve negatif ilişkinin varlığıdır. Ayrıca bu katsayının anlamlılık değeri de hesaplanmış ve Significance (Sig. – 2 tailed) değeri 0,105 çıkmıştır. Bu değer 0,05'den büyük olduğu için %5 anlamlılık seviyesinde performans yönü ve Kat Hizmetleri BS kullanım süresi arasındaki negatif ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır diye ifade edilir.

Korelasyonlar

| | | Performans Yön. | Yiyecek-İçecek BS kullanım süresi |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------|-----------------------------------|
| Performans Yön. | Pearson Korelasyon | 1 | -,218 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,182 |
| | N | 40 | 39 |
| Yiyecek-İçecek BS kullanım süresi | Pearson Korelasyon | -,218 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,182 | |
| | N | 39 | 39 |

Performans yönü ve Yiyecek İçecek BS kullanım süresi arasındaki ilişki 39 örnek için (N) Pearson korelasyon Katsayısı ile hesaplanmış ve bu katsayı -0,218 çıkmıştır. Bunun anlamı performans yönü ile Yiyecek İçecek BS kullanım süresi arasında zayıf ve negatif ilişkinin varlığıdır. Ayrıca bu katsayının anlamlılık değeri de hesaplanmış ve Significance (Sig. – 2 tailed) değeri 0,182 çıkmıştır. Bu değer 0,05'den büyük olduğu için %5 anlamlılık seviyesinde performans yönü ve Yiyecek İçecek BS kullanım süresi arasındaki negatif ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır diye ifade edilir.

Korelasyonlar

| | | Performans Yön. | Web Sitesi kullanım süresi |
|-----------------|--------------------|-----------------|----------------------------|
| Performans Yön. | Pearson Korelasyon | 1 | -,204 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,214 |

| | | | |
|----------------------------|--------------------|-------|----|
| | N | 40 | 39 |
| Web Sitesi kullanım süresi | Pearson Korelasyon | -,204 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,214 | |
| | N | 39 | 39 |

Performans yönü ve Web Sitesi ile kullanım süresi arasındaki ilişki 39 örnek için (N) Pearson korelasyon Katsayısı ile hesaplanmış ve bu katsayı -0,204 çıkmıştır. Bunun anlamı performans yönü ile Web Sitesi kullanım süresi arasında zayıf ve negatif ilişkinin varlığıdır. Ayrıca bu katsayının anlamlılık değeri de hesaplanmış ve Significance (Sig. – 2 tailed) değeri 0,214 çıkmıştır. Bu değer 0,05’den büyük olduğu için %5 anlamlılık seviyesinde performans yönü ve Web Sitesi kullanım süresi arasındaki negatif ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır diye ifade edilir.

Korelasyonlar

| | | Performans Yön. | Üst Yönetim BS kullanım süresi |
|--------------------------------|--------------------|-----------------|--------------------------------|
| Performans Yön. | Pearson Korelasyon | 1 | ,118 |
| | Sig. (2-tailed) | | ,663 |
| | N | 40 | 16 |
| Üst Yönetim BS kullanım süresi | Pearson Korelasyon | ,118 | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,663 | |
| | N | 16 | 16 |

Performans yönü ve Üst Yönetim BS kullanım süresi arasındaki ilişki 16 örnek için (N) Pearson korelasyon Katsayısı ile hesaplanmış ve bu katsayı 0,118 çıkmıştır. Bunun anlamı performans yönü ile Pazarlama BS kullanım süresi arasında zayıf ve negatif ilişkinin varlığıdır. Ayrıca bu katsayının anlamlılık değeri de hesaplanmış ve Significance (Sig. – 2 tailed) değeri 0,663 çıkmıştır. Bu değer 0,05’den büyük olduğu için %5 anlamlılık seviyesinde performans yönü ve Üst Yönetim BS kullanım süresi arasındaki negatif ilişki istatistiksel olarak anlamsızdır diye ifade edilir.

Otel Profili

| OTEL ÖZELLİKLERİ | SAYI | YÜZDE |
|-------------------------|------|--------|
| Kategori | | |
| Şehir Merkezi İş Odaklı | 40 | % 100 |
| Yabancı Sermaye | | |
| Evet | 18 | %45 |
| Hayır | 22 | %55 |
| Toplam | 40 | % 100 |
| Oda Sayısı | | |
| 73-172 | 5 | % 12,5 |
| 173-272 | 18 | %45 |
| 273-372 | 8 | % 20 |
| 373-472 | 4 | % 10 |
| 473-572 | 1 | % 2,5 |
| 573-672 | 3 | % 7,5 |
| 773-872 | 1 | % 2,5 |
| Toplam | 40 | % 100 |

