



Dijital Ufuklar: Teknolojinin Türkiye'deki Turizm Üzerindeki Etkisi

Mete Sezgin | 0000-0001-9079-2520 | metesezgin@hotmail.com
Selçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği, Konya, Türkiye

Lina Albakrı | 0009-0005-2233-6343 | linaalbakri989@gmail.com
Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Türkiye

Muhammed Radwan Abouchala | 0009-0008-8531-0759 | m.r.abo.shala@gmail.com
Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, Türkiye

ROR ID: <https://ror.org/045hgzm75>

Öz

Bu araştırma, Türkiye'deki turizm sektöründe teknolojinin rolünü ve turist memnuniyetine etkisini derinlemesine incelemektedir. Araştırma, teknolojinin turizm endüstrisinde müşteri deneyimini nasıl zenginleştirdiğini, işletme maliyetlerini nasıl düşürdüğünü ve operasyonel verimliliği nasıl artırdığını göstermektedir. Ayrıca, pandemi sonrası dönemde teknolojinin oynadığı kritik rol ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine olan katkısı da değerlendirilmektedir. Araştırma, Türkiye'deki beş yıldızlı oteller üzerinde yoğunlaşarak, teknolojik yenilikler, müşteri memnuniyeti, işletme maliyetleri, operasyonel zorluklar ve çevresel sürdürülebilirlik gibi konuları ele almaktadır. Sonuçlar, teknoloji kullanımının rekabet avantajını artırdığını ve gelecekteki teknolojik yeniliklerin otellerin rekabetçi pozisyonunu daha da güçlendireceğini göstermektedir.

Anahtar Kelimeler

Turizm Sektörü, Teknoloji, Müşteri Memnuniyeti, Çevresel Sürdürülebilirlik, Pandemi Sonrası Dönem.

Atıf Bilgisi

Sezgin, M., Albakrı, L. ve Abouchala, M. R. (2024). Dijital ufuklar: Teknolojinin Türkiye'deki turizm üzerindeki etkisi, Selçuk Turizm ve Bilişim Araştırmaları Dergisi, 5:1-22.

Geliş Tarihi	07.02.2024
Kabul Tarihi	13.05.2024
Yayın Tarihi	30.06.2024
Değerlendirme	İki Dış Hakem / Çift Taraflı Körleme
Etik Beyan	Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur.
Yazar Katkıları	Sezgin, M. (%40), Albakrı, L. (%30), Abouchala, M. R. (%30)
Benzerlik Taraması	Yapıldı - Turnitin
Etik Bildirim	ethics.stbad@selcuk.edu.tr
Çıkar Çatışması	Çıkar çatışması beyan edilmemiştir.
Finansman	Bu araştırmayı desteklemek için dış fon kullanılmamıştır.
Telif Hakkı & Lisans	Yazarlar dergide yayımlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmaları CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır.



Digital Horizons: The Impact of Technology on Tourism in Turkey

Mete Sezgin | 0000-0001-9079-2520 | metesezgin@hotmail.com
Selçuk University, Tourism Faculty, Tourism Management, Konya, Türkiye

Lina Albakrı | 0009-0005-2233-6343 | linaalbakri989@gmail.com
Selcuk University, Institute of Social Science, Konya, Türkiye

Muhammed Radwan Abouchala | 0009-0008-8531-0759 | m.r.abo.shala@gmail.com
Selcuk University, Institute of Social Science, Konya, Türkiye

ROR ID: <https://ror.org/045hgzm75>

Abstract

This study provides an in-depth examination of the role of technology in Turkey's tourism sector and its impact on tourist satisfaction. The research demonstrates how technology enriches the customer experience in the tourism industry, reduces operating costs, and increases operational efficiency. It also evaluates the critical role of technology in the post-pandemic era and its contribution to environmental sustainability goals. Focusing on five-star hotels in Turkey, the study covers various aspects such as technological innovations, customer satisfaction, operating costs, operational challenges, and environmental sustainability. The findings reveal that the use of technology enhances competitive advantage and that future technological advancements are expected to further strengthen the competitive position of hotels.

Keywords

Tourism Sector, Technology, Customer Satisfaction, Environmental Sustainability, Post-Pandemic Era.

Citation

Sezgin, M., Albakrı, L. and Abouchala, M. R. (2024). Digital horizons: The impact of technology on tourism in Türkiye, Selcuk Tourism and Information Research Journal, 5:1-22.

Date of Submission	07.02.2024
Date of Acceptance	13.05.2024
Date of Publication	30.06.2024
Peer-Review	Double anonymized - Two External
Ethical Statement	It is declared that scientific and ethical principles have been followed while carrying out and writing this study and that all the sources used have been properly cited.
Author Contributions	Sezgin, M. (%40), Albakrı, L. (%30), Abouchala, M. R. (%30)
Plagiarism Checks	Yes - Turnitin
Conflicts of Interest	The author(s) has no conflict of interest to declare.
Complaints	ethics.stbad@selcuk.edu.tr
Grant Support	The author(s) acknowledge that they received no external funding in support of this research.
Copyright & License	Authors publishing with the journal retain the copyright to their work licensed under the CC BY-NC 4.0 .

Giriş

Türkiye'nin turizm sektörü, hırslı büyüme hedefleri olan önemli bir sektördür. Türk hükümeti, yılda 50 milyon turist çekmeyi ve 50 milyar USD gelir elde etmeyi hedefleyen bir stratejik plan olan 2023 Türkiye Turizm Stratejisini belirlemiştir. 2007 yılında başlatılan bu strateji, sağlık, uluslararası, macera, tarih, ekoloji, spor, şehir tatilleri ve yelken turizmi gibi çeşitli seyahat nişlerini pazarlamayı ve tanıtmayı kapsar. Plan ayrıca, yeni İstanbul Üçüncü Havalimanı gibi büyük altyapı iyileştirmelerini ve turizm sektöründe yatırım süreçlerini hızlandırma çabalarını da içerir (Tek, 2009).

Turizmde teknolojinin rolü giderek hayati hale gelmiştir. Bu sektör, müşterileri çekmek, mevcut zorlukları ele almak ve sürdürülebilir bir gelecek için yol açmak için teknolojiyi kullanabilir. Teknolojik ilerlemeler, müşteri beklentilerini yeniden tanımlar, hizmetleri erişilebilir kılar, bekleme sürelerini azaltır ve genel seyahat deneyimlerini geliştirir, bekleme sürelerini azaltır ve genel seyahat deneyimlerini geliştirir. Uygulamalar, dijitalleştirme ve artırılmış/gerçeklik gibi teknolojiler, müşteri deneyimini iyileştirmek için kullanılmakta olup müzeler, cazibe merkezleri ve tarihi yerlerde interaktif ve gerçeğe yakın sanal deneyimler sunmaktadır. (Roy & Pagaldiviti, 2023).

Bu araştırma, Türkiye'nin turizm sektörü üzerindeki teknolojinin etkisini nitel araştırma yöntemleri kullanarak analiz etmeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın odak noktası, farklı teknolojik araçların ve yeniliklerin turizm sektörü nasıl entegre edildiğini ve turist deneyimleri ile sektör operasyonları üzerindeki etkilerini anlamak üzerinde olacaktır. Araştırma, Dünya Turizm Örgütü gibi çeşitli kaynaklardan elde edilen verileri analiz ederek, Türkiye'nin turizm sektöründeki teknolojinin verimliliği, zorlukları ve gelecek beklentileri hakkında sonuçlar çıkarmayı amaçlamaktadır. Turizmde nitel araştırma yöntemleri, veri yapılarını değerlendirmek, farklı veri türlerini analiz etmek ve turizm endüstrisiyle ilgili araştırma sorularına cevap vermek için kritik öneme sahiptir. (Provenzano & Baggio, 2020).

1. Literatür Taraması

Teknoloji ve Turizmde Küresel Eğilimler, Turizm sektörü, teknolojik yenilikleri benimsenmesinde sürekli öncü olmuştur. 2023 itibarıyla, teknoloji ve turizmin birleşimi, seyahat deneyimlerini devrim niteliğinde değiştirmektedir. Kişiselleştirilmiş öneriler ve sürükleyici deneyimler gibi yenilikler, seyahat manzarasını dönüştürmektedir. Belirlenen ana teknoloji eğilimleri arasında yapay zeka (YZ) ve makine öğrenmesi (MÖ), artırılmış gerçeklik (AR) ve sanal gerçeklik (VR), Nesnelerin İnterneti (IoT), blokzincir teknolojisi ve sürdürülebilir turizm çözümleri yer almaktadır (Madzık, Falát, Copuş, & Valeri, 2023).

