

AZERBAYCAN CUMHURİYETİ EĞİTİM BAKANLIĞI

AZERBAYCAN DEVLET İKTİSAT ÜNİVERSİTESİ

TÜRK DÜNYASI İKTİSAT FAKÜLTESİ

TURİZM VE OTELCİLİK

LİSANS BİTİRME TEZİ

TURİZM İŞLETMELERİNDE

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI:

HOTEL ÖRNEĞİ

Hazırlayan

Razim BABAŞLI

1517.03009

BAKÜ - 2019

AZERBAYCAN CUMHURİYETİ EĞİTİM BAKANLIĞI

AZERBAYCAN DEVLET İKTİSAT ÜNİVERSİTESİ

TÜRK DÜNYASI İKTİSAT FAKÜLTESİ

TURİZM VE OTELCİLİK

LİSANS BİTİRME TEZİ

TURİZM İŞLETMELERİNDE

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI:

HOTEL ÖRNEĞİ

Hazırlayan

Razim BABAŞLI

1517.03009

Danışman

Öğr. Gör. Günel HÜSEYNOVA

BAKÜ - 2019

AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASI TƏHSİL NAZİRLİYİ
AZƏRBAYCAN DÖVLƏT İQTİSAD UNİVERSİTETİ

Kafedra “İqtisadiyyat və İşlətmə

TƏSDİQ EDİRƏM

“ ” 2019

BURAXILIŞ İŞİ ÜZRƏ VERİLMİŞ TAPŞIRIQ

“Türk Dünyası İqtisad” fakültəsinin Turizm və Otelçilik (Turizm və Otelcilik) ixtisası üzrə

təhsil alan tələbəsi

Razim Babaşlı Ramiz

(adı, soyadı, atasının adı)

Diplom işinin rəhbəri

Günel Hüseynova Şamxal

(adı, soyadı, atasının adı, elmi adı və dərəcəsi)

**1. İşin mövzusu TURİZM İŞLETMLERİNDE BİLGİ
TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI, OTEL ÖRNEĞİ**

Azərbaycan Dövlət İqtisad Universiteti tərəfindən təsdiqlənsin

“ _____ ” 2019 il

No

2. Tələbənin sona yetirdiyi işin kafedraya təhvil müddəti: 8 ay

3. İşin məzmunu və həcmi (izahı, hesabı və eksperimental hissəsi, yeni təhlilə ehtiyacı olan müəssisələr) Özet, Giriş, Birinci bölüm, İkinci bölüm, Üçüncü bölüm, Sonuç, Kaynakça

4. Buraxılış işi üçün lazımi materiallar

Kaşlı, Mehmet, “Konaklama işletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı: Balıkesir’de Bir Araştırma”, yüksek lisans tezi, Balıkesir, 2006.

Buhalis, D., and Main H., 1998, Information Technology in small and medium hospitality enterprises: Strategic analysis and critical factors, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Special Theme Issue: Small hotels: The peripheral tourist sector, Vol.10 (5), pp.198-202.

Buhalis Buhalis (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry, Tourism Management Vol. 19, No. 5, 409-421.

Rimigton, M and M.Kozak (1997). Developments in Information Technology: Implications for The Tourism Industry And Tourism Marketing. Anatolia: An International Journal Of Tourism Hospitality Research, 8 (3): 59-80.

Lubbe S.I (1994). The impact of Information Technology (IT) on the financial performance of organizations in a developing country.

Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, UCT, Cape Town.

Yıldız, İbrahim ve İşcan, Ömer Faruk (2013). Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı ve Yönetmelik Karar Verme Tarzları İlişkisi: Tobb Genç Girişimciler Kurulu

Information Technology Applications in Hospitality and Tourism: A Review of Publications from 2005 to 2007 (JT1351)

Xiang, Z., Grentzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search. *Tourism Management*, 31(2), 179–188.

5. Qrafik materiallarının siyahısı dəqiq göstəricilərlə (vacib cədvəl, çertyojlar, yaxud qrafiklər, nümunələr və s.)

6. Buraxılış işi üzrə məsləhətçinin soyadı, adı, atasının adı, elmi adı və dərəcəsi (diplom işinin ona aid olan hissəsini göstərməklə)

Bəsti Əliyeva Məhər

7. Buraxılış işinin təqdimi üzrə təqvim planı:

Sıra No	İşin hissələrinin adı	Qurtarma faizi (yerinə yetirilmə)	İşin yerinə yetirilməsi müddəti	
			plan üzrə	faktiki

1. Bölüm (Ekim 2018 – Ocak 2019)
2. Bölüm (Şubat 2019 – Nisan 2019)
3. Bölüm (Mayıs 2019)

Buraxılış işinin rəhbəri _____
imza

Məsləhətçi _____
imza

Tapşırığı imza üçün qəbul etdim _____
(tələbənin imzası)

Qeyd 1. Buraxılış işi üzrə verilmiş tapşırıq 2 nüsxədən ibarətdir. Nüsxənin biri tələbəyə verilir, ikincisi kafedrada qalır.
2. Hazırlanmış buraxılış işini tapşırıqla birlikdə tələbə DAK təqdim edir.

BURAXILIŞ İŞİNİN PLANI

TUTANAK

ÖZET

İÇİNDEKİLER

ŞEKİLLER LİSTESİ

GİRİŞ

1. BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI, TARİHSEL GELİŞİMİ,
KULLANIM ALANLARI VE FONKSİYONLARI HAKKINDA
GENEL BİLGİLER

1.1. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ NEDİR?

1.1.1. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TEMEL KAVRAMLARI

1.2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

1.3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE KULLANIMI

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TURİZM İŞLETMELERİNDE YERİ VE ÖNEMİ

2.1. TURİZM VE TURİZM ENDÜSTRİSİNİN GÜNÜMÜZDEKİ DURUMU

2.2. TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ

2.3. TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI

2.3.1. TURİZM VE TURİZM ENDÜSTRİSİNİN GÜNÜMÜZDEKİ DURUMU

2.3.2. . TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN İLETİŞİMDE RÖLÜ

2.4. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI

2.4.1. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE DAYALI BİLGİ SİSTEMLERİ

2.4.1.1. ÖN BÜRO YÖNETİM SİSTEMLERİ

2.4.1.2. YİYECEK-İÇECEK YÖNETİM SİSTEMLERİ

2.4.1.2.1. ECR SİSTEMİ

2.4.1.2.2. STOK YÖNETİM SİSTEMLERİ

2.4.1.2.3. YİYECEK KONTROL SİSTEMLERİ

2.1.1.3. MUHASEBE VE YÖNETİM SİSTEMİ

2.1.1.4. GÜVENLİK VE TELEFON YÖNETİM SİSTEMİ

2.1.1.5. MERKEZİ REZERVASYON SİSTEMLERİ

2.5. OTEL İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE KULLANIM ALANLARI

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.1. TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI, OTEL ÖRNEĞİ

SONUÇ VE ÖNERİLER

KAYNAKÇA

TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI, OTEL ÖRNEĞİ

ÖZET

İçinde bulunduğumuz çağda, bilgi teknolojilerinin günlük hayatımızdaki önemi her geçen gün biraz daha artmaktadır. Bilgi teknolojilerinin hızlı şekilde bilgiyi transfer edebilmesi, fiziksel uzaklık ve zaman kısıtlaması olmaması, yüksek seviyede esnekliği işletmelerdeki iş yapma şekillerini değiştirmiştir. Bu değişimler turizm işletmelerinde de kendini göstermiştir. Bilgi teknolojileri sayesinde turizm işletmeleri, müşterilerle hızlı ve etkili şekilde iletişim sağlamakta ve satışları artırmaktadır. Bu makalede, turizm endüstrisinde yer alan otel işletmelerinde kullanılan bilgi teknolojileri incelenmiş, onların işletmelerde işleme şekllinden, işletmeye sağladığı faydalardan, işletme için öneminden, rekabetdeki avantajlarından söz edilmiştir. Otel işletmesinde kullanılan Bilgi Teknolojileri hangilerdir, onların otel için önemi nedir ve hangi amaçla hangi işlerde kullanılıyor gibi sorulara yanıt bulunmuştur. Bilgi Teknolojilerinin otel çalışanlarıyla müşteriler arasında hangi olanakları sağladığı, iletişimdeki rolünden, müşterilerin teknoloji gereksimlerinden bahs edilmiştir.

Anahtar kelimeler: Bilgi Teknolojileri(BT), Turizm işletmeleri, Konaklama işletmeleri, Otel.

İÇİNDEKİLER

TUTANAK.....	i
ÖZET.....	vii
İÇİNDEKİLER.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xix
KISALTMALAR.....	xii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI, TARİHSEL GELİŞİMİ, KULLANIM ALANLARI VE FONKSİYONLARI HAKKINDA GENEL BİLGİLER

1.1. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ NEDİR ?.....	2
1.1.1. Bilgi teknolojilerinin temel kavramları.....	3
1.2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ.....	3
1.3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE KULLANIMI.....	5

İKİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TURİZM İŞLETMELERİNDE YERİ VE ÖNEMİ

2.1. TURİZM VE TURİZM ENDÜSTRİSİNİN GÜNÜMÜZDEKİ DURUMU.....	7
2.2. TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ.....	8
2.3. TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI.....	11
2.3.1. E-TİCARET NEDİR? E-TİCARETİN İŞLETMELERDE YERİ VE ÖNEMİ.....	12

2.3.2. TURİZM İŞLETMERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN İLETİŞİMDE RÖLÜ.....	13
2.4. KONAKLAMA İŞLETMERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI.....	15
2.4.1. KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNE DAYALI BİLGİ SİSTEMLERİ.....	16
2.4.1.1. Ön Büro Yönetim Sistemleri.....	18
2.4.1.2. Yiyecek-İçecek Yönetim Sistemleri.....	22
2.4.1.2.1. ECR Sistemleri.....	22
2.4.1.2.2. Stok Yönetim Sistemleri.....	24
2.4.1.2.3. Yiyecek Kontrol Sistemi.....	24
2.4.1.3. Muhasebe Ve Yönetim Sistemi.....	25
2.4.1.4. Güvenlik Ve Telefon Yönetim Sistemi.....	27
2.4.1.5. Merkezi Rezervasyon Sistemleri.....	29
2.5. OTEL İŞLETMERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE KULLANIM ALANLARI.....	30

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI, OTEL ÖRNEĞİ

3.1. OTELDE KULLANILAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ.....	32
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	49
KAYNAKÇA.....	51

KISALTMALAR

BT	Bilgi Teknolojileri
CİO	Baş Bilgi Memurları
E-TİCARET	Elektron ticaret
ECR	Electronic Card Register
POS	Satış Noktası Sistemleri
CRS	Merkezi Rezervasyon Sistemleri
GSM	Global System for Mobile Communications

Şekiller Listesi

Şekil 1.1 : Ağlara Bağlanan Denizaltı Kablolarının Haritası.....	4
Şekil 2.1 : Otel Bilgi Sistemi.....	17
Şekil 2.2 : Otel Programı, Rezervasyon Ekranı.....	19
Şekil 2.3 : Otel Programı, Rezervasyon Formu.....	20
Şekil 2.4 : Otel Programı, Müşteri Kimlik Kartı.....	21
Şekil 2.5 : Otel Programı, Oda Durumu (Roomrack).....	21
Şekil 2.6 : Elektronik Kasa Kaydedicisi.....	23
Şekil 2.7 : Otel Programı, POS.....	23
Şekil 2.8 : Otel Programı, Kasa Ana Ekranı.....	26
Şekil 2.9 : Otel Programı, Fatura Arama Ekranı.....	27
Şekil 2.10 : Allstar Merkezi Rezervasyon Sistemi Rezervasyon Ana Sayfası.....	29
Şekil 3.1 : Yangın Alarmı Anında İzleme Merkezi.....	35
Şekil 3.2 : Yangın ve Hata Durumunda Verilerin Gönderilmesi.....	36
Şekil 3.3 : Konaklama Formu Yazdırma.....	38
Şekil 3.4 : Rezervasyon Listesi.....	39
Şekil 3.5 : POS Ekranı.....	40
Şekil 3.6 : Ramada Otel Odasına Giriş Kartı.....	41

Şekil 3.7 : Kartla Oda Kapı Kilitinin Açılması.....	42
Şekil 3.8 : Energy Saver.....	43
Şekil 3.9 : Otel Oda Kapısının Askısı.....	43
Şekil 3.10 : Ramada Otel Odasının Telefonu.....	44
Şekil 3.11 : Ramada Otel Odasının Havalandırma Sistemi.....	45
Şekil 3.12 : Ramada Otel Koridorunda Yer Alan WI-FI Sistemi.....	45
Şekil 3.13 : Telefon ve Bilgisayar için Priz.....	46
Şekil 3.14 : Toplantı Salonu.....	47
Şekil 3.15: Kablosuz Mikrofon.....	47
Şekil 3.16: Konferans Sistemi ve Sabit Ses Sistemi.....	48

GİRİŞ

Küresellik ve rekabetin olduğu günümüzde; işletmeler, değişiklik ve yeniliklere uyum sağlayabilmek ve bu yenilikleri sürdürebilmek için oluşan ve oluşabilecek gelişmeleri takip etmek zorundadırlar. Bunu yakalamanın en iyi yollarından biri de Bilgi Teknolojileridir. Bilgi Teknolojileri günlük yaşamımızın ayrılmaz bir parçası olarak hayatımıza girmiştir. İnsanlar BT sayesinde istediği bilgiye kolayca ulaşabilmekte, depolayabilmekte ve dünya üzerindeki farklı yerlere gönderebilmektedir. Son zamanlarda konaklama işletmelerinde de yaygın olarak kullanılan Bilgi Teknolojileri, konaklama çalışanlarıyla beraber müşterilerin de işini kolaylaştırmıştır. Bilgi Teknolojilerinde yer alan iletişim araçlarıyla müşteriler hızlı ve kolay şekilde işletmeyle erişime geçebilmektedirler. Konaklama işletmeleri, satışlarını, tanıtımlarını, başvuru ve istekleri ve bunun gibi birçok işlemleri bilgi teknolojileri sayesinde hızlı şekilde hayata geçirmekte ve aynı zamanda rekabet avantajı sağlamış olmaktadır.

Tez üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Bilgi Teknolojileri hakkında genel bilgiler; tarihsel gelişimi, önemi, kullanımı, ne gibi avantajlara sahip olması vurgulanmıştır. Tezin ikinci bölümde turizm endüstrisinin günümüzdeki durumu, turizm işletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin önemi, kullanımı, hangi amaçlara hizmet etmesi, iletişimdeki rolü, sağladığı avantajlar hakkında bilgi verilmiştir. Tezin son bölümü ise araştırmayı kapsamıştır. Araştırmada, Bakü’de yer alan “Ramada By Wyndham Baku” otelinde kullanılan Bilgi Teknolojileri hakkında bilgiler toplanmıştır. Otelin bu alanda bilgiye sahip olan personeliyle mülakat çalışması yapılmıştır ve BT hakkında sorulan sorulara yanıtlar alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KAVRAMI, TARİHSEL GELİŞİMİ, KULLANIM ALANLARI VE FONKSİYONLARI HAKKINDA GENEL BİLGİLER

Bu bölüm de, bilgi teknolojilerinin tanımı ve kapsamından bahsedilmiştir. Günümüzde, neredeyse tüm alanlarda gerekli kılınan bilgi teknolojilerinin tarihsel gelişiminden, öneminden konuşulmuş, özellikle bilgi teknolojilerinin turizm işletmeleri ve konaklama endüstrileri için ne kadar faydalı olacağından ve sağlayabileceği avantajlardan söz edilmiştir.

1.1. BİLGİ TEKNOLOJİLERİ NEDİR ?

Bilgi Teknolojisi (BT), donanım, yazılım, telekomünikasyon ve genel olarak bilgi aktarımında yer alan her şeyi veya iletişimi kolaylaştıran sistemleri içeren bilgi işlem ile ilgilenen bir sektördür. BT bir çok şeyi içerir. Örneğin, bir şirkette bir BT departmanı alın. Birçok işi olan ve çeşitli sorumlulukları olan birçok insan var. Bu sorumluluklar, sistemleri ve verileri güvende tutmaktan ağların çalışır hale gelmesine kadar uzanır. Veri girişi yapan insanlar, veritabanlarını yöneten insanlar ve programlama yapan insanlar var. Ayrıca, bir BT departmanının nasıl çalışacağına ve hangi bileşenlerin satın alınacağına karar veren Baş Bilgi Memurları (CIO'lar) gibi karar vericiler de var. BT, metin, ses, görüntü, ses veya başka bir biçimde olup olmadığına bakılmaksızın verilerin yönetimini de içerir. İnternet ile ilgili şeyleri de içerebilir. İnternet kendi alemini olduğundan, BT'ye yepyeni bir anlam kazandırıyor. BT yeni aktarımını içerir, bu nedenle İnternet'in BT'nin bir parçası olması mantıklıdır. BT gündelik hayatımızın bir parçası oldu ve yeni alemlerde çoğalmaya devam ediyor.(www.tecnopedia.com).

1.1.1. Bilgi Teknolojilerinin Temel Kavramları

Peter Block'un deyişiyile "Bugün hayatın kendisini yaşamak yerine kavramları tanımlamak ve değerlerin ölçülmesiyle daha çok uğraşılmaktadır." Özellikle bilimsel gelişmeyle ve hızlanan teknolojik değişimler toplumsal yaşamın hareketliliğini son yıllarda çok yükseltmiştir ve bununlada her gün yeni kavramlar ve terimlerle karşılaşmaktadır. Son elli yılda BT bölümünde yaşanan sürpriz gelişmeler yeni kavramları kendisiyle getirdiği gibi eski kavramlara yeni anlamlar da yüklemiştir (Mustafa Çoruh; 2008).

