

MAÜ
PRESS

Artuklu Tourism Studies

Turist Rehberliği Mesleğine Yapay Zekâ Programı ChatGPT'nin Katkısı Olabilir Mi?Abidin Can AKTAŞ*  

*Mardin Artuklu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği, Mardin, Türkiye
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Araştırmaları Enstitüsü, Turizm Rehberliği, Nevşehir, Türkiye
*Sorumlu Yazar, E-mail: abidincanaktas@gmail.com

Geliş Tarihi/Submission 4 Eylül 2024
Kabul Tarihi/Acceptance 16 Ekim 2024
Yayın Tarihi/Publication 30 Kasım 2024

Atf Bilgisi

Aktaş, A. C. (2024). Turist rehberliği mesleğine yapay zekâ programı ChatGPT'nin katkısı olabilir mi?". *Artuklu Tourism Studies*, 1, 13-25.

Öz

Bu araştırma, yapay zekâ uygulamalarından biri olan ChatGPT'yi turizm rehberliği mesleği eğitiminde ve mesleğin icrasında nasıl kullanılabileceğini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırmada veriler, nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği ile elde edilmiştir. Araştırma kapsamındaki sorular ChatGPT'ye sorulmuş ve bazı cevaplar alınmıştır. ChatGPT'ye "Yapay zekâ turist rehberliği eğitimine ne gibi katkıda bulunabilir?" sorusu yöneltilmiş ve "Kişiselleştirilmiş Öğrenme Deneyimi, Etkileşimli Eğitim Araçları, Veri Analizi ve Geri Bildirim, Sanal ve Artırılmış Gerçeklik, Çok Dilli Eğitim, Güncel İçerik ve Bilgi Sağlama, Soruları Yanıtlama, Eğitim Materyali Geliştirme" cevabı alınmıştır. Bir diğer soru olan "Turist rehberi turlarda yapay zekâyı nasıl kullanabilir" sorusu yönlendirilmiş ve "Sanal Rehberlik, Kişiselleştirilmiş Öneriler, İnteraktif Haritalar ve Navigasyon, Dil Çeviri Uygulamaları, Gerçek Zamanlı Bilgilendirme, Eğlenceli ve Etkileşimli İçerik, Sosyal Medya ve İçerik Paylaşımı, Geri Bildirim ve Değerlendirme" cevapları alınmıştır. Araştırma sonucunda turizm rehberliği öğrencileri ve turist rehberleri için yapay zekânın önemli ve eğitim ve mesleğin icrasında destek verici bir kaynak oluşturabileceği ön görülmüştür. Ayrıca bu araştırma yapay zekâ ile turist rehberliği mesleğini inceleyen gelecek çalışmalara öncü olabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberliği, Yapay Zekâ, ChatGPT, Turizm Rehberliği Eğitimi

Can the Artificial Intelligence Program ChatGPT Contribute to the Tourist Guiding Profession?

Abidin Can AKTAŞ^{a*}  

^a Mardin Artuklu University, Faculty of Tourism, Tourism Guidance, Mardin, Türkiye
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Tourism Research, Tourism Guidance, Nevşehir, Türkiye
*Corresponding Author, E-mail: abidincanaktas@gmail.com

Date of Submission 4 September 2024
Date of Acceptance 16 October 2024
Date of Publication 30 November 2024

Citation

Aktaş, A. C. (2024). Turist rehberliği mesleğine yapay zekâ programı ChatGPT'nin katkısı olabilir mi?. *Artuklu Tourism Studies*, 1, 13-25.

Abstract

This research aims to evaluate how ChatGPT, one of the artificial intelligence applications, can be used in the education and practice of tourism guidance profession. In the research, qualitative research method was used and data were obtained through the interview technique. The questions within the scope of the research were asked to ChatGPT and some answers were received. ChatGPT was asked the question "How can artificial intelligence contribute to tourist guiding education?" and the answer was "Personalized Learning Experience, Interactive Educational Tools, Data Analysis and Feedback, Virtual and Augmented Reality, Multilingual Education, Providing Up-to-date Content and Information, Answering Questions, Developing Educational Material". Another question, "How can a tourist guide use artificial intelligence in the performance of his/her profession?" was asked and the answers were "Virtual Guidance, Personalized Recommendations, Interactive Maps and Navigation, Language Translation Applications, Real-Time Information, Fun and Interactive Content, Social Media and Content Sharing, Feedback and Evaluation". As a result of the research, it was predicted that artificial intelligence can be an important and supportive resource for tourism guidance students and tourist guides in education and practice of the profession. In addition, this research is thought to be a pioneer for future studies examining artificial intelligence and the tourist guiding profession.

Keywords: Tourist Guidance, Artificial Intelligence, ChatGPT, Tourism Guidance Education

Giriş

Yapay zekâ son yılların en önemli teknolojileri arasında görülmektedir. Geçen yüzyılın başında yalnızca farklı bilim-kurgu romanlarında ve filmlerde karşılaştığımız sahnelerin çoğu yapay zekânın bir ürünü olarak değerlendirilmektedir. Fakat son yıllarda hayatımıza çok daha fazla girdiği söylenebilmektedir (Arslan, 2020). Yapay zekâ farklı alanları önemli ölçüde etkilemiştir. Bununla birlikte bazı görev ve sorumlulukların yerine getirilme sürecini ve sorunların çözülme sürecini ile şeklini dönüştürdüğü ifade edilmektedir. Esasen yapay zekânın temelleri hesaplama ajanları ile baskın yaklaşımları destekleyen temel varsayımların eleştirel değerlendirmesine dayanmaktadır (Poole ve Mackworth, 2010). Yapay zekâ ilerledikçe dış verileri yorumlama, yorumlanan verileri öğrenme ve esnek adaptasyon yoluyla belirli hedeflere ulaşmak için onları kullanma gibi modern bir yaklaşımı içermektedir (Ligeza, 1995). Yapay zekâdaki bu evrim günlük hayata entegre olmuş ve teknolojinin toplumla etkileşiminde kayda değer bir değişim yaşatmıştır (Vodanonic vd., 2023). Yapay zekânın geliştirilmesi ve uygulanması özellikle insan zekâsını simüle etmek ve geliştirmek amacıyla teorik bazı yöntem ve tekniklerin incelenmesini gerektirmektedir (Cao, 2017). Geniş bir yapay zekâ kavramı tanımlamak gerekirse, çeşitli veri türlerini işleyen, bilgiyi yorumlayıp çıkarana ve tanımlanmış hedeflere ulaşmak için kullanılan teknolojiyi kapsamaktadır (Hamada vd., 2021).