Turizmde YZ ve MÖ, YZ ve MÖ artık turizm endüstrisinin ayrılmaz bir parçası olup, kişiselleştirilmiş ve özelleştirilmiş deneyimleri geliştirmektedir. YZ destekli sohbet robotları ve sanal asistanlar, seyahat planlamasından gerçek zamanlı desteğe kadar gezginlere yardımcı olur ve anında yanıtlar ve özelleştirilmiş öneriler sunar. MÖ

algoritmaları, trendleri tahmin etmek, fiyatlandırmayı optimize etmek ve müşteri memnuniyetini artırmak için büyük miktarda veriyi analiz eder (Roziqin, Kurniawan, Hijri, & Kismartini, 2023).

Turizmde AR ve VR, AR ve VR teknolojileri, destinasyonlarla etkileşimleri yeniden şekillenmektedir. AR destekli mobil uygulamalar, gerçek zamanlı bilgi ve sürükleyici deneyimler sunar, dijital bilgileri fiziksel çevreyle harmanlar. VR, gezginlerin destinasyonları sanal olarak keşfetmelerine ve deneyimlemelerine olanak tanır, seyahat planlamasına yardımcı olmaktadır. Bu teknolojiler, sanal turlar sunmak için oteller ve seyahat acenteleri tarafından giderek daha fazla kullanılmaktadır (Rane, Choudhary, & Rane, 2023).

Turizmde IoT, IoT, seyahat konforunu ve zekasını artırmaktadır. Akıllı bagaj, giyilebilir teknoloji ve bağlantılı otel odaları bu trendin bir parçasıdır. Akıllı bagaj, GPS izleme ve dijital kilitler sunar; giyilebilir cihazlar, gerçek zamanlı sağlık ve güvenlik bilgileri sağlar; bağlantılı otel odaları, bireysel tercihlere göre misafir deneyimlerini kişiselleştirmektedir (Farid, Boudia, & Mwangi, 2023).

Turizmde Blokzincir Teknolojisi, turizm endüstrisinde şeffaflığı, güvenliği ve güveni artırmaktadır. Akıllı sözleşmeler aracılığıyla güvenli ve verimli işlemleri kolaylaştırır, aracıları ortadan kaldırır. Blokzincir tabanlı kimlik doğrulama sistemleri, giriş işlemlerini basitleştirir ve kimlik hırsızlığı risklerini azaltmaktadır (Maythu, Kwok, & Teh, 2024).

Sürdürülebilir Turizm Çözümleri, Sürdürülebilirlik, seyahatte giderek daha kritik hale gelmekte ve teknoloji, sorumlu uygulamaları teşvik etmede anahtar rol oynamaktadır. Mobil uygulamalar, çevre dostu konaklama ve aktiviteler hakkında bilgi sunar. YZ algoritmaları, karbon emisyonlarını azaltmak ve çevresel etkileri en aza indirmek için seyahat rotalarını optimize edilmektedir (Gabor, Flavia, & Coca, 2023).

1.1 Diğer Ülkelerde Turizmde Teknoloji Üzerine Vaka Araştırmaları

Misafirperverlikte Sürdürülebilirlik - BobW: BobW, konaklama sektöründe sürdürülebilir bir alternatif olma yolunda ilerlemektedir. Şirket, yerel ikinci el mobilyaları tercih etmektedir, %100 yenilenebilir enerji kullanma, biyolojik olarak parçalanabilen tuvalet malzemeleri bulundurma ve geri dönüşüme vurgu yapma gibi önemli adımlar atmıştır. Otel sektörü ve seyahat endüstrisinin önemli karbon ayak izini ele almayı hedefleyen BobW, sürdürülebilir misafirperverlikte önemli bir uluslararası oyuncu olmayı hedeflemektedir. Bu amaçla, BobW, iklim eylemi organizasyonu olan South Pole ile ortaklık yaparak sertifikalı iklim nötr bir şirket olmuştur. Emisyonlarını iki kat telafi ederken, iklim eylemi projelerini desteklemekte ve çevresel etkilerini misafirlere ve endüstriye şeffaf ve dürüst bir şekilde iletme önem vermektedir (Causone, Tatti, & Alongi, 2021).

Seyahat ve Turizmde Üretken Yapay Zeka: Global seyahat ve turizm endüstrisi, global GSYİH ve iş piyasasına önemli katkılarda bulunmakta ve Büyük Dil Modelleri (LLM) gibi modellerle güçlendirilmiş Üretken Yapay Zeka'yı müşteri deneyimlerini geliştirmek için

kullanmaktadır. Bu teknoloji, öneriler ve sanal turlar aracılığıyla kişiselleştirilmiş seyahat deneyimleri sunarak, etkileyici içerikler oluşturarak, müşteri desteğini kolaylaştırarak ve pazarlama stratejilerini optimize ederek endüstriyi devrim niteliğinde değiştirmektedir. Örneğin, havayolları ve seyahat acenteleri, rezervasyon süreçlerini kolaylaştıran Üretken Yapay Zeka ile çalışan sanal seyahat asistanlarını kullanmaktadır. Çevrimiçi seyahat platformları, kişiselleştirilmiş öneriler sunmakta, oteller ve havayolları, gelir optimizasyonu için dinamik fiyatlandırma stratejilerini kullanmaktadır, tüm bunlar Üretken Yapay Zeka tarafından kolaylaştırılmaktadır (Law, Lin, Ye , & Fong, 2023).

Skyscanner ve Google Arasındaki İşbirliği: Skyscanner, küresel seyahatçi zihniyetlerini anlamak için veri, anket ve röportajları aktif olarak kullanmaktadır. Binlerce seyahatçinin haftalık anketlerine dayanan kapsamlı 'Yeni Seyahat Dünyası' raporu, kısa mesafe ve son dakika uçuşları tercih etme gibi yeni davranışları ortaya koymaktadır. Skyscanner'ın çevre dostu uçuşları teşvik etme ve sürdürülebilir havacılık yakıtları için ortaklıklar kurma gibi girişimleri, bilinçli seyahate olan bağlılıklarını yansıtmaktadır. Ayrıca, aşırı turizmde etkilenen destinasyonlara alternatifler önerme özellikleri üzerinde çalışarak, daha sürdürülebilir ve kapsayıcı bir seyahat endüstrisine katkıda bulunmaktadır (Gallego, Rodríguez, & Font, 2022).

Avusturya Ulusal Turizm Ofisi (ANTO) tarafından Veri Odaklı Yenilik: ANTO, pazarlama veri analizi yaklaşımını, Adverity'nin platformuyla veri toplama ve analizini otomatikleştirerek devrim niteliğinde değiştirmiştir. Bu, pazarlama kampanyalarının gerçek zamanlı değerlendirilmesini ve operasyonel pürüzsüzlüğü sağlamıştır. ANTO'nun yenilikçi pazarlama stratejilerine odaklanması, uluslararası turizmde Avusturya'nın pazar payını artırmayı amaçlamaktadır. Veri otomasyonunu kullanarak ANTO, kampanya ve bütçe kararlarında daha fazla esneklik, üstün analitikler ve pazarlama performansının kapsamlı bir görünümü kazanmıştır. Power BI ile Adverity'nin platformunun entegrasyonu, operasyonel verimliliği ve karar verme sürecini iyileştiren verimli çapraz kanal veri analizi sağlar. Bu yaklaşım, manuel görevlerde önemli bir azalmaya yol açmış ve ANTO'nun Avusturya'da turizmi teşvik etmek için kaliteli içgörüler sunmaya ve pazarlama stratejilerini optimize etmeye odaklanmasını sağlamıştır (Bardel, ve diğerleri, 2023).

Helsinki'de Dijital Dönüşüm - Benim Helsinki Platformu: Helsinki Partners, marka oluşturma çabalarını Benim Helsinki platformuna odaklamıştır ve bu platform yatırımcıları, yetenekleri ve ziyaretçileri çekmeye yöneliktir. Açık veri kullanımında lider olan mobil uyumlu platform, çeşitli veritabanlarından içerik toplar ve yerel halkın ve ziyaretçilerin Helsinki'de ziyaret edilecek yerler ve yapılacak aktiviteler hakkında öneriler sunar. Doğrudan deneyimler satmaz, ancak ziyaretçilere farklı seçenekler hakkında bilgi vererek onları hizmet sağlayıcılara yönlendirir. Ayrıca, Helsinki Partners tarafından başlatılan Düşün Sürdürülebilir rehberi, sürdürülebilirlik hikayeleri sunar ve işletmeleri sürdürülebilirlik kimliklerine göre değerlendirir, kentin turizm endüstrisinde yeşil ve dijital geçişleri teşvik eder (Siltanen, 2023).

