



Konaklama İşletmeciliği Eğitiminde Mobil Oyun Tabanlı Öğrenme

Mobile Game Based Learning in Hospitality Management Education

Ersin ARIKAN

Doç. Dr. Sinop Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Sinop, Türkiye

ÖZET

Günümüzde akıllı telefonlar ve tablet bilgisayarların kolay taşınabilir özellikleri ve internete erişim kolaylığı birçok alanda değişim aynı zamanda gelişmeyi beraberinde getirmektedir. Boş zaman geçirmek ve çeşitli uygulamalar ile eğlence amaçlı bu cihazları kullanmak, günlük yaşamın önemli bir bölümünü oluşturmaktadır. Bu kapsamda internet teknolojilerinde ve cihazlarda yaşanan hızlı gelişim birçok alanda olduğu gibi eğitim alanında da geniş bir kullanım ile tercih edilmektedir. Bu çalışmada, eğlence amaçlı kurgulanan otel yönetimi ile ilgili mobil oyunların genel otel işletmeciliğine yönelik özelliklerini ve oyunların öğretim ilkelerine uygunluklarını incelemek amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda otel yönetimi ile ilgili beş oyun içerik analizi ile incelenmiştir. Daha sonra bu oyunların öğretim ilkelerine uygunlukları değerlendirilmiştir. Yapılan değerlendirmeler sonucunda otel yönetimi ile ilgili eğlence amaçlı hazırlanan oyunların ön büro, yiyecek içecek, kat hizmetleri, satın alma, idari işler ve teknik servis bölümleri ile ilişkilendirildiği belirlenmiştir. Çalışanlara ilişkin yapılan değerlendirmelerde; oyunların ön büro, f&b, kat hizmetleri, yardımcı hizmetler çalışanlarından oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır. Otel yönetimi ile ilgili oyunların öğretim ilkelerine uygunluklarına yönelik yapılan içerik analizinde; ekonomiklik, geri bildirim, çocuğa uygunluk, basitten karmaşığa, ipucu ve yönlendirme ilkelerini temel düzeyde genel olarak karşıladığı belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, konaklama işletmeciliğinin temel ilkeleri ve öğretim ilkeleri göz önünde bulundurulacak eğitimsel mobil oyunların tasarlanması bu alanda eğitim alan kişilerin motivasyonlarını arttırabilecektir.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeciliği, Mobil Oyunlar, Eğitim

ABSTRACT

Today, the easily portable features of smart phones and tablet computers and the possibility of accessing the internet from many places bring about changes and developments in many areas. Spending free time and using these devices for various applications and entertainment is an important part of daily life. In this context, the rapid development in internet technologies and devices is preferred with a wide use in the field of education as in many areas. In this study, it is aimed to examine the features of mobile games related to hotel management, which are designed for entertainment purposes, for general hotel management and the compatibility of games with teaching principles. For this purpose, five games about hotel management were analyzed with content analysis. Then, the compatibility of these games with the teaching principles was evaluated. As a result of the evaluations, it has been determined that the games prepared for entertainment purposes related to hotel management are associated with the front office, food and beverage, housekeeping, purchasing, administrative affairs and technical service departments. In the evaluations made about the employees; It was concluded that it consisted of front desk, f&b, housekeeping, auxiliary services employees. In the content analysis made on the conformity of the games related to hotel management with the teaching principles; economy, feedback, suitability for the child, simple to complex, hint and guidance principles are generally met at the basic level. According to these results, designing educational mobile games by considering the basic principles and teaching principles of accommodation management will increase the motivation of the people who are trained in this field.

Keywords: Hospitality Management, Mobile Games, Education

1. GİRİŞ

Mobil hizmetler daha popüler hale geldikçe ve insanlar bunları neredeyse her yerde kullanabildikçe kullanım bağlamlarının etkisine ilişkin çalışmaların önemi de her geçen gün artmaktadır (Liang ve Yeh, 2010: 187). Bununla birlikte teknolojiye hızlı gelişmeler ve maliyetlerdeki değişiklikler oyun endüstrisini kârlı bir hale getirmiştir. Söz konusu bu hızlı gelişim ve mobil geniş bant kablosuz erişim teknolojisi tabanlı oyunlar, oyun sektöründe önemli derecede kabul görmüştür (Ha, Yoon ve Choi, 2007: 276). Son yıllarda dijital oyunlar çocuk ve ergenlerin hayatında önemli bir yer edinmiştir. Etkili içerik tasarımı, dijital oyun tabanlı öğrenmenin başarısında önemli bir hale gelmiştir. (Hong vd., 2009). Dijital oyunlara ilişkin literatürde farklı sınıflandırmalar yer almaktadır. Bu sınıflandırmalarda bilgisayar oyunları, mobil oyunlar ve konsol oyunları, oyunun oynandığı platform grubunda yer almaktadır. Kişi sayısına göre sınıflandırmada ise; tek, iki veya çok oyunculu gruplar ve oyuncunun bakış açısına göre birinci kişinin gözü, üçüncü kişinin gözü ile tanımlanarak sınıflandırılmaktadır (Yavuz ve Tarlakazan, 2018: 151-152). İlk ortaya çıktığı andan itibaren uzun bir süreçten geçerek hızlı bir gelişimle günümüze ulaşan mobil oyun platformu tek renkli, tek sesli teknolojiye üç boyutu destekleyen telefon teknolojilerine ulaşmıştır. Bu süreç hızlı bir biçimde değişim ve gelişim gösterme eğiliminde devam etmektedir. Söz konusu gelişim ve değişim daha da ilerlemekte ve tüketicilere farklı deneyimler sunmaktadır. Bu bağlamda 1994 yılında Hagenuk MT-2000 adlı telefona koyulan ve ilk mobil oyun olma özelliği taşıyan “tetris”ten, günümüzdeki akıllı telefonlara kadar geçen süreçte binlerce farklı oyun geliştirilmiştir (Keş ve Kara, 2015: 20). Bilgi teknolojileri ve web geliştikçe oyun endüstrisi de “tek kaynaklı, çok kullanıcı” ortamın sağladığı potansiyel ile hızlı bir biçimde büyümektedir. Oyunların yakın tarihinde bakıldığında, atari oyunlarını izleyen süreçte video oyunları ile kullanılabilirliğinin arttığı söylenebilir. Günümüzde kişisel bilgisayarların grafik işleme yeteneğiyle gelişim göstermesi ile çevrimiçi oyunlar ve mobil oyunların diğer platformlara aktarılmasıyla bu süreç devam etmektedir. Söz konusu bu pazarın hızlı gelişiminde artan sayıda geniş bant alt yapısı, grafik alanındaki ilerleme ve 3D oyunların tanıtımıyla hızlı bir gelişim göstermektedir (Ha, Yoon ve Choi, 2007: 276).