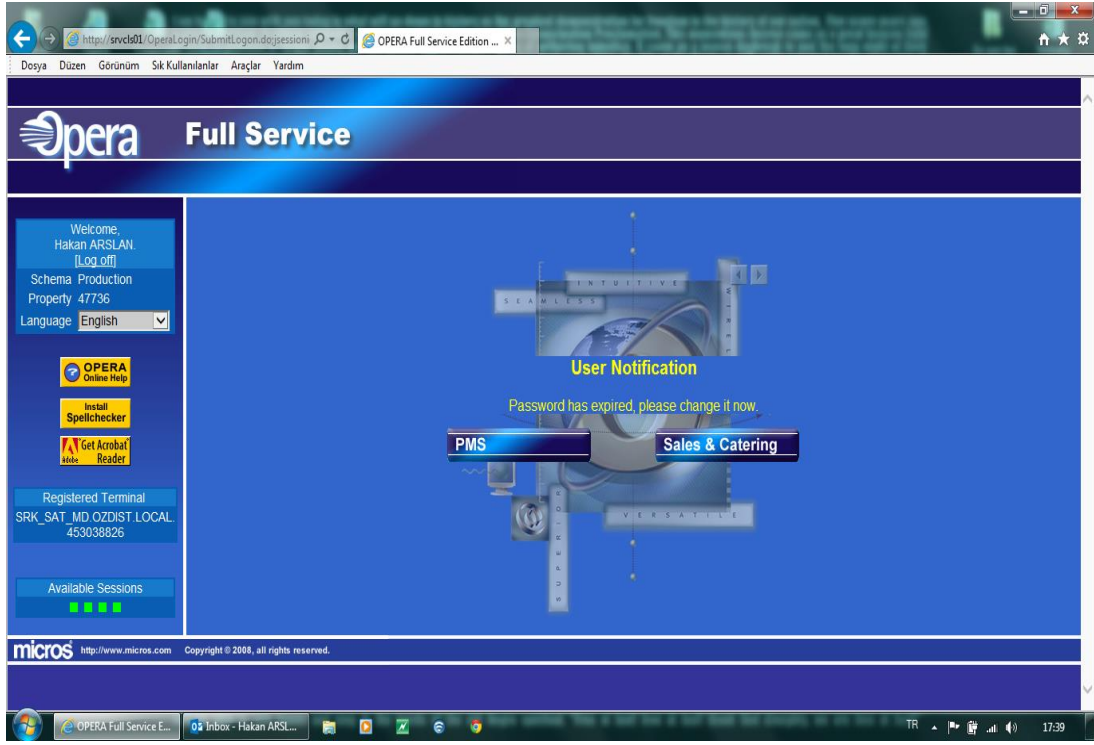
Katılımcı Profili

| GRUP | DEĞİŞKEN | SAYI | YÜZDE |
|-----------------------------------|------------------|------|--------|
| Pozisyon | IT Yöneticisi | 1 | % 2,5 |
| | Orta Kademe Yön. | 27 | % 67,5 |
| | Üst Kademe Yön. | 12 | % 30 |
| | Toplam | 40 | % 100 |
| Turizm Sektöründe Deneyim | 1-5 | 1 | % 2,6 |
| | 6-10 | 18 | % 46,2 |
| | 11-15 | 11 | % 28,2 |
| | 16-20 | 9 | % 23,1 |
| | Toplam | 39 | % 100 |
| Şimdiki Pozisyonda Deneyim | 1-5 | 33 | % 82,5 |
| | 6-10 | 7 | % 17,5 |
| | Toplam | 40 | % 100 |

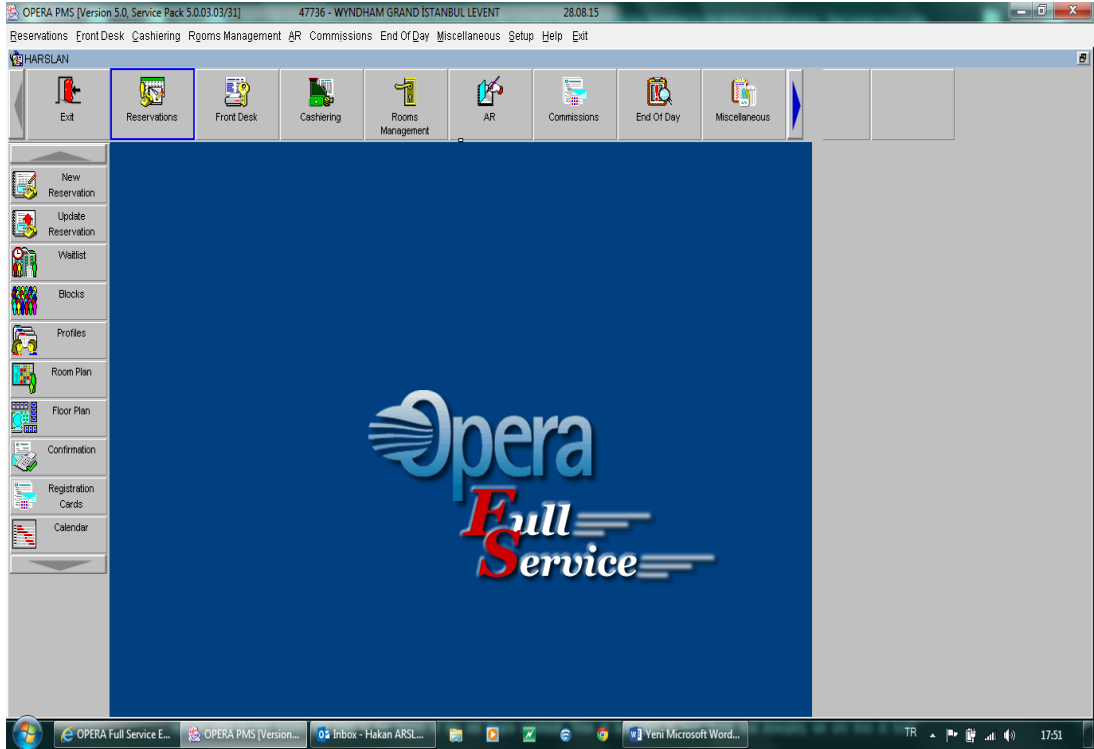
IT Profili

| WEB İLİŞKİLİ TEKNOLOJİLER | YÜZDE |
|---|--------------|
| Web sitesi var | %100 |
| Web sitesi statik | %5 |
| Web sitesi interaktif | %95 |
| İnteraktif | |
| Online rezervasyon | %100 |
| Online ödemeler | %89,5 |
| Müşteri sorularının cevaplanması | %97,4 |
| Potansiyel müşterilere referans olacak bilgilerin müşterilerce sağlanması | %97,4 |
| MÜŞTERİ İLİŞKİLİ TEKNOLOJİLER | |
| Wireless internet erişimi | %100 |
| İnternet erişimi | %100 |
| Konferans için gerekli projeksiyon ve sunum cihazları | %100 |
| Kartlı oda ve hizmet erişimi | %100 |
| Oda içi eğlence | %95 |
| Hesap kontrolü | %45 |
| KIOSK kullanımı | %42,5 |
| Otomatik check in- check out | %70 |
| Yöre bilgisi | %47,5 |
| Garson uyarı sistemi | %25 |