Teorik Çerçeve: Turizm, geleneksel ve modern sektörlerle ayrılmış olup, giderek daha fazla Bilgi ve İletişim Teknolojisi (BİT) içermektedir. YZ ve MÖ, pazarlama karar desteği ve talep tahmini gibi alanlarda etkili olup, bu geçişte önemli rol oynamaktadır. BİT'in rolü çok yönlü olup, turizmin hukuki, etik ve sosyal yönlerini etkilemektedir. YZ, robotik, makine öğrenmesi ve derin öğrenme, müşteri hizmetlerinden operasyonel yönetimine kadar turizm yeniden şekillendirmektedir (Kong, 2023).

Teknolojinin turizm sektörü üzerindeki etkileri, dünya genelinde ve Türkiye'de önemli bir araştırma konusu olmuştur. Teknolojik yenilikler, müşteri deneyimini zenginleştirme, operasyonel verimliliği artırma ve maliyetleri düşürme potansiyeline sahiptir. Özellikle, yapay zeka, sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik ve çevrimiçi rezervasyon sistemleri gibi teknolojilerin turizm sektörüne entegrasyonu üzerine yapılan (Rane, Choudhary, & Rane, 2023), bu teknolojilerin müşteri memnuniyetini nasıl artırdığını ve işletmelerin pazar konumunu nasıl güçlendirdiğini göstermektedir. Türkiye özelinde ise, teknolojik yeniliklerin beş yıldızlı otellerde nasıl kullanıldığına dair yapılan yerel araştırmalar (Kong, 2023), bu teknolojilerin müşteri deneyimini nasıl iyileştirdiğine ve otel işletmelerinin rekabetçi avantajlarını nasıl artırdığına dair değerli bilgiler sunmaktadır.

Pandemi sonrası dönem, teknolojinin turizm sektöründeki rolünü daha da önemli hale getirmiştir. Örneğin, çevrimiçi rezervasyon sistemlerinin ve temassız ödeme seçeneklerinin kullanımındaki artış, müşterilerin sağlık ve güvenlik endişelerini azaltmada kritik bir rol oynamıştır (Law, Lin, Ye, & Fong, 2023). Ayrıca, sürdürülebilir turizm uygulamalarının teşvik edilmesi açısından dijital teknolojilerin rolü (Gabor, Flavia, & Coca, 2023), enerji tasarrufu sağlayan aydınlatma sistemleri ve kağıtsız işlemler gibi çevre dostu teknolojilerin kullanımını kapsamaktadır. Bu araştırmalar, teknolojinin turizm sektöründe nasıl bir dönüşüm yaratabileceğine dair önemli içgörüler sunmakta olup, Türkiye'deki otellerin bu global trendlere nasıl uyum sağladığını ve pandemi sonrası turizm sektörünün geleceğini nasıl şekillendirdiğini göstermektedir.

2. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmanın, Türkiye'deki turizm sektöründe teknolojinin rolünü ve turist memnuniyetine olan etkisini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırma, Konya, Mersin ve Trabzon'da bulunan sekiz adet beş yıldızlı otel üzerinde yoğunlaşmıştır. Bu oteller arasında yapılan görüşmeler ve toplanan veriler, teknolojinin turizm sektöründeki uygulamalarını ve etkilerini derinlemesine anlamamıza olanak tanımıştır.

2.1. Araştırma Tasarımı

Bu araştırmanın, nitel araştırma metodolojisinin olgubilim türünü kullanmaktadır. Nitel araştırma, gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi yöntemlerle, algılar ve olaylar hakkında doğal ve bütüncül bilgiler sağlar (Ernest, Marcellus, Abenwi, & Ibrahima, 2023). Araştırmamızda, her bir otel yöneticisiyle yaklaşık 45 dakikalık yüz yüze yapılandırılmış

görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu görüşme soruları araştırmacılar tarafından hazırlanmış ve alanında uzman öğretim elemanlarının önerileriyle son şekli verilerek uygulanmıştır.

Bu sorular, otellerde kullanılan teknolojik sistemlerin müşteri deneyimine katkılarından, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ve pandemi sonrası yapılan değişikliklere kadar geniş bir yelpazede bilgi toplamayı amaçlamaktaydı. Sorular aşağıdaki gibidir:

- Otelinizde hangi tür teknolojik sistemler veya araçlar kullanılmaktadır ve bu sistemlerin müşteri deneyimine katkısı nedir?
- Teknoloji kullanımı, otelinizin işletme maliyetlerini nasıl etkiliyor?
- Konuklarınıza sunduğunuz hizmetlerde teknolojiyi nasıl entegre ediyorsunuz ve bu entegrasyon müşteri memnuniyetini nasıl artırıyor?
- Otel yönetiminde ve günlük operasyonlarda teknoloji kullanımının getirdiği en büyük zorluklar nelerdir?
- Çevrimiçi rezervasyon ve müşteri ilişkileri yönetimi sistemlerinizin etkinliği hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- Teknoloji kullanımı, otelinizin çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine nasıl katkıda bulunuyor?
- Pandemi sırasında ve sonrasında otelinizin teknoloji kullanımındaki değişiklikler neler oldu?
- Otel personelinizin teknolojik araçları kullanma becerileri ve eğitim ihtiyaçları hakkında neler söyleyebilirsiniz?
- Teknoloji kullanımının otelinizin rekabet avantajı üzerindeki etkisi nedir?
- Gelecekte otelinizde hangi teknolojik yenilikleri veya iyileştirmeleri planlıyorsunuz?

Bu detaylı soru listesi, araştırmanın derinlemesine ve kapsamlı bir analiz yapmasını sağlamakta, ayrıca otel yöneticilerinin teknoloji kullanımı ve turizm sektöründeki etkileri hakkındaki düşüncelerini ve deneyimlerini kapsamlı bir şekilde yansıtmaktadır.

2.1.1.1. Araştırma Yöntemi ve Yer Seçimi

Bu çalışmada, Türkiye'nin Konya, Mersin ve Trabzon illeri seçilmiştir. Bu iller, Türkiye turizm sektöründeki çeşitliliği temsil etmekte ve farklı coğrafi, ekonomik ve kültürel özellikleri ile ön plana çıkmaktadır. Konya, tarihi ve kültürel turizm açısından; Mersin, sahil turizmi ile; Trabzon ise doğa turizmi ve Karadeniz kültürüyle dikkat çeken bölgelerdir. Bu çeşitlilik, teknolojinin turizm üzerindeki etkilerini farklı açılardan değerlendirmemizi sağlar, böylece elde edilen bulguların genelizasyonu için daha sağlam bir temel oluşturur.

Araştırma kapsamında sadece beş yıldızlı oteller incelenmiştir. Bu tercih, teknolojinin turizm sektöründeki etkilerini en üst düzeydeki hizmet kalitesi çerçevesinde değerlendirebilmek içindir. Beş yıldızlı oteller, genellikle teknolojiyi daha yoğun kullanmaları ve yenilikçi hizmetler sunmaları bakımından diğer otel kategorilerine göre öncüdürler. Bu durum, teknolojik yeniliklerin müşteri memnuniyeti ve işletme performansı üzerindeki etkilerini detaylı bir şekilde incelemek için ideal bir ortam sağlar.

Bu çalışma, nitel araştırma yöntemlerini kullanarak, teknolojinin turizm sektöründeki rolünü ve turist memnuniyetine olan etkisini derinlemesine analiz etmeyi amaçlamaktadır. Nitel metodoloji, katılımcıların deneyimlerini, algılarını ve teknolojiyi nasıl kullandıklarını ve değerlendirdiklerini kapsamlı bir şekilde anlamaya olanak tanır. Bu yaklaşım, özellikle turizm sektörü gibi insan odaklı ve deneyim temelli bir alanda, teknolojinin sunduğu avantajları ve karşılaşılan zorlukları gerçek yaşam bağlamında değerlendirmek için uygundur.

Araştırmada, yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşmeler gerçekleştirilmiş ve elde edilen veriler tematik analiz yöntemiyle işlenmiştir. Bu yöntem, verilerin sistemli bir şekilde organize edilmesini, önemli temaların ve alt temaların belirlenmesini ve bu temalar arasındaki ilişkilerin keşfedilmesini sağlar. Bu süreç, teknolojinin turizm sektöründeki uygulamaları ve bu uygulamaların müşteri deneyimi üzerindeki etkileri hakkında derinlemesine anlayış geliştirmemize yardımcı olmuştur.