Yapay zekâ eğitim alanında da kullanılmaktadır. Çin'deki eğitimin gelişim aşamalarını ve mevcut durumu ortaya koymak amacıyla Çin liselerinde tarih eğitiminin iyileştirilmesi yapay zekâ yöntemleri kullanılarak yapılmaktadır (Sheng, 2023). Eğitim ile bu denli birbirine bağlı geçmişleri, yapay zekânın ilk günlerinden bu yana bu alanlar arasındaki köklü ilişkinin altını çizmektedir (Doroudi, 2022). Bununla birlikte eğitim alanında öğrenme ve öğretme süreçlerinde önemli bir potansiyele sahip dönüştürücü bir araç olarak da kabul görmektedir. Yapay zekânın eğitime entegrasyonu ise akademik başarıyı tahmin etmekten öğrencileri çeşitli sektörlerle yönlendirip hazırlamaya ve e-öğrenme deneyimlerini geliştirmeye kadar geniş bir uygulama alanını kapsamaktadır (Abuhassna vd., 2024). Pedagojik ve idari olarak bu ikili odaklanma, yapay zekânın eğitimde kullanımını zenginleştirmekle birlikte farklı eğitim alanları üzerindeki çok boyutlu etkilerini vurgulamaktadır (Aghaziarati, Nejatifar ve Abedi, 2023).

Yapay zekâ teknolojileri arasında popüler olan uygulamalardan biri de ChatGPT olarak değerlendirilmektedir. ChatGPT gibi yapay zekâ teknolojileri, eğitim alanındaki potansiyel uygulamaları geliştirmek amacıyla giderek daha fazla araştırılmaktadır. ChatGPT öğrencilere özel bire bir yardım sağlamak için fırsat sunmaktadır (Bao, 2024). Yükseköğretimde ChatGPT, öğretmenler, öğrenciler ve yapay zekâ arasındaki ilişkileri teşvik etmek, geleneksel sınıf yaklaşımlarını desteklemek ve etkileşim desteği geliştirmek için öğretim modellerine entegre edilebilmektedir (An, Ouyang ve Zhu 2023).

Son yıllarda ChatGPT ve yapay zekâ ile ilgili birçok çalışma bulunsa da turizm alanında bu çalışmaların arttığı görülmektedir (Ali ve OpenAI, 2023; Dwivedi vd., 2023; Erdem, 2023; Erul ve Işın, 2023; Ivanov ve Soliman, 2023; Yiğit, 2023; Dogra, 2024; Naqbi, Bahroun ve Ahmed, 2024; Vu, Vu ve Tran, 2024) Fakat özellikle bilgiyi turlar esnasında beklentileri olan misafirlere yönelik kullanmada en önemli meslek dalları arasında yer alan turist rehberliği mesleği ve eğitimi ile ilgili bu alanda yapılmış bir çalışmaya rastlanmamıştır. Ayrıca bu çalışmada turist rehberliği eğitimi ve mesleğin icrası sırasında yapay zekâ kullanımının önemli bir kaynak oluşturabileceği öngörülmekte ve bu kapsamda yapılan çalışmalara örnek olabileceği düşünülmektedir. Dolayısıyla bu çalışmanın amacı yapay zekânın ve özellikle ChatGPT'nin turist rehberliği mesleğinin icrasında ve eğitiminde faydalı olup olmayacağını belirlemektir. Çalışma kavramsal çerçeve, yöntem, bulgular ve yorumlar ile sonuç ve öneriler olmak üzere

dört bölümden oluşmaktadır.

1. Kavramsal Çerçeve

Chat Generative Pretrained Transformer yani ChatGPT, OpenAI tarafından geliştirilmiş olan yapay zekâ tabanlı bir sohbet robotu olarak bilinmektedir. İnsan benzeri yanıtlar üretmek ve tutarlı bilgiler sağlamak amacıyla Kasım 2022'de tasarlanmıştır (Lo, 2023). ChatGPT'nin çok yönlü olduğu, sınıfta öğrencilerin bilgi keşfini desteklemek (Murgia vd., 2023) ve çeşitli senaryolarda karar verme süreçlerine rehberlik etmek (Rauhala, 2024) gibi uygulamalarda açıkça görülmektedir. Ayrıca ChatGPT'nin fen bilimleri eğitiminde kullanımı, fen ünitelerinin, puanlama anahtarlarının ve sınavların tasarlanmasında umut vaat etmektedir (Cooper, 2023). Fakat bununla birlikte ChatGPT kullanımına dair özellikle hile ve bazı etik sonuçlara ilişkin endişelerin de olduğu ifade edilmektedir (Mah vd., 2024). Bahsedilen yeteneklerinin yanında ChatGPT gibi üretim yapabilen yapay zekâ uygulamalarının yaygın şekilde benimsenmesiyle ilgili potansiyel riskler ve bazı zorluklar hakkında devam eden tartışmalar da bulunmaktadır. ChatGPT insanlığa katkıda bulunan bir uygulama olsa da bazı konular özelinde eksiklikleri de görülmektedir. Uygulamada olgusal bilgi hususunda güvenilirlik sorunlarının olduğu ifade edilmektedir. Yanlış ve yanıltıcı bilgiyi üreterek yayılmasına neden olup dezenformasyon yaratabilme ihtimali de bulunmaktadır (Zhuo vd., 2023). Fakat OpenAI'a (2022) göre ChatGPT insanların sahip oldukları bazı etik muhakeme yeteneklerine sahip olmasa da yasadışı ve zararlı bilgileri yaymayacak şekilde tasarlanıp geliştirilmiştir. ChatGPT bilgi sağlama ile birlikte soruları yanıtlama gibi doğal bir dil etkileşimi sağlayabilen görevleri desteklemeyi hedeflemektedir (Ali ve OpenAI, 2023). Bu sayede devam eden bir konuşmayı takip etmekte ve kullanıcılar tarafından belirlenen kuralları ya da konuşmada geçen bilgileri hatırlayabilmektedir (Hughes, 2023).