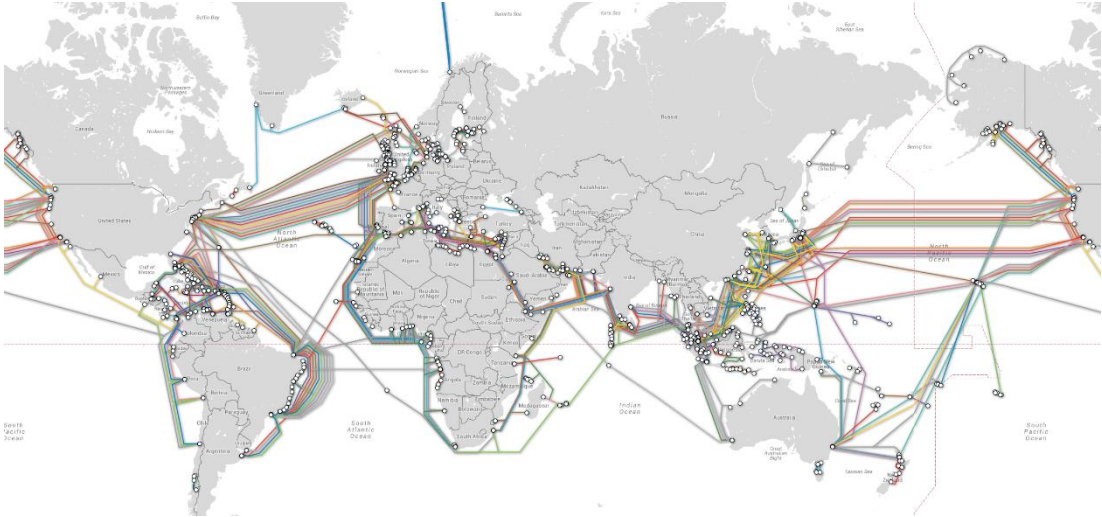
İnsan yaşantısını her yerde etkileyen BT'lerin 3 temel kavramına verilen manaların neler olduğunun bilmenin önemi yadsınamaz. Bu üç temel kavramın öncelikle anlaşılması gerekmektedir, çünkü daha öncede belirtildiği gibi Türkçede genellikle bu üç kavramı ifade etmek için hep "Bilgi" kelimesi kullanılmaktadır. Bu ise Türkçenin kısırlaşmasına ve kelimeye yanlış manalar yüklenmesine sebep olmaktadır.

BT'lerin üç temel kavramı veri, enformasyon ve bilgi kelimelerinin kısa tanımlarını ve fonksiyonlarını açıklayalım. Veri, işlenmiş ham bilgiye denir. Olayların ve faaliyetlerin kaydedilmesini sağlar. Belli konu hakkındaki veriler yazı, video, resim veya MP3 ses kayıtlarından oluşabilir. Doğruluğu ve birbiriyle ilişkileriyle değerlendirilir. Enformasyon, şekil ve içeriği belli bir kullanıma uygun ve aynı zamanda işlenmiş ve kodlanmış veriye denir. Olaylara karşılık verilmesini sağlar. Olaylarla ilişkisine ve kolay ulaşımına göre değerlendirilir. Bilgi, enformasyonun insan beyninde içgüdü, fikirler, kurallar, iş süreçleri, faaliyetlerin daha önceki öğrenimlerle birleştirilmesinden yararlanarak belli bir aktivite için karar alma veya iş yapabilme melekmesine denir. Belli olayların ve eğilimlerin (trend) tahmin edilmesini sağlar. İnsan beyninin bir fonksiyonudur (Mustafa Çoruh; 2008).

1.2. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN TARİHSEL GELİŞİMİ

Elektronik bilgisayarların ortaya çıkmasıyla mümkün kılan bilgi çağı,

geleneksel dijital sanayiden bilgi sayısallaştırmasına dayalı bir ekonomiye geçiş ile karakterize edilir. Bilgi çağının başlangıcı, Sanayi Devrimi'nin başlangıcı olarak işaretlenen Sanayi Devrimi gibi Dijital devrim ile ilişkilidir. Modern bilgi teknolojisiyle eş anlamlı olan İnternet, bilgisayarları birbirine bağlayabilen ve herhangi bir arıza noktasına dirençli olabilecek, hatasız bir ağ olarak düşünülmüştür. Yerinden yönetim nedeniyle İnternet bir olayda tamamen imha edilemez. Büyük alanlar devre dışı bırakılırsa, bilgiler kolayca yeniden yönlendirilebilir. İlk yazılım uygulamaları e-posta ve bilgisayar dosya transferi idi.



Şekil 1.1. Ağlara Bağlanan Denizaltı Kablolarının Haritası

İnternetin kendisi 1969'dan beri var olmasına rağmen, 1989'da İngiliz bilim adamı Tim Berners-Lee tarafından World Wide Web'in icadıyla ve 1991'de internetin kolay erişilebilir bir ağ haline gelmesiyle tanıştı (Pejman Kamkarian;2016).

1950 ve 1960'larda yalnız uzman kişilerin kullanabildiği ana bilgisayarlardan, 1980'lerde herkes tarafından kullanılabilinen masaüstü bilgisayarlara, sonrasındaysa dizüstü bilgisayarların kullanıma geçildi.

Bu dizüstü bilgisayarlar 1960'ların ana bilgisayarından daha çok güçlü ve çok düşük fiyatadır (Acun;1998).

Bilgisayarların birbiriyle veri alışverişi ve ortak iş yapacak biçimde bağlanması ile oluşan bilgisayar ağları, bilgisayarların potansiyel gücünü inanılmaz boyuta çıkardı. Böyle ağların toplamından oluşan internet, bilgiye ve bilgisayar kaynaklarına global erişim sağlamaktadır. 1990 yılından itibaren dünya çapında yaygınlaşmaya başlayan internet, kısa sürede hızlı gelişme gösterdi.(Acun;1998).

1.3. BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE KULLANIMI

Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, özellikle verimli işbirliği temin edilmesi ve gerçek bir küreselleşme için araçlar sunması nedeniyle, turizm endüstrisi yöneticiler için yeni uygulama alanları doğurmuştur. Günlük faaliyetlerin yer aldığı işletmelerde bilginin oluşturulması, elde edilmesi, işlenmesi ve iletilmesinin hayati önem taşımasından dolayı; bilgi teknolojileri beklenmedik bir şekilde turizm işletmelerinin en önemli elemanlarından biri haline gelmiştir.Yani; hem turizm arzının hem de turizm talebinin hızlı gelişimi, bilgi teknolojilerini endüstrinin zorunlu ortağı haline getirmiştir ve bu nedenle bilgi teknolojileri, turizm pazarlaması, dağıtımı, promosyonu ve koordinasyonunda artan bir şekilde önemli bir rol oynamaktadır (Coşkun ve Yüksek,2010).

Bilgi teknolojileri genellikle, verimliliğin artırılması, maliyetin minimuma indirilmesi, müşteriye daha kaliteli mal ve hizmetin sunulması, bilgi amaçlı yeni ürünlerin geliştirilerek sunulması ve rekabet gücünün artırılması gibi konularda işletmeler için avantajlar sağlamaktadır (Adıgüzel vd., 2006:927-928).

Bilgi teknolojileri, bilgi sisteminin teknolojik tarafını ifade etmektedir. Sosyal ağılara, eğitim, istihdam olanaklarına, farklı bilgi ve tavsiyelere internet sayesinde ulaşmak mümkün olabilmektedir (Yüksek, 2013:56). İnsanların günlük yaşamlarında vazgeçilmez olan internet, kullanım olarak sınırsız veri içermektedir. Bilgi teknolojileri sayesinde yenilikleri takip etmek, işlemlerin maliyetini indirmek mümkün olabilmektedir. Bilgisayar ve iletişim teknolojilerinin gelişmesinin bir sonucu olarak küreselleşme ile iletişim hızı artmıştır ve dünyanın herhangi bir yerindeki bir şirket başka bir ülkede de rahatlıkla çalışabilmektedir. Özellikle bilgi teknolojileri uygulamaları, maliyeti düşürür, verimliliği artırır ve hizmet kalitesini iyileştirir. Turizm ve seyahat sektöründe bilgi teknolojilerinden ne kadar faydalanılırsa rekabet ortamında ileriye geçmek, tercih edilenler arasına girmek daha kolay olmaktadır (Ay, 2007:119).

İKİNCİ BÖLÜM

TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN YERİ VE ÖNEMİ

2.1. TURİZM ENDÜSTRİSİNİN GÜNÜMÜZDEKİ DURUMU

Turizm sektöründe rekabeti uzun süre stabil tutmak pek kolay iş değildir. Turizm sektörünün yeni teknolojileri hızlı bir şekilde benimseme ve yayma yeteneği sektörle ilişkili teknolojilerde sürekli artan evrimsel gelişim ve teknolojik sınırların aşılması bu sektördeki yenilikleri destekleyen mühim göstergelerdir (Gürkan, 2013: 203). Turizm endüstrisinin hızlı ilerlemesinin sebepleri genel olarak şöyle açıklanabilir: İnsanların, boş vakitleri ve yaşam standartları artmıştır. Bundan böyle insanlar daha sağlıklı yaşamak istemektedirler. Turist gönderen ülkelerdeki ekonomik büyümüş sonrasında ulusal gelir ve harcanabilir gelir hacmi yükselmektedir. Havayolu firmaları ve ulaştırma araçlarında kalite ve güvenilirlik artmıştır. Konaklama işletmeleri artmıştır. “20 yüzyılda turizm sektörünün devamlı olarak geliştiği görülmektedir. Boş vakitle yaşam kalitesinin ve yaşam standartlarının daha da artması beklenilmektedir. Yoksul kişi sayısının azalacağına dair beklentiler bulunmaktadır. Bu beklentiler sonucunda turizmin, 21. yüzyılda da hızlı bir gelişme ve artış göstereceği söylenilmektedir” (Bahar ve Kozak, 2012: 108). Dünya Turizm Örgütünün verilerine göre son 60 yıldır turizm sektörü ilerlemektedir. 1950 yılında yaklaşık olarak 25 milyon kişi seyahat etmişken, 1980’ lerde 278 milyon, 1995’te 528 milyon, 2013 yılında 1 milyar 87 milyon kişi seyahat etmiştir (Sezerel,2015: 23). Ancak, 2007 de başlamış olan ekonomik kriz turizm sektörüne de etki göstermiştir. Turist sayısı düşmüştür. Krizden daha az etkilenen gruplarda daha yakın mesafelere seyahatlar etmişlerdir. “2014

yılına bakıldığında Dünya’da 1 milyar 138 milyon kişi seyahat etmiştir. Evvelki yıla oranla 52 milyon turist artışı olmuştur. En büyük gelişme yüzde yedi oranıyla Amerika kıtasında olmuştur. Amerika’yı yüzde beş ile Asya ve Pasifik, yüzde dört ile Avrupa ve Ortadoğu, yüzde iki ile Afrika takip etmektedir. Avrupa (588 milyon), Asya/Pasifik (263 milyon), Amerika (181 milyon), Afrika (56 milyon), Orta Doğu (50 milyon) ile Dünya’da en fazla turist alan yerlerdir. Ülke genelinde ilk 10 sıralamaya göz atarsak, ilk sırada Fransa gelmektedir. ABD, İspanya, Çin, İtalya, Türkiye, Almanya, İngiltere, Rusya, Tayland da en fazla turist alan ülkelerdir (Özdipçiner ve Soydaş, 2015: 9-10).

2.2. TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ

Bilgi teknolojileri, turizm endüstrisinde yer alan işletmeler için, bu işletmelere ait olan turistik ürünlerin tanıtılması, dağıtılması ve birlikte düzenleme yapılarak müşteriye takdim edilmesinde sürdürebilir rekabet avantajı sağlamada önemli stratejik bir silaha dönüşmüştür (Buhalis ve Main;1998)

Bilginin öncelikle elde olunması ve saklanması, son olarak iletilmesi günümüzde bir ihtiyaçtır. Bu ihtiyacın yüksek fayda ile karşılanabilmesi ise bilgi teknolojilerinin nasıl kullanılmasına bağlıdır. Özellikle işletmeler, zamanında hareket edebilmek, doğru ve güvenilir kaynaklara ulaşabilmek, optimum kararlar alabilmek ve böylelikle rekabette geri kalmamak için bilgi teknolojilerine başvurnak zorundadırlar. Bundan dolayı işletmeler, tüm fonksiyonlarını (muhasabe-finance, üretim-pazarlama, yönetim-organizasyon, araştırma-geliştirme vs.) yerine getirirken ve bu faaliyetleri için kararlar verirken bilgi teknolojilerine başvurabilmektedirler. Bilindiği gibi karar verme, yönetsel faaliyetler

başta olmakla, işletmelerin bütün departmanlarında, tüm hiyerarşik katmanlarında var olmuş bir olgudur. Bilgi teknolojileri kullanımının giderek artmasının ise, kültürel özelliklerden de kaynaklanan, bazı sosyo-psikolojik etkileri söz konusudur. Özellikle sınırlı rasyonellikle verilen, yani sezgilerin ve duyguların da dikkate alındığı yönetsel kararlarla bilgi teknolojilerinin sebep olduğu sosyal etkiler daha da belirgin olacaktır.(Atatürk Üniversitesi İVİB Dergisi, Cilt: 27, Sayı: 3, 2013)

Teknolojinin gelişmesi ile müşteri ve üretici arasındaki ilişkiler sürekli artmaktadır ve daha sıkı bir bağ durumuna çevrilmektedir (Sarı ve Kozak, 2005: 362). İlk defa sekreterler tarafından kullanılan ancak 1980 ve 1990'lar boyunca bütün çalışanlar tarafından çeşitli işlerde kullanılan bilgisayarlar, teknoloji ilerledikçe hayatımızda daha çok yer almaya başlamıştır (Ulukan, 2012: 26). Özellikle turizm sektöründe geleneksel pazarlama anlayışlarından ayrılarak, tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya çalışan bir pazarlama anlayışına doğru gitmişlerdir (Kalpaklıoğlu, 2015: 68). Çünkü bilgi teknolojilerinin tesiriyle turizm tanıtımı çok etkili bir şekilde yapılabilmekte ve hızlı bir iletişim sayesinde tüketiciler her istediklerine hemen cevap bulabildikleri için üretim artmakta ve müşterilerinde tüketim miktarında artış yaşanmaktadır (Semiz vd., 2009: 3).

Bilgi teknolojilerinin gelişmesi, modern hayatımızın ayrılmaz parçasını oluşturur. Turizm sektöründe hiç kimse bilgi teknolojilerini görmezden gelemmez. Teknolojinin sağlamış olduğu faydalar konusunda bilgi teknolojileri uygulamalarının, maliyeti düşürüp, verimliliği artırıp ve bunun sonucunda hizmet kalitesini de artıracığı beklenilmektedir (Alford ve Clarke, 2009: 580). Sarı ve Kozak(2005: 249), “turizm ve seyahat sektörlerinde değişik dağıtım kanallarının meydana gelmesine

sebeup olan bilgi teknolojilerinin değerlendirme aralığı ve turizm alanlarının bu araçlardan faydalanarak pazara nasıl ve ne kadar yakınlaşabildikleri gibi meselelerin, turizm yerlerinin bir sonraki yıllarda rekabet edebilmesi konusunda daha da etkin olacağını” dile getirmektedirler.

Turizm sektörünün verimliliği iletişim ve bilgi teknolojisine bağlıdır. İşletmelerin pazarlama taktiklerini hazırlayıp uygulanmasında bilgi teknolojilerinin tesiriyle işletmeler bilgiden yararlanarak yeni çalışma fırsatları oluşturmaları gerekmektedir (Benli ve Kızıgın, 2002). Bilgi teknolojilerinin turizm niyetli kullanımı artarken tüketicilerin bu teknolojiiden yararlanma oranı da artmaktadır (Milano vd., 2011). Seyahet işletmeleri son 20 yıldır bilgi teknolojilerinden faydalanmaktadırlar (elektronik alışveriş kanalları, diğital paralar, telekonferans gibi) (Sarı ve Kozak, 2005: 362). Teknolojik yenilikler, turizm endüstrisinde yer alan işletmelerin rekabet gücü etkili olan, yeni ve esnek hizmetler yapmasına yardımcı olmaktadır. Örneğin, elektronik biletleme, satışlar için Web sitelerinin kullanımı vb. Ürün ve hizmetler üzerinde işletmelerin rekabetçi yapısını etki gösteren bilginin etkin şekilde tasarrufudur. Bu sebeple konaklama işletmelerinin rekabetçi yapılarının geliştirilmesi bir zorunluluktur (Pırnar, 2005: 29). Tabii unutmamak gerekir ki, bilgi teknolojileri güçlü bir etken olsa bile, dokunulmazlık özelliği nedeniyle turizm işletmeleri, dağıtım kanalı içerisinde daha fazla aracıya ihtiyaç duymaktadır. Bu sebepten müşteri ve satıcı arasında iletişim devam edecektir (Walle, 1996: 74).

2.3. TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI

Tansey, turizm işletmelerinde bilgisayarların kullanım alanlarını şöyle sınıflandırmıştır (2003:4) :

1. Bilginin elde olunması
2. Bilginin analiz edilmesi
3. İç iletişim
4. İşletmelerle ve müşterilerle dış iletişim
5. Bilginin sunumu
6. Bilgisayar desteğiyle tasarım desteği
7. Bilgisayar desteğiyle üretim

Küçük turizm işletmelerinde, bilgisayarların çok kullanılan 4 kullanım yöntemi vardır. Bunlar: idari amaçlar, elektronik posta, muhasebe ve döküm yöntemidir (Fairlie,2006:188).

Bilgi teknolojileri, bilgi devri kurumlarına gelecekle bağlı doğru öngörüler yapma, akıllı kararlar verme, kurumun iç ve dışla etkin şekilde iletişim yapma olanaklarını temin etmektedir (Öğüt,2001:155).

Bu teknolojilerin kullanımı yayılmış ve bunun sonucunda ürünlerde üretim maliyetlerinde düşüş, piyasanın izlenmesiyle stratejik planın geliştirilerek ilerletilmesi, yeni pazarlara ulaşımın sağlanması ve artırılması, farklı dağıtım kanallarından yararlanması, pazara ulaşım bakımından eşitliği ve ürünü iyileştirerek zenginleştirilmesi konusunda

tüketicinin rolünün artmasına sonuçlarına yol açmaktadır (Öğüt,2001:56).