2.1.2. Veri Toplama ve Analiz Süreci

Görüşmeler, 15 Kasım 2023 ile 15 Ocak 2024 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. İki kişiden oluşan araştırma ekibimiz, katılımcılarla yapılan görüşmeler sırasında detaylı yazılı notlar almıştır. Toplanan veriler, betimsel analiz yöntemi ile işlenmiştir. Analiz süreci dört aşamadan oluşmuştur: İlk olarak, araştırma sorularına dayanarak veriler için bir çerçeve oluşturulmuştur. Ardından, bu çerçeveye dayalı olarak veriler okunmuş ve düzenlenmiştir. Düzenlenen veriler tanımlanmış ve doğrudan alıntılar yapılmıştır. Son aşamada ise, bulgular açıklanmış ve anlamlandırılmıştır.

2.1.3. Güvenilirlik ve Veri Sunumu

Araştırmanın güvenilirliğini sağlamak için birden fazla araştırmacı kullanılmış ve veriler yorum katılmadan sunulmuştur. Verilerin sunumunda, alıntı seçimi için çarpıcılık, açıklayıcılık, çeşitlilik ve uç örnekler kriterleri göz önünde bulundurulmuştur (Ünver, Bümen ve Başbay, 2010). Sonuçların gerçeği yansıtması adına, yorumlar veri sunumundan sonra yapılmıştır.

Bu metodolojik yaklaşım, araştırmanın amacına uygun derinlemesine ve kapsamlı bilgiler elde etmemizi sağlamıştır. Bu bölümde açıklanan yöntemler, sonraki bölümlerde sunulan bulguların ve analizlerin temelini oluşturmaktadır.

3. Bulgular

Bu Araştırma, Türkiye'nin turizm sektöründe teknolojinin etkisi ve turist memnuniyetine olan katkısını değerlendirmektedir. Konya, Mersin ve Trabzon'da bulunan sekiz adet beş yıldızlı otelle yapılan görüşmeler, teknolojinin turizm sektöründeki uygulamalarını ve etkilerini derinlemesine anlamamızı sağlamıştır.

Katılan yöneticilere ilişkin demografik bilgiler Tablo1'de yer almaktadır.

Tablo 1: Yöneticilere İlişkin Demografik Bilgiler

Yönetici	Yaş	Cinsiyet	Eğitim	Kurumda Çalışma Süresi
Y1	29	Kadın	Yüksek Lisans	5 yıl
Y2	32	Erkek	Üniversite	4 yıl
Y3	30	Erkek	Üniversite	2 yıl
Y4	34	Erkek	Üniversite	6 yıl
Y5	41	Kadın	Üniversite	9 yıl
Y6	28	Kadın	Üniversite	3 yıl
Y7	42	Erkek	Üniversite	7 yıl
Y8	36	Erkek	Üniversite	5 yıl

Tablo 2: Türkiye'deki Turizm Sektöründe Teknolojinin Rolüne İlişkin Ana Kategoriler ve Etkileri

Kategori	Açıklama	Örnekler / Uygulamalar	Etkiler / Sonuçlar
Dijital Pazarlama	Turizm sektöründe dijital pazarlama teknikleri ve stratejileri.	Sosyal medya kampanyaları, SEO, e-posta pazarlaması.	Müşteri erişiminin ve marka bilinirliğinin artması.
Online Rezervasyon Sistemleri	Online otel ve tur rezervasyon platformları.	Online otel rezervasyon siteleri, mobil uygulamalar.	Rezervasyon süreçlerinin kolaylaşması, müşteri memnuniyetinin artması.
Sanal Gerçeklik (VR) ve Artırılmış Gerçeklik (AR)	Turizmde VR ve AR teknolojilerinin kullanımı.	Sanal turlar, artırılmış gerçeklik uygulamaları.	Ziyaretçi deneyiminin zenginleşmesi, uzaktan turizm olanaklarının artması.

Sürdürülebilirlik ve Çevresel Etki	Teknolojinin turizm sektöründeki çevresel sürdürülebilirliğe etkisi.	Enerji verimli teknolojiler, dijital belge yönetimi.	Çevresel ayak izinin azalması, sürdürülebilir turizm uygulamaları.
Yapay Zeka ve Veri Analitiği	AI ve veri analitiğinin turizm sektöründe kullanımı.	Müşteri davranış analizi, fiyatlandırma stratejileri.	Hizmet kalitesinin artması, kişiselleştirilmiş deneyimler.
Mobil Teknolojiler	Turizmde mobil teknolojilerin kullanımı.	Mobil ödeme sistemleri, yerel rehber uygulamaları.	Erişilebilirlik ve kullanım kolaylığının artması.

Araştırma kapsamında, otellerde görev alan yöneticilere özenle hazırlanmış bir dizi soru yöneltilmiştir. Bu sorular, otellerde kullanılan teknolojik sistemlerin müşteri deneyimine katkılarında, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ve pandemi sonrası yapılan değişikliklere kadar geniş bir yelpazede bilgi toplamayı hedeflemektedir. Yöneticilerin verdiği yanıtlar, araştırmacılar tarafından detaylı notlar alınarak kaydedilmiş ve bu yanıtlar, daha sonra betimsel analiz yöntemi ile işlenerek araştırmanın temel bulgularını oluşturmuştur. Bu süreç, elde edilen verilerin kapsamlı ve derinlemesine analizine imkan tanıyarak, sektördeki teknolojik entegrasyonun gerçek durumunu ve etkilerini aydınlatmaktadır.

3.1. Otelinizde Hangi Tür Teknolojik Sistemler Veya Araçlar Kullanılmaktadır Ve Bu Sistemlerin Müşteri Deneyimine Katkısı Nedir?

Özetle, Otel yöneticileri tarafından verilen cevaplara göre, çeşitli teknolojik sistemlerin kullanımı, müşteri taleplerini karşılamada ve otel işleyişinin iyileştirilmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Bu sistemler arasında:

Bilgi Teknolojileri ve İletişim Araçları (Y1, Y3, Y6, Y7): Bilgisayarlar, telefonlar, yazıcılar, tarayıcılar ve özel yazılımlar (örneğin Elektra V5 ve MOD HOTEL) kullanılarak, misafir kayıtları daha hızlı ve verimli bir şekilde işlenmekte, check-in/check-out işlemleri kolaylaştırılmakta ve güvenli kayıt yönetimi sağlanmaktadır.

İnternet ve Bağlantı Teknolojileri (Y2): Wi-Fi 6 ve hotspot gibi teknolojiler, misafirlere hızlı ve kolay internet erişimi sunarak memnuniyetlerini artırmaktadır.

Akıllı Kart Sistemleri ve Mobil Uygulamalar (Y4, Y5, Y8): Akıllı kartlar, IP TV ve klima kontrol panelleri, mobil anahtarlar ve özel sipariş uygulamaları gibi teknolojiler, otel içi hizmetlerin daha etkin sunulmasını sağlamakta, personelin iş yükünü hafifletmekte ve müşteri isteklerinin daha hızlı karşılanmasına olanak tanımaktadır.

Otomasyon Sistemleri (Y8): Otel odalarındaki klima ve diğer elektronik cihazların merkezi kontrolü, enerji tasarrufu sağlamak ve aydınlatma sistemlerinin daha verimli yönetilmesine katkıda bulunmaktadır.

Bu teknolojik sistemlerin genel amacı, müşteri deneyimini zenginleştirmek, iş süreçlerini hızlandırmak ve otel yönetiminin verimliliğini artırmaktır. Bu sayede, hem müşterilerin konfor ve memnuniyet düzeyleri yükseltilmekte hem de otel operasyonlarının daha etkin bir şekilde yürütülmesi sağlanmaktadır.

3.2. Teknoloji Kullanımı, Otelinizin İşletme Maliyetlerini Nasıl Etkiliyor?

Özet olarak, otel yöneticilerinin teknoloji kullanımının işletme maliyetlerine etkilerine dair görüşleri şu şekilde sıralanabilir:

Enerji ve Kağıt Tasarrufu (Y1): Teknolojinin dengeli kullanımı, enerji tüketimini artırırken kağıt kullanımını azaltmakta ve bu durum, otelin çevrecilik politikalarını desteklemektedir.

Uygun Kullanım ve Maliyet Kontrolü (Y2): Teknolojinin uygun şekilde kullanılması, işletmenin maliyetlerini zorlamamakta ve kontrol altında tutmaktadır.