Turist rehberliği, gidilen destinasyonlar hakkında bilgi sağlayarak yönlendirme içeren ve seyahat deneyimini geliştiren önemli bir meslek dalı olarak ifade edilmektedir. Uluslararası Tur Yöneticileri Birliği'ne göre turist rehberleri turistleri turistik ve tarihi yerler ile doğal ve kültürel miras hakkında ilgi çekici ve eğlenceli anlatılar sunan kişiler olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte tur sırasında sorunlara çözüm bulan, turistleri karşılaştıkları zorluklardan kurtaran ve çevreyi güvenilir hale getiren kişilerdir (Zhang ve Chow, 2004). Dolayısıyla turist rehberleri bilgi ve becerileri açısından kaynak inceleyen, kendini yenileyen ve bilgiye ulaşmak ve aktarmak konusunda iyi bir deneyime sahip olması gereken kişilerdir. Bu deneyim ve becerileri kişisel çalışmalar vasıtasıyla yapabildikleri gibi turizm rehberliği eğitimi sırasında da edinebilmektedirler. İster mesleği icra ederken isterse meslek eğitimi sırasında yapay zekâ tabanlı uygulamaları kullanmak hem bilgiye ulaşmakta hem de hizmet kalitesinin artırılmasında önemli bir rol oynayabilmektedir.

Guo (2023) çalışmasında, turistlere yüksek kalitede hizmet sunmak amacıyla konuşma, tanıma ve akıllı öneri algoritmaları gibi teknolojilere odaklanarak kırsal ekoturizm girişimciliğinde yapay zekâ uygulamalarının yerini araştırmıştır. Bununla birlikte Huang ve Zhu (2015) ise turist rehberliği hizmetini geliştirmek ve turist deneyimini artırmak amacıyla yapay zekânın entegrasyonunu ifade eden akıllı bir turist rehberi sistemi ve mobil uygulama geliştirmiştir. Bu çalışmalar yapay zekânın turist rehberliği hizmetlerini kişiselleştirilmiş öneriler sunma, geliştirme ve turistler için ilgi çekici deneyimler yaratma potansiyellerini vurgulamaktadır.

2. Yöntem

Bu araştırma yapay zekâ uygulamalarından biri olan ChatGPT'ın turizm rehberliği eğitimine ve mesleğin icrasına nasıl katkı sunabileceğini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Araştırma soruları olarak "Yapay zekâ turist rehberliği eğitimine ne gibi katkıda bulunabilir?"

ve “Turist rehberi turlarda yapay zekâyı nasıl kullanabilir?” ifadeleri kurgulanmıştır. Derinlemesine cevap alabilmek amacıyla nitel araştırma yöntemi benimsenmiştir. Morgan’a (1996) göre nitel araştırma, insanın öz potansiyelini anlayıp sırlarını çözmesi, kendi çabasıyla inşa ettiği sistemlerin ve sosyal yapının derinliklerini keşfetmek amacıyla geliştirdiği bilgi üretme biçimleri arasında yer almaktadır. Nitel araştırmalar görüşme, gözlem, söylev ve doküman analizi gibi veri toplama teknikleri kullanılmaktadır. Bununla birlikte nitel araştırma insana yönelik olay ve algıların, doğal ortamında ve sosyal gerçeklikte derinlemesine inceleyebilen ve çeşitli disiplinleri bütüncül bir bakış açısıyla birleştiren bir olgu olarak değerlendirilmektedir (Hatch, 2002; Merriam ve Grenier, 2019). Ayrıca nitel vaka çalışmaları ise teorik içgörülerini elde etmek amacıyla çok çeşitli ampirik çıktılar sunmaktadır (Creswell, 2007).

Araştırma kapsamında elde edilen veriler ChatGPT’nin detaylı cevaplar vermesi ve verdiği cevapları yeniden hatırlayabilmesi amacıyla katılımcı rolü verilerek görüşme tekniği ile kurgulanmıştır. Rospigliosi (2023) diyalog üzerine kurulan programlara sorular sorulurken konuya uygunluk, bütünleştiricilik ve hatırlanabilirlik kavramları önem arz ettiğini ifade etmektedir. Bu durumu Pask’ın (1976) sohbet teorisine dayandırmaktadır. Sohbet teorisine göre bir sohbetin içerik ve ilişkiden oluşan iki ana bileşeni bulunmaktadır. İçerik konuşmanın konularını ifade ederken ilişki ise katılımcılar arasındaki sosyal dinamikleri göstermektedir. Bu kapsamda ChatGPT’ye iki soru yönlendirilmiştir. Sorulara verilen cevapların tutarlı olabilmesi için farklı tarihlerde aynı sorular sorulmuş ve ChatGPT’nin cevaplarının tutarlı olduğu gözlemlenmiştir.

3. Bulgular ve Yorumlar

Araştırmada ChatGPT’ye sorulan iki sorunun cevapları bu kısımda bulunmaktadır. ChatGPT’ye ilk olarak “Turist rehberi turlarda yapay zekâyı nasıl kullanabilir?” sorusu yöneltilmiştir. Tablo 1’de soruya verilen cevaplar yer almaktadır. Ardından ikinci olarak “Yapay zekâ turist rehberliği eğitimine ne gibi katkıda bulunabilir?” sorusu yöneltilmiştir. Tablo2’de bu soruya verilen cevaplar yer almaktadır.

Tablo 1: “Turist rehberi turlarda yapay zekâyı nasıl kullanabilir?”