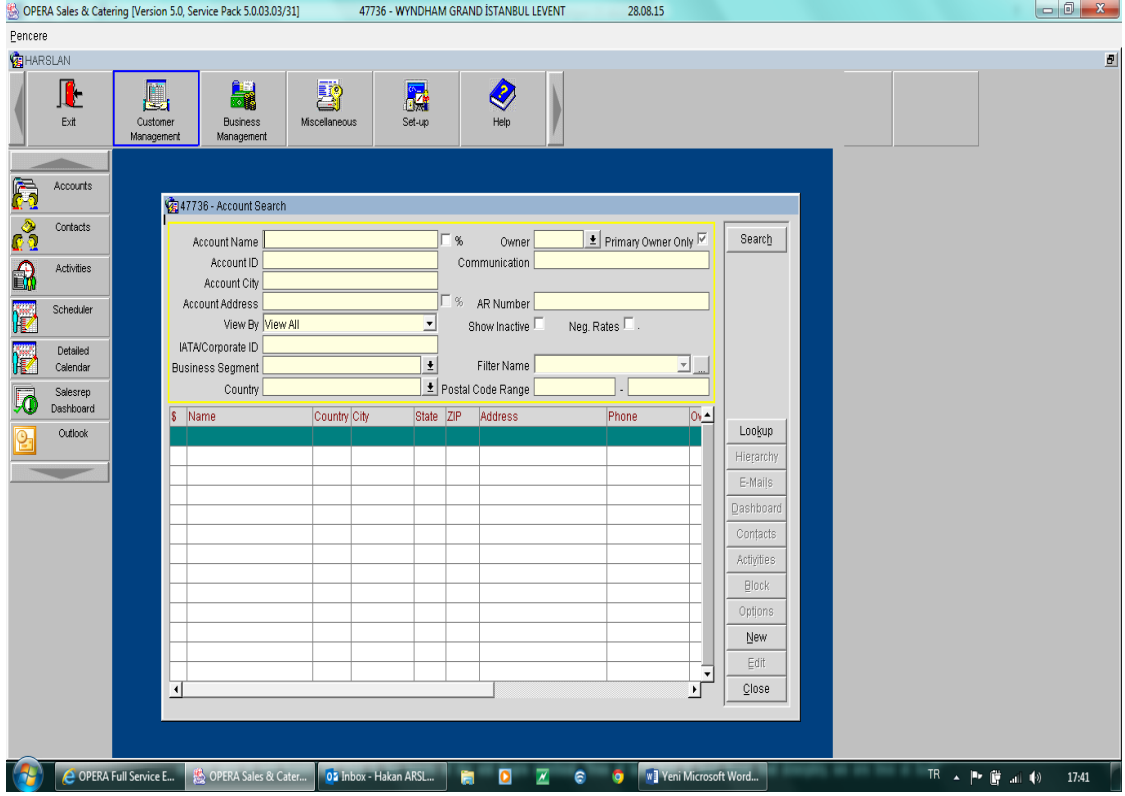
Ek-3: Opera Sistemi



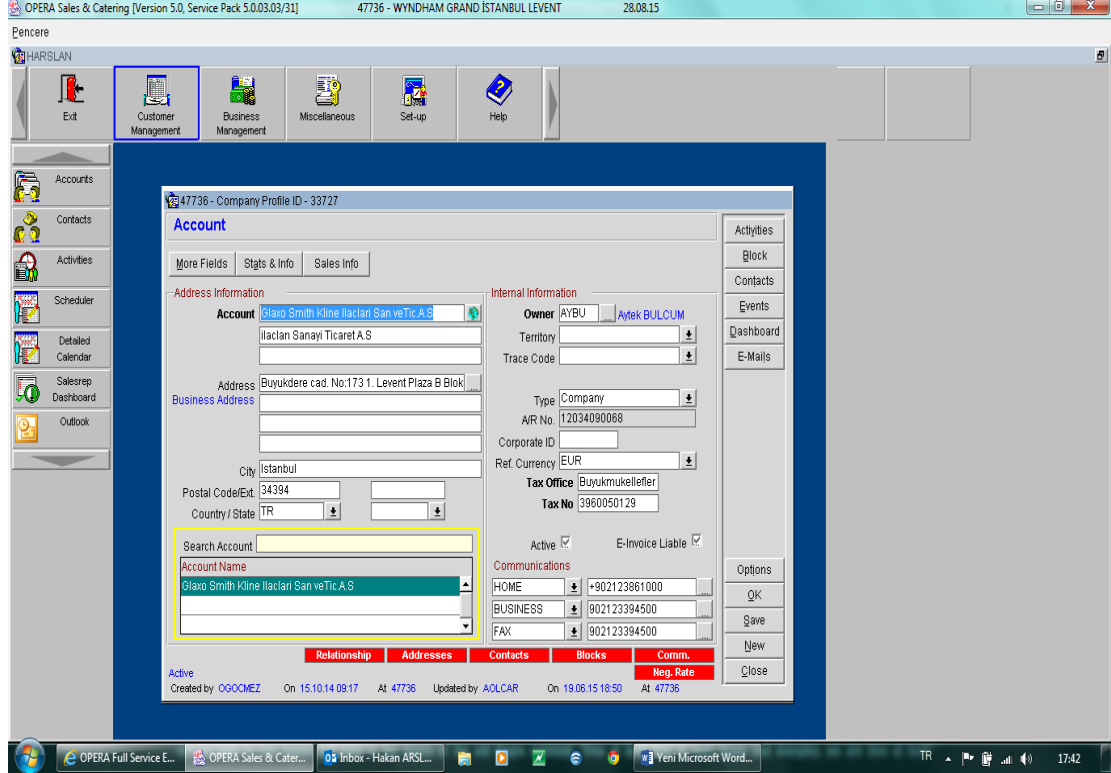
Resim 8: Opera Programına Giriş



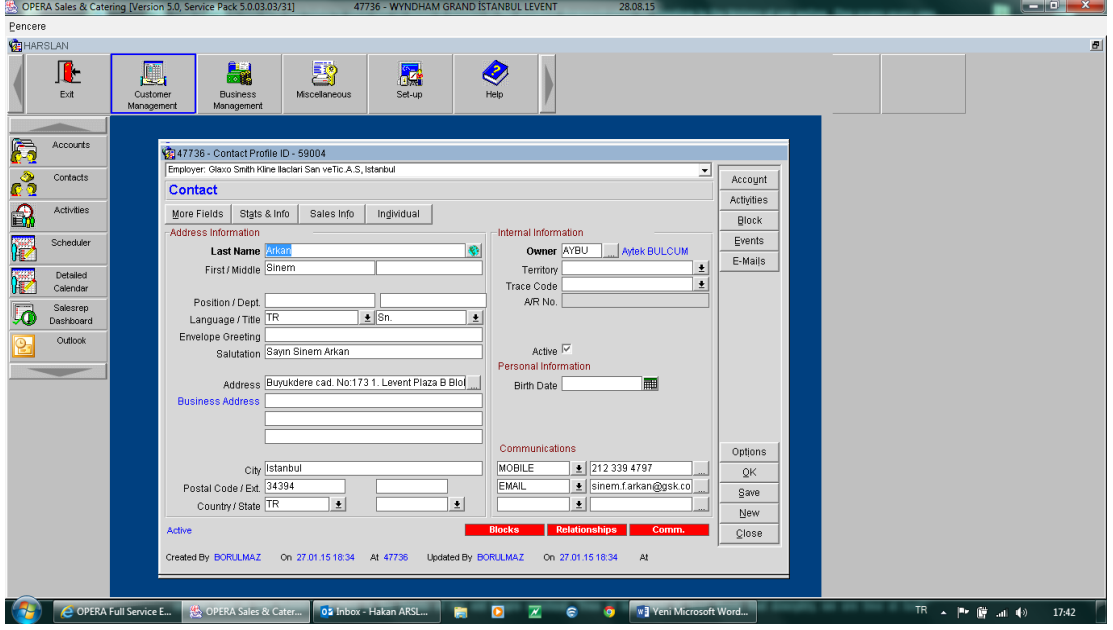