Operasyonel Verimlilik (Y3, Y6): Kayıt programları, POS cihazları ve internet rezervasyon sistemleri gibi teknolojiler, müşteri işlemlerini kolaylaştırmakta ve işlem sürecini hızlandırmaktadır.

Standart Maliyet Etkisi (Y4): Günümüzde yaygın teknoloji kullanımı, otel maliyetlerini standart bir seviyede etkilemektedir.

Müşteri Memnuniyeti ve Maliyet Dengesi (Y5): Teknoloji kullanımının maliyeti, sunduğu rahatlık ve konfor ile dengelenmekte ve müşteri memnuniyeti sayesinde maliyeti karşılanmaktadır.

Maliyet Azaltımı (Y7): Teknoloji kullanımı, işletme maliyetlerini en aza indirmekte faydalı olmaktadır.

İşgücü Tasarrufu ve Verimli Tüketim (Y8): Teknoloji, az insan gücü ile daha verimli tüketim sağlayarak maliyetleri olumlu yönde etkilemektedir.

Genel olarak, otel yöneticileri teknoloji kullanımının işletme maliyetlerini dengeli ve olumlu bir şekilde etkilediğini, operasyonel verimliliği artırdığını ve müşteri memnuniyetine katkıda bulunduğunu belirtmişlerdir. Bu durum, hem maliyet tasarrufu hem de işletme verimliliği açısından faydalı olmaktadır.

3.3. Konuklarınıza Sunduğunuz Hizmetlerde Teknolojiyi Nasıl Entegre Ediyorsunuz Ve Bu Entegrasyon Müşteri Memnuniyetini Nasıl Artırıyor?

Özetle, otel yöneticileri, müşterilere sunulan hizmetlerde teknolojinin entegrasyonunun müşteri memnuniyetini artırma yollarını şu şekilde ifade etmişlerdir:

Otomatik ve Kişiselleştirilmiş Hizmetler (Y1, Y4, Y6): Teknolojik araçlar, örneğin uyandırma servisi için otomatik telefon randevuları, akıllı paneller ve programlanmış spa randevuları sayesinde, müşterilerin gereksinimlerini önceden tahmin ederek ve otomatik olarak karşılayarak memnuniyeti artırmaktadır. Bu sistemler, müşterilerin tekrar geri bildirimde bulunma ihtiyacını azaltmakta ve hizmetleri daha kişiselleştirmektedir.

Erişilebilir Mobil Uygulamalar (Y2, Y5): Kolay ve hızlı erişilebilir mobil uygulamalar, müşterilerin otel hizmetlerine kolayca erişmesini sağlayarak memnuniyetlerini artırmaktadır. Bu uygulamalar, müşterilerin telefonlarıyla entegre edilerek, onlara daha rahat bir deneyim sunmaktadır.

Verimli İşlem Süreçleri (Y3, Y8): Kayıt programları, POS cihazları ve online rezervasyon sistemleri gibi teknolojiler, müşterilerin ve otel personelinin işlemlerini kolaylaştırmakta ve hızlandırmaktadır. Bu da müşteri memnuniyetinde artışa yol açmaktadır.

Akıllı Oda Kontrol Sistemleri (Y8): Akıllı anahtar kartları ve oda kontrol sistemleri gibi teknolojiler, müşterilerin odalarını daha rahat ve verimli bir şekilde kullanmalarını sağlamaktadır.

Ücretsiz Wi-Fi Hizmeti (Y8): Ücretsiz Wi-Fi hizmeti, müşterilerin sürekli olarak bağlı kalmasını ve ihtiyaç duyduklarında internete erişebilmelerini sağlayarak konforlarını artırmaktadır.

Genel olarak, teknolojinin entegrasyonu, müşteri deneyimini kişiselleştirmekte, işlem süreçlerini hızlandırmakta, erişilebilirlik sağlamakta ve müşterilerin otel hizmetlerine daha rahat ve verimli bir şekilde erişmelerine olanak tanımaktadır. Bu entegrasyon, müşteri memnuniyetini önemli ölçüde artırmaktadır.

3.4. Otel Yönetiminde Ve Günlük Operasyonlarda Teknoloji Kullanımının Getirdiği En Büyük Zorluklar Nelerdir?

Özet olarak, otel yöneticileri, otel yönetimi ve günlük operasyonlarda teknoloji kullanımının getirdiği zorlukları şu şekilde ifade etmişlerdir:

Bellek ve Depolama Yönetimi (Y1): Günlük operasyonlar sırasında artan veri miktarı nedeniyle, bellek ve depolama alanının düzenli olarak yönetilmesi gerekmektedir.

Teknolojik Takip ve Doğru Uygulama (Y2): Teknolojinin sürekli takibi ve doğru şekilde uygulanması gerekmekte, aksi takdirde müşteri memnuniyetinde kayıplar yaşanabilmektedir.

Sistem Kayıtları ve Yasal Uyum (Y3): Misafir kayıtlarının sisteme ve polis sistemine (EGM) doğru bir şekilde girilmesi zorunluluğu, kesintisiz ve hatasız bir işlem süreci gerektirmektedir.

İnternet Bağlantı Sorunları (Y4, Y8): İnternet bağlantısının güvenilirliği ve yeterliliği önemli bir zorluktur. Özellikle, yüksek hızlı internet hizmetinin sağlanması ve birçok

misafirin aynı anda interneti kullanırken yaşanabilecek aksaklıkların önlenmesi gerekmektedir.

Personel Eğitimi (Y5): Yeni teknolojilerin kullanımını öğrenmek, özellikle personel için önemli bir zorluk teşkil etmektedir.

Sistem Entegrasyonu ve Mali Riskler (Y6): Farklı sistemlerin entegrasyonu ve kullanımındaki dikkatsizlikler, otel için mali zararlara yol açabilmektedir.

Teknolojik Altyapı Gereklilikleri (Y8): Özellikle yeni teknolojileri misafirlere sunmadan önce, sağlam ve yeterli bir altyapının kurulması gerekmektedir.

Bu zorluklara rağmen, bazı yöneticiler (Y7) teknoloji kullanımının genel olarak otel operasyonlarına kolaylık getirdiğini belirtmiştir. Genel olarak, teknolojinin doğru ve etkili kullanımı, personel eğitimi, altyapı geliştirme ve sürekli takip, otel yönetimi ve operasyonlarında başarılı olmak için gereken anahtar faktörler olarak öne çıkmaktadır.

3.5. Çevrimiçi Rezervasyon Ve Müşteri İlişkileri Yönetimi Sistemlerinizin Etkinliği Hakkında Neler Söyleyebilirsiniz?

Özet olarak, otel yöneticileri, çevrimiçi rezervasyon ve müşteri ilişkileri yönetimi sistemlerinin etkinliği hakkında şu şekilde yorumlar yapmışlardır:

Güvenlik ve Gizlilik (Y1): Bu sistemler, hem güvenlik hem de müşteri bilgilerinin korunması açısından önemli bir etkiye sahiptir. Sistemlere yapılan her giriş kayıt altına alınarak Kişisel Verilerin Korunması Kanunu'na (KVK) uyulmaktadır.

Kolay ve Hızlı Rezervasyon (Y2, Y5): Çevrimiçi uygulamalar, müşterilere kolay, hızlı ve sabit rezervasyon imkanları sunarak müşteri memnuniyetini artırmaktadır.

Müşteri Güveni ve Avantajlar (Y3): İnternet rezervasyonları, otel görselleri ve müşteri yorumları aracılığıyla güvenilir bir rezervasyon süreci sağlamakta ve otelciler için avantajlar sunmaktadır.

7/24 Etkin Hizmet (Y4): Kullanılan telefonlar ve sistemler, hizmetlerin 7/24 etkin bir şekilde sunulmasını ve işlemlerin kolaylaştırılmasını sağlamaktadır.

Müşteri Portföyü ve İnternet Acentaları (Y6): İnternet acentaları, otellerin müşteri portföyünü genişletmekte büyük rol oynamakta, ancak müşterilerin beklentileri bazen otelciler için zorluklar yaratabilmektedir.

Google Yorumları ve Misafir İlişkileri (Y7): Teknoloji, müşteri yorumlarının Google üzerinde paylaşılmasını kolaylaştırarak misafir ilişkilerini güçlendirmektedir.

Etkin Yönetim ve İletişim (Y8): Çevrimiçi rezervasyon ve müşteri ilişkileri sistemleri, misafir memnuniyetini ölçmekte ve taleplere hızlı dönüş yapmada etkin bir rol oynamaktadır. Bu sistemler, misafir ilişkileri departmanının diğer departmanlarla koordinasyonunu sağlamakta önemli bir işleve sahiptir.