Oyunların ufku genişletici, gözlem, yaratıcılık, gördüklerini analiz etme, karşılaştırma ve genelleştirme becerisini geliştirici özellikleri (Alikulovich, 2022: 783) göz önünde bulundurulduğunda mobil oyunları kullanarak öğrenme sürecinin kullanışlı bir dijital araç olarak öne çıktığı söylenebilir. Günümüzde mobil oyunlar ile öğrenme, modern eğitim sistemi içerisinde öğrenme süreci bağlamında en önemli konulardan birisi olarak değerlendirilmektedir (Amri ve Almaiah, 2020: 8237). Bu kapsamda eğitim amaçlı mobil oyunlar zaman ve mekân gözetmeksizin her zaman her yerde öğrenmeyi sağlama özelliği ve başarısızlığın ardından yeniden deneme olanağıyla ön plana çıkmaktadır (Plass, Homer ve Kinzer, 2015). Bununla birlikte dünya çapında okul çağındaki çocuklar medya açısından zengin, sürekli çevrimiçi halde bir dünya düzeninde büyümektedirler. Yeni teknoloji, beraberinde yeni öğrenme araçlarını da geliştirmektedir. Son yıllarda yapılan çalışmalar mobil oyunların eğitim potansiyelinin öğretmenler ve öğrenciler açısından önemini vurgulamaktadır (Gee, 2003). Özellikle öğrenme bağlamında eğitimciler, oyun temelli öğrenme etkinliklerini teknoloji aracılığıyla öğretimlerine entegre edebilmektedirler (Tan, Ganapathy ve Kaur, 2018: 565-566).

İlgili literatürde mobil öğrenme, bir mobil cihazla etkileşim yoluyla öğrenmeyi ifade etmek olarak tanımlanmaktadır (Koutromanos ve Avraamidou, 2014: 49). Mobil cihaz sahipliği, yetişkinlerin çoğunluğunun birden fazla mobil cihaza sahip olmasıyla önemli bir artış göstermektedir. Mobil cihaz kullanıcılarının en yüksek sahipliği üniversite öğrencilerinin tipik yaşı olan 18-29 yaş arası olarak görülmektedir (Crompton ve Burke, 2018: 53). Bu yaş grubuna sahip öğrencilerin oluşturduğu yükseköğretim öğretimin temel sorunlardan birisi, öğrenme süreçlerine düşük düzeyde katılım ve bunun sonucunda öğrenme performanslarının azalmasıdır. Bu sorunların çözümüne yönelik yıllar içerisinde geniş öğretim stratejileri, yöntemleri ve araçları geliştirilmiştir. Son yıllarda mobil cihazları kullanarak internete erişen öğrencilerin sayısının artmasıyla birlikte öğrencilerin ilgili konulara katılımlarını artırmak için öğretimde mobil teknolojiyi kullanmaya yönelik artan bir ilgi olmaktadır (Lim, 2017: 404). Özellikle bilgi iletişim teknolojileri ile birlikte internet teknolojisinin sınıflarda bulunması geleneksel sınıf derslerinden dijital öğrenme ortamlarına geçişe olanak sağlamıştır. Bu etkileşimli öğrenme ortamlarının kullanıcıların dikkatini çektiği, hedeflere yönelik motive ettiği, rekabeti, etkili ekip çalışmasını, iletişimi teşvik ettiği ve oyun öğelerinin dâhil edilmesiyle öğretim sürecini geliştirme fırsatı sunduğu söylenebilir (Subhash ve Cudney, 2018: 192). Mobil oyun tabanlı öğrenme, eğlenceli bir şekilde öğrenmeyi sağladığı ve eğitim sürecine katılımı artırmak için öğrenci motivasyonunu teşvik ettiği için son yıllarda güncel bir konu olarak ön plana çıkmaktadır (Troussas, Krouska ve Sgouropoulou, 2020). Mobil teknolojiden yararlanmak için yaygın olarak kullanılan farklı özelliklerden bir diğeri mobil oyunların öğrenme amaçlı kullanımınıdır. Günümüzde oyun tabanlı öğrenme, öğrencilerin ilgisini artırmak için sınıflarda kaynak olarak kullanılmaktadır. Çünkü eğitimsel olarak tasarlanmış oyunların birçoğu genellikle karşılığında eğitim hedeflerine fayda sağlamaktadır (Daungcharone, 2016). Son zamanlarda mobil teknolojiler ve özellikle mobil oyunlar öğrencilerin öğrenmesini desteklemek için hem resmi hem de resmi olmayan bir biçimde çeşitli ortamlarda kullanılmaktadır (Koutromanos ve Avraamidou, 2014: 50). Gençlerin, kişisel zamanlarının büyük bir kısmını akıllı telefonlarını kullanarak ve elektronik oyunlar oynayarak harcadıkları bilinmektedir. Elektronik oyunlar gençlerin hayatında önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda araştırmacılar ve eğitimciler, oyunlara karşı gösterilen motivasyondan yararlanarak eğitim ve öğretimi eğlenceli ve zevkli hale getirmek üzerinde çalışmaktadırlar (Troussas, Krouska ve Sgouropoulou, 2020: 2).

