

## Konaklama İşletmelerinde Bilgi Yönetimi: Altyapı, Uygulama ve Karşılaşılan Engeller

**Emel BAHAR**

Mersin Üniversitesi

[ebahar@mersin.edu.tr](mailto:ebahar@mersin.edu.tr)

### Özet

Çağdaş işletmeler, -varlıklarını devam ettirebilmek, sürdürülebilir farklılaşmış üstünlük sağlayarak rekabet avantajlarını uzun vadeli kılabilmek için- bilgiyi etkin ve sistematik bir şekilde yönetmek durumundadırlar. Küreselleşmeyle birlikte bilgi ve teknolojilerindeki gelişmelerin tüm sektörlerde yol açtığı değişimler turizm sektöründe de izlenmektedir. Bu çalışmada, konaklama işletmelerinin bilgi yönetimi uygulamaları, bilgi yönetimi altyapıları ve uygulamada karşılaşılan engelleri belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamındaki işletmelerce bilgi teknolojilerinin faydalarının somut bir şekilde görüldüğü ve gerekli altyapının oluşturulduğu tespit edilmiştir. Fakat bilginin yönetilmesi konusunda; beşeri sermaye, örgütsel yapı ve örgüt kültürü boyutunda yetersizlikler saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Bilgi yönetimi süreci, bilgi yönetimi araçları, turizm sektörü.