Sanal Rehberlik Uygulamaları	Turist rehberleri, yapay zekâ (AI) destekli mobil uygulamalar aracılığıyla tarih, kültür ve yerel bilgi sunan sanal rehberlik hizmetleri sağlayabilir. Turistler, bu uygulamalarla sağlanan QR kodları veya konum tabanlı bilgi ile gerçek zamanlı içerik alabilirler.
Kişiselleştirilmiş Öneriler	Yapay zekâ, turistlerin ilgi alanlarına ve önceki tercihlerine dayanarak kişiselleştirilmiş tur önerileri sunabilir. Rehberler, bu bilgileri kullanarak turlarını daha iyi uyarlayabilirler.
İnteraktif Haritalar ve Navigasyon	Yapay zekâ, interaktif haritalar ile rehberlere grup üyelerini yönlendirmede yardımcı olabilir. Turistler, harita ve navigasyon uygulamaları sayesinde hedeflerine daha kolay ulaşabilirler.
Dil Çeviri Uygulamaları	Farklı dillerde iletişim kurma ihtiyacını karşılamak için yapay zekâ tabanlı çeviri uygulamaları kullanılabilir. Bu, rehberlerin uluslararası turistlerle daha etkili bir şekilde iletişim kurmalarını sağlar.
Gerçek Zamanlı Bilgilendirme	Yapay zekâ, hava durumu, kalabalık durumu veya ulaşım bilgileri gibi dinamik verileri analiz ederek rehberlere anlık güncellemeler sağlayabilir. Bu,

	rehberlerin turlarını daha iyi yönetmelerine yardımcı olur.
Eğlenceli ve Etkileşimli İçerik	Rehberler, yapay zekâ destekli etkileşimli içerikler (örn. sorular, anketler) ile turistlerin katılımını artırabilir ve öğrenme deneyimlerini eğlenceli hale getirebilir.
Sosyal Medya ve İçerik Paylaşımı	Rehberler, yapay zekâ araçları kullanarak geziler sırasında sosyal medya için içerik oluşturabilir. Bu, gezinin tanıtımını artırabilir ve katılımcılar arasında paylaşım yapma imkânı sunar.
Geri Bildirim ve Değerlendirme	Yapay zekâ, tur sonrası geri bildirim toplamak için kullanılabilir. Bu, rehberlerin hizmetlerini geliştirmelerine ve gelecek turlarda daha iyi bir deneyim sunmalarına yardımcı olur.
Yukarıdaki ifadelerin yanında ChatGPT bu yöntemler vasıtasıyla turist rehberleri için yapay zekânın avantajlarını kullanarak hizmet kalitesini geliştirebileceği ve turlarını daha etkili ve unutulmaz kılabileceği ifade etmiştir.	

Kaynak: ChatGPT, 2024.

Tablo 2: İkinci Soruya Verilen Cevap

Kişiselleştirilmiş Öğrenme Deneyimi	Yapay zekâ, her öğrencinin öğrenme tarzını ve hızını anlayarak, onlara uygun içerikler sunabilir. Bu, öğrencilere daha etkili ve verimli bir öğrenme deneyimi sağlar.
Etkileşimli Eğitim Araçları	AI destekli etkileşimli uygulamalar ve simülasyonlar, öğrencilere gerçek dünya senaryolarında rehberlik yapma pratiği yapma imkânı tanır. Bu, öğrendiklerini uygulamalarına yardımcı olur.
Veri Analizi ve Geri Bildirim	Eğitim sürecinde toplanan veriler, AI kullanılarak analiz edilebilir. Bu, öğrencilerin ilerlemelerini takip etmek ve zayıf noktalarını belirlemek için etkili bir yöntem sunar.
Sanal ve Artırılmış Gerçeklik	Yapay zekâ, sanal gerçeklik (VR) ve artırılmış gerçeklik (AR) uygulamaları ile eğitimi destekleyebilir. Öğrenciler, gerçek mekanları sanal olarak keşfederek pratik yapabilirler.
Çok Dilli Eğitim	Yapay zekâ, dil çeviri araçları sayesinde çok dilli eğitim materyalleri sunabilir. Bu, öğrencilerin yurtdışında rehberlik yapma becerilerini geliştirmelerine yardımcı olur.
Güncel İçerik ve Bilgi Sağlama	Turizm trendleri ve güncellemeler hakkında bilgi sağlamak için yapay zekâ kullanılabilir. Böylece öğrenciler, sektördeki yenilikleri yakından takip edebilir.
Soruları Yanıtlama	AI destekli chatbotlar veya sanal asistanlar, öğrencilere eğitim sürecinde sorularını anında yanıtlayarak destek olabilir.
Eğitim Materyali Geliştirme	Yapay zekâ, video, makale ve diğer eğitim materyallerini otomatik olarak oluşturma veya güncelleme potansiyeline sahiptir.
Yukarıdaki ifadelerin yanında ChatGPT, turist rehberliği eğitiminin daha dinamik, etkileşimli ve modern hale getirerek, gelecekteki rehberlerin daha iyi hazırlanmasına	

yardımcı olabileceğini vurgulamıştır.

Kaynak: ChatGPT, 2024.