Bennett'e göre (1997:334) bilgi teknolojileri aracılığıyla işletmeler için oluşan yararlar başta; Pazar araştırması, imajın oluşturulması ve geliştirilmesi, maliyetleri azaltma ve satış hacminin geliştirilerek ireliye götürülmesidir. Rachold ve Gurai (1999:334) ise işletmelerde bilgi teknolojilerinin kullanım alanlarını; bilgi ve iletişim sağlama, bazı ürün ve hizmetler için dağıtım kanalı olma şeklinde tanımlamıştır.

Bilgi teknolojileri, işletmeler için aynı zamanda geniş pazar kısmına erişmek, karı artırabilecek satış olanaklarını bulma, işlem sürecini ise daha etkin biçimde yaparak karmaşıklığı ve kağıtla ilgili işlemleri azaltma, satışları müşteriler için özel şekilde sunarak (customize) esnekliği artırma olanaklarını da temin etmektedir (Georganas,2004:181).

2.3.1. E-Ticaret Nedir? İşletmelerde Yeri Ve

Önemi.

Bilgi teknolojilerinin işletmelere etkileri kapsamında dikkat edilmesi gereken bir diğer önemli kavram elektronik ticaretdir (e-ticaret).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler,gerek işletmeler ve bireyler düzeyinde, gerekse kurumlar düzeyinde iktisadi hayatta kalıcı değişimlere yol açmakta, yeni ürünler ve yeni hizmetler ortaya çıkararak ülke ve dünya ekonomilerini etkilemektedir. Bilişim teknolojilerinin yarattığı yeni ekonomik ortamda, ülke ekonomileri ve sermaye piyasaları hızla entegre olmakta, yeni üretim ve istihdam biçimleri yaygınlaşmaktadır. Bunların yanında elektronik ticaret olarak

adlandırılan ve her geçen gün dünya ekonomisindeki hacmi hızla yükselen yeni ticaret biçimlerinin ortaya çıkmış olması, devletleri bu olguya kayıtsız bırakmamıştır (Faruk Onur Yıldız,2004:43).

Elektronik ticaret, mal ve hizmetlerin üretiminin, tanıtımının, satışının, sigortasının, dağıtım ve ödeme işlemlerinin bilgisayar şebekesi üzerinden gerçekleştirilmesidir.

İnternetin hızlı bir şekilde yayılması, işlem ve prosedürlerin gerçekleşmesinde elektronik ticareti, farklı, yeni ve daha çok aktif bir vasıtaya dönüştürmüştür. Elektron ticaret, her alanda ticaretin bağımsızlaştırılması eğiliminde bulunmakla beraber, son yirmi yılda görülen ve bilgi iletişimlerini basit hale getiren teknolojik ilerlemelerin bir parçası olarak oluşmuştur (Akın Akbulut,2007:43).

Bilgi teknolojileri, e-ticarete daha çok küçük işletmelere, piyasaya dahil olmak için daha düşük maliyet, dünya genelinde müşteri potansiyeli, ürünlerin kişiselleştirilmesi avantajlarını temin etmektedir. E-ticaret daha çok son kullanıcılara doğrudan satış ve işletmeler arası ticaret şeklinde türemektedir ve her iki durumda da küçük işletmelere yer vardır (Akın,2001:99).

2.3.2. Turizm İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin İletişimde Rolü

Bilgi teknolojileri, işletmecilerin işletmenin içinde olduğu gibi işletme dışındaki iletişiminin de çok ucuz ve aynı zamanda çok kolay bir şekilde hayata geçmesini temin etmekte ve bununla da iletişime ve işbirliğine kolaylığı ve hızlılığı sağlayacak hususiyet getirmektedir (Günüy,2008:100).

Bu teknolojileri bir iletişim platformu olarak değerlendirmek, işletmelere sınırlı becerileri nedeniyle nüfus edemeyecekleri coğrafik yerlere ulaşma olanağı elde etdirmektedir. Bununla beraber, müşterilerle, çalışanlarla bu yolla bağlantı, pahalıya mal olacak yüz-yüze toplantı zorunluluklarını minimuma indirmiştir (Mostafa v.d.,2004:164).

Dünya ölçeğinde etkili BT kullanımı, devletlerin önlemleyici politikalarındaki azalma ve bunun neticesinde coğrafik olarak himaye olunan pazar nişlerindeki düşme, şimdi işletmenin çoğunun çalışma ortamını “uluslararası” şekilde tayin etmesine sebep olmaktadır (McDougall ve Oviat,2000:902).

Bilgi teknolojileri, üreticiler ve tüketiciler arasında iletişim aracı olarak bilgi değişimini elde ederek işletmelere; bilgiye ulaşım, düzenleme ve gönderme, üreticiler ve tüketiciler arasında mütekabil olarak güçlü etkileşim, ürün geliştirme, müşterilerle bağlantı yaratma meselelerinde vacip olan bilgileri elde etme konularında esneklik temin etmektedirler (Georgenas,2004:181).

Bu iletişimin kullanımıyla, ticaretle uğraşan şahslar, aracıları ve lüzumsuz prosesleri yok ederek direkt bağlantı yaratmaktadırlar. İşletmeler, Web siteleri ile müşterilerle 24 saat erişim sağlamaktadırlar (Laudon,2005:117). Bu konuda BT son derece kolay ve cazip bir tanıtım aleti olarak görülmektedir (Akın,2001:90).

Bilginin zenginliği, onun içeriği ve ne kadar ayrıntılı olması ile tarif edilmektedir. Bilgiye erişmekse, kaç kişinin o bilgiye sahip olacağıdır. Eski usullarda bilginin zenginliğiyle berabe, ulaşımının da elde edilmesi çok pahalıya mal olmaktadır. Halbuki, bilgi teknolojilerinin bir çok ortak imkanları bu konuda çok daha ucuz olanaklar elde etmektedir (Laudon,2005:119).

2.4. KONAKLAMA İŞLETMERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ KULLANIMI

1950 yıllarında Amerika Birleşik Devletleri'nde büyük şirketlerin, bilgi teknolojileri konusunda çalışmaları sonucunda, bilgisayarlar ticari alanda yayılmaya başladılar. Şirketlerin bu tutumu; yeni teknolojinin gerekliliğinden daha çok moda olmasından kaynaklanıyordu. Konaklama endüstrisindeki ilk bilgisayarlar bu dönemde daha çok yiyecek-içecek iş kolunda çalışanların bordrolarının hazırlanmasında kullanılıyordu (Suzan Çoban,2002:149).

Bilgisayarların standart ticari faaliyetlerde kullanılması, 1951'de İngiltere'de Lyons Ltd. adlı catering şirketi geliştirdikleri LEO(Lyons Electronic Office) adlı yazılım ile başlamıştır. Yine kendi mülkiyetlerinde yer alan Strand Palace ve Cumberland otellerinde yaptıkları bilgisayar sistemleri ile sektörde ilk defa otelcilikle ilişkili kolay işlem ve prosedürler yapabilmekteydiler. Bu nedenle, PDP8 adlı bir makine çalıştırdılar (Adnan Türksoy;1998:8-10).

1063 yılında New York Hilton, rezervasyon işlemlerini bilgisayara iletmekle, işlemlerini bilgisayarla yapan ilk otel oldu. Bununla beraber, resepsiyon işlemlerini, kolaylaştırmak için kurulan sistemin çok yavaş işlemesi nedeniyle maliyetin aşırı bir biçimde artması otellerin bilgisayara geçmemelerine sebep olmuştur. Birçok işletme bilgisayara geçme düşüncelerini ertelemek zorunda kalmışlardır (Adnan Türksoy,1998:8-10).

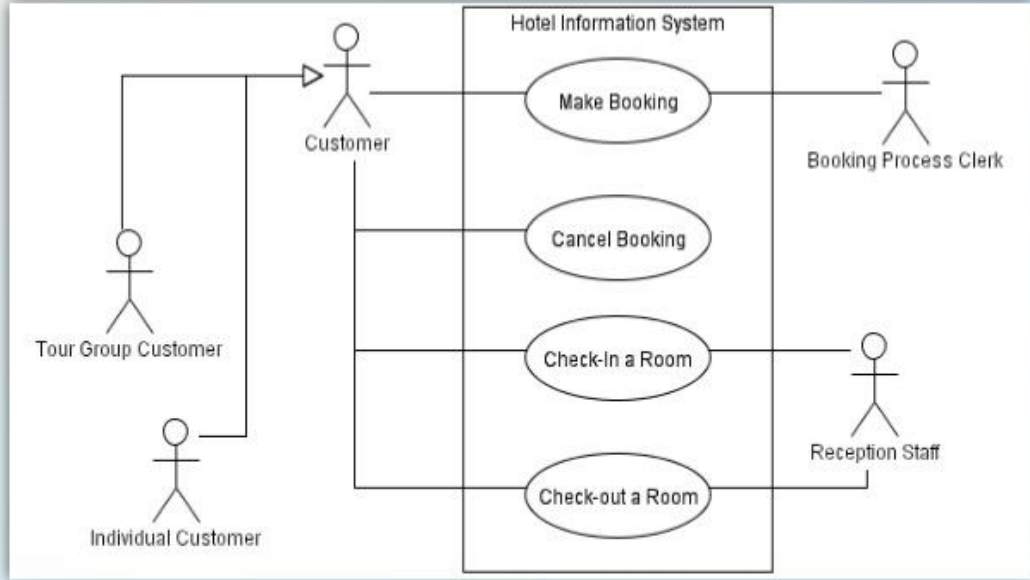
1970'lere gelindiğinde Sun Valley otelinin bilgisayar sistemi için yaklaşık 45000\$ ödemesi çok önemli bir gelişme olmuştur. Bu sistem vasıtasıyla rezervasyon işlemleri yapılabilmekte, bu bilgiler

korunabilmekte, ayrıca tüm müşterilere verilmiş delikli kartlarla müşteri otel içindeki tüm harcamalarını bu kart yardımıyla gerçekleştirmekteydi. Her yeni işlemde karta açılan yeni delikler sayesinde; otelik doluluk oranı, müşterilerin hesapları, işletmenin karlılığı v.b. rakamları kolay bir şekilde hesaplanabiliyordu. Bu dönemde işletmelerde bilgisayara geçiş yapma nedenleri ise; bilgisayarların, programların yeterli olmaması, karmaşık ve kullanım maliyetinin çok yüksek olması olarak ifade edebiliriz. 1980'li yılların önceleri büyük boyutlu veri tabanlarının üretilmesi, yeni tip bilgisayarların geliştirilmesi, programlama dillerinin basitleşmesi ve bu dillerle yazılan programların yayılarak ucuzlaması bilgisayar kullanımını artırmıştır (Adnan Türksoy,1998:8-10).

2.4.1. Konaklama İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerine Dayalı Bilgi Sistemleri

Konaklama endüstrisindeki verilerin çokluğu ve karmaşık olması, bununla birlikte bu verilere dayalı değerlendirmelerin hemen hayata geçirilme zorunluluğu; bu tesislerde verilerin elektronik alanda işlenmesini gerek kılmıştır. Sektörde, bilgi akışındaki sürekliliği ve düzenliliği temin edecek, bunu belirli bir sistematığa ulaştıracak yöntem ve araçların başında teknolojiye dayalı bilgi sistemleri gelmektedir (Türksoy, a.g.e., s.10.)

EXAMPLE - HOTEL INFORMATION SYSTEM (2)



15

Şekil 2.1. Otel Bilgi Sistemi (kaynak: Dr.Amr E. Mahmoud)

Şekil 2.1’de örnek bir otel bilgi sistemi verilmiştir. Çok geniş çaplı bir bilgi sistemini anlatan tabloda bilgi sistemi ön büro ve resepsiyon tabanlı olarak çalışmaktadır. Ön büro ve resepsiyon sistemin kalbi gibi görülmektedir. Zaten konaklama işletmelerinde ön büro tabanlı bir bilgi sisteminin yapılması kaçınılmazdır

Konaklama sektörüne ait bir işletmenin, Ön büro dışındaki faaliyetlerine ilişkin sistem uygulamalarına Konaklama Yönetim bilgi sistemi denmektedir. Bu sistemler; gelen müşterilerin işletmede yer aldığı süre çerçevesinde kendisine sunulmuş hizmetleri kolaylaştıran, verimliliği yükselten ve maliyet tasarrufuna imkan veren sistem ve yazılımlardır. Konaklama Yönetim Sistemleri, müşterilerin yapmış oldukları harcamaları takip etmesine ve kontrolüne de olanak sağlar. Böylelikle yapılmış olan her harcama işletmenin ana bilgisayarına kaydedilip,

departmanların karlılığı ölçülebilir. Yönetim Sistemlerinin başka bir avantajıysa; müşterilere sunulan telefon hizmetlerinin detaylı olarak tutulabilmesi ve müşterilerin faturalarına yansıtılabilmesidir. Elektronik anahtar yazılımları ile de, konaklama yönetim sistemi işletme içi güvenliği maksimum enerji kaynağının en gerekli ve en ucuz şekilde kullanılması temin edilir (Türksoy, a.g.e., s. 73).

2.4.1.1. Ön Büro Yönetim Sistemleri

Ön büro’da bilgisayarın kullanımı için akış sırasının ana hatlarını pek değiştirmese de ön büro personelinin yaptığı birçok işleri ve doldurduğu belgeyi ortadan kaldırmıştır. Kullanılan form sayıları minimuma inmiştir. Hem zaman, hem de masraflara büyük ölçüde tasarruf sağlanmıştır. Personelin asıl işi olan satıcılık konusuna zihnen daha fazla yoğunlaşmasına fırsat tanımıştır. Konaklama işletmeleri için çeşitli paket programları hazırlanmıştır.

Ön büro’da müşterinin rezervasyon etmesiyle beraber sistem işe başlamaktadır. Rezervasyonlar tek ve grup şeklinde alınabilmekte ve rezervasyon işlemi buna göre gerçekleşmektedir. Rezervasyon etdirenlerin listeleri farklı istekleri karşılayabilecek şekilde alınabilmektedir. Rezervasyonların onaylanmasıyla birlikte müsait oda

REZERVASYON EKRANI

Yeni Kaydet Sil Vazgeç Farklı Kaydet Log Not Yenile Kapat

Rezervasyon No: 55190

Adı Soyadı/Grup Adı: ARPIES GRUP

Checkin: 25.03.2013 12:00

Kaç Gün: 3

Checkout: 28.03.2013 12:00

Acente: KOVADIS TURIZM

Fiyat:

Acente Ref No:

Pansiyon Tip: B.B

Ödeme Tip: CITY LEDGER

Sob: ACENTA

Kredi Tip: STANDART MÜŞTERİ KREDİSİ

Komisyon Tip:

Rezervasyon Grup:

Rezervasyon Durum: Garanti

Opsiyon Tarih:

Breakdown Kullanma:

Kontenjan:

Ücretsiz Uygula:

Erken İndirim Yüzde: 0.00

İndirim Yüzde: 0.00

İndirim Tutar: 0.000

İndirim Açıklama:

Geldiği Yer: CAN

Rezervasyon Açıklama: İSİMLER PZTESİ GORUSUKECEK !

Max Doluluk

Oda Tip	Oda	Müşteri	Demirbaş	Özel İstek	Not	Transfer	Dosya	Açıklamalar	Günlük Fiyat	Erken Ödeme	Folyo	Fatura	Fiyat Kontrol
Tip	Oda	Ch...	Che...	Kişi	0...	7...	13...	B...	Ya...	Fi...	Fiyat ...	Rm	İptal
	205	25....	28....	2	0	0	0	0	0	76	Standart	M	
	307	25....	28....	2	0	0	0	0	0	76	Standart	M	
DBL...	202	25....	28....	2	0	0	0	0	0	76	Standart	M	
	208	25....	28....	2	0	0	0	0	0	76	Standart	M	
	309	25....	28....	2	0	0	0	0	0	76	Standart	M	

Şekil 2.2. Otel Programı, Rezervasyon Ekranı (www.sistemotel.com)

sisteme müşterinin ismine aktarılır. Müşteriler isterse işletmenin web sitesi vasıtasıyla da rezervasyonlarını gerçekleştirebilirler. Yapılmış olan bu rezervasyonlar da ön büro yönetim sistemi içerisinde sisteme bağlı veritabanında depolanır. Bu sistemlerde rezervasyonda her hangi değişiklikler veya iptaller çok hızlı bir şekilde yapılabilir. Sistem yöneticisi tarafından sistemin güvenliği de temin edilir (Kemal Kantarcı; Ankara,2004,s.74).