Genel olarak, çevrimiçi rezervasyon ve müşteri ilişkileri yönetimi sistemlerinin, güvenlik ve gizlilik sağlama, müşteri memnuniyetini artırma, hizmetlerin etkin sunumu ve iletişimi güçlendirme gibi önemli katkıları bulunmaktadır. Bu sistemler, otel işletmeciliğinde verimliliği ve müşteri deneyimini iyileştirmede kritik rol oynamaktadır.

3.6. Teknoloji Kullanımı, Otelinizin Çevresel Sürdürülebilirlik Hedeflerine Nasıl Katkıda Bulunuyor?

Özet olarak, otel yöneticileri, teknoloji kullanımının otellerinin çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine katkıda bulunma yollarını şu şekilde açıklamışlardır:

Kağıt Tasarrufu ve Güvenli Veri Saklama (Y1, Y4): Teknolojik verilerin dijital olarak saklanması, kağıt kullanımını azaltmakta ve verilerin güvenli bir şekilde saklanmasını sağlamaktadır. Bu, geçmiş kayıtlara ve verilere kolay erişim sağlamakta ve çevresel sürdürülebilirliğe katkıda bulunmaktadır.

Dijitalleşme ile Tasarruf (Y2): Teknoloji kullanımı ve dijitalleşme, kağıt ve elektrik gibi kaynaklarda tasarruf sağlamak ve çevresel sürdürülebilirliği desteklemektedir.

Enerji Verimliliği (Y3, Y6): Elektrik sarfiyatının azalması ve teknolojik aletlerin kullanımı, yenilenebilir enerji kaynaklarıyla birleşerek çevreye daha az zarar vermektedir. Bu, işlemlerin insan gücü olmadan daha kolay ve hızlı bir şekilde yapılmasını sağlamaktadır.

Atık Azaltımı (Y6): Teknolojik cihazların kullanımı, elle yapılan ve atıklara neden olan işlemlerin azalmasına katkıda bulunmaktadır.

Sertifikasyon ve Standartlar (Y8): Otelin çevresel sürdürülebilirlikle ilgili sertifikaları ve belgeleri bulunmaktadır, bu da otelin sürdürülebilirlik konusunda belirli standartları ve süreçleri başarıyla tamamladığını göstermektedir.

Genel olarak, teknolojinin otel işletmeciliğinde kullanımı, kağıt ve enerji tasarrufu, atık azaltımı, veri güvenliği ve sürdürülebilirlik standartlarına uyum gibi çeşitli yollarla çevresel sürdürülebilirliğe önemli katkılarda bulunmaktadır. Bu, hem otel işletmelerinin verimliliğini artırmakta hem de çevreye olan etkilerini azaltmaktadır.

3.7. Pandemi Sırasında Ve Sonrasında Otelinizin Teknoloji Kullanımındaki Değişiklikler Neler Oldu?

Pandemi sırasında ve sonrasında otellerde yapılan teknoloji kullanımındaki değişiklikler, otel yöneticileri tarafından şu şekilde özetlenmiştir:

Sağlık ve Güvenlik Tedbirleri (Y1): Ateş ölçer, HES kodu sorgulama ve PCR testi laboratuvarları gibi sağlıkla ilgili teknolojiler kullanılmaya başlandı.

Temassız Ödeme ve Online Rezervasyon (Y2, Y3, Y5, Y8): Temassız ödeme seçenekleri ve online rezervasyon sistemleri geliştirildi. Bu, para alışverişini minimuma indirgeyerek teması azalttı ve giriş işlemlerinin hızlı ve temassız yapılmasını sağladı.

Minimum Temas için Teknolojik Araçlar (Y6): Misafirlerle geçirilen sürenin minimuma indirilmesi için teknolojik aletler temin edildi.

Artan Teknoloji Kullanımı (Y7, Y8): Pandemi sırasında azaltılan teknolojik ürün kullanımı, pandemi sonrasında arttı. Online işlemler, dijital anahtarlar ve mobil uygulamalar gibi teknolojik çözümler daha fazla kullanılmaya başlandı.

Bazı Otellerde Önemli Bir Değişiklik Olmadı (Y4): Bazı otellerde pandemi sırasında ve sonrasında teknoloji kullanımında dikkate değer bir değişiklik olmadı.

Genel olarak, pandemi, otellerin teknoloji kullanımında önemli değişikliklere neden oldu. Bu değişiklikler, özellikle sağlık ve güvenlik tedbirlerini artırma, temassız işlemleri kolaylaştırma ve genel olarak teması azaltma odaklıydı. Bu süreçte, teknoloji kullanımının artışı, hem müşteri hem de personel güvenliğini sağlamada önemli bir rol oynadı.

3.8. Otel Personelinizin Teknolojik Araçları Kullanma Becerileri Ve Eğitim İhtiyaçları Hakkında Neler Söyleyebilirsiniz?

Otel yöneticileri, personelin teknolojik araçları kullanma becerileri ve eğitim ihtiyaçları hakkında şu şekilde yorumlar yapmışlardır:

Etkili Eğitim ve Verimli Kullanım (Y1, Y4, Y5, Y8): Gerçekleştirilen eğitimler sayesinde personel, teknolojik cihazları verimli ve profesyonel bir şekilde kullanmaktadır. Bu eğitimler, personelin güncel teknoloji trendleri ve kullanılan yazılımları anlamalarını sağlamakta ve onların işlerini kolaylaştırmaktadır.

Çevrimiçi Eğitimler (Y2): Personel, çevrimiçi eğitimler aracılığıyla gereksinim duydukları bilgilere hızlı bir şekilde erişebilmekte ve bu sayede teknolojik araçları daha etkin bir şekilde kullanabilmektedir.

İletişim Araçlarının Kullanımı (Y3): İletişimler genellikle WhatsApp gibi mesajlaşma uygulamaları üzerinden yürütülmekte ve resepsiyonist personelin otel programlarını tam anlamıyla kullanmaları sağlanmaktadır.

Departmanlara Göre Eğitim ve Yatkinlik (Y6): Resepsiyon, muhasebe, restoran gibi departmanlarda personel seçimi yapılırken teknolojik aletlere olan yatkinlik önemli bir faktör olarak dikkate alınmakta ve her personelin teknoloji eğitimi alması gerekmektedir.

Genel Teknoloji Hakimiyeti (Y7): Otelde bulunan bütün personeller, teknolojiye tam anlamıyla hakim durumdadır.

Genel olarak, otel personelinin teknolojik araçları etkin bir şekilde kullanabilmesi için yapılan eğitimlerin önemi vurgulanmaktadır. Bu eğitimler, personelin güncel teknoloji trendlerini takip etmelerini, sistemleri etkili kullanmalarını ve konuklara daha iyi hizmet sunmalarını sağlamak amacıyla düzenlenmektedir. Ayrıca, personel seçiminde teknolojiye olan yatkinlik önemli bir kriter olarak değerlendirilmektedir.

3.9. Teknoloji Kullanımının Otelinizin Rekabet Avantajı Üzerindeki Etkisi Nedir?

Otel yöneticileri, teknoloji kullanımının otellerinin rekabet avantajına etkisi üzerine şu yorumları yapmışlardır:

Özgün Teknolojik Özellikler (Y1): Teknolojik cihazlar, DND sistemleri ve engelli odaları için acil çağrı butonları gibi benzersiz özellikler sunarak diğer oteller arasında fark yaratmaktadır.

Misafir Memnuniyeti ve Farklılaşma (Y2, Y4, Y5): İyi bir teknoloji kullanımı, misafir memnuniyetini maksimum seviyeye çıkararak rakiplerden öne geçilmesini sağlamaktadır. Hızlı servis imkanı ve taleplere cevap verme süresinin kısalığı, olumlu geri dönüşler alınmasına ve müşterilerin tercihlerine olumlu yönde etki etmektedir.

Rezervasyon ve Pazarlama Avantajları (Y3, Y6, Y7, Y8): İnternet üzerinden rezervasyon yönetimi, geniş bir misafir portföyüne ulaşma, rakip otellerin fiyat politikalarını takip etme ve online fiyat paylaşımı yaparak bilgi erişimini kolaylaştırma, otellerin rekabet avantajını artırmaktadır.

Veri Analitiği ve Operasyonel Verimlilik (Y8): Rezervasyon ve satış kanalları, müşteri deneyimi, veri analitiği ve yönetimi, operasyonel verimlilik gibi konularda teknolojinin önemi büyüktür. Teknoloji kullanımı, eski düzene nazaran misafirlere daha hızlı ulaşmayı sağlamak ve rekabet avantajını artırmaktadır.