Cevaplara bakıldığında yanıtların 8 maddede başlıklar halinde görülmüştür. Bu başlıklar, ChatGPT'nin sorulara karşı oluşturmuş olduğu başlıklardır. İlk başlık “Sanal Rehberlik Uygulamaları” olmuştur. Turist rehberlerinin yapay zekâ destekli mobil uygulamalar ile rehberlik hizmeti sağlayabileceği ifade edilmiş QR kodlar ile konum tabanlı bilgi ile gerçek zamanlı içerik alabileceği vurgulanmıştır. Özellikle son yılların en önemli problemleri arasında gösterilen Covid-19 pandemisi ile insanlar evlerine kapanmış, tarihi alanları gezmek bir yana, dışarıdaki ihtiyaçlarını bile karşılayamayacak şekilde evlerinden çıkamamışlardır. Bu aşamada insanlar için sanal rehberlik uygulamaları ön plana çıkmış, sanal öğrenme ve müze gezisini internet üzerinden gerçekleştirmişlerdir. ChatGPT ise bunu yapay zekâ tabanlı mobil uygulamalar vasıtasıyla yapılabileceğine dikkat çekmiştir. İkinci ve bir diğer başlık “Kişiselleştirilmiş Öneriler” başlığıdır. Rehberler turistlerin isteğine göre turlar yapabilmektedir. Bu istekleri yapay zekâ tabanlı uygulamalara yazıp daha hızlı ve etkin cevapların alınabileceği düşünülmektedir. Üçüncü başlık ise “İnteraktif Haritalar ve Navigasyon” olarak görülmüştür. Harita ve navigasyon bir turun olmazsa olmazı olarak değerlendirilmektedir. Yeni yolların yapılması, eski yolların kapatılması bu uygulamaların kullanımını zorunlu hale getirmiştir. Yapay zekâ tabanlı yol uygulamalarının da turist rehberlerine oldukça yardımcı olacağı ifade edilmiştir. Dördüncü başlık ise “Dil Çeviri Uygulamaları” olmuştur. Turist rehberi talep edilen her dilde hizmet sunmasından dolayı özellikle eğitim ve mesleğin icrasında dil desteğine ihtiyaç duymaktadır. Farklı dillerde iletişim kurma ihtiyacını karşılamak için de yapay zekâ tabanlı çeviri uygulamaları kullanmanın bu işlemi kolaylaştıracağı ifade edilmiştir. Diğer başlık ise “Gerçek Zamanlı Bilgilendirme” şeklindedir. Turist rehberlerinin anlık olarak ulaşım bilgileri, ziyaret edilen yerin kalabalık durumu, hava durumu gibi bilgilere ulaşması gerekmektedir. Yapay zekâ tabanlı uygulamaların anlık olarak güncellemeler yaparak turların iyi yönetilmesine yardımcı olacağı ifade edilmiştir. Altıncı başlık “Eğlenceli ve Etkileşimli İçerik” başlığıdır. Tur sırasında yapay zekâ tabanlı eğlenceli etkinlikler ve anketler kullanıldığında turistlerin öğrenme ve katılım deneyimlerinin artacağı ifade edilmiştir. Özellikle yol süresi uzun olan turlarda bunun faydalı olabileceği düşünülmektedir. Yedinci başlık ise “Sosyal Medya ve İçerik Paylaşımı” başlığıdır. Misafirlerin ve rehberlerin tur sırasındaki sosyal medya paylaşımları son yıllarda önemli bir seyahat unsuru olarak görülmektedir. Yapay zekâ tabanlı uygulamalar vasıtasıyla gezi tanıtımının artırılması ve katılımcılar arası paylaşım yapma imkânı mümkün olmaktadır. Özellikle ünlü destinasyonlara yönelik yalnızca fotoğraf çektikten isteyen misafirler bulunmaktadır. Hem destinasyon tanıtımı hem de sosyal medyada daha kaliteli bir sunum bu uygulamalar vasıtasıyla sağlanabilir. Son başlık ise “Geri Bildirim ve Değerlendirme” başlığıdır. Seyahat acentaları tur sonrası özellikle misafirlerin aldıkları hizmetleri değerlendirmeleri için çeşitli anketler uygulayabilmektedir. Bu durum, turist rehberlerinin kendilerini geliştirmeleri ve gelecek turlarda daha iyi bir deneyim sunmaları için bir fırsat olarak değerlendirilebilmektedir.

Turist rehberliği eğitimine yapay zekânın nasıl katkı sağlayacağı sorusu araştırmanın ikinci sorusu olarak ChatGPT'ye sorulmuştur. 8 başlık altında bazı cevaplar alınmıştır. Başlıkların ilki “Kişiselleştirilmiş Öğrenme” başlığıdır. Yapay zekânın kişilerin öğrenme tarzını ve hızını analiz ettiği ifade edilmiştir. Kişiselleştirilmiş öğrenme çalışmaları ve süreci, birçok bölüm öğrencileri gibi turizm rehberliği bölümü öğrencileri için faydalı bir durum olarak düşünülebilir. Öğrencilerin istek ve beklentilerine bu vasıta ile cevap bulunması daha kolaydır. İkinci başlık “Etkileşimli Eğitim Araçları” başlığıdır. Yapay zekâ tabanlı etkileşimli simülasyonlar ve uygulamalar öğrenciler için gerçek dünya senaryoları sunarak teorik eğitimin yanında pratik eğitim de verebilmektedir. Öğrencilerin derste öğrendiklerini uygulamaları için fırsat sunulmuş olmaktadır. Son yıllarda turizm rehberliği bölümlerinin dolu ve kalabalık olması, pratik eğitim ortamının sağlanamamasına neden olmuştur. Buradan doğan ihtiyaç doğrultusunda pratik eğitimler öğrenmeye de katkıda bulunabilir. Üçüncü başlık “Veri Analizi ve Geri Bildirim”