Resim 9: Opera PMS Sistemine Giriş



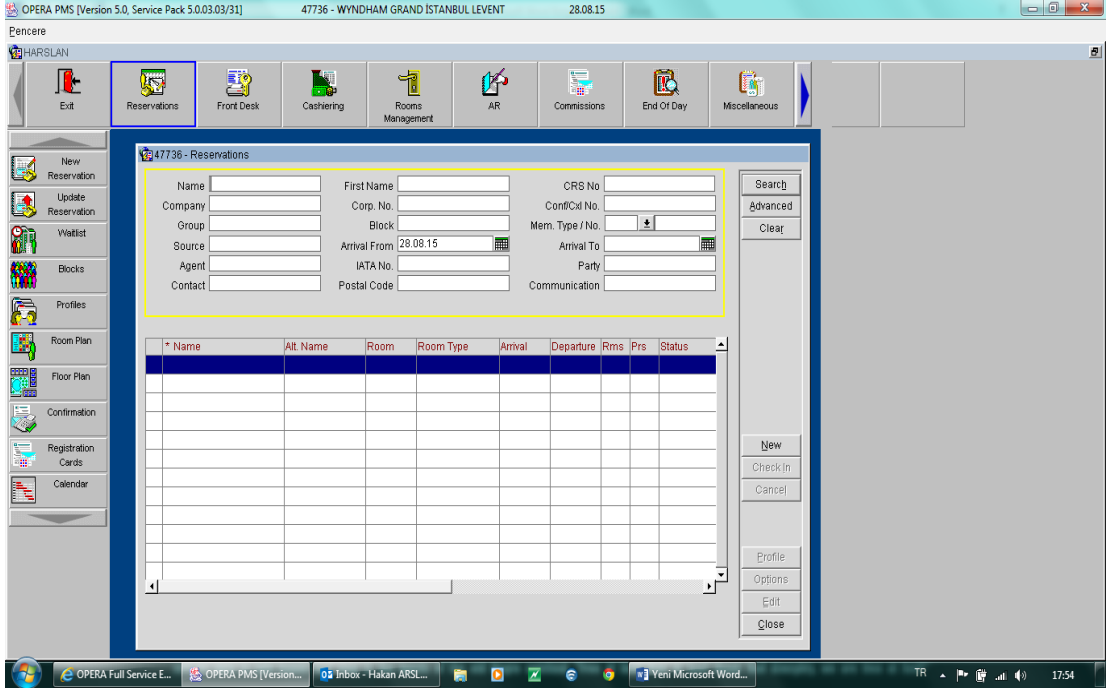
Resim 10: Opera'da Profil Oluşturma



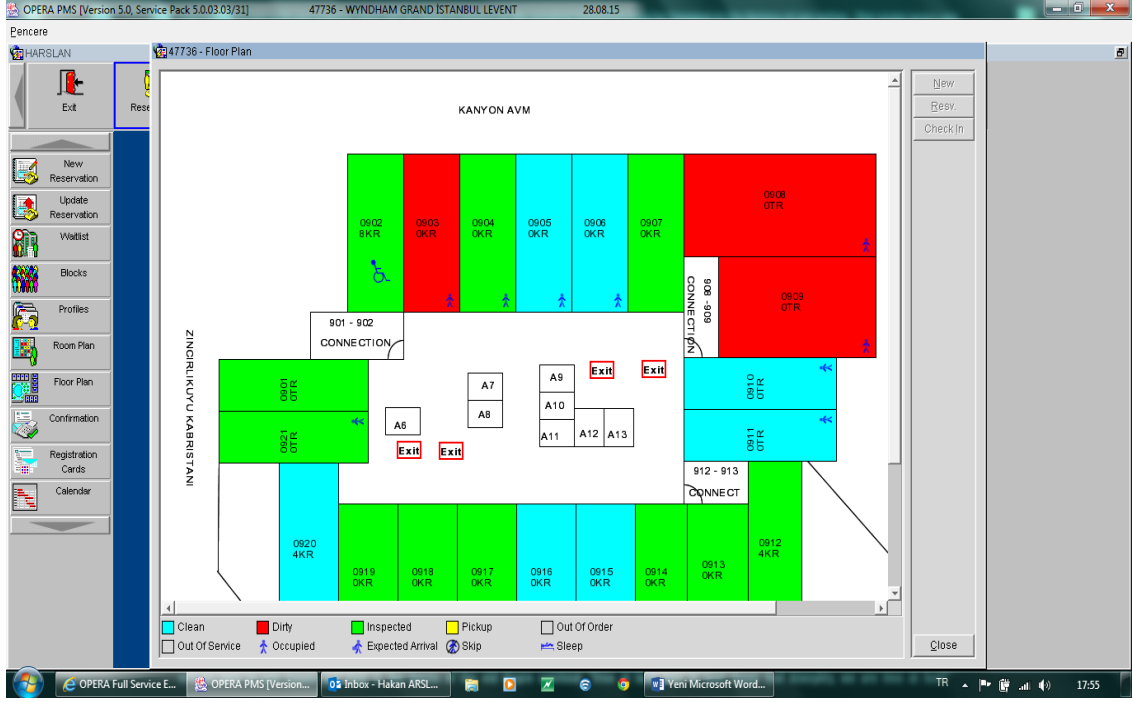