Ön büro yönetim sistemlerinde; otele gelen ve ayrılan müşterilerin listeleri, odaların durum tablosu, değiştirilen odaların listeleri, ön kasa işleri, acentalarla bağlı işlemler, folyo ve fatura işlemleri, dövizli işlemler, forecast raporları, housekeeping mutabakat işlemleri, telefon görüşmeleri listesi v.b. gibi bir çok işlemler yapılabilir. Geliştirilen bir

çok ön büro yönetim programıyla konaklama işlemleri rezervasyon, resepsiyon ve ön kasa işlemlerini sağlıklı bir şekilde yürütmektedir (Kemal Kantarcı; Ankara,2004,s.74)

Rezervasyon Form						Arpies Yazılım		Tarih 27.12.2012																			
Rapor Tarihi 27.12.2012								Saat 15.32																			
								Kullanıcı sistem																			
Acenta Ad : ORBITZ ONLINE SATIŞ Acenta Adres : Acenta Tel : Acenta Fax : Rezervasyon No : 43860 Adı Soyadı / Grup Adı : San Francisco Group Acenta Kargo No : Opsiyon Tarih : Geldiği Yer : Açıklama : Fiyat Anlaşma Ad :						Rezervasyon Kayıt Bilgileri Kayıt Kullanıcı : sistem Kayıt Tarih : 26.12.2012 10:24:13 Düzeltilme Kullanıcı : sistem Düzeltilme Tarih : 27.12.2012 11:21:05																					
Oda Tip	Panسیون Tip	Ödeme Tip	C/I Tarih	C/O Tarih	Oda	Kişi	0-6 Ç	7-12 Ç	13-17 Ç	Bebek	Fiyat	Döviz Tip	Durum														
FRENCH	B.B	CITY LEDGER	18.10.2012	21.10.2012	3	2	1	1	0	1	80	EUR															
TRIPLE	B.B	CITY LEDGER	18.10.2012	21.10.2012	2	3	0	0	0	0	115	EUR															
TWIN	B.B	CITY LEDGER	18.10.2012	21.10.2012	1	2	0	0	0	0	80	EUR															
İndirim Tutar :						0		EUR																			
Toplam Tutar :						1650		EUR																			
Müşteri Bilgileri																											
Oda No	TC No	Kimlik No	Ad	Soyad	D.Yeri	D.Tarihi	Giriş Tarih	Çıkış Tarih	Ülke																		
101			Adam	Smith		01.01.1951	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
101			Jessica	Smith		01.05.1965	18.10.2012	21.10.2012	RUS																		
103			Summer	Agollo		12.12.1960	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
103			William	Agollo		02.05.1954	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
104			Don	Desper		10.10.1940	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
104			Elizabeth	Desper		02.05.1955	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
214			Adam	Sandler		01.01.1975	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
214			Jon	Hamm		01.01.1971	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
214			Jon	Snow		01.01.1988	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
216			Aemon	Targaryan		25.10.1910	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
216			Danerys	Targaryan		01.05.1986	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
216			Raegar	Targaryan		12.01.1985	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
302			Jason	White		11.12.1988	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
302			Will	White		11.03.1975	18.10.2012	21.10.2012	USA																		
Toplam Müşteri Sayısı						14																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Single</th> <th>Double</th> <th>Triple</th> <th>Quarti</th> <th>Diğer</th> <th>T.Oda</th> <th>T.Kişi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>6</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table>														Single	Double	Triple	Quarti	Diğer	T.Oda	T.Kişi	0	4	2	0	0	6	14
Single	Double	Triple	Quarti	Diğer	T.Oda	T.Kişi																					
0	4	2	0	0	6	14																					

Şekil 2.3. Otel Programı, Rezervasyon Formu (www.sistemotel.com)

MÜŞTERİ EKRANI

Yeni Kaydet Sil Yıttır Log Mail Yıttır Kapat

Müşteri Bilgileri Adres Bilgileri Dosya ve Dokümanlar Görüşme Kayıtları Özel İstekler Notlar Paket İstekleri Tarihçe Üyelik

Müşteri Bilgileri

ID: 292365 Eski

Müşteri Soyadı: Draper

Müşteri Adı: Elizabeth

Kredi Tipi: [Seçim]

Kredi Tip Açıklama: [Seçim]

Kimlik Tipi: Pasaport

Ülkesi: UNITED STATES

Kimlik Numarası: [Seçim]

Dili: [Seçim]

Ünvanı: Mrs.

Vip Sıralaması: [Seçim]

Döviz Tipi: [Seçim]

Evlilik Tarihi: 01.01.1975

Bilgilendirme: [Seçim]

Email Kabul: [Seçim]

Email Adres: [Seçim]

Tel: [Seçim]

Oto plaka: [Seçim]

Vergi Dairesi: [Seçim]

Vergi No: [Seçim]

Sürekli Müşteri: [Seçim]

Kimlik Detayları

TC Kimlik No: [Seçim]

Cinsiyeti: Erkek

Baba Adı: [Seçim]

Ana Adı: [Seçim]

Doğum Yeri: [Seçim]

Doğum Tarihi: 02.05.1955

Medeni Hali: Evli

Kan Grubu: [Seçim]

Nüfus Kayıt İl: [Seçim]

Nüfus Kayıt İlçe: [Seçim]

Nüfus Mahalle/Köy: [Seçim]

Cilt No: [Seçim]

Aile Sıra No: [Seçim]

Sıra No: [Seçim]

Veriliş Tarihi: 01.01.0001

Verildiği Yer: [Seçim]

İkamet Adresi: UNITED STATES

Üyelik Var Mı: [Seçim]

TC Kimlik No Sorgula

Resim Ekle

Şekil 2.4. Otel Programı, Müşteri Kimlik Kartı (www.sistemotel.com)

Walkin | Check-in | Checkout | Hızlı Check-in | Rezervasyon Bilgisi | Posting | Ödeme | Oda Değiştir | Oda Detay | Oda Hesaj | Filtre | Not | Kilit

Arama

Kirli Oda: 0

Kirli Bos: 5

Yenir Bos: 37

Yenir Oda: 2

Yenir: 0

Bloke: 1

Gidecekler: 0

Servis Dışı: 0

Satışa Kapak: 0

House use: 0

Yenir: 0

Toplam Oda: 44

Bos Oda: 42

Dolu Oda: 2

Toplam Kisi: 4

Geceler: 4

Geceler: 0

Geceler: 0

Geceler: 0

Kalanlar: 2

Yenir: İstatistik

408 SINGLE RezNo:25591 Rez.Grup Ad : SİSTEM OTEL Kisi Adet : 1 Giriş Tarihi:11.12.2013-17:54 Çıkış Tarihi:14.12.2013-12:00 Hissatir Listesi : MERT,TAŞKIN Pansiyon Tip B.B

Walkin

Check-in

Hızlı Check-in

Grup Check-in

Oda Blokeaj

Check-in iptal

Checkout

Grup Checkout

Rezervasyondaki Diğer Odaları Seç

Mesaj Ekle

İstek Ekle

İç Emri Ekle

Emnet Kasa

Oda Durum Değiştir

Posting

Ödeme

Oda Detay

Rezervasyonu Aç

Kart Oluştur

Kullanıcı:system 28.10.2015 Audit:27.10.2015 192.168.1.33 / 88.248.111.79 Arşiv Yazılım / Versiyon:2.0.0.5496 (200983)

Şekil 2.5. Otel programı, Oda Durumu (Roomrack) (www.sistemotel.com)

2.4.1.2. Yiyecek-içecek Yönetim Sistemi

Konaklama endüstrisinde olan işletmeler, konuklara konaklama hizmetiyle birlikte yiyecek-içecek hizmeti sunmaktadırlar. Yiyeceklerin hazırlandıkları an sunularak tüketilmesinin gerekmesi ve sektörde standartlaşmaya uyum sağlayamama gibi nedenlerle yiyecek-içecek hizmetlerine bağlı faaliyetlerin yönetimi ve kontrolü oldukça zordur. Piyasada yer alan Yiyecek-içecek Yönetim Sistemleri standart reçeteye uygun üretim ve kontrole imkan tanıyan bilgisayar uygulamalarıdır (Türksoy,a.g.s.,s.85-86).

2.4.1.2.1. ECR Sistemleri

Bilgisayarlı yiyecek-içecek yönetim sistemlerinin esasını Elektronik Kasa Kaydedicileri (Electronic Cash Register) ve Satış Noktası Sistemleri (POS) oluşturur. Gelişmiş ECR sistemlerinin bilgisayarla da bağlantısı olduğundan işlemleri ustalıkla yapan yazarkasa olarak da görölmektedir. İşletmenin satış noktasında yer alan yazarkasalardan başvuru alan veriler, doğruca ön büroya ve merkeze gönderilmekte, buradaysa görüntülenip kontrol edilmektedir. Gönderilen bu veriler aynı zamanda müşteri folyolarına gönderilerek, cari hesaplar çabucak tutulmakta ve ön kasada check-out zamanı müşteri folyosunun tahlil edilmesi temin edilmektedir (Türksoy,a.g.e.,s.85-86).



Şekil 2.6. Elektronik Kasa Kaydedicisi (www.globalsources.com)



Şekil 2.7. Otel Programı, POS (www.sistemotel.com)

2.4.1.2.2. Stok Yönetim Sistemi

Stok sistemi genelde tüm işletmelerde muhasebenin alt unsuru olarak yer alır. Ama sadece muhasabeyi ilgilendiren bir niteliği yoktur. Aynı zamanda mutfak, kat hizmetleri, ön büro, teknik servis gibi işletmenin bütün departmanlarını ilgilendiren tüm kapsamları ele almaktadır. ECR sistemine bütünleşmiş bir stok yönetimiyle, satın alma, depolama, üretim fişlerinin düzenlenmesi, maliyet kontrol gibi işlemler de gerçekleştirilmektedir. Bazı sistemlerde POS noktasından ürün satışıyla beraber, ürünün standart reçetesinden asılı olarak stoklardan malzeme miktarı otomatik olarak azaltılmaktadır. Böyle bir sistemin kurulu bulunması departmanların ve stokların denetiminin etkin bir biçimde yürütülmesinde imkan sağlamaktadır(Polly W.Buchanem;1987).

2.4.1.2.3. Yiyecek Kontrol Sistemi

Yiyecek departmanında bilgisayar sistemiyle; standart reçetelere uygun olarak üretim, işgücü, nakit planlama ve stok kontrol raporlarının alınması amacıyla da işletilmektedir. Bundan başka bilgisayar sistemiyle bir otel mutfağında; beslenme analizi ve kompüterize edilmiş diyet kontrolleriyle menü planlamaları hazırlanmakta, yiyecek stoğu ve üretimi kontrol altına alınmaktadır (Türksoy,a.g.e.,s.79)

2.4.1.3. Muhasebe Yönetim Sistemi

Muhasebe bir bilgi sistemidir. Bilgiler kayıt edilmekte ve sınıflandırılarak sunulmaktadır. İstenilen bilgilerin hazırlanmasında en mühim araç açılan alt hesaplar olmaktadır. Bilgisayar ve muhasebeye dair programların ana çıkış noktası da bilginin bir kez girilmesi ve gönderilerin program tarafından otomatik yapılmasının sağlanmasıdır. Muhasebede bilgisayar kullanımı, bilgisayarların ilk kullanım alanlarından biri olarak oluşmuştur. Karışık ve sıkıntılı bir dizi işi, önemli derecede bilgisayarlara aktarmak, işletmeler için çok rahat ve pratik olarak görülmüştür. Muhasebe yazılımları, yapılacak işlerin yükünü azaltan ve buna bağlı olarak ta muhasebeden elde edilen bilgileri çoğaltan bir nitelik taşımaktadır. Bu bilgiler bir araya toplanarak bir veri havuzu oluşturur ve tüm bilgiler oluşan bu veri havuzundan kolayca sağlanmaktadır.

Bilgisayarlarla yapılan muhasebe işlemleri şu şekilde gruplandırılabilir:

- Müşteri ve satıcı cari hesap kartlarının elektronik şekilde hazırlanması
- Ön büro ile entegre müşteriler için folyolar açılması
- Departmanlara ait satış noktası (POS) verilerinin hızlı şekilde otomatik olarak yapılması
- Müşteri harcama kartlarına tanınan kredi limitlerinin kontrolünün temin edilmesi
- Yevmiye (günlük) ve Defter-i Kebir (büyük defter) kayıtlarının uygulanması
- Çek, senet, demirbaş defter kayıt işlerinin görülmesi
- Kasa defterinin tutulması
- Personel maaş ve özlük kayıtlarının tutulması

- Teferruatlı olarak müşteri hesap dökümlerinin alınması
- Müşteri ve satıcı hesaplarından muhasebe entegrasyonunun sağlanması ve otomatik olarak muhasebe fişlerinin kesilmesi
- Banka işlemlerinin takip edilmesi
- Muhtasar, kdv beyannamelerinin hazırlanması
- Amortisman işlemlerinin uygulanması gibi manuel olarak takibi ve entegrasyonu oldukça zor işlemler muhasebe yazılımlarıyla oldukça kolay ve işlevsel olarak yerine getirilir.

KASA ANA EKRANI

Yeni Fiş | Düzenle | Yenile | Döviz Alış | Döviz Satış | Kasa Raporu | Kasa Durum | Not | Kapat

Tarih: 27.10.2015 | Kullanıcı: []

Döviz Durumları

Nakit | Kredi Kartları | Pos Nakit Detay

Döviz	Vardiya ...	Pos	Tahsilat	Döviz Alış	Döviz Sa...	Ödeme	M_Gelir	M_Gider	F_Tahsilat	Bakiye
₺										

Kasa Durum

	Giriş	Çıkış
Kasa Açılış	0.00	
Muhasebe	0.00	0.00
Ödeme		0.00
Vardiya Hareket	0.00	0.00
Exchange	0.00	0.00
Firma Tahsilat	0.00	
POS Nakit Gelir (TL)	.00	
Bakiye		00.
Kredi Kart Gelir	0.00	
Pos Kredi Kart Gelir	0.00	
CL Gelir	.00	
POS Gelir	.00	
Mail Order	.00	

Ön Büro | Ön Büro Dövizli Hareketler | Exchange | Kasa İşlemleri | Kredi Hesap Hareketleri | Kredi Kartları Hareketleri | Firma Tahsilat | Pos

Oda	Folyo No	Hesap Ad	Kullanıcı	Borç	Döviz	Alacak	Döviz Tutar	Açıklama	Otel Tarih ...	Saat
₺										

Şekil 2.8. Otel Programı, Kasa Ana Ekranı (www.sistemotel.com)

açıldıktan sonra elektronik sensörler vasıtasıyla odada elektronik otomatik çalışır, oda terk edildiğindeyse deaktif olur. Böylece enerji tasarrufu da sağlanmış olur (Türksoy,a.g.e.,s.80).

Her geçen gün hızla gelişmeye doğru giden iletişim teknolojilerinin ortaya çıkardığı cep telefonları sayesinde konaklama işletmeleri için telefon hizmetleri çok önemli bir gelir kalemi olmaktan çıkmıştır. Ama yine de konaklama işletmeleri bu hizmeti devam ettirmektedirler.

Bilgisayarlı bir santralin işletmeye kurulması sonucunda sunulabilecek hizmetleri şu şekilde sıralayabiliriz: (Türksoy,a.g.e.,s.80)

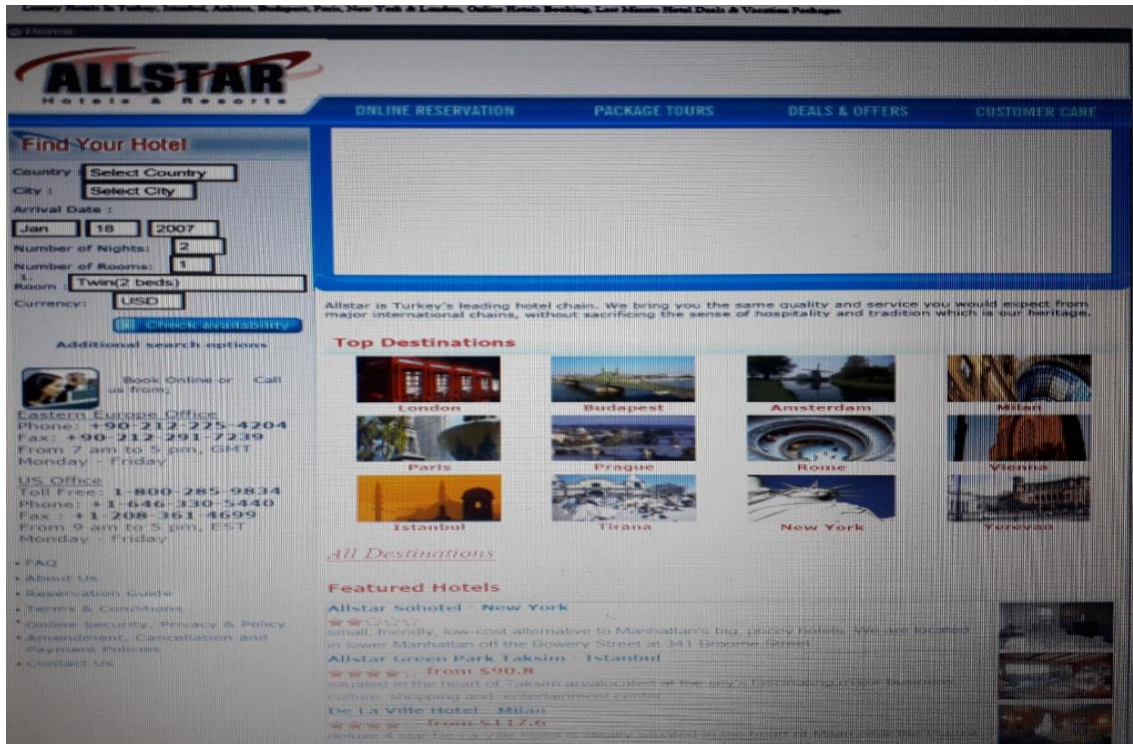
- a) Chech-in: Misafirin işletmeye girmesinin ardından odasındaki telefonun işlek duruma getirilmesi
- b) İllegal telefon: İşletmenin dışısında olan konuğun odasından izinsiz telefon edilmesi imkan tanımamak.
- c) Konuşma Faturası: Müşterinin tüm konuşmalarının tarihine ve saatine göre belgelendirilmesi
- d) Otomatik olarak uykudan uyandırma: Misafirin istediği zamanda uyandırılması
- e) Bebek sesinin dinlenilmesi: Odaya bırakılan çocuğun başka bir yerden sesinin dinlenilmesi
- f) Rahatsız edilmeme: İstenilen saatler arası gelen telefon aramalarının bloke edilmesi
- g) Mesaj bırakma: Odasında olmayan müşteriye gelen mesajların kayıtlarının tutulması

2.4.1.5. Merkezi Rezervasyon Sistemleri

Merkezi rezervasyon sistemi (Central Rezervation Systems-CRS), turizm endüstrisindeki işletmelere ait olan bilgileri uzak satış ofislerine elektronik şekilde ulaştıran dağıtım kanalıdır (Buhalis ve Licata 1998:

412). Bu dağıtım kanalı “ faydalı bilgilerin, doğru şahslara, doğru vakitte, doğru bir yerde erişmesini temin eden ve müşteriye rezervasyon etme ve gereken ürünü satın alabilme işlemini sağlayan ortamı yaratan bir mekanizma olarak tarif edilebilir “ (O’Conner ve Frew, 2002: 33).

Merkezi rezervasyon sistemleri, misafirin otele talebini yükseltmek ve otelin hareket faaliyetini temin etmek için kullanılır (Sarışık ve Akova, 2002: 81). Merkezi rezervasyon sistemleri, daha çok zincir oteller arasında etkili şekilde kullanılmaktadır. Teknolojik gelişmelerin sayesinde bu sistem vasıtasıyla hızlı ve mutlak bilgi elde edinilmesi, “konfirmasyonlu” rezervasyonun hemen yapılabilmesi gerçekleştirilmektedir (Birkan, 1998: 29).