Genel olarak, teknoloji kullanımı, otellerin rekabet avantajını artırmada önemli bir rol oynamaktadır. Bu, özgün özellikler sunma, misafir memnuniyetini artırma, etkin pazarlama ve rezervasyon yönetimi, veri analitiği ve operasyonel verimlilik yoluyla sağlanmaktadır. Bu avantajları maksimize etmek için, teknolojilerin doğru bir şekilde uygulanması ve sürekli olarak güncellenmesi gerekmektedir.

3.10. Gelecekte Otelinizde Hangi Teknolojik Yenilikleri veya İyileştirmeleri Planlıyorsunuz?

Otel yöneticileri, gelecekte otellerinde planladıkları teknolojik yenilikler ve iyileştirmeler hakkında şu şekilde yorumlar yapmışlardır:

Ön Büro Sistemlerinin Geliştirilmesi (Y1): Ön büro hizmetlerinin daha pratik ve kullanışlı hale getirilmesi için çalışmalar yapılması planlanmaktadır.

Online ve Dijital Yenilikler (Y2, Y5, Y6): Online dijital rezervasyon, Wi-Fi teknolojisi, VR sistemleri ve dijital check-in sistemleri gibi yenilikler üzerinde çalışılmaktadır. Kayıt ve kimlik sistemlerinin hızlandırılması ve misafirlerin internet ve hizmetlere daha hızlı ulaşımını sağlamak amacıyla odalarda yenilikler yapılması planlanmaktadır.

Kapı ve Güvenlik Sistemlerinin Yenilenmesi (Y3): Her odanın kapısının kart sistemiyle açılması ve bu sistemin yenilenerek, her odaya entegre edilen dokunmatik kapı zili sistemi kurulması düşünülmektedir.

Sektörel Liderlik ve Deneyimler (Y4): Konaklama ve hizmet sektöründe öncü olabilecek sistemlerin deneyimlenmesi ve uygulanması, hizmet kalitesini en üst seviyede tutmak için planlanmaktadır.

Yeniliklere Açıklık (Y7): Teknolojinin getirdiği tüm yeniliklere açık olma ve bunları kullanmaya hazır olma yönünde bir yaklaşım bulunmaktadır.

Geleceğin Otelleri (Y8): Gelecekteki teknolojik yeniliklere bağlı olarak, insan gücüne daha az ihtiyaç duyulan otomatik check-in/check-out işlemleri ve belki de otel restoranlarında robotların servis yapması gibi yeniliklerin yaşanabileceği düşünülmektedir.

Genel olarak, otel yöneticileri, teknoloji alanında sürekli gelişmeler ve yenilikler yapmayı planlamaktadırlar. Bu planlar, müşteri deneyimini iyileştirmek, operasyonel verimliliği artırmak ve sektörde öncü konumda olmak amacıyla gerçekleştirilmektedir. Yenilikçi yaklaşımlar ve gelişen teknolojiler, otelcilik sektöründe önemli bir rekabet avantajı sağlamak ve hizmet kalitesini artırmaktadır.

3.11. Otelcilik Sektöründe Teknolojinin Rolü: Otel Yöneticilerinin Görüşleri, Uygulamalar Ve Gelecek Planları

Otel Yöneticilerinin Görüşleri ve Uygulamaları: Otel yöneticileriyle yapılan görüşmeler, otellerde teknolojinin müşteri deneyimine, işletme maliyetlerine, günlük operasyonlara ve çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine olan etkisini vurgulamaktadır. Örneğin, Ramada Otel Konya'da akıllı otomasyon sistemleri, enerji tasarrufu sağlayan aydınlatma kontrolleri ve çevrimiçi rezervasyon sistemleri gibi teknolojik çözümler kullanılmaktadır.

Teknolojinin Müşteri Deneyimine Katkısı: Teknolojinin müşteri deneyimine olumlu katkıları, özellikle online rezervasyon, akıllı anahtar kartları, oda kontrol sistemleri ve ücretsiz Wi-Fi hizmeti gibi özellikler aracılığıyla gözlemlenmektedir. Bu yenilikler, müşteri memnuniyetini artırarak ve hizmetleri kullanıcı dostu hale getirerek turizm sektöründe önemli bir rol oynamaktadır.

İşletme Maliyetleri ve Operasyonel Zorluklar: Teknolojinin kullanımı, işletme maliyetlerini olumlu yönde etkilemekte ve daha az insan gücü ile daha verimli tüketim sunmaktadır. Ancak, yüksek hızlı internet gibi güçlü bir teknolojik altyapı gerektirdiği ve bu altyapının sağlanmasındaki zorluklar da dikkate alınmalıdır.

Çevresel Sürdürülebilirlik: Otel yöneticileri, teknolojinin çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine katkıda bulunduğunu belirtmiştir. Bu, enerji verimliliği sağlayan teknolojik çözümler ve sertifikasyon süreçlerinin başarıyla tamamlanması ile sağlanmaktadır.

Pandemi Sonrası Değişiklikler: Pandemi sonrası dönemde oteller, temassız check-in/check-out işlemleri, dijital anahtarlar ve mobil uygulamalar gibi teknolojik çözümlere daha fazla yatırım yapmıştır. Bu değişiklikler, hem konukların hem de otel personelinin sağlığını korumak için önemlidir.

Personel Eğitimi ve Teknoloji Kullanımı: Otel personelinin teknolojik araçları etkili bir şekilde kullanabilmesi için eğitimlerin önemi vurgulanmıştır. Bu eğitimler, personelin güncel teknoloji trendlerini anlamasını ve konuklara daha iyi hizmet sunmasını sağlamak amacıyla düzenlenmektedir.

Gelecek Planları ve Rekabet Avantajı: Otel yöneticileri, teknoloji kullanımının rekabet avantajını artırdığını ve gelecekteki teknolojik yeniliklerin otellerin rekabetçi pozisyonunu daha da güçlendireceğini belirtmiştir.

Sonuç

Müşteri Deneyimi ve Memnuniyeti: Teknolojik yenilikler, müşteri memnuniyetini artıran etkileşimli ve kişiselleştirilmiş deneyimler sunmaktadır. Özellikle online rezervasyon sistemleri, akıllı oda kontrolleri ve ücretsiz Wi-Fi hizmetleri, müşteri deneyiminin temel unsurları olarak öne çıkmaktadır.

İşletme Maliyetleri ve Operasyonel Verimlilik: Teknoloji kullanımı, enerji tasarrufu ve azaltılmış insan gücü gereksinimi ile işletme maliyetlerini düşürmektedir. Bu durum, otellerin daha rekabetçi ve sürdürülebilir olmalarını sağlamaktadır.

Çevresel Sürdürülebilirlik: Teknolojinin çevresel etkileri pozitifdir. Enerji verimliliği ve azaltılmış kâğıt kullanımı, otellerin çevresel ayak izlerini düşürmekte ve sürdürülebilir turizm hedeflerine katkıda bulunmaktadır.

Pandemi Sonrası Adaptasyon: Pandemi, otellerin teknoloji kullanımını hızlandırmıştır. Temassız işlemler, online hizmetler ve dijital iletişim araçları hem sağlık güvenliği hem de operasyonel verimlilik açısından önem kazanmıştır.

Bu araştırma, Türkiye'deki beş yıldızlı otellerde teknoloji kullanımının turizm sektörü üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bulgular, teknolojinin, müşteri deneyimini zenginleştirdiğini, işletme maliyetlerini düşürdüğünü ve operasyonel verimliliği artırdığını göstermektedir. Özellikle dijital pazarlama araçları, online rezervasyon sistemleri ve misafir hizmetleri otomasyonu, otellerin rekabet avantajını önemli ölçüde artırmıştır. Ayrıca, sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik uygulamaları, müşterilerin otel ve çevresini keşfetme şeklini dönüştürmekte, böylece daha etkileşimli ve unutulmaz deneyimler sunmaktadır.

Önerileri olarak;

Teknolojik Yatırımların Devamı: Oteller, müşteri deneyimini iyileştirmek ve operasyonel verimliliği artırmak için sürekli olarak teknolojik yeniliklere yatırım yapmalıdır.

Personel Eğitimi ve Gelişimi: Teknolojik araçların etkin kullanımı için personel eğitimi ve sürekli gelişimi önemlidir. Bu, hem hizmet kalitesini artırır hem de personelin teknolojik değişimlere adaptasyonunu kolaylaştırır.