Resim 11: Opera'da Oluşturulmuş Firma Profili



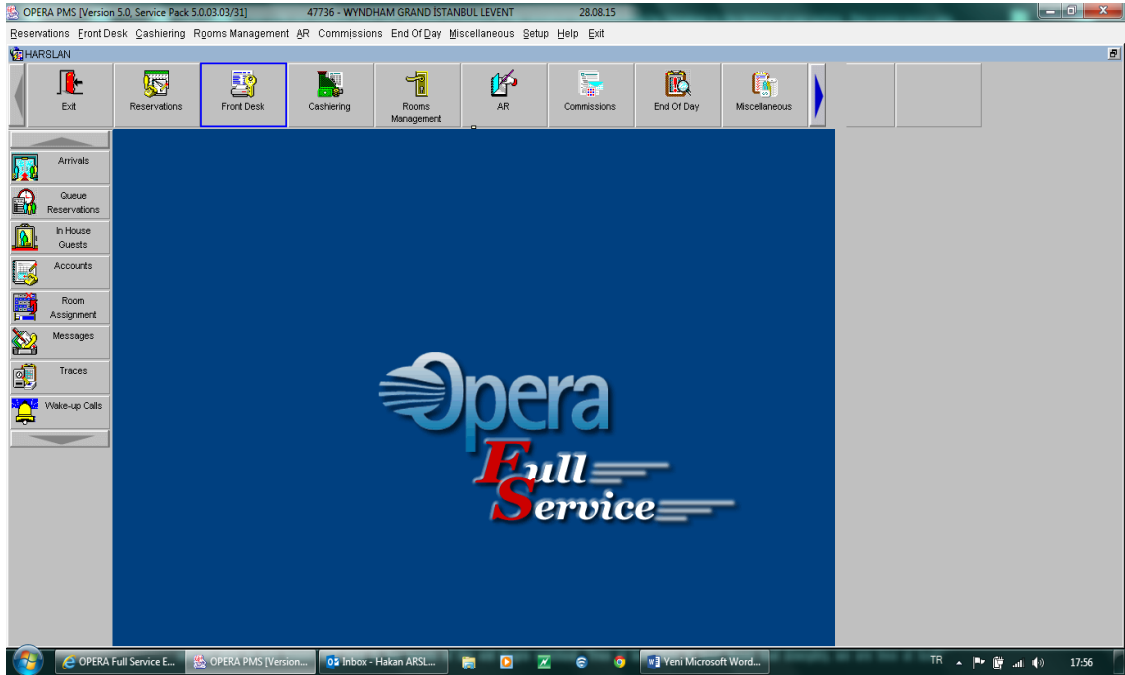
Resim 12: Opera'da Firma Bilgisi İçerisine Kontak Kişi Ekleme