2. YÖNTEM

Eğitim öğretim alanında son yıllarda meydana gelen hızlı gelişim ve değişim, öğrenme ve öğretme yöntem tekniklerinde de gelişmeleri beraberinde getirmektedir. Söz konusu gelişim klasik anlamda sınıf içerisinde gerçekleştirilen eğitim ve öğretimi, sınıf ortamının dışına taşıyarak her türlü okul dışı öğrenme ortamlarının sürecin içerisine dönüştüğü bir yapıyı oluşturmaktadır (Saraç, 2017: 61). Dijital ve mobil oyunların eğitim-öğretim alanında kullanılmasına yönelik çalışmalar, literatürde son yıllarda artan bir biçimde yer almasına rağmen turizm eğitimi ile ilgili bir çalışmaya rastlanılmaması bu çalışmanın önemini oluşturmaktadır. Çalışma sonucunda elde edilen bulguların, ilgili literatür bakımından konuya farkındalık yaratması açısından önemli olabileceği düşünülmektedir.

Otel yönetimi üzerine kurgulanan mobil oyunların içerik ve özelliklerini tespit etmek ile eğitim açısından öğretim ilkelerine uygunluklarını belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmada, nitel araştırma yöntemi kullanılmış olup elde edilen veriler içerik analizi ile değerlendirilmiştir. Çalışma, tarama modelinde betimsel bir araştırmadır. Bu çalışmada mobil otelcilik ile ilgili oyunlar analiz edilmeye çalışıldığından, betimsel tarama modelinden yararlanılmıştır. Çalışma grubu için seçilen oyunlar çözümlenirken içerik analizi kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme yöntemiyle mobil platformlar üzerinden ücretsiz bir biçimde indirilebilmeye olanak sağlayan, kullanıcı oyunun çalışmanın uygulandığı dönemde dört ve üzeri beğeniye sahip olan, popüler, indirilme sayısı bir milyon ve üzeri, uygulama içerisinde otel yönetimine ilişkin temel öğeleri sağlayan mobil oyunlara içerik analizi yapılmıştır. Çalışma kapsamında mobil oyunlarda yer alan otel bölümleri ve yönetim süreçleri Atlasti 7 programı kullanılarak değerlendirilmiş olup ilgili görsel programdan alınmıştır. Otel yönetimi ile ilgili mobil oyunlar 1 Nisan ve 15 Nisan 2022 tarihleri arasında Play Store mağazalarından indirilmiş ve incelenmiştir. Araştırmanın verilerini elde etmek amacıyla mobil cihazlarda kullanılan uygulamaların belirlenmesi doğrultusunda Google Play uygulamasında "hotel" anahtar kelimesi ile arama gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında bu ölçütlere sahip olan beş uygulama içerik

analizi ile incelenmiştir. Çalışmada mobil uygulama indirilme sayısının 1 milyondan az olanların çalışma grubuna dâhil edilmemesi ve sadece Google Play Store’da yer alan uygulamaların incelenmesi araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Diğer işletim sistemleri ile kıyaslandığında Android işletim sisteminin kullanıcı sayısının fazla olması ve uygulayıcıların Android işletim sistemine sahip cihazları kullanmaları nedeniyle Google Play Store’daki uygulamaların değerlendirmeye alınması araştırmanın diğer bir sınırlılığını oluşturmaktadır. Marka ve diğer ticari kaygılar nedeniyle çalışma kapsamında değerlendirilen mobil oyunların isimlerine ve şirket bilgilerine yer verilmemiştir. Uygulama isimleri otel yönetimi 1, otel yönetimi 2 gibi genel isimlerle adlandırılırken söz konusu uygulamaların kategori, kullanıcı oyu, yaş grubu, yorum ve yüklenme sayıları gibi tanımlayıcı özelliklerine de yer verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde Altınışik (2021) tarafından “Dijital Oyunların Matematiksel Kavram Gelişimi ve Öğretimsel Nitelikler Açısından İncelenmesi” gerçekleştirilen isimli çalışmada yer alan öğretim ilkeleri üzerinden mobil oyunlara yönelik değerlendirmeler yapılmıştır. Söz konusu çalışmada öğretim ilkeleri;

- ✓ Amaca Uygunluk
- ✓ Çocuğa Uygunluk
- ✓ Basitten Karmaşığa
- ✓ Pekiştireç
- ✓ İpucu ve Yönlendirme
- ✓ Yaşama Yakınlık
- ✓ Geri Bildirim
- ✓ Ekonomiklik

olmak üzere sekiz kategoride değerlendirilmiştir.