başlıdır. Eğitim sırasında öğrencilerden alınan veriler yapay zekâ tabanlı uygulamalar sayesinde analiz edilip düzenlenebilir. Bu sayede öğrencilerin zayıf noktaları belirlenip çalışma usulleri düzenlenebilir. Dördüncü başlık “Sanal ve Artırılmış Gerçeklik” başlıdır. Bu uygulamalar yapay zekâ ile desteklenebilmektedir. Turizm rehberliği bölümü eğitim sürelerinde öğrenciler istedikleri antik kent ve merkezlere gerek maddi sebepler gerekse pratik eğitimlerin çok olmaması nedeniyle ulaşamamaktadır. Fakat bu uygulamalar pratik eğitime öğrenciler antik kentlerde gezi yapıyormuş gibi katkıda bulunacaktır. Beşinci başlık “Çok Dilli Eğitim” başlıdır. Hem mesleğin icrası hem de eğitimi sırasında dil ile ilgili başlığın ve ifadelerin olması dikkat çekmektedir. Turist rehberleri ve yabancı dil birbirlerinden ayrılmaz iki kavram olarak düşünülebilmektedir. Yapay zekâ tabanlı çok dilli eğitim materyalleri özellikle incoming veya outgoing tur yapan rehberler için bir fırsat sunabilmektedir. Bununla birlikte yasal olarak bir Türk turist rehberinin yurtdışında rehberlik yapamayacağı bilinmektedir. Ancak rehberler yurtdışında acenta temsilcisi rolü ile rehberlik hizmeti verebilmektedir. Bu durum günümüzde en yaygın uygulamalardandır ve yapay zekâ bu anlamda onlara yardımcı olabilir. Altıncı başlık “Güncel İçerik ve Bilgi Sağlama” başlıdır. Öğrenciler, yapay zekâ uygulamaları kullanarak güncel bilgilere ve turizm trendlerine kolay ulaşım sağlayabilmektedir. Fakat ChatGPT uygulamasının bilgi sağlama konusunda eksik olduğu görülmüştür. Verilen bilgilerin kaynakları belirtilmediğinden doğruluğunun kontrol edilmesi şarttır. Yeni yapay zekâ programları artık bilgi kaynaklarını da sunabilmektedir. Bu konuda ChatGPT'nin eksik kaldığı görülmüştür. Dolayısıyla bu uygulamanın yalnızca destekleyici tarafının baskın olabileceğini ifade etmek gerekmektedir. Bu sonuç bazı araştırmaların sonuçlarıyla paralellik göstermektedir (Erul ve Işın, 2023; Yiğit, 2023). Yedinci başlık “Soruları Yanıtlama” başlıdır. Öğrenciler eğitimler süresince zihinlerinde oluşabilecek herhangi bir soruda hızlı cevap alabilmek için yapay zekâ uygulamaları kullanabilmektedir. Bu durum eğitim sürecine destek olabilir. Son başlık ise “Eğitim Materyali Geliştirme” başlıdır. Makaleler ve videolar gibi eğitim materyallerinin otomatik ve hızlı bir şekilde yapay zekâ tabanlı uygulamalar sayesinde yapılabileceği ifade edilmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Dünya, teknoloji sayesinde çok kısa sürede büyük adımlar atabileceği gelişmeler yaşamaya devam etmektedir. Bu gelişmelerin tamamına yakını insanların yaşamlarını daha da kolaylaştıracak teknolojileri içermektedir. Bunun yanında teknoloji ile birlikte insanların beklenti ve davranışlarının değiştiği de ifade edilebilmektedir. Bu değişikliğe ayak uyduracak hizmet ve ürünlerin geliştirilmesi gerekmektedir. İnsanlar artık bazı hizmetleri yapay zekâ vasıtasıyla oturdukları yerden alabilmekte ve artık farklı beklentiler oluşabilmektedir. Yapay zekâ programları da insanların istek ve beklentilerine göre dizayn edilmektedir. ChatGPT ise üretilen ilk ve popüler yapay zekâ programlarından biri olarak değerlendirilmektedir. Bu program chatbox temelli, yazışma sırasında insanmış gibi davranan ve hızlı yanıt verebilen bir programdır. ChatGPT'den sonra çok çeşitli yapay zekâ programları da dizayn edilip yayınlanmıştır. Fakat en popüler programlardan biri olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla bu popülerlikten yola çıkarak ChatGPT'nin turist rehberliği mesleğine ve eğitimine yönelik ne gibi faydaları bulunabilir sorusu düşünülmüş ve çalışmanın esas amacını oluşturmuştur.

İnsanoğlunu tatmin ve memnun etmek için yine insanoğlunun ürettiği makinalar ile uygulamalar kullanılmaktadır. Bu makinaların son yıllarda tüm hizmetlerin yerini alabileceği konuşulsa da hali hazırda insanoğlunun hizmet beklentisi bu evrede eski geleneklerini devam ettirebilme çabasıdır. Her ne kadar yapay zekâ programları etkili, hızlı ve önemli bilgiler verse de insanoğlunun sunduğu hizmetin samimi, sorun çözücü, her probleme yaklaşımının farklı olabilmesi açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir. Ancak bilgiye kolay ulaşım ve sorulara yönelik hızlı cevaplar ChatGPT gibi programları kullanılabilir kılmaktadır.

Araştırma kapsamında ChatGPT'ye iki soru yönlendirilmiştir. Soruların turist rehberliği

mesleğine yönelik olmakla birlikte eğitim ve mesleğin icrasını kapsamaktadır. Bu kapsamda ilk soru turist rehberi tur sırasında yapay zekâyı nasıl kullanabileceğini içeren sorudur. Turist rehberleri tur sırasında birçok materyalden yararlanmaktadır. Teknolojik gelişmeler ile birlikte yol bulma, yoğunluk kontrol etme, bilgi edinme, tedarikçilere ve paydaşlara ulaşma gibi aksiyonları akıllı telefonlar vasıtasıyla kolay olarak yapabilmektedir. Ayrıca ChatGPT gibi programlar bunların birçoğunu tek başına hızlı bir şekilde yapabilmektedir. Aynı zamanda rehberlik ve tur hizmetlerini de daha hızlı bir şekilde turistlere ulaştırmada önem arz etmektedir. Bu durum Bahar, Yüzbaşıoğlu ve Topsakal'ın (2019) çalışmasında da desteklenmektedir. Bu kapsamda turlarda kullanımı sorusuyla birlikte ChatGPT'nin cevabı, turistlerin deneyimini zenginleştirebileceğini ve daha etkili bir tur yapabileceği olmuştur.

ChatGPT'den alınan cevaplar dikkate alındığından yapay zekâ destekli uygulamaların hem turist rehberlerinin turları hem de eğitimleri sırasında destek olabileceği ifade edilmektedir. Fakat bu uygulamaların kolay ve hızlı olması, araştırma kabiliyetine sahip olması beklenen turist rehberleri ve öğrencilerinin araştırma tembelliğine neden olabileceği düşünülmektedir. Kaynak belirtilmeyen ifadeler misafirlere aktarılabilir ve doğru olmayan bilgiler silsilesi doğurabilir. Dolayısıyla turizm rehberliği bölümü öğretim elemanlarının dersleri sırasında bu bilgiyi özellikle belirtmesi ve eğitim sırasında araştırmanın geleneksel ve güncel yöntemlerin birleşimiyle yapılması önerilmektedir. Ayrıca Düzgün (2022) ise yapmış olduğu çalışmada oluşabilecek olumsuz bir durum olarak rehber-turist ilişkisini de yapay hale getirebilme ihtimalini dile getirmektedir.