Şekil 2.10. Allstar Merkezi Rezervasyon Sistemi Rezervasyon Ana Sayfası (www.allstarhotels.com)

2.5. OTEL İŞLETMERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN ÖNEMİ VE KULLANIM ALANLARI

Bilgisayar sistemindeki hızlı gelişmelerin otelcilik sektöründe de kendini göstermesi aniden gerçekleşmemiştir. Gelişim, bilgi teknolojisindeki hızlı gelişmeler düşünüldüğünde çok yavaş ve kısıtlı sayda olmuştur. BT'ne yatırım öncelikte, maliyetlerinin bu günümüzden farklı olarak yüksek olması ve aynı zamanda sektörün hizmet üretiminde insanların güçlerine olan bağımlılıkları sebebiyle BT, 1990'lı yılların ortalarına kadar yine de bir çok otellerde son derece sınırlı sayda kullanılmaktaydı. Günümüzdeyse, neredeyse otellerin çoğu kısmı teknolojik olarak tesisatlarını zenginleştirmiş ve geliştirmiştir. Otellerde BT uygulamaları, bütün departmanlarda ve müşteri odalarında vardır. Otel içine bulunan müşterilere, bununla beraber otel dışı potansiyel müşterilere yönelik BT uygulamaları şaşırtan bir hızla gelişmeler göstermektedir (Akademik Araştırmalar İndeksi).

Wang ve Fesenmaier (2010: 40), yapılan araştırmalar sonucunda bilgi teknolojileri kullanımının özellikle kişilikle ilgili olduğu kanısındadırlar. Aktif kişiliğe sahip olan tüketicilerin online seyahat gruplarına katılma oranının daha pasif bir kişiliğe sahip kişilere oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Tüketiciler bir ürünü almaya karar verirken diğer tüketicilerin düşüncelerine başvurmaktadır. İnternet bunun gerçekleşmesini kolaylaştırmaktadır. Tüketiciler karar verme aşamasında otelin hakkında bir çok bilgiler elde edebilmektedirler. Böylece konuklar gideceği otel hakkında, otelin yerleştiği bölge hakkında istedikleri bilgileri öğrenip, bölgeye vardıklarında olumsuz bir şeyle karşılaşmak durumunda kalmamaktadırlar (Sarıışık ve Özbay, 2013: 9). İnternet vasıtasıyla erişim sağladığımız sosyal medyalar, seyahat, turizm ve pazarlama doğasını etkilemiştir (Gretzel vd., 2006: 12). Sosyal Medya

seyahatçilere gitmek istedikleri yerler hakkında, gittikleri yerde neler yapabilecekleri, neleri tüketebilecekleri ve neleri satın alabilmeleri meselelerinde yardım etmektedir (Williams ve Hobson 1995: 425).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TURİZM İŞLETMELERİNDE BİLGİ TEKNOLOJİLERİNİN KULLANIMI, OTEL ÖRNEĞİ

3.1. OTELDE KULLANILAN BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Genel Bilgiler. Bu çalışmada, turizm alanına mevzu olan otel işletmeleri, uygulama yeri olarak seçilmiştir. Çalışmanın amacı, turizm işletmelerinin bilgi teknolojilerini değerlendirme becerilerini ve bilgiyi yönetmek açısından bilgi teknolojilerinden faydalandıkları alanları tespit edib, sahip olduğu avantajları göstermektir. Bu nedenle, Bakü’de yerleşen beş yıldızlı “Ramada by Wyndham Baku” otelinde kullanılan bilgi teknolojileri hakkında bilgi edinmek için teknik bilgilere sahip olan otel çalışanıyla mülakat yapmış oldum. Otelin genel müdürü (general manager) Murat Kavraz, araştırmamda bana yardım etmesi için, verilen sorulara detaylı şekilde cevap bulmam için ön büro müdürü Hikmet Dadaşov’un bana eşlik etmesini istedi. “Azerbaycan Turizm Üniversitesi” mezunu, 9 yıldır otel sektöründe olan deneyimli otel personeli, ön büro müdürü (Front Office Manager) Hikmet Dadaşov, araştırmaya katkı sağlayacak sorulara yanıt vermiştir. Hikmet bey, Ramada otelinde neredeyse her şeyin bilgi teknolojilerinin sayesinde çalışmakta olduğunu söyledi. Otelin tüm departmanları, tüm odaları ve otelin giriş/çıkış yeri bilgi teknolojileriyle donatılmıştır. Hatta, genel müdür Murat bey, iş masasında olan bilgisayarında bulunan sistemi göstererek bununla otelin genel durumu hakkında bilgi edindiğini, otel işletmesini, teknoloji olmadan düşünmenin mümkün olmadığını vurguladı. Genel olarak eğer bir otel, satışlarını artırmak, başarılı marketing çalışması yapmak, müşterilerine hızlı erişmek, onlara yüksek hizmet sunmak ve otelden memnun ayrılmasını sağlamak istiyorsa,

otelde oluşabilecek olumsuz olayları önlemek için mutlaka bilgi teknolojileriyle donatılmalı ve mevcut sistemlerini yeni çağa uygun olacak şekilde düzenlemelidir. Teknoloji açısından geride olan oteller de rekabette geri kalmamak için teknolojiye başvuruyorlar, bunu yapmasalar rekabete dayanmayarak sektörden kısa sürede çıkacaklar. Günümüzde bu sadece otel sektöründe değil, diğer birçok sektörlerde de sistem böyle çalışmaktadır, aksi taktirde sürdürülebilirliğini devam ettiremez.

MÜLAKAT SORULARI VE YANITLAR

Soru 1. Hikmet Dadaşov öncelikle sizi tanıyalım, oteldeki işiniz neden ibaret?

Ben Hikmet Dadaşov, artık 2 aydır “Ramada by Wyndham Baku”otelinde “Front Office Manager” olarak çalışıyorum. 2011 yılında “Azerbaycan Turizm Üniversitesi”nden mezun oldum. 2011 yılından bu güne kadar da otel sektöründe çalışıyorum. İlk olarak, “The Landmark Hotel Baku”da “bellboy” olarak işe başladım. 3 ay bellboy olarak çalıştım, bu biraz da şans faktörü. Çünkü bu uzun bir süre değildi. Sonrasında resepsiyona geçtim, sonrasında da kademe kademe yükseldim. “Jumeirah Hotel”de devam etdim, otelin şimdiki ismi “Bilgah Beach Hotel” olarak geçmektedir. “Şahdag Hotel” de, “Abşeron Hotel”inde çalıştım, son iki aydır da Ramada otelinde ön büro müdürü olarak çalışıyorum. Ön büro müdürü, Resepsiyonun misafirlere profesyonel ve güler yüzlü hizmet sunmasını sağlar. Ön büro, konukların otelin ilk ve son izlenimlerini oluşturduğu otel alanıdır – bu, Ön Büro Müdürünün, misafirlerin geri dönüşlerini sağlamaları için hoş bir deneyim yaratmak için çok çalışmasını çok önemli kılmaktadır.

Zamanında ve doğru müşteri hizmeti sağlamak, şikayetlerle ve belirli müşteri istekleriyle de ilgilenmekteyim.

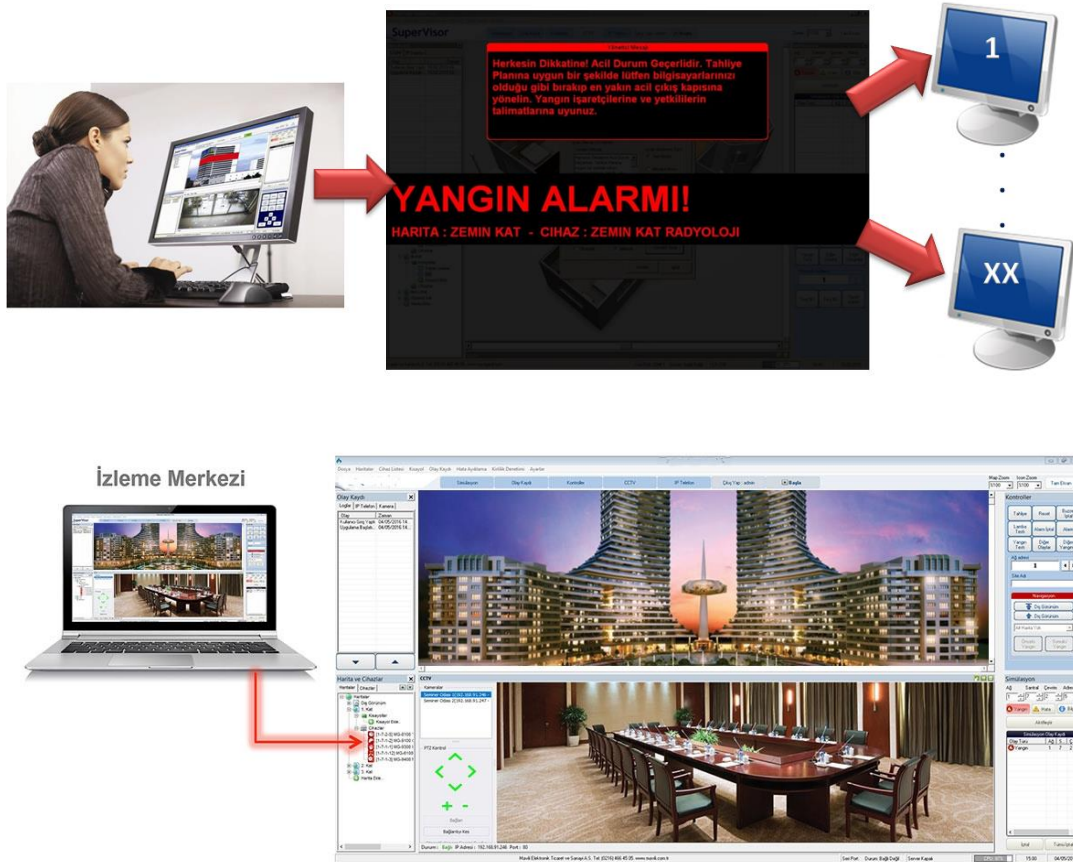
Soru 2. Otelin giriş kapısı döner kapıdır, bu enerji tasarrufu yüksek olduğu için mi böyle?

Genelde otellerin %90'nin kapıları döner kapılardır. Evet bazıları bu kapılar, kapı sürekli açılıp kapandığında soğuk havanın içeriye girmemesi için böyle olduğunu söylüyorlar, enerji tasarrufu yüksek olduğu için döner kapılar kullanılmaktadır diyorlar. Ama asıl nedeni, döner kapının daha çok insanın bavulla rahat şekilde içeri girip, dışarı çıkmasını kolaylaştırdığı için kullanıldığını söyleyebilirim.

Soru 3. Otelin güvenlik sistemi nasıl çalışır?

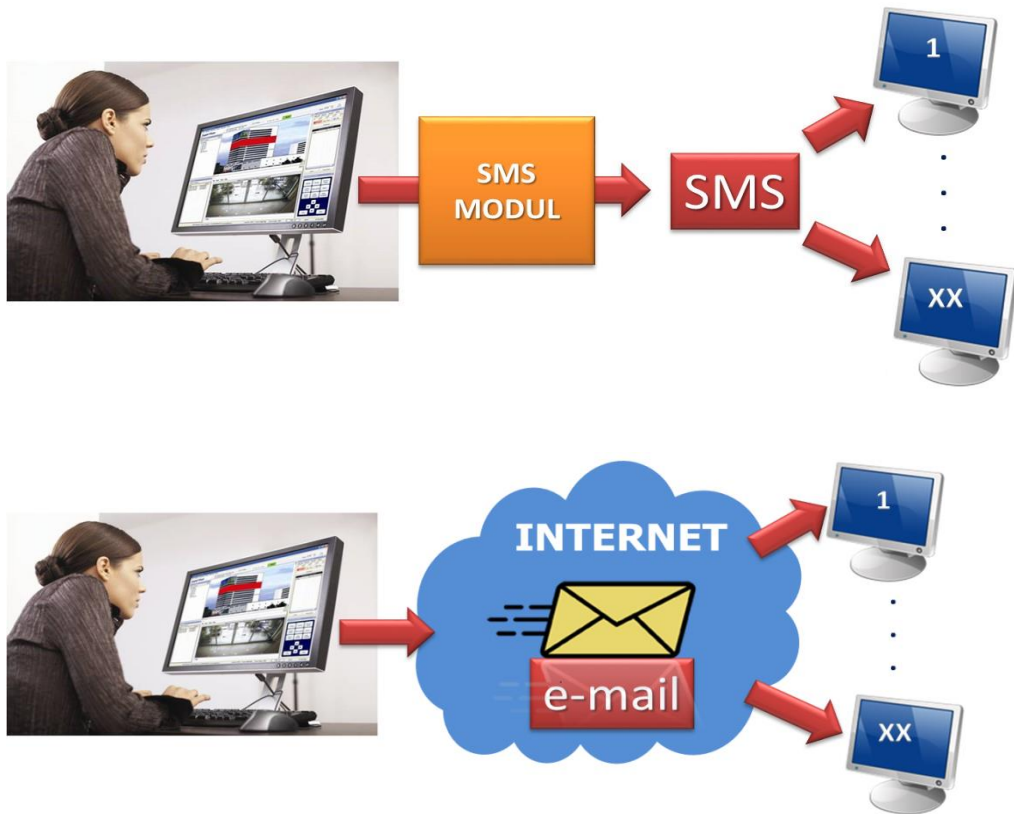
Otelde “Güvenlik Departmanı” mevcuttur. Otelimizin dört tarafıda “security” tarafından korunuyor. Belirsiz kişilerin otele girişine engel olmaktadır. Otel içerisinde de misafir odaları ve wc'ler hariç her yerde kameralar mevcuttur. Oluşabilecek hırsızlık olaylarını, insanlık dışı yapılan hareketleri kamera vasıtasıyla izlemekteyiz. Kameralar mutfakta ve departmanlar da mevcuttur. Çalışanların işe yaklaşma tarzını da kayd etmektedir. Hırsızlık durumu çok ender görünen durumdur. Misafir genelde oda da her hangi eşyasını unuta bilir. Örneğin parfümünü unutmuşsa kat hizmetleri zaten odayı temizlerken konuga ait herhangi eşya bulursa resepsiyona da haber verilir. Çünkü eşyasını unutan konuk ilk olarak resepsiyona yaklaşır, resepsiyon görevlisi de oda numarasını isteyerek, telefonla iletişime geçerek bu odada misafir parfümünü unutmuş söyler. Gerçekten odada unutmuşsa eşya sahibine verilir. Odalarda misafirlerin parasını koyabileceği şifreyle çalışan kasa da mevcuttur. Otelde yangın alarm sistemleri de güvenliğin kontrolündedir. Tavanda gördüğünüz gibi yangın önleme sistemleriyle donatılmış,

yangın olması gibi durumlarda acil çıkış kapılarından çıkılmalıdır diye uyarı yazıları da duvarlarda gözükmektedir. Liftleri kullanmayınız diye de liftlerin önünde uyarı yazıları bulunuyor. Otelde, ONVİF standartıyla işleyen IP kamera sistemleriyle bağlantı kurularak yangın olması durumunda, yangın alarm sisteminin olduğu yerdeki IP kamerasının otomatik şekilde açılması ve ya kameraların elle çalıştırılması, kameraların ilk açıldığı anın görüntülerinin Jpeg formatında hadise kaydı belleğine yüklenmesi mümkün olacaktır. Artık IP kamera sisteminin yangın alarm sistemiyle beraber tasarlanmış olduğu otel binalarında yangının olduğu sokak görüntüsünün merkezi izleme ve yönetim ekranına otomatik olarak yansması, yangının başlama anını belirleme ve hızlı önleme imkanlarını sunmaktadır.



Şekil 3.1. Yangın alarmı anında İzleme Merkezi
(www.elektriktesisatportali.com)

Yangının oluşması esnasında yangın alarm sistemi, programın kurulmuş olduğu bilgisayara bağlanmış domaindeki bütün bilgisayarlara veya IP adresi girilen bilgisayarlara uyarı mesajı gönderilebilir. Bundan başka Android cihazlar sayesinde yangının vaziyeti grafiksel biçimde takip edilebilir ve kontrolü sağlanabilir. Grafiksel izleme ve yönetim yazılımlar vasıtasıyla, sistemde oluşan her bir olayın kaydını tarihi ve zamanıyla birlikte görüntüleme, filtreleme, yedekleme ve yazdırabilme mümkün olabilmektedir. Bundan ilave yangın ve hata durumları olduğunda, buna bağlı veriler anlık itibariyle veya belirlenmiş periyotlarda alakalı e-mail adreslerine veya kayıtlı GSM numarasına otomatik şekilde gönderebilir. Bunun sayesinde olayı önleme ekiplerinin daha hızlı şekilde mudahale etmeleri sağlanmaktadır.



Şekil 3.2. Yangın ve Hata Durumunda Verilerin Gönderilmesi
(www.elektriktesisatportali.com)

Yangın esnasında otel odalarında bulunan misafirler, odalarda bulunan sesli alarm sayesinde acil durumdan haberdar oluyor ve hemen koridorda acil çıkış gösterisini takip ederek oteli terk edebiliyorlar.

Soru 4. Peki işitme veya görme engelli misafirler alarm sisteminden nasıl haberdar oluyor?

Otelimizde engelli odaları bulunmaktadır ve hata durumlarında otel personeli tarafından onlara bilgi verilerek, yardım ediliyor. Otelimizdeki tüm müşterilerimizin sağlığı bizim için her şeyden önce gelmektedir. Tüm müşterilerimizinde maksimum rahatlığını ve otelimizden memnun ayrılmasını temin etmeye çalışıyoruz.

Soru 5. Müşteriler otelinize nasıl ve nereden rezervasyon yaparlar?

