

İÇİNDEKİLER

Öz	I
Abstract	II
Tablolar Listesi	III
Grafikler Listesi	IV

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL OLARAK OTEL İŞLETMELERİ VE OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETİM SÜRECİ

1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri	1
1.2. Otel İşletmelerinin Kısa Tarihi.....	6
1.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	8
1.3.1. Niteliklerine Göre Sınıflandırma.....	8
1.3.2. Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırma.....	13
1.3.3. Sahiplik İlkesi Açısından Sınıflandırma.....	13
1.3.4. Karşılıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma.....	14
1.3.5. Ulaştırma Araçları İle Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırılması.....	15
1.3.6. Türkiye’de Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	16
1.4. Otel İşletmelerinde Yönetim Kavramı ve Özellikleri.....	17
1.5. Otel İşletmeleri Açısından Yönetim Yaklaşımları.....	18
1.6. Otel İşletmelerinde Yönetim Fonksiyonları.....	21
1.6.1. Planlama.....	21
1.6.2. Organizasyon.....	27

1.6.3. Yürütme.....	29
1.6.4. Koordinasyon.....	30
1.6.5. Denetim.....	31

İKİNCİ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNİN YÖNETİM SÜRECİ İLE İNTERNET KULLANIMI ARASINDAKİ İLİŞKİ

2.1. İnternetin Tanımı ve Gelişim Süreci.....	33
2.2. İnternet Kullanımını Etkileyen Faktörler.....	35
2.2.1. Kullanım Kolaylığı	37
2.2.2. Eğitim Düzeyi	38
2.2.3. Maliyet ve Zaman Tasarrufu	38
2.2.4. Güvenilirlik	38
2.3. Genel olarak Otel İşletmelerinde İnternet Kullanımı	39
2.4. Otel işletmelerinde İnternet Kullanımının Avantaj ve Dezavantajları	41
2.5. Otel İşletmelerinde İnternetin Kullanım Amaçları	43
2.5.1. Üretim Açısından İnternetin Otel İşletmelerinin Yönetim Sürecinde Kullanımı	43
2.5.2. İnsan Kaynakları Açısından İnternetin Otel İşletmelerinin Yönetim Sürecinde Kullanımı	45
2.5.3. Finansal Açısından İnternetin Otel İşletmelerinin Yönetim Sürecinde Kullanımı	48
2.5.4. Pazarlama Açısından İnternetin Otel İşletmelerinin Yönetim Sürecinde Kullanımı	49

2.5.5. Toplam Kalite Yönetimi Açısından İnternetin Otel İşletmelerinin Yönetim Sürecinde Kullanımı	50
2.6. Otel İşletmelerinin Yönetim Sürecinde İnternet Kullanımı	52

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNİN YÖNETİM SÜRECİNDE İNTERNET KULLANIMINA İLİŞKİN UYGULAMALAR: İZMİR – KUŞADASI KARŞILAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Amacı	55
3.2. Evren ve Örneklem	56
3.3. Veri Toplama Yöntemi ve Anket Soruları	57
3.4. Araştırmanın Bulguları ve Değerlendirilmesi.....	58
3.4.1. İnternetin Otel İşletmelerinin Planlama Sürecindeki Rolü.....	63
3.4.2. İnternetin Otel İşletmelerinin Organizasyon Sürecindeki Rolü.....	64
3.4.3. İnternetin Otel İşletmelerinin Yürütme Sürecindeki Rolü.....	66
3.4.4. İnternetin Otel İşletmelerinin Koordinasyon Sürecindeki Rolü.....	67
3.4.5. İnternetin Otel İşletmelerinin Denetleme Sürecindeki Rolü.....	69
3.4.6. İnternetin Otel İşletmelerinin Yönetim Sürecindeki Etkilerinin Kuşadası ve İzmir Açısından Karşılaştırılması.....	70
3.4.7. İnternetin Yönetim Faaliyetlerinin Maliyeti Üzerindeki Etkisi	75
3.4.8. İnternetin Yönetim Faaliyetlerinin Süresi Üzerindeki Etkisi	76
3.4.9. İnternetin Yönetim Faaliyetlerinin İşlem Hacmi Üzerindeki Etkisi	77
3.4.10. İnternetin Yönetim Faaliyetlerinin Etkinliği Üzerindeki Etkisi.....	78

Sonuç ve Öneriler	113
Özet	116
Summary	117
Teşekkür	118
Kaynakça	119
Ek- Anket Formu	VI
Özgeçmiş	VIII