Bu araştırmanın gelecek çalışmalara bazı önerileri bulunmaktadır. Yapay zekâ tabanlı uygulamalar eğitim sırasında kullanılabilir. İlk test ve son test vasıtasıyla bu uygulamaların ne kadar yararlı veya zararlı olduğu saptanabilir. Yıldırım ve Perdahçı (2019), geleneksel öğretim faaliyetleri yerine interaktif bir öğretim yöntemi kullanarak yaptıkları çalışmada öğrencilerin derse karşı başarı, tutum ve motivasyonlarını artırmada etkili olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca yalnızca ChatGPT değil, eğitim sırasında kaynak ve atf verebilen diğer uygulamalara yönelik çalışmalar da geliştirilebilir. Turist rehberlerine yönelik öneri olarak, uygulamaların yaygınlaşması ve kullanımı turist deneyimini güçlendirebilmektedir. Tur sırasında hızlı ve etkin karar alabilmek oldukça önemlidir. Yapay zekâ programları bu kolaylığı sağlayabilmektedir. Seyahat sektörü ve uygulama geliştiricileri birlikte çalışıp turizme entegre olmuş ve sadece ona özgü programlar üretilip her bir paydaşın kullanabileceği platformlar yapılabilir. Turist rehberleri için önemli noktalardan biri gidilen destinasyonların ziyaretçi yoğunluğunun kestirilememesi olmaktadır. Bu yoğunlukları gösterecek yapay zekâ tabanlı uygulamalar geliştirilebilir ve sunulabilir. Turizm işletmelerine yönelik önerilerde ise ChatGPT gibi yapay zekâ tabanlı uygulamalar kullanılarak artık turistlere daha hızlı ve interaktif tur programları çıkarılabilir. Sadece ChatGPT değil artık yapay zekâ tabanlı görsel oluşturma, program hazırlama gibi uygulamalar da söz konusudur. Geleneksel pazarlama yöntemlerinden ziyade modern ve teknolojik pazarlama yöntemleri ile satışlar gerçekleşebilir ve turist rehberleriyle entegre şekilde uygulanabilir. Ayrıca çalışmada yalnızca ChatGPT uygulaması kullanılmıştır. Bu durum çalışmanın sınırlılıklarının olduğunu ifade etmektedir. Elde edilen veriler tek program ile sağlandığından dolayı tüm programlar için genelleme yapmak mümkün değildir.

Makale Bilgileri / Article Information

Değerlendirme Evaluation	İki Dış Hakem / Çift Taraflı Körleme Two Outside Referees, / Double-Sided Blinding Bu çalışma Etik Kurul beyanı gerektiren çalışmalar kapsamına girmemektedir.
Etik Beyan	Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur.
Ethical Consideration	This study does not fall within the scope of studies requiring an Ethics Committee declaration. It is hereby declared that scientific and ethical principles were followed during the preparation of this study and that all studies utilized were indicated in the bibliography.
Benzerlik Taraması Similarity Scan	Yapıldı Done
Etik Bildirim Ethical Statement	artuklutourismstudies@artuklu.edu.tr
Çıkar Çatışması Conflict of Interest	Çıkar çatışması beyan edilmemiştir. No conflict of interest declared.
Finansman Financing	Bu araştırmayı desteklemek için dış fon kullanılmamıştır. No external funding was used to support this research.
Telif Hakkı & Lisans Copyright & License	Yazarlar dergide yayınlanan çalışmalarının telif hakkına sahiptirler ve çalışmaları CC BY-NC 4.0 lisansı altında yayımlanmaktadır. Authors own the copyright of their work published in the journal and their work is published under the CC BY-NC 4.0 license.

Kaynakça | References

- Ali, F., & OpenAI, Inc, C. (2023). Let the devil speak for itself: Should ChatGPT be allowed or banned in hospitality and tourism schools?. *Journal of Global Hospitality and Tourism*, 2(1), 1-6.
- Arslan, K. (2020). Eğitimde Yapay Zekâ ve Uygulamaları. *Batu Anadolu Eğitim Bilimleri Dergisi*, 11(1), 71-88.
- Abuhassna, H., Awae, F., Adnan, M. A. B. M., Daud, M., & Almheiri, A. S. B. (2024). The Information Age for Education Via Artificial Intelligence and Machine Learning: A Bibliometric and Systematic Literature Analysis. *International Journal of Information and Education Technology*, 14(5), 700-711.
- Aghaziarati, A., Nejatifar, S., & Abedi, A. (2023). Artificial Intelligence in Education: Investigating Teacher Attitudes. *AI and Tech in Behavioral and Social Sciences*, 1(1), 35-42.
- Al Naqbi, H., Bahroun, Z., & Ahmed, V. (2024). Enhancing Work Productivity Through Generative Artificial Intelligence: A Comprehensive Literature Review. *Sustainability*, 16(3), 1166.
- Ali, F., & OpenAI, Inc, C. (2023). Let The Devil Speak for Itself: Should Chatgpt Be Allowed or Banned in Hospitality and Tourism Schools?. *Journal of Global Hospitality and Tourism*, 2(1), 1-6.
- An, Y., Ouyang, W., & Zhu, F. (2023). ChatGPT in Higher Education: Design Teaching Model Involving Chatgpt. *Lecture Notes in Education Psychology and Public Media*, 24, 47-56.
- Bahar, M., Yüzbaşıoğlu, N. ve Topsakal, Y. (2020). Akıllı Turizm ve Süper Akıllı Turist Kavramları Işığında Geleceğin Turizm Rehberliğine Bakış. *Journal of Travel and Tourism*

Research, 14(14), 72-93.

Bao, Y. (2024). A Comprehensive Investigation for Chatgpts Applications in Education. *Applied and Computational Engineering*, 35(1), 116-122.

Cao, Z. (2017). Development and Application of Artificial Intelligence. In *2nd International Conference on Mechatronics Engineering and Information Technology (ICMEIT 2017)* (pp. 403-406). Atlantis Press.

ChatGPT, (2024). <https://chat.chatbotapp.ai/chats/-O2YMcYsZBhNgvOAIr-Y?model=gpt-3.5>, Erişim Tarihi: 26.07.2024.

Cooper, G. (2023). Examining Science Education in Chatgpt: An Exploratory Study of Generative Artificial Intelligence. *Journal of Science Education and Technology*, 32(3), 444-452.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications.

Dogra, J. (2024). ChatGPT And Its Significance in Tourism Sector: Current Scenarios and Future Roadmaps. *Journal of Multidisciplinary Academic Tourism*, 9(3), 191-199.

