On-line satın alma ya da rezervasyon, maliyeti minimuma indiriyor

Sahte seyahat firmaların engellenmesi, bilgilerinin güncelliği ve gerçekliğinin devletin görevi olduğunun altını çizen Doç. Dr. Özdipçiner, internetin özellikle yurt dışı seyahatler için daha güven verdiğini vurguladı.

"Dosya" sayfalarımıza Pamukkale Üniversitesi (PAÜ) Denizli Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü Başkanı Doç. Dr. Nuray Selma Özdipçiner de açıklamalarda bulunarak katıldı. Özdipçiner, tüketicilerin internet üzerinden tatillerinin planlamasını rahatlıkla yapabildiklerine değinerek, ancak bir sorun çıktığında muhatap alınabilecek kimsenin olmaması nedeniyle, acentelerin hâlâ güncelliğini koruduğuna işaret etti. İnternetin özellikle yurt dışı seyahatler için daha güven verdiğinin altını çizen Özdipçiner, booking.com ve Thalysis gibi bazı güvenilir sitelerin üzerinden yapılan hizmet alımlarında sorun yaşanmadığını söyledi.

On-line satın alma ya da rezervasyonlarda zaman ve emek maliyetinin minimuma indirdiğine dikkati çeken Özdipçiner, ancak hizmeti satın almadan önce Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin (TÜRSAB) web sitesi üzerinden acentenin gerçek olup olmadığının araştırılmasını önerdi.

Tatil satın alırken, "güvenilir" ve "bilinirliği" yüksek firmalardan alınmasının tüketicilerin sorun yaşamaması için doğru bir yaklaşım olduğunu vurgulayan Özdipçiner, "Ancak internette dolaşan sahte firmalara ilişkin önlem almak da devletin görevi. Devletin bunları engellemesi gerekir. Bilgilerin güncelliği, gerçek olup olmadığı ve birçok konuda denetleme yapılması gerekir" dedi.

Turizm sektöründe pek çok hizmeti, bilişim teknolojileriyle entegre etmenin mümkün olduğuna değinen Özdipçiner, on-line rezervasyon, satın alma ve iptal gibi konuların da internet üzerinden gerçekleştirilebildiğini söyledi. Otelcilik sektöründe, ulaşım sektöründe, yiyecek- içecek sektöründe ve seyahat acentelerinde bilişim teknolojileriyle entegrasyonun uygulanabilir durumda olduğuna işaret eden Özdipçiner, bunun dışında pazarlama bilgi sistemi ile ilişkisel pazarlama kapsamındaki hizmetlerin geliştirilmesinde de bilişim teknolojileri kullanıldığını anlattı.

Turistlerin satın alma kararlarındaki kültürel farklılıklar

Pamukkale Üniversitesi (PAÜ) Denizli Teknik Bilimler Meslek Yüksekokulu Otel Lokanta Ve İkram Hizmetleri Bölümü Başkanı Doç. Dr. Nuray Selma Özdipçiner, kültürün, satın alma davranışına etki eden önemli faktörlerden biri olduğunu belirtti. Özdipçiner, konuya ilişkin yaptığı araştırmada şu noktalara değindiklerini söyledi:

"Gerek tüketici davranışları, gerekse kültür üzerine literatürde pek çok araştırma mevcuttur. Ancak her ikisini birleştiren ve belirgin pazarlara yönelik araştırma sayısı oldukça azdır. Bu araştırmanın amacı, Türkler ve Almanların tatil satın alma kararlarına ilişkin farklılıklarını ortaya koymaktır. Araştırma, 2006 yılı yazında Antalya ilinde, turistlerin otelde konakladıkları sırada, yargısal örneklem yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Araştırma sonucunda, turistlerin milliyet, cinsiyet, medeni durum ve konaklama türüne göre satın alma kararlarındaki farklılıklar önemli bulunmuştur. Bu araştırma her iki kültüre birlikte hizmet veren işletmecilere, iki grubun farklılıklarını göstermesi açısından önem taşır. Araştırma sonuçlarının uygulanması, işletmecilere pazarın bu bölümleri için etkin stratejiler oluşturma imkânı verebilir."

Öte yandan, Avrupa Birliği (AB) Bakanlığı ve PAÜ tarafından ortaklaşa yürütülen, Leonardo Da Vinci Hayat Boyu Öğrenme Programı'nın desteklediği "Turkish Delights" Projesi'nin gerçekleştirilmesinde önemli payı olan Özdipçiner, projenin Hollanda, İspanya, İtalya ve Letonya'dan 5 yabancı ve 3 yerli ortakla devam eden bölgesel bir proje olduğunu bildirdi.

Proje kapsamında öğrenciler, girişimciler ve çalışanlar için AB Modüler Eğitim Programı çerçevesinde yurtiçinde ve yurtdışında bilgilendirme toplantıları gerçekleştirildi. İlgi çeken, çıktılarının bölge ve Türkiye'de turizmin gelişimine katkıda bulunacağına işaret edilen projenin gençlerin, girişimcilerin ve öğrencilerin özellikle kırsal turizmin çeşitli boyutlarında kendilerini geliştirmelerine ve yoğun rekabette farklılık yaratmalarına imkan sağlayacağı vurgulanıyor.