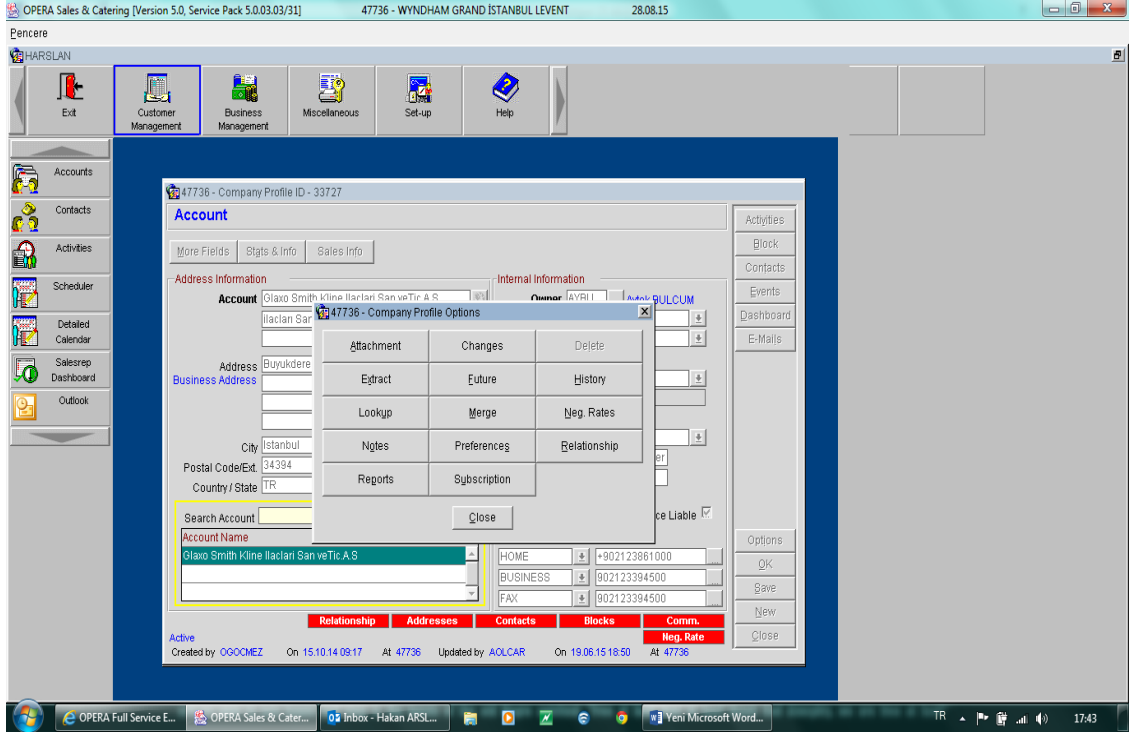
Resim 13: Sistemde Yer Alan Rezervasyonların Kontrolü



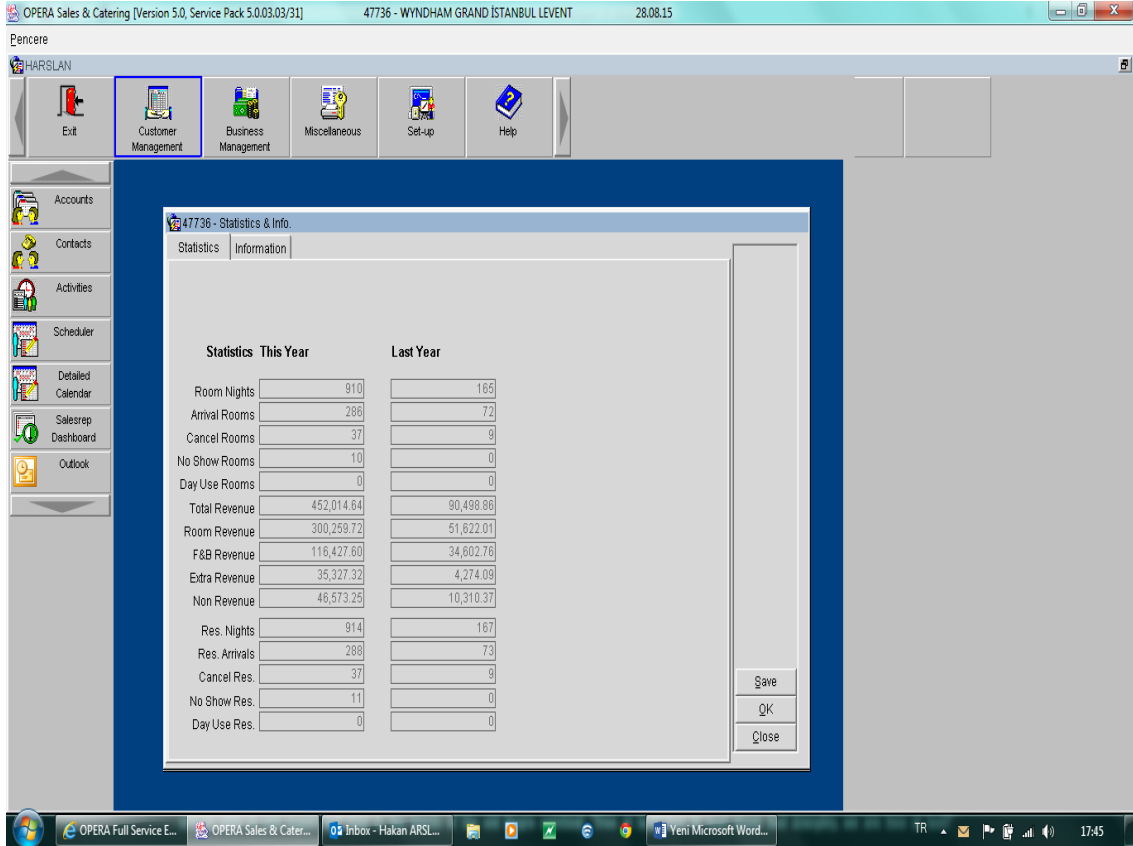
Resim 14: Ön Büro Oda Detaylarının Görüntülenmesi