Otelimizin kendi sitesi bulunmaktadır, orada rezervasyon formunda müşteri bilgilerini, ne zaman otele gelip ve oteden ayrılacağı tarihi de bildirir. Aynı zamanda otelimizin telefon numarasına da arayıp geleceği tarihi bildire bilir. Biz bu tüm görüşmeleri sisteme kayd ediyoruz. Otelimiz booking.com , hotels.com , agoda.com , trivago.com ve bunun gibi bir çok otel rezervasyon siteleriyle işbirliği yapmaktadırlar. Bu sitelere para vererek otelimize siteden rezervasyon yapmağa tahrik ediyoruz. Bu siteler içerisinde Booking.com en yaygın olanıdır ve genelliklede müşterilerimiz rezervasyonu burdan yapıyorlar. Hangi siteden rezervasyon yapılıyorsa bizim sistemde gözüküyor ve biz artık hangi müşterinin hangi siteden geldiğini biliyoruz. Müşteri ödemeyi rezervasyon işlemi yaptığında ve aynı zamanda otele giriş yaptığında da ödeye bilir. Eğer müşteri rezervasyon yapıp ödeme yaparsa ve geleceği gün iptal ederse ödemesi geri ödenmiyor. Çünkü artık işlemler yapılmış ve konuk için oda ayarlanmış olmaktadır. Geleceği günden 24 saat önce iptal ede bilir ama.

Soru 6. Bilgisayarda hangi rezervasyon sistemini kullanıyorsunuz ve işlemlerin fotoğrafını çeke bilirmiyim ?

Buna izin veremeyiz, çünkü otelimizin bilgileri; oteldeki misafir sayını, misafirlerin bilgilerini, odaların doluluk oranını paylaşmak iznımız yoktur. Sistemde hepsi gösterilmektedir ve hiçbir otel bu bilgileri paylaşmaz. “Elektra” programını kullanıyoruz, programın dili türkçedir. Diğer programlara göre kullanışı zor değildir. Sistemde rezervasyon bölümü, odalar bölümü, restoran bölümü, SPA bölümü ve diğer bölümler yer almaktadır. Her bölümde bölümle ilgili veriler yer almaktadır.

The screenshot displays the 'Konaklayanlar Listesi' (Guests List) window of the Elektra system. The window has a menu bar with options like 'F1 İşlem', 'F2 Folyo', 'F3 C.Out Yap', 'F5 Faturala', 'F7 OdaFiyat', 'F8 OdaDeğiş', 'F9 Ödeme Al', and 'F11 Krediyet'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Ekle', 'Yeni', 'Göster', 'Evetler', 'Sil', 'Seg', 'Çıktı', 'İsim Gr', 'Belge', 'Vazgeç', 'Gönder', 'Araçlar', 'Sırala', 'Kaydet ve Yeni', and 'Kapat'. The main area shows a table of reservations with columns for 'Oda No', 'Acenta / Firma', 'Oda Tipi', and 'Misafir'. The table lists several reservations, including one for 'SURUGIU IGOR' in room 1101. Below the table is a section for 'Önbüro Raporları' (Front Office Reports) with a list of report types, including '02 - Rezervasyon Konfirme Formu', '03 - Folyo Departman & Gelir Grubu', '03 - Folyo (Lazer) Gelir Grubu', '03 - Folyo (Lazer) İngilizce', '03 - Folyo Adisyon Dokumu', '03 - Folyo Correction Formu', '03 - Folyo Fatura Onizleme', '03 - Folyo isimli Grup', and '08 - Konaklama (Registar) Kartı'. The '08 - Konaklama (Registar) Kartı' is selected. To the right of the reports is a 'Preview' window showing a 'Konaklama Kartı' (Guest Card) for 'Gorrior Hotel Istanbul'. The card includes fields for 'ARRIVAL DATE', 'DEPARTURE DATE', 'ARRIVAL TIME', 'RES NO', 'ROOM TYPE', 'GUEST / CHILD', 'ROOM RATE', 'BASIS', 'ROOM NUMBER', 'CLERK', and 'CONTROLLED BY'. The card also has a section for 'SOYADI / LAST NAME', 'ADI / FIRST NAME', 'E-MAIL', 'ADDRESS / ADRES', 'POSTAL / POSTA KODU', 'CITY / ŞEHİR', 'COUNTRY / ÜLKE', 'TEL NO / EV TEL', 'DATE OF BIRTH / DOĞUM TARİHİ', 'NATIONALITY / TABİYETİ', 'PASSPORT NR / PASAPORT NO', 'DATE OF ISSUE / VERİLDİĞİ TARİH', and 'TC KIMLIK NO'.

Şekil 3.3. Konaklama Formu Yazdırma (www.elektraotel.com)