Çevresel Sürdürülebilirlik Stratejileri: Oteller, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için teknolojik çözümleri entegre etmeye devam etmelidir. Bu, otellerin çevre dostu imajını güçlendirir ve ekolojik turizme olan talebi karşılar.

Geleceğe Yönelik Planlama: Pandemi ve diğer küresel trendler göz önünde bulundurularak, gelecekteki olası senaryolara karşı esnek ve yenilikçi teknolojik çözümler geliştirilmelidir.

Bu araştırma, Türkiye'nin turizm sektöründeki teknolojik gelişmelerin kapsamlı bir değerlendirmesini sunarak, sektördeki karar vericiler ve uygulayıcılar için değerli içgörüler sağlamaktadır. Önerilen stratejiler, turizm endüstrisinin gelecekteki sürdürülebilirliği ve rekabetçiliği açısından hayati öneme sahiptir.

Yatırımın Artırılması Turizm işletmeleri, teknolojik altyapılarına sürekli yatırım yaparak, yenilikçi çözümleri benimsemeli ve geliştirmelidir. Özellikle, yapay zeka ve veri analitiği kullanılarak kişiselleştirilmiş müşteri hizmetleri ve pazarlama stratejileri geliştirilmelidir.

Eğitim ve Gelişim Otel personelinin teknolojiyi etkin kullanabilmesi için düzenli eğitim programları uygulanmalıdır. Bu eğitimler, personelin güncel teknoloji trendlerine uyum sağlamasını ve misafirlere yüksek kalitede hizmet sunmasını garanti altına alacaktır.

Sürdürülebilir Turizm Uygulamaları Oteller, çevresel sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşmak için teknolojik çözümleri entegre etmeye devam etmelidir. Enerji verimli teknolojiler ve dijital belge yönetimi gibi uygulamalar, otellerin çevre üzerindeki etkilerini azaltmada önemli bir rol oynayabilir.

Pandemi Sonrası Adaptasyon COVID-19 pandemisi sonrasında, oteller teknolojik çözümleri adaptasyon sürecini hızlandırmalıdır. Temassız check-in/check-out işlemleri ve dijital iletişim araçları gibi teknolojiler, hem personel hem de misafirler için daha güvenli bir ortam sağlar.

Bu öneriler doğrultusunda, Türkiye'nin turizm sektörü, teknolojik yeniliklerden maksimum düzeyde yararlanarak, hem yerel hem de uluslararası pazarda daha rekabetçi bir konuma erişebilir. Ayrıca, bu yenilikler, müşteri memnuniyetini ve işletme verimliliğini artırarak sektörün sürdürülebilir büyümesine katkıda bulunacaktır.

Kaynakça | References

Bardel, A., Mavriqi, I., Quartier, C., Schaffer, P., Macher, T., Kalová, T., . . . Piroi, F. (2023). Data Stewardship – Austrian National Strategy and Alignment. *Zeitschrift für Hochschulentwicklung*, 18(Sonderheft Forschung), s. 65-88. Adverity: Data Automation Elevates Campaign Performance for Austrian National Tourist Office: <https://doi.org/10.21240/zfhe/SH-F/05> adresinden alındı

Causone, F., Tatti, A., & Alongi, A. (2021). From Nearly Zero Energy to Carbon-Neutral: Case Study of a Hospitality Building. *Applied Sciences*, 11(21), s. 1-29. BOB W BECOMES FIRST CLIMATE-NEUTRAL INTERNATIONAL HOSPITALITY PROVIDER: https://www.researchgate.net/publication/355836554_From_Nearly_Zero_Energy_to_Carbon-Neutral_Case_Study_of_a_Hospitality_Building adresinden alındı

Ernest, N., Marcellus, N., Abenwi, J., & Ibrahim, I. (2023). Qualitative Research Methodology in Social Sciences. *International Journal of Scientific Research and Management*, 11(9), s. 1-16. https://www.researchgate.net/publication/373602368_QUALITATIVE_RESEARCH_METHODODOLOGY_IN_SOCIAL_SCIENCES adresinden alındı

Farid, S., Boudia, M., & Mwangi, G. (2023). Revolutionizing Tourism: Harnessing the Power of IoT in Smart Destinations. *Journal of Digital Marketing and Communication*, 3(2), s. 91-99. https://www.researchgate.net/publication/376837424_Revolutionizing_Tourism_Harnessing_the_Power_of_IoT_in_Smart_Destinations adresinden alındı

Gabor, M., Flavia, O., & Coca, A. (2023). Innovative Tourism Products as Sustainable Solutions for Emerging Economies. *ECONOMICS*, 11(1), s. 1-17. https://www.researchgate.net/publication/370459613_Innovative_Tourism_Products_as_Sustainable_Solutions_for_Emerging_Economies adresinden alındı

Gallego, I., Rodríguez, M., & Font, X. (2022). International air travel attitude and travel planning lead times across 45 countries in response to the COVID-19 pandemic. *Tourism Management Perspectives*, 44, s. 1-11. A New World of Travel - Skyscanner: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2211973622001027> adresinden alındı

Kong, W. (2023). Innovation and Technology Application in Tourism Management. *Journal of Innovation and Development*, 4(2), s. 77-80. https://www.researchgate.net/publication/375240122_Innovation_and_Technology_Application_in_Tourism_Management adresinden alındı

Law, R., Lin, K., Ye, H., & Fong, D. (2023). Artificial intelligence research in hospitality: a state-of-the-art review and future directions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(1108), s. 1-20. Transforming the Travel and Tourism Industry with Generative AI and LLM: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-02-2023-0189/full/html?casa_token=pDnRyJ0T0mYAAAAA:rWGvCeyzvXH_c_WPUMK12XiVayRY9SWTGyx1VLMJUEdGDHk04DY3RRRVjYlXwYtCVMGrGVitm4QcRXxlGMzk1v9FhMfm2F4FazQi1JIFGvruZzdSaZ adresinden alındı

Madzík, P., Falát, L., Copuș, L., & Valeri, M. (2023). Digital transformation in tourism: bibliometric literature review based on machine learning approach. *European Journal of Innovation Management*, 26(7), s. 177-205. <https://doi.org/10.1108/EJIM-09-2022-0531> adresinden alındı

Maythu, Y., Kwok, A., & Teh, P.-L. (2024). Blockchain technology diffusion in tourism: Evidence from early enterprise adopters and innovators. *Heliyon*, 10(2), s. 1-15. https://www.researchgate.net/publication/377445888_Blockchain_technology_diffusion_in_tourism_Evidence_from_early_enterprise_adopters_and_innovators adresinden alındı

Provenzano, D., & Baggio, R. (2020). Quantitative methods in tourism and hospitality: a perspective article. *Tourism Review*, 75(1), s. 24-28. *Quantitative Research Methods in Tourism and Hospitality*: <https://doi.org/10.1108/TR-07-2019-0281> adresinden alındı

Rane, N., Choudhary, S., & Rane, J. (2023). Sustainable tourism development using leading-edge Artificial Intelligence (AI), Blockchain, Internet of Things (IoT), Augmented Reality (AR) and Virtual Reality (VR) technologies. *SSRN Electronic Journal*, s. 1-22. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4642605> adresinden alındı

Roy, B. K., & Pagaldiviti, S. R. (2023). Advancements in arena technology: Enhancing customer experience and employee adaptation in the tourism and hospitality industry. *Smart Tourism*, s. 1-14. *The future of tourism: Bridging the labor gap, enhancing customer experience*: https://www.researchgate.net/publication/375716508_Advancements_in_arena_technology_Enhancing_customer_experience_and_employee_adaptation_in_the_tourism_and_hospitality_industry adresinden alındı

Roziqin, A., Kurniawan, A., Hijri, Y., & Kismartini, K. (2023). Research trends of digital tourism: a bibliometric analysis. *Tourism Critiques*, 4(1/2), s. 28-47. *Embracing the Future: 5 Tech trends Reshaping the Tourism Industry in 2023.*: <https://doi.org/10.1108/TRC-11-2022-0028> adresinden alındı

Siltanen, H. (2023). *Smart Tourism in Helsinki. City of Helsinki*: <https://www.hel.fi/en/business-and-work/businesses-and-entrepreneurs/tourism-operators/smart-tourism-in-helsinki> adresinden alındı

Tek, M. (2009). Kamu yatırımlarında turizmin yeri, Türkiye turizm stratejisi 2033 ' de marka kentler projesi : Eleştirel bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(2), s. 169-184. *2023 Turkish Tourism Strategy Aims For 50 Million Annual Visitors*: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/atad/issue/16798/174488> adresinden alındı