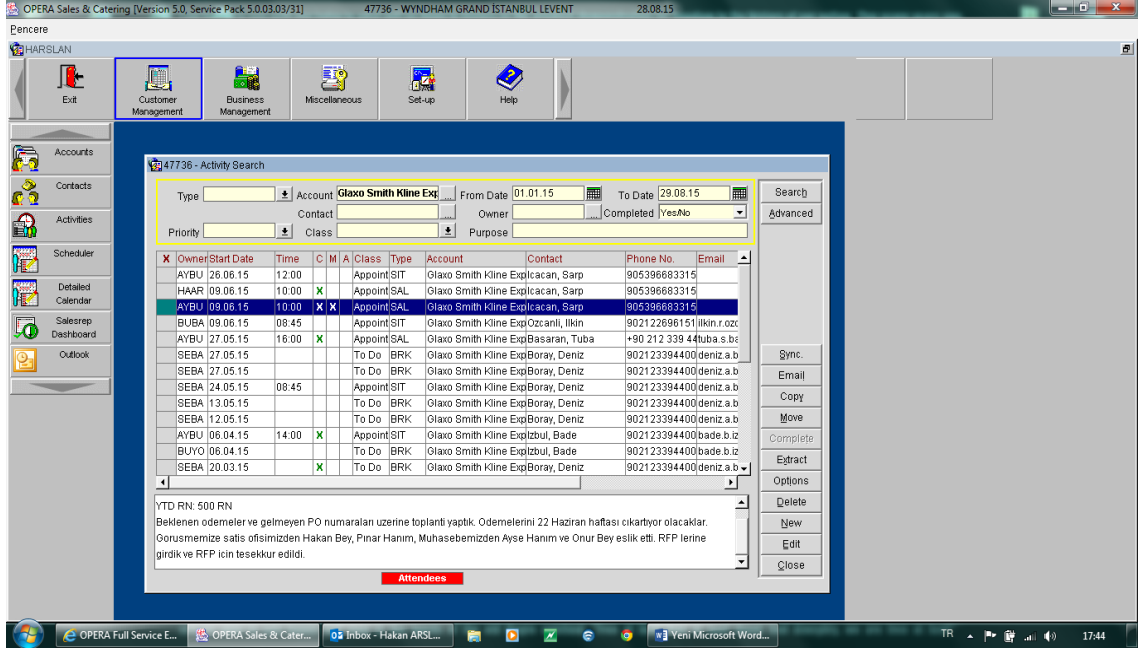
Resim 15: Ön Büro Giriş Sayfası



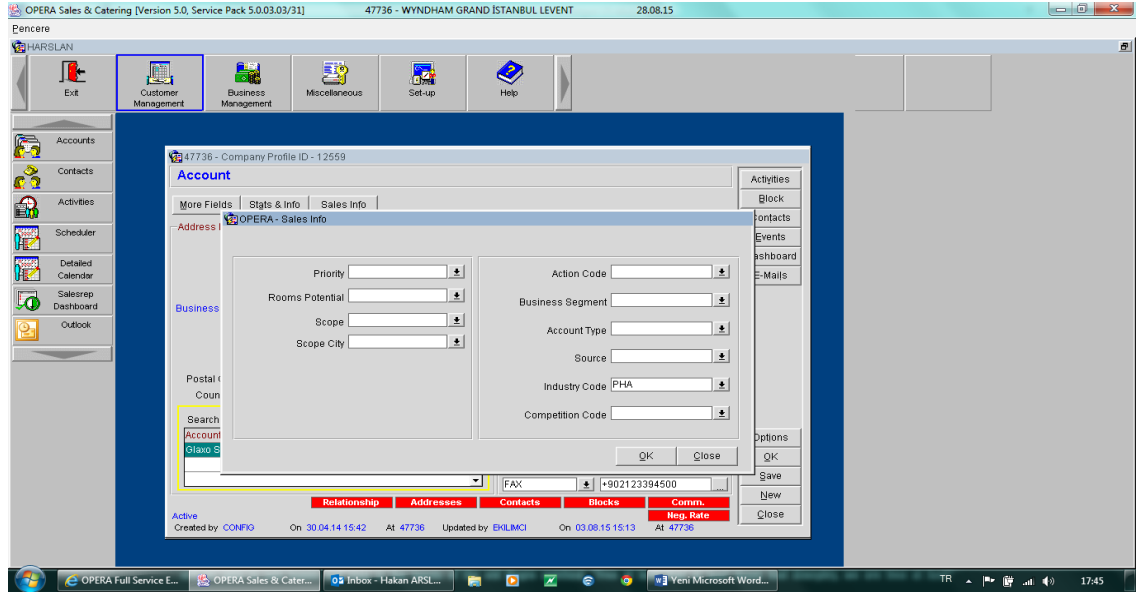
Resim 16: Profil Seçenekleri Sayfası



Resim 17: Profil İstatistik Sayfası



Resim 18: Aktivite Raporları



Resim 19: Profil Satış Bilgileri

OPERA Sales & Catering [Version 5.0, Service Pack 5.0.03.03/31] 47736 - WYNDHAM GRAND ISTANBUL LEVENT 28.08.15

Pencere

47736 - Account Dashboard

Account Information

Glaxo Smith Kline Export Ltd Sti.