3. BULGULAR

Otel yönetimi ile ilgili çalışma kapsamında değerlendirilen mobil oyunlara ilişkin tanımlayıcı veriler Tablo 1’de verilmiştir.

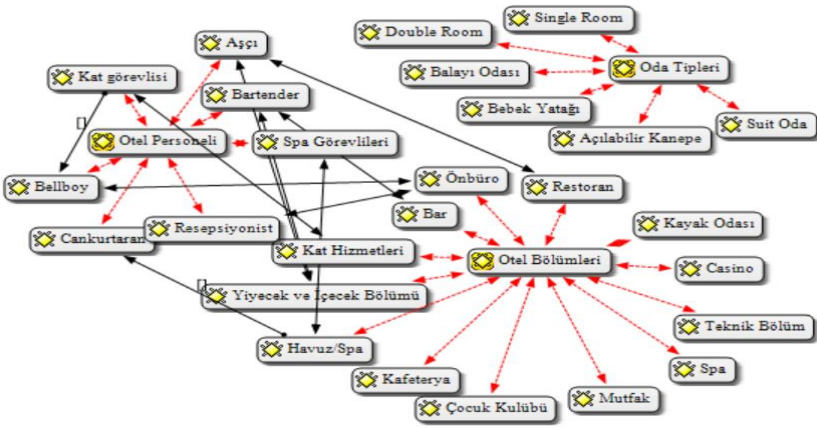
Tablo 1. Otelcilik ile İlgili Mobil Oyunlara İlişkin Bilgiler

Mobil Oyunlar	Kullanıcı Oyu	Kategori	Yaş Grubu	Yorum Sayısı	Yüklenme Sayısı
Otel Yönetimi 1	4,2	Eğitici	3-13 yaş arası	80,377	11000000+
Otel Yönetimi 2	4,4	Macera	4 ve üzeri yaş	148,720	10000000+
Otel Yönetimi 3	4,1	Simülasyon	9 ve üzeri yaş	409,489	10000000+
Otel Yönetimi 4	4	Simülasyon	4 ve üzeri yaş	678,506	10000000+
Otel Yönetimi 5	4,4	Macera	4 ve üzeri yaş	17,166	1000000+

Kaynak: Google Play Store, Erişim Tarihi: 03.04.2022

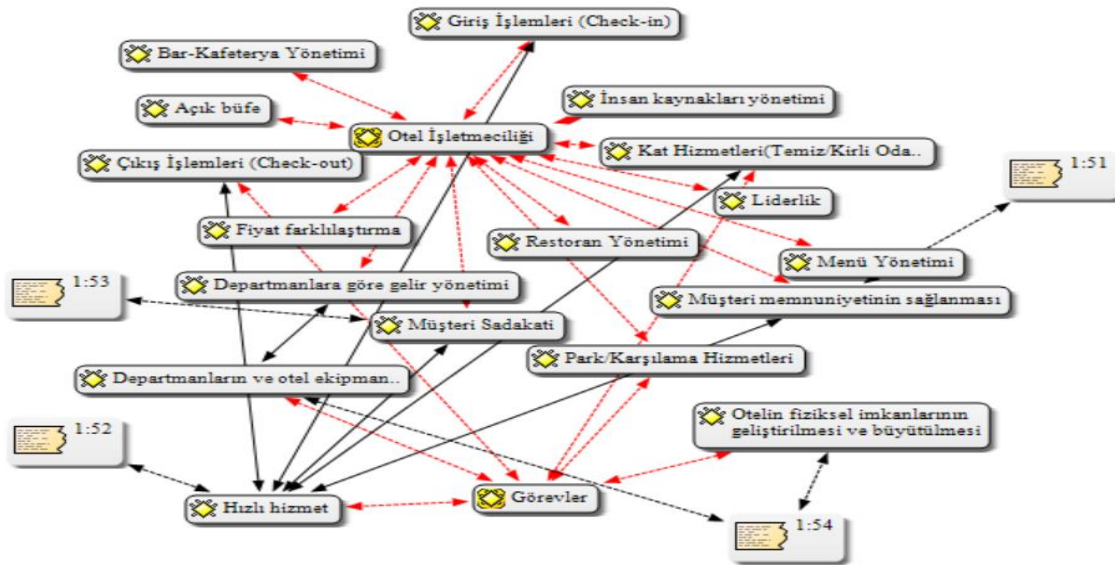
Tablo 1 incelendiğinde; bir oyunun eğitici, iki oyunun macera ve diğer iki oyunun ise simülasyon kategorisinde olduğu belirlenmiştir. Yaş gruplarına yönelik dağılımlar incelendiğinde ise; bir oyunun üç yaş ve üzeri olduğu, bir oyunun dokuz yaş ve üzeri diğer oyunların ise dört yaş üzeri olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Otel yönetimi ile ilgili oyunların üç yaş ve üzeri kitleye uygun olarak tasarlandığı görülmektedir. Kullanıcı oyu bakımından değerlendirildiğinde bu oyunları oynayan kişilerin oyunlara ilişkin memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Çalışma kapsamında elde edilen bulgular şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1. Otel Bölümleri, Otel Personelleri ve Oda Tipleri