F1 Çıkış Yap

F2 İptal Et

F3 Bos Oda Seç

F4 NoShow Al

F5 Show Al

F6 F01

F7 Oda Ver

F8 Fiyatlandır

F9 Acenta Rezervasyon Aktarı

F10 Fiyatlandır

F11 Ek Fiyatlar

F12 Ek Fiyatlar

F13 Ek Fiyatlar

F14 Ek Fiyatlar

F15 Ek Fiyatlar

F16 Ek Fiyatlar

F17 Ek Fiyatlar

F18 Ek Fiyatlar

F19 Ek Fiyatlar

F20 Ek Fiyatlar

F21 Ek Fiyatlar

F22 Ek Fiyatlar

F23 Ek Fiyatlar

F24 Ek Fiyatlar

F25 Ek Fiyatlar

F26 Ek Fiyatlar

F27 Ek Fiyatlar

F28 Ek Fiyatlar

F29 Ek Fiyatlar

F30 Ek Fiyatlar

F31 Ek Fiyatlar

F32 Ek Fiyatlar

F33 Ek Fiyatlar

F34 Ek Fiyatlar

F35 Ek Fiyatlar

F36 Ek Fiyatlar

F37 Ek Fiyatlar

F38 Ek Fiyatlar

F39 Ek Fiyatlar

F40 Ek Fiyatlar

F41 Ek Fiyatlar

F42 Ek Fiyatlar

F43 Ek Fiyatlar

F44 Ek Fiyatlar

F45 Ek Fiyatlar

F46 Ek Fiyatlar

F47 Ek Fiyatlar

F48 Ek Fiyatlar

F49 Ek Fiyatlar

F50 Ek Fiyatlar

F51 Ek Fiyatlar

F52 Ek Fiyatlar

F53 Ek Fiyatlar

F54 Ek Fiyatlar

F55 Ek Fiyatlar

F56 Ek Fiyatlar

F57 Ek Fiyatlar

F58 Ek Fiyatlar

F59 Ek Fiyatlar

F60 Ek Fiyatlar

F61 Ek Fiyatlar

F62 Ek Fiyatlar

F63 Ek Fiyatlar

F64 Ek Fiyatlar

F65 Ek Fiyatlar

F66 Ek Fiyatlar

F67 Ek Fiyatlar

F68 Ek Fiyatlar

F69 Ek Fiyatlar

F70 Ek Fiyatlar

F71 Ek Fiyatlar

F72 Ek Fiyatlar

F73 Ek Fiyatlar

F74 Ek Fiyatlar

F75 Ek Fiyatlar

F76 Ek Fiyatlar

F77 Ek Fiyatlar

F78 Ek Fiyatlar

F79 Ek Fiyatlar

F80 Ek Fiyatlar

F81 Ek Fiyatlar

F82 Ek Fiyatlar

F83 Ek Fiyatlar

F84 Ek Fiyatlar

F85 Ek Fiyatlar

F86 Ek Fiyatlar

F87 Ek Fiyatlar

F88 Ek Fiyatlar

F89 Ek Fiyatlar

F90 Ek Fiyatlar

F91 Ek Fiyatlar

F92 Ek Fiyatlar

F93 Ek Fiyatlar

F94 Ek Fiyatlar

F95 Ek Fiyatlar

F96 Ek Fiyatlar

F97 Ek Fiyatlar

F98 Ek Fiyatlar

F99 Ek Fiyatlar

F100 Ek Fiyatlar

F101 Ek Fiyatlar

F102 Ek Fiyatlar

F103 Ek Fiyatlar

F104 Ek Fiyatlar

F105 Ek Fiyatlar

F106 Ek Fiyatlar

F107 Ek Fiyatlar

F108 Ek Fiyatlar

F109 Ek Fiyatlar

F110 Ek Fiyatlar

F111 Ek Fiyatlar

F112 Ek Fiyatlar

F113 Ek Fiyatlar

F114 Ek Fiyatlar

F115 Ek Fiyatlar

F116 Ek Fiyatlar

F117 Ek Fiyatlar

F118 Ek Fiyatlar

F119 Ek Fiyatlar

F120 Ek Fiyatlar

F121 Ek Fiyatlar

F122 Ek Fiyatlar

F123 Ek Fiyatlar

F124 Ek Fiyatlar

F125 Ek Fiyatlar

F126 Ek Fiyatlar

F127 Ek Fiyatlar

F128 Ek Fiyatlar

F129 Ek Fiyatlar

F130 Ek Fiyatlar

F131 Ek Fiyatlar

F132 Ek Fiyatlar

F133 Ek Fiyatlar

F134 Ek Fiyatlar

F135 Ek Fiyatlar

F136 Ek Fiyatlar

F137 Ek Fiyatlar

F138 Ek Fiyatlar

F139 Ek Fiyatlar

F140 Ek Fiyatlar

F141 Ek Fiyatlar

F142 Ek Fiyatlar

F143 Ek Fiyatlar

F144 Ek Fiyatlar

F145 Ek Fiyatlar

F146 Ek Fiyatlar

F147 Ek Fiyatlar

F148 Ek Fiyatlar

F149 Ek Fiyatlar

F150 Ek Fiyatlar

F151 Ek Fiyatlar

F152 Ek Fiyatlar

F153 Ek Fiyatlar

F154 Ek Fiyatlar

F155 Ek Fiyatlar

F156 Ek Fiyatlar

F157 Ek Fiyatlar

F158 Ek Fiyatlar

F159 Ek Fiyatlar

F160 Ek Fiyatlar

F161 Ek Fiyatlar

F162 Ek Fiyatlar

F163 Ek Fiyatlar

F164 Ek Fiyatlar

F165 Ek Fiyatlar

F166 Ek Fiyatlar

F167 Ek Fiyatlar

F168 Ek Fiyatlar

F169 Ek Fiyatlar

F170 Ek Fiyatlar

F171 Ek Fiyatlar

F172 Ek Fiyatlar

F173 Ek Fiyatlar

F174 Ek Fiyatlar

F175 Ek Fiyatlar

F176 Ek Fiyatlar

F177 Ek Fiyatlar

F178 Ek Fiyatlar

F179 Ek Fiyatlar

F180 Ek Fiyatlar

F181 Ek Fiyatlar

F182 Ek Fiyatlar

F183 Ek Fiyatlar

F184 Ek Fiyatlar

F185 Ek Fiyatlar

F186 Ek Fiyatlar

F187 Ek Fiyatlar

F188 Ek Fiyatlar

F189 Ek Fiyatlar

F190 Ek Fiyatlar

F191 Ek Fiyatlar

F192 Ek Fiyatlar

F193 Ek Fiyatlar

F194 Ek Fiyatlar

F195 Ek Fiyatlar

F196 Ek Fiyatlar

F197 Ek Fiyatlar

F198 Ek Fiyatlar

F199 Ek Fiyatlar

F200 Ek Fiyatlar

F201 Ek Fiyatlar

F202 Ek Fiyatlar

F203 Ek Fiyatlar

F204 Ek Fiyatlar

F205 Ek Fiyatlar

F206 Ek Fiyatlar

F207 Ek Fiyatlar

F208 Ek Fiyatlar

F209 Ek Fiyatlar

F210 Ek Fiyatlar

F211 Ek Fiyatlar

F212 Ek Fiyatlar

F213 Ek Fiyatlar

F214 Ek Fiyatlar

F215 Ek Fiyatlar

F216 Ek Fiyatlar

F217 Ek Fiyatlar

F218 Ek Fiyatlar

F219 Ek Fiyatlar

F220 Ek Fiyatlar

F221 Ek Fiyatlar

F222 Ek Fiyatlar

F223 Ek Fiyatlar

F224 Ek Fiyatlar

F225 Ek Fiyatlar

F226 Ek Fiyatlar

F227 Ek Fiyatlar

F228 Ek Fiyatlar

F229 Ek Fiyatlar

F230 Ek Fiyatlar

F231 Ek Fiyatlar

F232 Ek Fiyatlar

F233 Ek Fiyatlar

F234 Ek Fiyatlar

F235 Ek Fiyatlar

F236 Ek Fiyatlar

F237 Ek Fiyatlar

F238 Ek Fiyatlar

F239 Ek Fiyatlar

F240 Ek Fiyatlar

F241 Ek Fiyatlar

F242 Ek Fiyatlar

F243 Ek Fiyatlar

F244 Ek Fiyatlar

F245 Ek Fiyatlar

F246 Ek Fiyatlar

F247 Ek Fiyatlar

F248 Ek Fiyatlar

F249 Ek Fiyatlar

F250 Ek Fiyatlar

F251 Ek Fiyatlar

F252 Ek Fiyatlar

F253 Ek Fiyatlar

F254 Ek Fiyatlar

F255 Ek Fiyatlar

F256 Ek Fiyatlar

F257 Ek Fiyatlar

F258 Ek Fiyatlar

F259 Ek Fiyatlar

F260 Ek Fiyatlar

F261 Ek Fiyatlar

F262 Ek Fiyatlar

F263 Ek Fiyatlar

F264 Ek Fiyatlar

F265 Ek Fiyatlar

F266 Ek Fiyatlar

F267 Ek Fiyatlar

F268 Ek Fiyatlar

F269 Ek Fiyatlar

F270 Ek Fiyatlar

F271 Ek Fiyatlar

F272 Ek Fiyatlar

F273 Ek Fiyatlar

F274 Ek Fiyatlar

F275 Ek Fiyatlar

F276 Ek Fiyatlar

F277 Ek Fiyatlar

F278 Ek Fiyatlar

F279 Ek Fiyatlar

F280 Ek Fiyatlar

F281 Ek Fiyatlar

F282 Ek Fiyatlar

F283 Ek Fiyatlar

F284 Ek Fiyatlar

F285 Ek Fiyatlar

F286 Ek Fiyatlar

F287 Ek Fiyatlar

F288 Ek Fiyatlar

F289 Ek Fiyatlar

F290 Ek Fiyatlar

F291 Ek Fiyatlar

F292 Ek Fiyatlar

F293 Ek Fiyatlar

F294 Ek Fiyatlar

F295 Ek Fiyatlar

F296 Ek Fiyatlar

F297 Ek Fiyatlar

F298 Ek Fiyatlar

F299 Ek Fiyatlar

F300 Ek Fiyatlar

F301 Ek Fiyatlar

F302 Ek Fiyatlar

F303 Ek Fiyatlar

F304 Ek Fiyatlar

F305 Ek Fiyatlar

F306 Ek Fiyatlar

F307 Ek Fiyatlar

F308 Ek Fiyatlar

F309 Ek Fiyatlar

F310 Ek Fiyatlar

F311 Ek Fiyatlar

F312 Ek Fiyatlar

F313 Ek Fiyatlar

F314 Ek Fiyatlar

F315 Ek Fiyatlar

F316 Ek Fiyatlar

F317 Ek Fiyatlar

F318 Ek Fiyatlar

F319 Ek Fiyatlar

F320 Ek Fiyatlar

F321 Ek Fiyatlar

F322 Ek Fiyatlar

F323 Ek Fiyatlar

F324 Ek Fiyatlar

F325 Ek Fiyatlar

F326 Ek Fiyatlar

F327 Ek Fiyatlar

F328 Ek Fiyatlar

F329 Ek Fiyatlar

F330 Ek Fiyatlar

F331 Ek Fiyatlar

F332 Ek Fiyatlar

F333 Ek Fiyatlar

F334 Ek Fiyatlar

F335 Ek Fiyatlar

F336 Ek Fiyatlar

F337 Ek Fiyatlar

F338 Ek Fiyatlar

F339 Ek Fiyatlar

F340 Ek Fiyatlar

F341 Ek Fiyatlar

F342 Ek Fiyatlar

F343 Ek Fiyatlar

F344 Ek Fiyatlar

F345 Ek Fiyatlar

F346 Ek Fiyatlar

F347 Ek Fiyatlar

F348 Ek Fiyatlar

F349 Ek Fiyatlar

F350 Ek Fiyatlar

F351 Ek Fiyatlar

F352 Ek Fiyatlar

F353 Ek Fiyatlar

F354 Ek Fiyatlar

F355 Ek Fiyatlar

F356 Ek Fiyatlar

F357 Ek Fiyatlar

F358 Ek Fiyatlar

F359 Ek Fiyatlar

F360 Ek Fiyatlar

F361 Ek Fiyatlar

F362 Ek Fiyatlar

F363 Ek Fiyatlar

F364 Ek Fiyatlar

F365 Ek Fiyatlar

F366 Ek Fiyatlar

F367 Ek Fiyatlar

F368 Ek Fiyatlar

F369 Ek Fiyatlar

F370 Ek Fiyatlar

F371 Ek Fiyatlar

F372 Ek Fiyatlar

F373 Ek Fiyatlar

F374 Ek Fiyatlar

F375 Ek Fiyatlar

F376 Ek Fiyatlar

F377 Ek Fiyatlar

F378 Ek Fiyatlar

F379 Ek Fiyatlar

F380 Ek Fiyatlar

F381 Ek Fiyatlar

F382 Ek Fiyatlar

F383 Ek Fiyatlar

F384 Ek Fiyatlar

F385 Ek Fiyatlar

F386 Ek Fiyatlar

F387 Ek Fiyatlar

F388 Ek Fiyatlar

F389 Ek Fiyatlar

F390 Ek Fiyatlar

F391 Ek Fiyatlar

F392 Ek Fiyatlar

F393 Ek Fiyatlar

F394 Ek Fiyatlar

F395 Ek Fiyatlar

F396 Ek Fiyatlar

F397 Ek Fiyatlar

F398 Ek Fiyatlar

F399 Ek Fiyatlar

F400 Ek Fiyatlar

F401 Ek Fiyatlar

F402 Ek Fiyatlar

F403 Ek Fiyatlar

F404 Ek Fiyatlar

F405 Ek Fiyatlar

F406 Ek Fiyatlar

F407 Ek Fiyatlar

F408 Ek Fiyatlar

F409 Ek Fiyatlar

F410 Ek Fiyatlar

F411 Ek Fiyatlar

F412 Ek Fiyatlar

F413 Ek Fiyatlar

F414 Ek Fiyatlar

F415 Ek Fiyatlar

F416 Ek Fiyatlar

F417 Ek Fiyatlar

F418 Ek Fiyatlar

F419 Ek Fiyatlar

F420 Ek Fiyatlar

F421 Ek Fiyatlar

F422 Ek Fiyatlar

F423 Ek Fiyatlar

F424 Ek Fiyatlar

F425 Ek Fiyatlar

F426 Ek Fiyatlar

F427 Ek Fiyatlar

F428 Ek Fiyatlar

F429 Ek Fiyatlar

F430 Ek Fiyatlar

F431 Ek Fiyatlar

F432 Ek Fiyatlar

F433 Ek Fiyatlar

F434 Ek Fiyatlar

F435 Ek Fiyatlar

F436 Ek Fiyatlar

F437 Ek Fiyatlar

F438 Ek Fiyatlar

F439 Ek Fiyatlar

F440 Ek Fiyatlar

F441 Ek Fiyatlar

F442 Ek Fiyatlar

F443 Ek Fiyatlar

F444 Ek Fiyatlar

F445 Ek Fiyatlar

F446 Ek Fiyatlar

F447 Ek Fiyatlar

F448 Ek Fiyatlar

F449 Ek Fiyatlar

F450 Ek Fiyatlar

F451 Ek Fiyatlar

F452 Ek Fiyatlar

F453 Ek Fiyatlar

F454 Ek Fiyatlar

F455 Ek Fiyatlar

F456 Ek Fiyatlar

F457 Ek Fiyatlar

F458 Ek Fiyatlar

F459 Ek Fiyatlar

F460 Ek Fiyatlar

F461 Ek Fiyatlar

F462 Ek Fiyatlar

F463 Ek Fiyatlar

F464 Ek Fiyatlar

F465 Ek Fiyatlar

F466 Ek Fiyatlar

F467 Ek Fiyatlar

F468 Ek Fiyatlar

F469 Ek Fiyatlar

F470 Ek Fiyatlar

F471 Ek Fiyatlar

F472 Ek Fiyatlar

F473 Ek Fiyatlar

F474 Ek Fiyatlar

F475 Ek Fiyatlar

F476 Ek Fiyatlar

F477 Ek Fiyatlar

F478 Ek Fiyatlar

F479 Ek Fiyatlar

F480 Ek Fiyatlar

F481 Ek Fiyatlar

F482 Ek Fiyatlar

F483 Ek Fiyatlar

F484 Ek Fiyatlar

F485 Ek Fiyatlar

F486 Ek Fiyatlar

F487 Ek Fiyatlar

F488 Ek Fiyatlar

F489 Ek Fiyatlar

F490 Ek Fiyatlar

F491 Ek Fiyatlar

F492 Ek Fiyatlar

F493 Ek Fiyatlar

F494 Ek Fiyatlar

F495 Ek Fiyatlar

F496 Ek Fiyatlar

F497 Ek Fiyatlar

F498 Ek Fiyatlar

F499 Ek Fiyatlar

F500 Ek Fiyatlar

F501 Ek Fiyatlar

F502 Ek Fiyatlar

F503 Ek Fiyatlar

F504 Ek Fiyatlar

F505 Ek Fiyatlar

F506 Ek Fiyatlar

F507 Ek Fiyatlar

F508 Ek Fiyatlar

F509 Ek Fiyatlar

F510 Ek Fiyatlar

F511 Ek Fiyatlar

F512 Ek Fiyatlar

F513 Ek Fiyatlar

F514 Ek Fiyatlar

F515 Ek Fiyatlar

F516 Ek Fiyatlar

F517 Ek Fiyatlar

F518 Ek Fiyatlar

F519 Ek Fiyatlar

F520 Ek Fiyatlar

F521 Ek Fiyatlar

F522 Ek Fiyatlar

F523 Ek Fiyatlar

F524 Ek Fiyatlar

F525 Ek Fiyatlar

F526 Ek Fiyatlar

F527 Ek Fiyatlar

F528 Ek Fiyatlar

F529 Ek Fiyatlar

F530 Ek Fiyatlar

F531 Ek Fiyatlar

F532 Ek Fiyatlar

F533 Ek Fiyatlar

F534 Ek Fiyatlar

F535 Ek Fiyatlar

F536 Ek Fiyatlar

F537 Ek Fiyatlar

F538 Ek Fiyatlar

F539 Ek Fiyatlar

F540 Ek Fiyatlar

F541 Ek Fiyatlar

F542 Ek Fiyatlar

F543 Ek Fiyatlar

F544 Ek Fiyatlar

F545 Ek Fiyatlar

F546 Ek Fiyatlar

F547 Ek Fiyatlar

F548 Ek Fiyatlar

F549 Ek Fiyatlar

F550 Ek Fiyatlar

F551 Ek Fiyatlar

F552 Ek Fiyatlar

F553 Ek Fiyatlar

F554 Ek Fiyatlar

F555 Ek Fiyatlar

F556 Ek Fiyatlar

F557 Ek Fiyatlar

F558 Ek Fiyatlar

F559 Ek Fiyatlar

F560 Ek Fiyatlar

F561 Ek Fiyatlar

F562 Ek Fiyatlar

F563 Ek Fiyatlar

F564 Ek Fiyatlar

F565 Ek Fiyatlar

F566 Ek Fiyatlar

F567 Ek Fiyatlar

F568 Ek Fiyatlar

F569 Ek Fiyatlar

F570 Ek Fiyatlar

F571 Ek Fiyatlar

F572 Ek Fiyatlar

F573 Ek Fiyatlar

F574 Ek Fiyatlar

F575 Ek Fiyatlar

F576 Ek Fiyatlar

F577 Ek Fiyatlar

F578 Ek Fiyatlar

F579 Ek Fiyatlar

F580 Ek Fiyatlar

F581 Ek Fiyatlar

F582 Ek Fiyatlar

F583 Ek Fiyatlar

F584 Ek Fiyatlar

F585 Ek Fiyatlar

F586 Ek Fiyatlar

F587 Ek Fiyatlar

F588 Ek Fiyatlar

F589 Ek Fiyatlar

F590 Ek Fiyatlar

F591 Ek Fiyatlar

F592 Ek Fiyatlar

F593 Ek Fiyatlar

F594 Ek Fiyatlar

F595 Ek Fiyatlar

F596 Ek Fiyatlar

F597 Ek Fiyatlar

F598 Ek Fiyatlar

F599 Ek Fiyatlar

F600 Ek Fiyatlar

F601 Ek Fiyatlar

F602 Ek Fiyatlar

F603 Ek Fiyatlar

F604 Ek Fiyatlar

F605 Ek Fiyatlar

F606 Ek Fiyatlar

F607 Ek Fiyatlar

F608 Ek Fiyatlar

F609 Ek Fiyatlar

F610 Ek Fiyatlar

F611 Ek Fiyatlar

F612 Ek Fiyatlar

F613 Ek Fiyatlar

F614 Ek Fiyatlar

F615 Ek Fiyatlar

F616 Ek Fiyatlar

F617 Ek Fiyatlar

F618 Ek Fiyatlar

F619 Ek Fiyatlar

F620 Ek Fiyatlar

F621 Ek Fiyatlar

F622 Ek Fiyatlar

F623 Ek Fiyatlar

F624 Ek Fiyatlar

F625 Ek Fiyatlar

F626 Ek Fiyatlar

F627 Ek Fiyatlar

F628 Ek Fiyatlar

F629 Ek Fiyatlar

F630 Ek Fiyatlar

F631 Ek Fiyatlar

F632 Ek Fiyatlar

F633 Ek Fiyatlar

F634 Ek Fiyatlar

F635 Ek Fiyatlar

F636 Ek Fiyatlar

F637 Ek Fiyatlar

F638 Ek Fiyatlar

F639 Ek Fiyatlar

F640 Ek Fiyatlar

F641 Ek Fiyatlar

F642 Ek Fiyatlar

F643 Ek Fiyatlar

F644 Ek Fiyatlar

F645 Ek Fiyatlar

F646 Ek Fiyatlar

F647 Ek Fiyatlar

F648 Ek Fiyatlar

F649 Ek Fiyatlar

F650 Ek Fiyatlar

F651 Ek Fiyatlar

F652 Ek Fiyatlar

F653 Ek Fiyatlar

F654 Ek Fiyatlar

F655 Ek Fiyatlar

F656 Ek Fiyatlar

F657 Ek Fiyatlar

F658 Ek Fiyatlar

F659 Ek Fiyatlar

F660 Ek Fiyatlar

F661 Ek Fiyatlar

F662 Ek Fiyatlar

F663 Ek Fiyatlar

F664 Ek Fiyatlar

F665 Ek Fiyatlar

F666 Ek Fiyatlar

F667 Ek Fiyatlar

F668 Ek Fiyatlar

F669 Ek Fiyatlar

F670 Ek Fiyatlar

F671 Ek Fiyatlar

F672 Ek Fiyatlar

F673 Ek Fiyatlar

F674 Ek Fiyatlar

F675 Ek Fiyatlar

F676 Ek Fiyatlar

F677 Ek Fiyatlar

F678 Ek Fiyatlar

F679 Ek Fiyatlar

F680 Ek Fiyatlar

F681 Ek Fiyatlar

F682 Ek Fiyatlar

F683 Ek Fiyatlar

F684 Ek Fiyatlar

F685 Ek Fiyatlar

F686 Ek Fiyatlar

F687 Ek Fiyatlar

F688 Ek Fiyatlar

F689 Ek Fiyatlar

F690 Ek Fiyatlar

F691 Ek Fiyatlar

F692 Ek Fiyatlar

F693 Ek Fiyatlar

F694 Ek Fiyatlar

F695 Ek Fiyatlar

F696 Ek Fiyatlar

F697 Ek Fiyatlar

F698 Ek Fiyatlar

F699 Ek Fiyatlar

F700 Ek Fiyatlar

F701 Ek Fiyatlar

F702 Ek Fiyatlar

F703 Ek Fiyatlar

F704 Ek Fiyatlar

F705 Ek Fiyatlar

F706 Ek Fiyatlar

F707 Ek Fiyatlar

F708 Ek Fiyatlar

F709 Ek Fiyatlar

F710 Ek Fiyatlar

F711 Ek Fiyatlar

F712 Ek Fiyatlar

F713 Ek Fiyatlar

F714 Ek Fiyatlar

F715 Ek Fiyatlar

F716 Ek Fiyatlar

F717 Ek Fiyatlar

F718 Ek Fiyatlar

F719 Ek Fiyatlar

F720 Ek Fiyatlar

F721 Ek Fiyatlar

F722 Ek Fiyatlar

F723 Ek Fiyatlar

F724 Ek Fiyatlar

F725 Ek Fiyatlar

F726 Ek Fiyatlar

F727 Ek Fiyatlar

F728 Ek Fiyatlar

F729 Ek Fiyatlar

F730 Ek Fiyatlar

F731 Ek Fiyatlar

F732 Ek Fiyatlar

F733 Ek Fiyatlar

F734 Ek Fiyatlar

F735 Ek Fiyatlar

F736 Ek Fiyatlar

F737 Ek Fiyatlar

F738 Ek Fiyatlar

F739 Ek Fiyatlar

F740 Ek Fiyatlar

F741 Ek Fiyatlar

F742 Ek Fiyatlar

F743 Ek Fiyatlar

F744 Ek Fiyatlar

F745 Ek Fiyatlar

F746 Ek Fiyatlar

F747 Ek Fiyatlar

F748 Ek Fiyatlar

F749 Ek Fiyatlar

F750 Ek Fiyatlar

F751 Ek Fiyatlar

F752 Ek Fiyatlar

F753 Ek Fiyatlar

F754 Ek Fiyatlar

F755 Ek Fiyatlar

F756 Ek Fiyatlar

F757 Ek Fiyatlar

F758 Ek Fiyatlar

F759 Ek Fiyatlar

F760 Ek Fiyatlar

F761 Ek Fiyatlar

F762 Ek Fiyatlar

F763 Ek Fiyatlar

F764 Ek Fiyatlar

F765 Ek Fiyatlar

F766 Ek Fiyatlar

F767 Ek Fiyatlar

F768 Ek Fiyatlar

F769 Ek Fiyatlar

F770 Ek Fiyatlar

F771 Ek Fiyatlar

F772 Ek Fiyatlar

F773 Ek Fiyatlar

F774 Ek Fiyatlar

F775 Ek Fiyatlar

F776 Ek Fiyatlar

F777 Ek Fiyatlar

F778 Ek Fiyatlar

F779 Ek Fiyatlar

F780 Ek Fiyatlar

F781 Ek Fiyatlar

F782 Ek Fiyatlar

F783 Ek Fiyatlar

F784 Ek Fiyatlar

F785 Ek Fiyatlar

F786 Ek Fiyatlar

F787 Ek Fiyatlar

F788 Ek Fiyatlar

F789 Ek Fiyatlar

F790 Ek Fiyatlar

F791 Ek Fiyatlar

F792 Ek Fiyatlar

F793 Ek Fiyatlar

F794 Ek Fiyatlar

F795 Ek Fiyatlar

F796 Ek Fiyatlar

F797 Ek Fiyatlar

F798 Ek Fiyatlar

F799 Ek Fiyatlar

F800 Ek Fiyatlar

F801 Ek Fiyatlar

F802 Ek Fiyatlar

F803 Ek Fiyatlar

F804 Ek Fiyatlar

F805 Ek Fiyatlar

F806 Ek Fiyatlar

F807 Ek Fiyatlar

F808 Ek Fiyatlar

F809 Ek Fiyatlar

F810 Ek Fiyatlar

F811 Ek Fiyatlar

F812 Ek Fiyatlar

F813 Ek Fiyatlar

F814 Ek Fiyatlar

F815 Ek Fiyatlar

F816 Ek Fiyatlar

F817 Ek Fiyatlar

F818 Ek Fiyatlar

F819 Ek Fiyatlar

F820 Ek Fiyatlar

F821 Ek Fiyatlar

F822 Ek Fiyatlar

F823 Ek Fiyatlar

F824 Ek Fiyatlar

F825 Ek Fiyatlar

F826 Ek Fiyatlar

F827 Ek Fiyatlar

F828 Ek Fiyatlar

F829 Ek Fiyatlar

F830 Ek Fiyatlar

F831 Ek Fiyatlar

F832 Ek Fiyatlar

F833 Ek Fiyatlar

F834 Ek Fiyatlar

F835 Ek Fiyatlar

F836 Ek Fiyatlar

F837 Ek Fiyatlar

F838 Ek Fiyatlar

F839 Ek Fiyatlar

F840 Ek Fiyatlar

F841 Ek Fiyatlar

F842 Ek Fiyatlar

F843 Ek Fiyatlar

F844 Ek Fiyatlar

F845 Ek Fiyatlar

F846 Ek Fiyatlar

F847 Ek Fiyatlar

F848 Ek Fiyatlar

F849 Ek Fiyatlar

F850 Ek Fiyatlar

F851 Ek Fiyatlar

F852 Ek Fiyatlar

F853 Ek Fiyatlar

F854 Ek Fiyatlar

F855 Ek Fiyatlar

F856 Ek Fiyatlar

F857 Ek Fiyatlar

F858 Ek Fiyatlar

F859 Ek Fiyatlar

F860 Ek Fiyatlar

F861 Ek Fiyatlar

F862 Ek Fiyatlar

F863 Ek Fiyatlar

F864 Ek Fiyatlar

F865 Ek Fiyatlar

F866 Ek Fiyatlar

F867 Ek Fiyatlar

F868 Ek Fiyatlar

F869 Ek Fiyatlar

F870 Ek Fiyatlar

F871 Ek Fiyatlar

F872 Ek Fiyatlar

F873 Ek Fiyatlar

F874 Ek Fiyatlar

F875 Ek Fiyatlar

F876 Ek Fiyatlar

F877 Ek Fiyatlar

F878 Ek Fiyatlar

F879 Ek Fiyatlar

F880 Ek Fiyatlar

F881 Ek Fiyatlar

F882 Ek Fiyatlar

F883 Ek Fiyatlar

F884 Ek Fiyatlar

F885 Ek Fiyatlar

F886 Ek Fiyatlar

F887 Ek Fiyatlar

F888 Ek Fiyatlar

F889 Ek Fiyatlar

F890 Ek Fiyatlar

F891 Ek Fiyatlar

F892 Ek Fiyatlar

F893 Ek Fiyatlar

F894 Ek Fiyatlar

F895 Ek Fiyatlar

F896 Ek Fiyatlar

F897 Ek Fiyatlar

F898 Ek Fiyatlar

F899 Ek Fiyatlar

F900 Ek Fiyatlar

F901 Ek Fiyatlar

F902 Ek Fiyatlar

F903 Ek Fiyatlar

F904 Ek Fiyatlar

F905 Ek Fiyatlar

F906 Ek Fiyatlar

F907 Ek Fiyatlar

F908 Ek Fiyatlar

F909 Ek Fiyatlar

F910 Ek Fiyatlar

F911 Ek Fiyatlar

F912 Ek Fiyatlar

F913 Ek Fiyatlar

F914 Ek Fiyatlar

F915 Ek Fiyatlar

F916 Ek Fiyatlar

F917 Ek Fiyatlar

F918 Ek Fiyatlar

F919 Ek Fiyatlar

F920 Ek Fiyatlar

F921 Ek Fiyatlar

F922 Ek Fiyatlar

F923 Ek Fiyatlar

F924 Ek Fiyatlar

F925 Ek Fiyatlar

F926 Ek Fiyatlar

F927 Ek Fiyatlar

F928 Ek Fiyatlar

F929 Ek Fiyatlar

F930 Ek Fiyatlar

F931 Ek Fiyatlar

F932 Ek Fiyatlar

F933 Ek Fiyatlar

F934 Ek Fiyatlar

F935 Ek Fiyatlar

F936 Ek Fiyatlar

F937 Ek Fiyatlar

F938 Ek Fiyatlar

F939 Ek Fiyatlar

F940 Ek Fiyatlar

F941 Ek Fiyatlar

F942 Ek Fiyatlar

F943 Ek Fiyatlar

F944 Ek Fiyatlar

F945 Ek Fiyatlar

F946 Ek Fiyatlar

F947 Ek Fiyatlar

F948 Ek Fiyatlar

F949 Ek Fiyatlar

F950 Ek Fiyatlar

F951 Ek Fiyatlar

F952 Ek Fiyatlar

F953 Ek Fiyatlar

F954 Ek Fiyatlar

F955 Ek Fiyatlar

F956 Ek Fiyatlar

F957 Ek Fiyatlar

F958 Ek Fiyatlar

F959 Ek Fiyatlar

F960 Ek Fiyatlar

F961 Ek Fiyatlar

F962 Ek

Şekil 3.4. Rezervasyon Listesi (www.elektraotel.com)

Soru 7. Restoranda yiyecek-içecek sistemi nasıl çalışmaktadır ?