Buyukdere Caddesi No173, 1. Levent Plaza B Blok
Levent/Sisli, Istanbul, Turkey

Phone: 902123394400
Fax: +902123394500
Webpage: www.gsk.com.tr
Email:

Bus. Segment
Industry
PHA
Priority
Type
COMPANY

Hierarchy
Edit

Blocks

| Start Date | End Date | Status | Block Name | Rooms | Pickup | Property |
|----------------------------------|----------|--------|-----------------------------------|-------|--------|----------|
| 25.07.15 | 01.08.15 | ACT | Glaxo Smith Kline_Konaklama Grubu | 31 | 31 | 47736 |
| Current and Future Blocks | | | | | | |
| 06.09.15 | 16.09.15 | DEF | GSK_BUSINESS PLAN REVIEWS | 38 | 38 | 47736 |
| 06.09.15 | 12.09.15 | DEF | GSK-VACCINE LT MEETING | 45 | 45 | 47736 |
| 07.09.15 | 10.09.15 | LOS | Glaxo Smith Kline_Konaklama | 37 | 0 | 47736 |
| 04.10.15 | 10.10.15 | DEF | GSK_SALESFORCE of FUTURE WORKSHOP | 239 | 116 | 47736 |
| 05.10.15 | 08.10.15 | OPT | GSK_MENA Compliance Officers | 36 | 0 | 47736 |

Activities

| Date | Type | T | Own | Purpose |
|----------|------|---|-----|----------------------|
| 28.06.15 | SIT | | | AYBK Site Inspection |

Production YTD (in TRY)

Rollup Sub-Account Statistics: [Dropdown]
Net Gross Include Legacy/Manual Statistics

| | Total | Individual | Group |
|----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Room Nights | 910 | 262 | 648 |
| Avg. Rate | 329.96 | 350.74 | 321.55 |
| Room Revenue | 300,259.72 | 91,893.18 | 208,366.55 |
| F&B Revenue | 116,427.60 | 27,490.07 | 88,937.53 |
| Other Revenue | 35,327.32 | 2,119.68 | 33,207.64 |
| Total Revenue | 452,014.64 | 121,502.93 | 330,511.71 |

Contact Information

Ozge Armagan

Buyukdere Caddesi No173, 1. Levent Plaza B Blok
Levent, Sisli, Istanbul, Turkey

Phone: 902123394479
Fax:
Email: ozge.x.armagan@gsk.com

Position
Department
Influence

Contact
New

| Name | City | Position | Department |
|-----------------|----------|-----------------|------------|
| Armagan, Ozge | Istanbul | | |
| Icacan, Serp | Istanbul | | |
| Cubuk, Oya | Istanbul | Executive Assis | |
| Sarioglu, Ceyda | Istanbul | Executive Assis | |
| Boray, Deniz | Istanbul | Event manager | |
| Ozcanli, Ilkin | Istanbul | EHS&S Consult | |

Opera Full Service E... OPERA Sales & Cater... Inbox - Hakan ARSL... Yeni Microsoft Word... 17:46

Resim 20: Profil Detay Listesi

OPERA Sales & Catering [Version 5.0, Service Pack 5.0.03.03/31] 47736 - WYNDHAM GRAND ISTANBUL LEVENT 28.08.15

Pencere

HARISLAN

Exit Customer Management Business Management Miscellaneous Set-up Help

Business Block Group Rooms Control Events Function Diary Waitlist

Group Rooms Control

Start Date: 28.08.15 Sort by: Status Include Overbooking Summary Details
Block Status: Origin: SC Contract Pick-Up Include Non Deduct

| | Fri | Sat | Sun | Mon | Tue | Wed | Thu | Fri | Sat | Sun | Mon | Tue |
|-------------------------------|-------|-------|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Status Summary | 28.08 | 29.08 | 30.08 | 31.08 | 01.09 | 02.09 | 03.09 | 04.09 | 05.09 | 06.09 | 07.09 | 08.09 |
| Total Tentative | | | | | | | | | | 16 | 16 | 18 |
| Total Define | | | Victory Day | 8 | 27 | 38 | 58 | 96 | 120 | 186 | 224 | 228 |
| Total Allotment | 11 | 12 | 13 | 16 | 32 | 32 | 27 | 27 | 28 | 20 | 3 | 27 |
| Total Actual | 32 | 3 | | | | | | | | | | |
| Total Lost | 842 | 691 | 440 | 481 | 1033 | 1264 | 1549 | 1411 | 945 | 777 | 2077 | 2748 |
| Total Cancelled | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Block Summary | | | | | | | | | | | | |
| Sales allowance not available | | | | | | | | | | | | |
| Deducted Blocks | 32 | 3 | | 8 | 27 | 38 | 58 | 96 | 120 | 202 | 240 | 244 |
| Not Deducted Blocks | 11 | 12 | 13 | 16 | 32 | 32 | 27 | 27 | 28 | 28 | 3 | 27 |
| Total House Availability | 123 | 176 | 198 | 182 | 127 | 134 | 154 | 139 | 123 | 29 | 1 | 4 |
| Daily Targets | | | | | | | | | | | | |
| Room Nights | | | | | | | | | | | | |
| Room Rate | | | | | | | | | | | | |
| Room Revenue | | | | | | | | | | | | |

Legend: OPT TEN DEF ALT ACT LOS CKL WAIT

Print Close

Opera Full Service E... OPERA Sales & Cater... Inbox - Hakan ARSL... Yeni Microsoft Word... 17:48

Resim 21: Grup Rezervasyonları Kontrol Sayfası

ÖZGEÇMİŞ

Yazar Hakan Arslan 06.05.1985 tarihinde İstanbul Beşiktaş'ta dünyaya geldi. İlk ve Ortaöğrenimini Ülkü Bora İlköğretim Okulu'nda tamamladı. Lise eğitimini 1998-2002 yılları arasında Fatin Rüştü Zorlu Süper Lisesi'nde aldı. 2003-2008 seneleri arasında ise Sakarya Üniversitesi Turizm İşletmeciliği bölümünü okudu. 2008 yılı itibariyle turizm sektörü içerisinde yer alan yazar şuan da Wyndham Grand Levent otelde Satış Müdürü olarak görev yapmaktadır ayrıca yazar İngilizce ve Almanca dillerini bilmektedir.