Şekil 1’de oyunlarda yer verilen otel bölümleri, otel personelleri, oda tipleri verilmiştir. Mobil oyunlarda otel bölümleri olarak ön büro, yiyecek içecek bölümü, kat hizmetleri, mutfak ve teknik bölümlere yer verilmiştir. Bununla birlikte otel yönetiminde oyun konseptine bağlı olarak kayak odası, SPA casino, çocuk kulübünün yer aldığı belirlenmiştir. Özellikle hızlı bir biçimde hizmet verilmenin gerekliliği üzerine kurgulanan oyunlarda konaklama işletmeciliğinin temelini oluşturan oda tipleri; tek kişilik, çift kişilik ve suit oda şeklinde olduğu ve bu odalara ek olarak eklenebilen veya oda içerisinde yer alan açılabilir kanepeler ile bebek yatağı hizmetlerinin de oyun içerisinde yer aldığı belirlenmiştir. Ayrıca balayı odasının da ayrı bir oda tipi olarak tanımlandığı sonucuna ulaşılmıştır. Otel yönetimi oyunlarında yer alan çalışan profili incelendiğinde ise genel uygulamaların resepsiyonist üzerinden ilerlediği kat görevlileri, servis elemanı, barmen, bellboy ve aşçılar olarak oyun içerisinde yer aldıkları belirlenmiştir. Şekil 2 ‘de oyunlarda yer verilen otel işletmeciliği ile ilgili konular ve görevler sunulmuştur.



Şekil 2. Otel İşletmeciliği ile İlgili Konular ve Görevler

Şekil 2’de otel işletmeciliği alanında yer alan güncel konulardan ve işlemlerden hangilerinin yer aldığına ilişkin yapılan içerik analizinde müşteri giriş ve çıkış işlemlerinin, oda temizlik işlemlerinin, restoran yönetimi işlemlerinin ve genel alan ile otel olanakları (SPA, kayak odası, bisiklet kiralama) ile ilgili uygulamalardan oluştuğu belirlenmiştir. Farklı oda tiplerine göre farklı fiyatlandırmanın oyunlarda yer aldığı belirlenirken departmanlara göre gelirlerin yönetilmesi oyunların temel amacını oluşturmaktadır. Oyunlar içerisinde menü çeşitliliği ile menülerin yönetimi ve doluluğa göre personel istihdamı konularına da yer verildiği görülmektedir. Özellikle görevler kategorisinde yer alan ve zamana göre oynanan oyunlarda görevlerin başarılı bir biçimde tamamlanması otelin fiziksel olarak büyütülmesini gerektirmektedir. Bununla birlikte otel işletmeciliği ile ilgili yönlendirmelerin yapıldığı bilgilendirme notlarında genel otelcilik ile ilgili bilgilere yer verildiği belirlenmiştir. Otelin fiziksel imkânlarının geliştirilmesi ve büyütülmesi kodunda “*Resepsiyon deski müşterileriniz otelinize geldiğinde göreceği ilk şeydir*” bilgilendirme notu ile resepsiyonun önemi vurgulanmıştır. Müşteri memnuniyeti ile ilgili koda ilişkin alıntı incelendiğinde “*Hızlı ve kaliteli hizmet sunmak karşılığında memnun müşteriler oluşturur*” alıntısı ve “*Bir otelcinin en iyi ödülü mutlu bir gülümsemedir*” ifadeleri ön plana çıkmaktadır. Bununla birlikte hızlı hizmet kodu ile ilişkili memnuniyet alıntısı “*Konuklardan mutlu bir gülümse elde etmenin yolu onlara hızlı ve iyi bir hizmet vermektir*” olarak oyunlarda yer almaktadır.

Otel yönetimi ile ilgili mobil oyunların öğretim ilkelerine uygunluklarına yönelik değerlendirmelere ilişkin bulgular aşağıda verilmektedir.

Otel Yönetimi 1: Mobil oyun 1'in otel girişinde resepsiyon ve açık büfe restoran bulunduğu, ikinci katta yer alan oda düzenlemeleri genel otel standartlarında eğlenceli ve renkli animasyonlarla oluşturulduğu görülmektedir. Oyun içerisinde faaliyetlerin farklı kişisel özellikler, sesli yönlendirmeler ve müziklerle desteklenerek çocuğa uygun öğretim ilkesince hazırlandığını söylemek mümkündür. Uygulamada, oda içerisinde yer alan odaya özel çelik kasa, mini bar kullanımı gibi etkinliklere yer verildiği görülmektedir. Oyun içerisinde genel temizlik ve hijyen etkinliklerine yer verildiği, uygulamanın aynı seviyede devam ettiği bununla birlikte sesli pekiştireçlerin yer almadığı belirlenmiştir. Yaşama yakınlık ilkesi genel otel işlevinin günlük yaşamda kullanımı bağlamında değerlendirilmiş olup, giriş-çıkış işlemleri, oda kullanımı, açık büfe kullanımı, çelik kasa, minibar kullanımı, oyun kulübü gibi otel içerisinde yer alan aktivitelere yer verilmesi ile hayatilik (yaşama yakınlık) ilkesinin göz önünde bulundurulduğunu söylemek mümkündür. Oyunlarda kullanılması uygun olmayan ürünlerin veya kişilerin hareket ettirilememesi ve tekrar deneme yoluyla düzeltmelerin yapılmasına olanak sağlanmasına yönelik geri bildirim verildiğini göstermektedir. Söz konusu oyuna Google Play Store'den ücretsiz indirilmeye olanak sunulması ekonomiklik ilkesinin sağladığını göstermektedir.

