

**DEFINIENDO LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE USUARIOS WEB  
EN HOTELES DE CINCO ESTRELLAS Y AGENCIAS DE CLASIFICACIÓN "A"  
EN LA REGIÓN DE ANTALYA, TURQUÍA**

A. Akin Aksu  
Ebru Tarcan

**Resumen:** Las nuevas tecnologías informáticas brindan muchos beneficios a los establecimientos turísticos. Para tener éxito en las empresas es necesario invertir en tecnología y personal calificado. El propósito de este artículo fue presentar los resultados de un estudio que analizó las necesidades de formación de los usuarios de sitios web en los hoteles de 5 estrellas y en las agencias de turismo categoría "A" que operan en la región de Antalya, Turquía. En este tipo de establecimientos fueron analizadas las posibles necesidades del personal y el perfil del empleado que utiliza las nuevas tecnologías.

**PALABRAS CLAVE:** Internet, conexión de correo electrónico, tecnología de la información, hoteles, agencias de viajes.

**Abstract:** Information technologies have many benefits for tourist establishments. In order to be successful, tourist establishments must invest in technology and qualified personnel. The objective of this paper is investigating the training needs of web users in 5-star hotels and in "A" group travel agencies. Internet, e-mail connections and web applications of 5-star hotels and "A" group travel agencies operating in the Antalya Region were examined and possible training needs of web users employed in these establishments were defined. The information from the research can be a good source for follow-up researches.

**KEY WORDS:** Internet, e-mail connections, information technologies, hotels, travel agencies.