

tım sistemlerinin işleyişleri hakkında bilgi sundu. Seminerin genel değerlendirme oturumunda Yükseköğretim Müdürü Doç. Dr. Salih Kuşlivan, seminerlerin bundan böyle iki yılda bir gerçekleştirileceğini tekrarladı. Doç. Dr. Kuşlivan, bu yıl düzenlenen seminerdeki çalışmaların konu açısından birbirlerine yakın olduklarını, keşifsel ve tanımlayıcı araştırma sayısının yüksek olduğu dikkat çekti. Son olarak kavramların dikkatli seçilmesi gereğini ve yeni tanımların da özellikle bu tip bilimsel etkinliklerde ele alınması gereğini vurguladı.

Özellikle sektör temsilcilerinden ve diğer üniversitelerdeki öğretim üyelerinden katılımın düşük olduğu seminerde, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nun ve bölgedeki turizm işletmelerinin ev sahipliği tam not aldı.

Gönderilme tarihi
Kabul

: Kasım 2001
: Aralık 2001

Yrd. Doç. Dr. Mehmet Saruışık, Kocaeli Üniversitesi, Derbent Meslek Yüksekokulu, Derbent, Kocaeli
E-mail: msariisik@hotmail.com

Turizm Yönetiminde Bilişim Teknolojileri ve Araçları toplantısı..

Özkan Tütüncü

Dokuz Eylül Üniversitesi
İşletme Fakültesi

Boğaziçi Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Uygulama ve Araştırma Merkezi tarafından 5 Mart 2002 tarihinde üçüncüsü yapılan panel/konferans serisinde bu kez "Turizm Yönetiminde Bilişim Teknolojileri ve Araçları" konusu ele alındı. Panelist olarak sadece sektör temsilcilerinin davet edildiği panele; Intel'den Murat Lecompte, İzmir Hilton'dan Ruhsar Eryöner, Amadeus'tan Nil Dinçsoy, Galileo'dan Eser Ciddi ile IBM-POS'tan Aylin Çevik katıldılar. Paneli Yrd. Doç. Dr. Birgül Egeli yönetti.

İlk olarak Murat Lecompte elektronik iş ortamında var olan fırsat ve sorunlara değindi. 2000 yılında ortaya çıkan e-iş krizinin, turizm sektörünü uzun vadede olumsuz etkilemeyeceğini ve bu sektörde e-iş olanaklarının hızla artacağından bahsedip, e-iş faaliyetlerinde başarılı olunabilmesi için, marka imajının oluşturulması, iş yöntemlerinde entegrasyona gidilmesi ve otomasyona geçilmesi gerekliliği üzerinde durdu. Elektronik ticaretin yeni pazar olarak algılanmaması gerektiğini, dağıtım kanalı çerçevesinde değerlendirilip, ziyaretçi sayılarının tek başlarına pek bir anlam ifade edemeyeceğini, sistemin ucuz olduğunu ve başarılı olunabilmesi için köklü şirketler ile ortaklıkların kurulması gerekliliğinin önemini belirtti.

İkinci olarak İzmir Hilton'dan Ruhsar Eryöner, konaklama endüstrisinde geçmişte uygulanan rezervasyon sistemleri ile günümüzde yapılan uygulamalar üzerinde durdu. 2000 yılında Hilton Oteller zincirinde doğrudan rezervasyonlar (internet, küresel dağıtım sistemleri (GDS) ve ücretsiz telefon hatları) toplam rezervasyonlar içinde % 25'lik bir paya sahip iken dolaylı rezervasyonların % 75'lik bir orana sahip olduğunu belirtti. 2010 yılı için yaptıkları projeksiyonda ise bunun tam tersi gerçekleşebileceğini vurguladı. Üçüncü olarak Amadeus'tan Nil Dinçsoy, GDS'lerin

havayolları aracılığıyla kurulan sistemler olup daha sonra bu sistemlerin genel olarak konaklama sektöründe faaliyet gösteren gruplara geçtiğinden bahsedip, bu sistemlerin seyahat acenteleri ile ortak çalışma zorunluluğu üzerinde durdu. İnternet ile bu sistemlerin bazı değişikliklere uğrayarak acentelere internet üzerinden hizmet olanağı sağladıklarını belirtti.

Dördüncü olarak THY-Galileo'dan Hülya Yurdakul, Galileo'nun dünyadaki durumundan bahsedip, Amadeus'da olduğu gibi müşteri kaynaklarının seyahat acenteleri olduğunu vurguladı. Ürün yelpazelerinde internet ile birlikte bazı değişiklikler olduğunu ve yeni duruma adapte olduklarını belirtti.

Son olarak IBM_POS'tan Aylin Çevik turizm sektöründe müşteri beklentileri üzerinde durup, artık 7/24 saat hizmet veren dokunmatik teknolojilerin turizm sektöründe yer almaya başladığını ve günümüz çağdaş konaklama işletmelerinde KIOSK'ların kullanılmasının kaçınılmaz olduğunu belirtti.

Soru cevap kısmında sektörden gelen katılımcılar ile Boğaziçi Üniversitesi son sınıf öğrencileri arasında çok güzel ve anlamlı diyalogların gerçekleştiği görüldü. Öğrencilerin internet üzerinden hizmet sunumu ve tüketimi ile ilgili güvenli ortamların oluşturulması üzerine değerli ve düşündürücü katkıları oldu. İnternet üzerinden yapılacak olan hizmetlerin bazı sorunları da beraberinde getireceğini ortaya koydu. Seyahat acentelerinin internet ile birlikte bir değişim sürecine girmiş oldukları, bu değişim sürecinin uzun vadede GDS'leri de etkileyebileceği üzerinde duruldu.

Gönderilme tarihi
Kabul

: Mart 2002
: Mart 2002

Yrd. Doç. Dr. Özkan Tütüncü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Buca
E-posta: tutuncu@altavista.com