Otel Yönetimi 2: Otel yönetiminin konukların giriş işlemleri ardından kirli odaların temiz odaya çevrilmesinin sağlanması ve bu işlemlerin bir süre dâhilinde gerçekleştirilmesinin esas alındığı oyunda, gelirlerin yönetilmesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması genel otelcilik ilkeleri ile değerlendirildiğinde oyunun amaca uygunluk ilkesini sağladığı söylenebilir. Oyunlarda dikkat çekici bir müzik eşliğinde eğlenceli animasyonlar kullanılarak bilgi notları ile görevler desteklenmiştir. Bu bağlamda değerlendirildiğinde çocuğa uygunluk ilkesini sağladığı düşünülebilir. Oyunun ilk seviyelerinde iki konunun giriş işlemleri, oda temizlikleri, yiyecek içecek servislerinin yapılması ve çıkış işlemlerinin gerçekleştirilmesi daha sonra konuk sayısının ilerleyen seviyelerde artması basitten karmaşığa ilkesini karşılamaktadır. Oyunda resepsiyonist tarafından bilgilendirme balonları ve yönlendirmelerle kullanıcı, görevlere ilişkin bilgilendirilmektedir. Oyun tamamlandığında "*Mükemmel! Çalışmaya devam et*" gibi motive edici cümlelerle ve sevinç görselleriyle görsel pekiştireçler sağlanmaktadır. Oyunda gerekli süre içerisinde görevlerin gerçekleştirilmemesi sonucunda bilgilendirme notları ile kullanıcı uyarılarak geri bildirimler sağlanmaktadır. Uygulama, Google Play Store'dan ücretsiz indirilebildiğinden uygulamanın ekonomiklik ilkesine uygun olduğu görülmektedir.

Otel Yönetimi 3: Genel otel bölümlerinin birçoğunun yer aldığı oyun (Resepsiyon, Restoran, Kat hizmetleri, Bar, Teknik Bölüm, Park Hizmetleri, Yüzme Havuzu) genellikle otelin gelirlerinin yönetilmesi ve otelin fiziksel imkânlarının elde edilen gelirlerle iyileştirilmesi esasına dayanmaktadır. Check-in saati (12:00), farklı oda tipleri (Single, double, suit, kral dairesi), fiyat farklılaştırma, insan kaynakları yönetimi, departmanlara göre gelir durumu gibi otelcilik konularının ayrıntılı yer aldığı oyunda amaca uygunluk ilkesinin sağlandığı söylenebilir. Oyunda bilgi notları ile görevlerin açıklandığı ve animasyonlarla bunların desteklendiği belirlenmiştir. Bu kapsamda çocuğa uygunluk ilkesinin gerçekleştiği söylenebilir. Oyunun ilk seviyelerinde giriş yapan müşterilerin odalarında mefruşat olmaması ve elde edilen gelirlerle oda mefruşatlarının geliştirilmesi sağlanmaktadır. İlerleyen bölümlerde yeni oda tiplerinin (Double oda, kral dairesi) eklenebilmesi ve otelin eğlence hizmetlerinin, restoran, bar alanlarının elde edilen gelirlerle daha sonra açılabilmesi basitten karmaşığa ilkesini sağlamaktadır. Oyun içerisinde bilgilendirme notlarının yer alması ve oyun içerisinde "*Görev tamamlandı, iyi iş, çalışmaya devam et*" gibi ifadeler ve elde edilen gelirlerin animasyonlarla desteklenmesi pekiştireçler ilkesinin sağlandığını göstermektedir. Oyunda, elde edilen gelirlerin otel imkânlarını geliştirmeye uygun olmaması durumunda elde edilmesi gereken gelirlerin hatırlatılmasıyla geri bildirimler sağlanmaktadır. Google Play Store'dan ücretsiz indirilebilen uygulamaya ücretsiz erişim sağlanabilmesi ekonomiklik ilkesini sağlamaktadır.

Otel Yönetimi 4: Otelin kurulum ve planlama işlemlerinin temel düzeyde başladığı oyunda, oda sayısı ile oda özelliklerinin geliştirilmesi beraberinde çok sayıda müşterinin resepsiyon önünde beklemesine ve otele giriş yapmalarına olanak sağlanmaktadır. Genel otel işletmeciliği bağlamında değerlendirildiğinde konuklara hizmet ve otelin operasyonel yönetimi ile gelir giderlerin yönetilmesi temelinde oyunun amaca uygunluk ilkesini sağladığı düşünülebilir. Otelin sınırlı sayıda oda ve fiziksel olanaklarla başlaması bununla birlikte ilerleyen seviyelerde oda sayısının ve otelin fiziksel olanaklarının geliştirilmesi, oyunun basitten karmaşığa ilkesine uygun hazırlandığını göstermektedir. Oyun içerisinde grafik ve görsellerin dikkat çekici özellikler içermesi ile oyunun, çocuğa uygunluk ilkesini karşıladığı söylenebilir. Oyun içerisinde görsel yönergeler, ipuçları ve yönlendirmeler ile geri bildirimlerin sağlandığı görülmektedir. Ekonomiklik ilkesi bağlamında uygulama Google Play Store üzerinden ücretsiz bir biçimde indirilebilmektedir.