Müşteri otele girdiğinde rezervasyon işlemlerini yaptığında eğer otelin restoranında yiyecek-içecek tüketecekse ondan depozit alınır. Müşteri 1000TL depozitde bulunmuşsa oteli terk ettiğinde ona restoranda tüketmiş olduğu yiyecek-içecek listesini fiyatıyla çek şeklinde takdim edilir, eğer tutar 800TL gelirse, yapmış olduğu 1000TL depozitin 200TL'si kişiye iade olunur. Müşteriye her yemek sonrası hesap verilir, müşteri kimlik bilgisini ve oda numarasını söyler, kişi hesabı imzalar ve fiyat kişinin ismine kayd edilir ve çıkışta az önce dediğim gibi kalan parası geri iade olunur. Müşteri eğer depozite ulaşırsa ona bildirilir ve yiyecek-içecek isteğinde bulunursa parası peşin alınır. Bizim otelde depozit söz konusudur, çünkü kendimizi garantiye alırız. Olurki, müşteri pahalı içecekler ve yemekler tüketir, sonrasında bunun parasını vermeye

parası yetmezse otel sıkıntı çeker. Müşterinin odasında minibarda bulunmaktadır, mini barda yer alan içecek ve çerezlerin fiyatı odada yer alan masanın üzerine bırakılır. Müşteri minibarı kullanırsa çıkışta hesabına eklenir.

QuickPOS

Ürün Tanımları Ödeme Departman Tanımları

Folyo

Departman: 09 MiniBar
Oda No: 1108 Chengyin Fu / Weiming Zhu
Evrak No: 12687 Garson: Osman Kişi: 1
Not:

* Oda No	Ürün	Adet	D.Tutar	Dvz	TL Tutar
1103	FINDIK M.BAR	1	9 TL		9
1103	COLA M.BAR	2	18 TL		18
1103	BİRA MİNİBAR	1	12 TL		12
1108	KIRMIZI ŞARAP 18 CL	1	18 TL		18
1108	FINDIK M.BAR	1	9 TL		9

HOTEL Message

? Oda Hesabına Kaydedilecek Emin misiniz ?

5 6,00 66,00 66,00

☐ El Cihazından Gelenleri Yazdır 16:14:44 : Kontrol Edildi...

Ürün Ara ve Ekle

ANTEP FISTIĞI M.BAR	BEYAZ ŞARAP 18 CL
BİRA MİNİBAR	CİN 5 CL
CİPS M.BAR	COLA M.BAR
ÇAY POŞET	ÇİKOLATA M.BAR
ENERJİ İÇECEĞİ M.BAR	FANTA M.BAR
FINDIK M.BAR	FUÇE TEA M.BAR
KARIŞIK ÇEREZ M.BAR	KIRMIZI ŞARAP 18 CL
LIGHT COLA M.BAR	MEYVA SUYU M.BAR
NESCAFE	RAKİ 5 CL
SAKIZ M.BAR	SODA M.BAR

Ürün Grupları

HEPSİ	MİNİBAR ALKOLLÜ İÇECEK
MİNİBAR ALKOLSÜZ İÇECEK	MİNİBAR YİYECEK
SICAK İÇECEKLER	SOĞUK İÇECEKLER

Şekil 3.5. POS Ekranı (www.elektraotel.com)

Soru 8. Odalarda kapı kilit sistemi nasıl çalışmaktadır?

Oda kapılarımız kartla çalışmaktadır. Resepsiyon görevlilerine “card encoder” yani kard kodlayıcı verilmektedir. Onlar gelen misafirlerin hangi tarih içerisinde odayı kullanabileceğini kartın içerisine kodlarlar. Bununla da misafirin kartına yazılan süre bitdikten sonra kart odayı açmayacaktır. Kullanılan kartın kaybolması veya çalınması gibi durumlarda resepsiyon çalışanı kartı sistemden iptal eder ve yeni kartı tanımlayabilir. Kartların üzerine otelin logosu ve ismide eklenebilir. Bizim otelde bu yapılmıştır. Odalarda “energy saver” yani enerji

koruyucusu mevcuttur. Müşteri odaya girdikten sonra kodlanmış kartı kapının yanında yer alan bu cihaza yerleştirir. Kartı takmasıyla birlikte elektrik, alarm, havalandırma aktif hale gelir. Müşteri odasını terk ettiğinde de hepsi deaktif hale gelecektir. Müşteriler bazen odayı terk ettiğinde elektriği kapatmayı unutuyorlar, bu sistem sayesinde müşteri odayı terk ettiğinde tüm enerji harcayan cihazlar kapanacaktır ve enerji tasarrufu sağlayan “energy saver” otelimizi gereksiz masraflardan kurtarır. Tüm odaları açabilecek kartlar da mevcuttur. Bunlar “master card” adlanır. Otelde yüksek görevli personellerde aynı zamanda bellboy’da bulunur. Ben ön büro müdürü olduğum için “master card” sahibiyim. Kat hizmetlerinde çalışan görevlilerde ise çalıştığı katda yer alan tüm odaların kapısını açabilecek kart verilir. Odaların kapısının koluna iki taraflı askı geçirilir. Askının bir tarafına “Lütfen rahatsız etmeyin” , diğer tarafınaysa “Lütfen odamı temizleyin” diye yazılar yer alır. Müşteri odasındayken veya odayı terk ettiğinde rahatsız olunmasını istemiyorsa kapının koluna askının “Lütfen rahatsız etmeyin” tarafını bırakır. Bu durumda kat hizmetleri personeli temizlik için belirli zamanda içeri girmez. Ama askı olmadığı durumda kendisinde bulunan kartla odaya belirli saatda temizlik için girer, bu durumda misafir içerde olursa, uyursa veya müsait olmazsa derhal odayı terk eder.



Şekil 3.6. Ramada Otel Odasına Giriş Kartı



Şekil 3.7. Kartla Oda Kapı Kilitinin Açılması



Şekil 3.8. Energy Saver



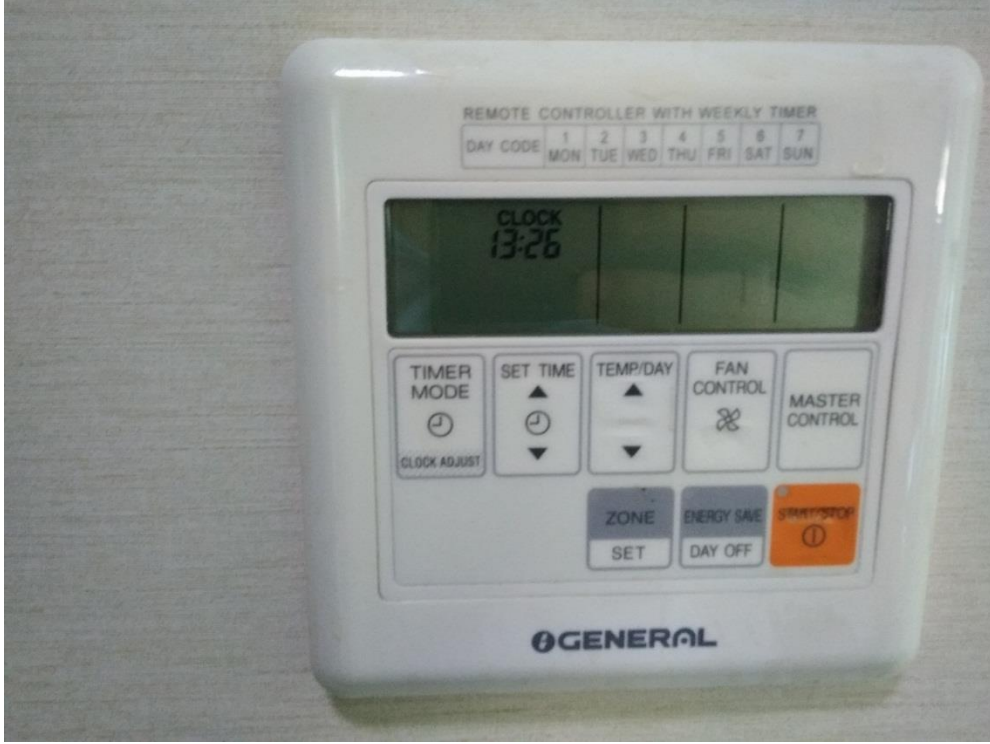
Şekil 3.9. Otel Oda Kapısının Askısı

Soru 9. Müşteri odalarında hangi Bilgi Teknolojileri mevcuttur ve hangi işlemler için kullanılıyor ?

Müşteri odalarında telefon, televizyon, WI-FI, havalandırma sistemi, acil alarm sistemi mevcuttur. Her odada “Panasonic” markalı telefon bulunmaktadır. Telefon vasıtasıyla resepsiyonu arayıp bir istekte bulunabilir, aynı zamanda şehiriçi aramalarda bir ödemede bulunmuyor. Ama şehirdışı aramalar paralı ve müşteriye çıkışta telefon borcu diye çek takdim olunur. Odalarda “Samsung” markalı televizyon vardır. İnternete erişimi yoktur. WI-FI her katın koridorunda tavana kurulmuştur. Müşterileri yüksek hıza sahip internetle temin ediyoruz. Havalandırma sistemini personelimiz ayarlıyor, müşteri oda kartını “energy saver” e takmış olduğunda sistem çalışmaya başlar.



Şekil 3.10. Ramada Otel Odasının Telefonu



Şekil 3.11 Ramada Otel Odasının Havalandırma Sistemi



Şekil 3.12. Ramada Otel Koridorunda Yer Alan WI-FI Sistemi

Soru 10. Odalarda telefon veya bilgisayar için ayarlanmış USB yeri var mı ?

Henüz yok ama çok yakın zamanda olacaktır. Yenilemeler yapıyoruz biz de. Odalarımızda en az 2 priz bulunmaktadır.



Şekil 3.13. Telefon ve Bilgisayar için Priz (www.bilgahbeachhotel.com)

Soru 11. Otelin Toplantı Salonları'nda (Meeting room) hangi Bilgi Teknolojileri kullanılmaktadır ?

Otelimizde 2 Toplantı salonumuz vardır. Salonda merkezde projeksiyonla ışıklandırılan projeksiyon perde var. Kablosuz internet, seyyar ve sabit ses sistemi, kablosuz mikrofon, DVD player, konferans sistemi bulunmaktadır.



Şekil 3.14. Toplantı Salonu



Şekil 3.15. Kablosuz Mikrofon



Şekil 3.16. Konferans Sistemi ve Sabit Ses Sistemi

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilgi Teknolojilerinin etkin şekilde kullanımı, işletmeler için her geçen gün daha da önemli hale gelmektedir. Son dönemlerde işletmeler, yaşanan gelişmelere ayak uydurmak için Bilgi Teknolojilerinden etkin şekilde yarar sağlamağa çalışmaktadır. İşletmeler açısından, Bilgi Teknolojilerinin onlara vermiş olduğu hız, yeni iş ilişkileri ve kolaylıklar göz ardı edilmeyecek kadar öneme sahiptir. İşletmeler Bilgi Teknolojileri sayesinde onlara gereken bilgileri toplamakta, depolamakta, gerekli yerlere iletilmektedir ve bu durumda işletmelere yeni olanaklar ve avantajlar getirmektedir. İşletme çalışanları bulunduğu yerin bir önemi olmadan istedikleri yerle Bilgi Teknolojileri sayesinde iletişime geçerek erişim sağlamaktadırlar. İşletmeler tarafından Bilgi Teknolojilerine yatırılan yatırım maliyeti, zaman içinde işletmenin performansına etki göstererek geri dönmektedir. Bilgi Teknolojileri işletmeyle müşteri arasında en büyük bağıdır. BT yeni pazarlara girmede, kendi ürün ve hizmetlerini sunmada, müşteri kazanmada ve hızlı ve kolay iletişim sağlamakta işletmelere büyük fırsatlar sunmaktadır.

Bilgi Teknolojileri ile ilgili işletmeye öneriler

- Günümüzde işletmelerin çoğu yoğun biçimde Bilgi Teknolojilerine yatırım yapmaktadırlar. Ama Bilgi Teknolojilerinin başarılı şekilde uygulanmasında önemli olan; işletmelerin Bilgi Teknolojilerini işletme kaynaklarıyla birlikte çalıştırıp, performans artışı sağlayabilmeleridir.
- Küreselleşen dünyada işletmeler uzun ömürlü olmak ve daha başarılı olmak için; Bilgi Teknolojilerini işletmenin tüm faaliyetlerinde etkin bir şekilde kullanarak, işletmede yeni bir açılım yaratmalıdırlar.

- Modern işletmeler, farklı amaçlar için farklı Bilgi Teknolojilerinden gerekli şekilde yararlanmaktadırlar.
- Rekabet ortamında; varlıklarına son veren işletmelerin en önemli başarı sağlayamama sebeplerinden birinin de yeni teknolojileri etkin olarak kullanmamalarının olduğu unutulmamak gerekir.
- İşletmeler, etkinliklerinin daha da iyileştirilmesi ve değiştirilmesi sürecinde, Bilgi Teknolojilerini kullanmak zorundadırlar.

KAYNAKÇA

Akgül, Volkan (2008), “Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanılması ve Karşılaşılan Sorunlar: Akdeniz Bölgesinde Bir Araştırma”, Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İsparta.

Akın Akbulut (2007), “Bilişim Ekonomisi ve E-Ticaret”.

Buhalis Buhalis (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry, *Tourism Management* Vol. 19, No. 5, 409-421.

Buhalis, D. (1993), Ricirms A Strategic Tool for Small and Medium Tourism Enterprises *Tourism Management*, 14(5), 366–378.

Buhalis, D., and Main H., 1998, Information Technology in small and medium hospitality enterprises: Strategic analysis and critical factors, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Special Theme Issue: Small hotels: The peripheral tourist sector, Vol.10 (5), pp.198-202.

Buhalis, Dimitrios ve Licata, Maria Cristina (1998). The Future eTourism Intermediaries, *Tourism Management*, Vol:23, 412-413)

Demirel, Y.(2007). Bilgi ve Bilgi Paylaşımının İşletme Performansına Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi* (5:2). *Journal of Administrative Sciences*. Aksaray Üniversitesi 100.

Demirhan, D. (2014). İşletmelerde Stratejik Bilgi Sistemleri Yönetimi ve Rekabet Üstünlüğü Elde Edilmesinde Rolü.

Dönmez, M. Ve Bişkek K (2007). İşletmelerde Bilişim Teknolojileri Ve İşletme Performansı Üzerine Etkileri: Bişkekte Seyahet Acentaları

Üzerine Bir Uygulama, Kırgızistan - Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bişkek.

Elibol, H. (2005). “Bilişim Teknolojileri Kullanımının İşletmelerin Organizasyon Yapıları Üzerindeki Etkileri”, Selçuk Üniversitesi SBE Dergisi, 13, ss. 155-162.

Ganesh D Bhatt. (2000). “An Empirical Examination of the Effects of Information Systems Integration on Business Process Improvement”. International Journal of Operations & Production Management, vol.20, no.11, pp. 1331-1359.

Gülçin Ayhan, “Turizm Sektörünün Tanıtımında Kullanılan Bilgi İletişim Teknolojileri (Konya İli Örneği)” yüksek lisans tezi, 2017)

Güleş, H.K. (2000). “Bilişim Sistemlerinin Toplam Kalite Yönetimindeki Yeri ve Önemi”. Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 15, sayı: 1.

Güzel, Tülay (2003), “Otel İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Kullanım Alanları ve Kullanım düzeylerine Yönelik Bir Araştırma İstanbul ve Antalya örneği”. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Information Technology Applications in Hospitality and Tourism: A Review of Publications from 2005 to 2007 (JT1351).

Kaşlı, Mehmet, “Konaklama işletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı: Balıkesir’de Bir Araştırma”, yüksek lisans tezi, Balıkesir, 2006.

Kaşlı, Mehmet, “Konaklama işletmelerinde Bilgi Teknolojilerinin Pazarlama Aracı Olarak Kullanımı: Balıkesir’de Bir Araştırma”, yüksek lisans tezi, Balıkesir, 2006.

Kenneth C.Laudon & Jane P.Laudon “Management Information Systems”.

Lubbe S.I (1994). The impact of Information Technology (IT) on the financial performance of organizations in a developing country. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, UCT, Cape Town.

Ma, J.X., Buhalis, D. and Song, H. (2003). ICTs and Internet Adoption in China’s Tourism Industry. International Journal of Information Management. 23, 451–467.

Mustafa Çoruh (2008-2015), “Bilişim Teknolojileri Ekonomisi Toplumu”.

Rimington, M and M.Kozak (1997). Developments in Information Technology: Implications for The Tourism Industry And Tourism Marketing. Anatolia: An International Journal Of Tourism Hospitality Research, 8 (3): 59-80.

Tekin, M., Güleş H.K ve Öğüt A (2003). Değişim Çağında Teknoloji Yönetimi. Ankara: 2. Basım, Nobel Yayınları.

Walle, A. H. (1996). Tourism and Internet: Opportunities for Direct Marketing. Journal of Travel Research, 72-77.

Williams, P. and J S. P. Hobson (1995). Virtual Reality and Tourism: fact or fantasy? Tourism Management, 16(6): 423-427.

Xiang, Z., Grentzel, U. (2010). Role of social media in online travel information search. Tourism Management, 31(2, 179–188.

Yıldız, İbrahim ve İşcan, Ömer Faruk (2013). Bilgi Teknolojilerinin Kullanımı ve Yönetmel Karar Verme Tarzları İlişkisi: Tobb Genç Girişimciler Kurulu.

www.tecnopedia.com

www.academia.edu

www.sistemotel.com

www.hotelschool.co.za

https://ehs.siu.edu/_common/documents/IT%20newsletter/vol-2-no-29.pdf

www.tandfonline.com

www.allstarhotels.com (10 Eylül 2006)

www.elektriktesisatportali.com

www.elektraotel.com