Doroudi, S. (2023). The Intertwined Histories of Artificial Intelligence and Education. *International Journal of Artificial Intelligence in Education*, 33(4), 885-928.

Düzgün, E. (2022). Turist Rehberlerinin Dijital Turizmdeki Gelişmelere Bakışı. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 193-208.

Dwivedi, Y., Pandey, N., Currie, W., & Micu, A. (2023). Leveraging Chatgpt and Other Generative Artificial Intelligence (Ai)-Based Applications In The Hospitality and Tourism Industry: Practices, Challenges and Research Agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 36(1), 1-12.

Eda, A. (2020). The Evaluation of The Perceptions of Tourists Participated in A Package Tour Within The Scope Of Tourist Guide Performance. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 8(1), 17-28.

Erdem, A. (2023). Akıllı Turizmin ChatGPT Tarafından Değerlendirilmesi. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 11(4), 3298-3313.

Erul, E., & Işın, A. (2023). ChatGPT ile Sohbetler: Turizmde Chatgpt'nin Önemi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 11(1), 780-793.

Guo, Z. (2023). Research on Rural Ecotourism Entrepreneurship Based on Artificial Intelligence to Promote Sustainable Development of Rural Revitalization Strategy. *Tourism Management and Technology Economy*, 6(4), 5-13. <https://doi.org/10.23977/tmte.2023.060402>.

Hatch, J. A. (2002). *Doing Qualitative Research In Education Settings*. Suny Press.

Hamada, M., Temirkhanova, D., Serikbay, D., Salybekov, S., & Omarbek, S. (2021). Artificial Intelligence to Improve The Business Efficiency and Effectiveness for Enterprises in Kazakhstan. *Sar Journal*, 4(1), 34-41.

Huang, K., & Zhu, J. (2015). Research Design Of Intelligent Tourist Guide System and Development Of APP. In *International Conference on Education, Management and Computing Technology (ICEMCT-15)* (pp. 1200-1205). Atlantis Press.

Hughes, A. (2023). ChatGPT: Everything You Need to Know About OpenAI's GPT-3 Tool,

www.sciencefocus.com/future-technology/gpt-3/, Erişim Tarihi: 24.07.2024.

Ivanov, S., & Soliman, M. (2023). Game Of Algorithms: Chatgpt Implications for The Future of Tourism Education and Research. *Journal of Tourism Futures*, 9(2), 214-221.

Ligeza, A. (1995). Artificial Intelligence: A Modern Approach. *Neurocomputing*, 9(2), 215-218. [https://doi.org/10.1016/0925-2312\(95\)90020-9](https://doi.org/10.1016/0925-2312(95)90020-9)

Lo, C. K. (2023). What is The Impact of Chatgpt on Education? A Rapid Review Of The Literature. *Education Sciences*, 13(4), 410.

Mah, C., Walker, H., Phalen, L., Levine, S., Beck, S. W., & Pittman, J. (2024). Beyond CheatBots: Examining Tensions in Teachers' and Students' Perceptions of Cheating and Learning with ChatGPT. *Education Sciences*, 14(5), 500.

Merriam, S. B., and Grenier, R. S. (2019). *Qualitative Research in Practice: Examples For Discussion And Analysis*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.

Morgan, D. L. (1996). *Focus Groups as Qualitative Research*. New York: Sage publications.

Murgia, E., Abbasiantaeb, Z., Aliannejadi, M., Huibers, T., Landoni, M., Pera, M.S. (2023). *Chatgpt in The Classroom: A Preliminary Exploration on The Feasibility of Adapting Chatgpt To Support Children's Information Discovery*. In: Adjunct Proceedings of the 31st ACM Conference on User Modeling, Adaptation and Personalization, pp. 22–27. Association for Computing Machinery, New York. <https://doi.org/10.1145/3563359.3597399>, ISBN 978-1-4503-9891-6.

OpenAI (2022). ChatGPT: Optimizing Language Models for Dialogue, <https://openai.com/blog/chatgpt/>, Erişim Tarihi: 24.07.2024.

Pask, G. (1976). Conversation theory. *Applications in Education and Epistemology*.

Poole, D. L., & Mackworth, A. K. (2010). *Artificial Intelligence: Foundations of Computational Agents*. Cambridge University Press.

Rauhala, J. (2024). What Culture Is Chatgpt's Ai?. *European Conference on Cyber Warfare and Security*, 23(1), 407-410. <https://doi.org/10.34190/eccws.23.1.2364>.

Rospigliosi, P. A. (2023). Artificial intelligence in teaching and learning: what questions should we ask of ChatGPT?. *Interactive Learning Environments*, 31(1), 1-3.

Sheng, X. (2023). The Role of Artificial Intelligence in History Education of Chinese High Schools. *Journal of Education, Humanities and Social Sciences*, 8, 238-243.

Vodanovic, M., Subašić, M., Milošević, D., & Savić Pavičin, I. (2023). Artificial Intelligence in Medicine And Dentistry. *Acta stomatologica Croatica: International journal of oral sciences and dental medicine*, 57(1), 70-84.

Vu, Q. N., Vu, M. H. T., & Tran, D. A. (2024). The Impact of Chatgpt On Tourists' Trust And Travel Planning Intention: International Researches And Current Situation In Vietnam. *International Journal of Multidisciplinary Research and Analysis*, 7(2), 516-521.

Yıldırım, Y. S., & Perdahçı, Z. N. (2019). Eğitimde İnteraktif İnfografik Kullanımının Öğrenci Başarı, Tutum ve Motivasyonuna Etkisi. *Turkish Online Journal of Design Art and Communication*, 9(3), 449-463.

Yığıt, S. (2023). Yapay Zekâ Gastronomi Eğitime Katkı Sunabilir Mi? ChatGPT Örneği. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 11(3), 1970-1982.

Zhang, H. Q., & Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides'

performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism management*, 25(1), 81-91.

Zhuo, T. Y., Huang, Y., Chen, C., & Xing, Z. (2023). Exploring AI ethics of ChatGPT: A diagnostic analysis. arXiv, doi: 10.48550/arxiv.2301.12867.