Otel Yönetimi 5: Oyun dört otel odası, bir resepsiyon, bir kafe ve bir kat hizmetleri odası ile başlamaktadır. İlerleyen seviyelerde yeni otel odaları ve olanakları eklenebilmektedir. Oyun içerisinde giriş-çıkış işlemleri, oda temizlik işlemleri, müşterinin hızlı hizmet alamamasından kaynaklı müşteri memnuniyetsizliği oluşması, otel içi satış faaliyetleri ile gelir elde edilmesine yönelik tasarlanması oyunda yaşama yakınlık ilkesinin göz önünde bulundurulduğunu göstermektedir. Oyunun seviye sonlarında "*Mükemmel*", "*Daha iyisini yapabiliriz*", "*Devam Et*"

gibi görsel bilgilendirme animasyonlarıyla görsel pekiştiriciler yer almaktadır. Bilgi notları ile görevlerin açıklanması ve animasyonlarla desteklenmesi çocuğa uygunluk ilkesini sağlamaktadır. Uygulamaya ücretsiz bir biçimde Google Play Store'dan erişim sağlanabilmesi uygulamanın ekonomiklik ilkesine uygun olduğunu göstermektedir.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmada, otel yönetimi ile ilgili hazırlanan mobil uygulamaların içerik analizi yapılmıştır. Bu analizlerde, otel yönetimi amacıyla hazırlanmış uygulamaların kullanıcılar tarafından sıklıkla ilgi gördüğü sonucuna ulaşılmaktadır. Bu uygulamaların milyon ve üzerinden fazla yüklenme sayılarına ulaştığı görülmektedir. Oyunu oynayan kişilerin oyları değerlendirildiğinde, yüksek düzeyde oyunların beğenildiği sonucuna ulaşılmaktadır. Oyunların, çocuklar ve üzeri yaş grubunda kişiler için uygun olduğu belirlenmiştir. Mobil oyunların ön büro, yiyecek içecek bölümü, kat hizmetleri, mutfak ve teknik servisleri olmak üzere otelcilik genel alanlarından oluştuğu ve oyunların bu temel alanlar üzerinden kurgulandığı sonucuna ulaşılmıştır. Belirli süre içerisinde genel otel yönetimi görevlerinin tamamlanması esasına dayalı oyunlarda; resepsiyonist, kat görevlileri, servis elemanı, bellboy, aşçılar ile konuk giriş ve çıkış işlemlerinin, oda temizlik işlemlerinin, restoran yönetimi işlemlerinin ve genel alan ile otel olanakları (SPA, kayak odası, bisiklet kiralama) ile ilgili görevlerin tamamlanması amaçlanmaktadır. Otel işletmeciliğinde fiyat farklılaştırması, otel doluluk yönetimi, departman gelirlerinin yönetilmesi, menü planlama ve yönetimi, personel istihdamı gibi temel otel yönetimi konularına yer verildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Üniversite düzeyinde olsa bile öğrencilerin tüm yaş gruplarında motivasyonlarının sağlanması, günümüz mobil oyun sektöründe geçirilen zamanın önemi düşünüldüğünde dijital oyunların yaratıcılık ve yenilikçi yaklaşımlarla eğitimde kullanılması önemlidir. Bu bağlamda bilgisayar teknolojilerinin oyun kültürüne verdiği önem göz önüne alındığında programların çekiciliğinin artırılması ve eğitim programlarına entegre edilmesi, öğrencilerin öğretme-öğrenme faaliyetlerine etkin katılımını sağlayabilecektir (Yaşar ve Alkan, 2019: 348). Konaklama işletmeciliği eğitiminde yer alan konuların oyunlar ile desteklenmesi geleneksel eğitimi destekleyebilecek bir alan olarak değerlendirilebilir. Bununla birlikte uzaktan eğitim ve bilgi teknolojilerinde yer alan hızlı değişim ve gelişim ile birlikte dijital oyunların ilerleyen yıllarda daha önemli bir yapıya dönüşebileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda dijital oyun sektörü içerisinde mobil oyunların eğitim ile birleştirilerek turizm sektörüne sağlayabileceği katkı göz önünde bulundurulmalıdır. Eğitim amacıyla hazırlanmamasına rağmen otel yönetimi ile ilgili birçok uygulamanın çeşitli platformlarda yer aldığı, yorum ile yüklenme sayılarından anlaşılmaktadır. Çalışma kapsamında değerlendirilen oyunların genel öğretim ilkeleri bağlamında incelenmesi sonucunda; ekonomiklik ilkesi, geri bildirim, ipucu ve yönlendirme, basitten karmaşığa, amaca uygunluk ilkelerini kısmen karşıladıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte oyunların ticari kaygılarla eğlence amaçlı hazırlanmasına rağmen öğretim ilkeleri ile ilişkilendirilebileceği belirlenmiştir. Bu bağlamda üniversitelerin konaklama işletmeciliği ve konaklama işletmelerinin bölümlerini mobil oyun hazırlanmasına ve eğlenerek öğrenmeye olanak sağlayabileceği düşünülmektedir. Çalışma kapsamında incelenen oyunların ticari kaygılar ve eğlence amacıyla tasarlanmalarından dolayı konaklama işletmeciliği eğitim içeriklerinden uzak olduğu söylenebilir. Diğer taraftan temel düzeyde otel bölümlerine yer verilmesi, otel çalışanlarının oyunlarda yer alması, otel gelirlerinin çeşitli departmanlar ile geliştirilmesi gibi temel işletmecilik ve konaklama işletmeciliği konularına yer verildiği belirlenmiştir. Bu bağlamda ticari kaygılardan uzak eğitim merkezli konuların oyun tasarımcıları ve konaklama işletmecileri ile alanlarında eğitim uzmanlarının birlikte değerlendirebileceği ve oyunların tasarım kriterleri öğretim ilkeleri göz önünde bulundurularak eğitim amaçlı tasarlanmaya olanak sağlayabileceği düşünülmektedir. Ayrıca söz konusu oyunların İngilizce dilinde oynanması ve temel konaklama işletmeciliği kavramlarının (Check-in, Check out, Single room, Double room, Reception, Customer loyalty, Manager, Management) oyun içerisinde yer almasının mesleki İngilizce kavramlarının anlaşılmasında önemli olabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

1. Alikulovich, M. K. . (2022). "Mobile Games on the Water as a Means of Developing the Physical Qualities of School Children", *European Multidisciplinary Journal of Modern Science*, 4, 783–786.
2. Altınışık, M. (2021). "Dijital Oyunların Matematiksel Kavram Gelişimi ve Öğretimsel Nitelikler Açısından İncelenmesi", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, İstanbul.
3. Amri, M. M. A. and Almaiah, M. A. (2020). "The Use of Mobile Gamification Technology for Sustainability Learning in Saudi Higher Education", *International Journal of Advanced Trends in Computer Science and Engineering*, 9 (5), 8236- 8244.
4. Crompton, H. and Burke, D. (2018). "The Use of Mobile Learning in Higher Education: A Systematic Review", *Computers & Education*, 123, 53-64.
5. Daungcharone, K. (2016). "Using Mobile Game to Enhance the Learning Motivation and Performance in Higher Education". İçinde K. Kim, N. Wattanapongsakorn, & N. Joukov (Eds.), *Mobile and Wireless Technologies 2016: Lecture Notes in Electrical Engineering* (sayfa, 215–222), Springer: Singapore.

6. Gee, J. P. (2003). "What Video Games Have to Teach us About Learning And Literacy", Palgrave Macmillan: New York.
7. Google Play Store (Çevrimiçi), <https://play.google.com/store/games>, Erişim Tarihi: 03.04.2022.
8. Ha, I., Yoon, Y. and Choi M. (2007). "Determinants of Adoption of Mobile Games Under Mobile Broadband Wireless Access Environment", *Information & Management*, 44 (3), 276-286. <https://doi.org/10.1016/j.im.2007.01.001>.
9. Hong, J.C., Cheng, C.L., Hwang, M.Y., Lee, C.K. & Chang, H.Y. (2009), "Assessing the Educational Values of Digital Games". *Journal of Computer Assisted Learning*, 25, 423-437. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2729.2009.00319.x>
10. Keş, Y. ve Kara, M. (2015). "Mobil Oyun Geliştirme Sürecinde Arayüz Tasarımı", *Yıldız Journal of Art and Design*, 2 (2), 18-26.
11. Koutromanos, G. & Avraamidou, L. (2014). "The Use of Mobile Games in Formal and Informal Learning Environments: A Review of the Literature", *Educational Media International*, 51 (1), 49-65, DOI: 10.1080/09523987.2014.889409.
12. Liang, T. P. and Yeh, Y. H. (2011). "Effect of Use Contexts on the Continuous Use of Mobile Services: The Case of Mobile Games". *Personal and Ubiquitous Computing*, 15, 187–196. <https://doi.org/10.1007/s00779-010-0300-1>.
13. Lim, W. N. (2017). "Improving Student Engagement in Higher Education Through Mobile-Based Interactive Teaching Model Using Socrative", 2017 IEEE Global Engineering Education Conference (EDUCON), 2017, 404-412, doi: 10.1109/EDUCON.2017.7942879.
14. Plass, J. L., Homer, B. D. and Kinzer, C. K. (2015). "Foundations of Game-Based Learning, *Educational Psychologist*", 50 (4), 258-283. doi: 10.1080/00461520.2015.1122533.
15. Saraç, H. (2017). "Türkiye’de Okul Dışı Öğrenme Ortamlarına İlişkin Yapılan Araştırmalar: İçerik Analizi Çalışması", *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 3 (2), 60-81.
16. Subhash, S. and Cudney, E. A. (2018). "Gamified Learning in Higher Education: A Systematic Review of the Literature", *Computers in Human Behavior*, 87, 192-206.
17. Tan, D., Ganapathy, M. and Kaur, M. (2018). "Kahoot! It: Gamification in Higher Education", *Pertanika Journal of Social Science and Humanities*, 26 (1), 565-582.
18. Troussas, C., Krouska, A. & Sgouropoulou, C. (2020). "Collaboration and Fuzzy-Modeled Personalization for Mobile Game-Based Learning in Higher Education", *Computers & Education*, 144.
19. Yaşar, Ş. & Alkan, G. (2019). "Muhasebe Eğitiminde Oyunlaştırma: Dijital Tabanlı Öğrenme", *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*. 12 (2), 331-352.
20. Yavuz, E. ve Tarlakazan, E. (2018). "Üniversite Öğrencilerinin Mobil Oyun Profili ve Oynama Alışkanlıkları", *Artvin Çoruh Üniversitesi Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2), 149-163.