

## Akıllı Turizm 8

Burcu Gök Olgun<sup>1</sup>

### Özet

Günümüzde gösterdiği hızlı gelişim sebebiyle sürekli yeni versiyonlarının piyasaya sunulduğu mobil cihazlar, dizüstü bilgisayarlar, tabletler gibi akıllı ürünler bireyler tarafından hayatı kolaylaştıran bir araç olarak sıklıkla kullanılmaktadır. Akıllı ürünlerle bireyler bankacılık işlemlerinden alışveriş yapmaya kadar birçok ihtiyaç duyduğu hizmeti kolaylıkla alabilmektedir. Benzer şekilde turizm sektöründe akıllı turizm anlayışı ile turistik ürünlerin satın alınması, kullanımı ve kullanım sonrası tüm aşamalarda nesnelerin interneti, yapay zekâ, bulut bilişim, mobil uygulamalar gibi akıllı teknolojiler sayesinde turistlerin memnuniyetini artırıcı ve beklentilerinin üzerinde hizmet sunmak mümkündür. Bu bağlamda turizm sektöründe akıllı turizm destinasyonlar açısından akıllı şehirler; turizm işletmeleri açısından turistlerin aldığı hizmeti kolaylaştırıcı ve hızlandırıcı bir unsur olarak ortaya çıkmaktadır. Turizmde kullanılan akıllı teknolojiler ile turistlere kişiselleştirilmiş ürünler sunmak, destinasyonlara ve turizm işletmelerine olan talebi arttırmak, etkin tanıtımlarla farklı turist gruplarını çekmek ve pazar payını arttırmak kolaylaşmaktadır. Akıllı turizm, akıllı destinasyonların ve turizm işletmeleri açısından özellikle akıllı otellerin yaygınlaşmasını sağlamıştır. Buna bağlı olarak gelecekte turistlerin akıllı turizm teknolojilerinin hâkim olduğu destinasyonları ve ürünleri öncelikli olarak tercih edeceği düşünülebilir. Dolayısıyla akıllı turizmin benimsenmesi destinasyonlar ve turizm işletmeleri için rekabet üstünlüğü sağlamada önemli bir strateji haline gelmektedir.

### GİRİŞ

Teknolojik gelişmelerle birlikte ortaya çıkan yenilikler sektörleri değiştirmeye ve bu yeniliklere ayak uydurmaya zorlamaktadır. Bu durum turizm sektöründeki paydaşların da pazar hedeflerine ulaşabilmek adına hızlı değişimlere uyum sağlayabilecek şekilde dinamik bir yapıya

1 Dr. Öğr. Üyesi, Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Ağlasun Meslek Yüksekokulu, Seyahat-Turizm ve Eğlence Hizmetleri Bölümü, burcugok@mehmetakif.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-0795-9436

dönüştürülmelerini gerektirmektedir (Atar, 2020). Turizm sektöründe meydana gelen sanal gerçeklik, chatbotlar, nesnelerin interneti, veri odaklı yaklaşım, yapay zekâ gibi teknolojik gelişmeler turistlerin beklentilerini değiştirerek; kişisel tercihlere uygun ürünlerin sunulmasına neden olmaktadır (Aydınbaş, 2023). Bu noktada karşılaşılan kavram akıllı turizmdir. Akıllı turizm, bir destinasyonun turistlere ve diğer paydaşlara fayda sağlamak için bütünlüğe ulaşmış teknoloji platformlarını benimseme kapasitesidir (Balakrishnan vd, 2023).

Akıllı turizmle birlikte turizm sektöründe akıllı destinasyonlar, akıllı turizm teknolojileri, akıllı oteller gibi birçok yenilik ortaya çıkmıştır. Akıllı destinasyonlar turistik ürünlerin ve süreçlerinin geliştirilmesi ve üretiminin bilgi iletişim teknolojilerine dayandığı destinasyonlardır (Boes vd, 2015). Akıllı turizm teknolojileri turistlerin satın alma kararlarını etkileyerek keşfedici bir yaklaşımla yeni turistik ürünleri satın almalarını ve deneyimlerini paylaşma yoluyla potansiyel turistlerin haberdar edilmesini sağlayan sistemlerdir (Balakrishnan vd, 2023). Akıllı oteller turizm işletme belgeli otel işletmelerinin yanı sıra motel, pansiyon, tatil köyü ve apart otel gibi özel belgeli otelleri de kapsayan ve temel amacı çevresel sürdürülebilirliği sağlayarak, misafirlere konforlu bir deneyim sunmak olan işletmecilik anlayışıdır (Yalçınkaya, Atay & Karakaş, 2018). Baykal ve Yazıcı Ayyıldız (2022) otel misafirlerinin özellikle giriş ve çıkış işlemleri, oda temizliği, oda servisi gibi hizmetlerde teknolojinin kullanılmasını olumlu karşıladıklarını belirtmişlerdir. Bu bağlamda akıllı turizmin hem turizm sektörü hem de turistler için avantajları olduğu söylenebilir.

Turistlerin sosyal medya üzerinden tatil deneyimlerini paylaşmaları göz önüne alındığında turizm sektöründe akıllı turizm anlayışının benimsenmesi turist tatminini artırarak rekabet üstünlüğü sağlamada önemli bir strateji haline gelmektedir (Buhalis & Law, 2008; Başer & Olcay, 2022). Bu durum akıllı turizm anlayışının hem destinasyonlar hem de turizm işletmeleri tarafından giderek daha çok benimsenmesine yol açacaktır. Bu bölümde akıllı turizm kavramı, akıllı turizm teknolojileri, akıllı destinasyonlar, akıllı oteller ve akıllı turizm ile ilgili turizm sektöründen güncel örneklere yer verilmiştir. Böylece akıllı turizm kavramının detaylı bir şekilde açıklanması ve öneminin anlaşılması amaçlanmaktadır.

## 11.1. AKILLI TURİZM KAVRAMI VE İLİŞKİLİ KONULAR

### 11.1.1. Akıllı Turizm Kavramı

Akıllı turizm kavramında geçen *akıllı* kelimesi günümüzde turizm sektörünün, destinasyonların ve turistlerin bilgi iletişim teknolojisine olan

ilgisini ve teknoloji destekli sosyo-ekonomik gelişmeleri tanımlamak için kullanılan bir moda sözcüktür (Brennan vd, 2018). Turizm “insanların kişisel veya ticari/mesleki amaçlarla yaşadıkları çevrenin dışındaki ülkelere veya yerlere hareket etmesini içeren sosyal, kültürel ve ekonomik bir olgu”dur (UN Tourism, 2024a). Akıllı turizm ise; bir destinasyondaki fiziksel altyapı, toplumsal bağlantılar, kurumsal kaynaklar ve insanlardan elde edilen verileri toplamak ve kullanmak üzere bu verileri verimlilik, sürdürülebilirlik ve deneyim zenginleştirmeye açıkça odaklanarak yerinde deneyimlere ve iş değeri önerilerine dönüştürmek için ileri teknolojilerin kullanılmasına yönelik bütünleşik çabalarla desteklenen turizmi ifade eder (Gretzel vd, 2015, s.181). Akıllı turizmin belirgin özellikleri (Dorcic vd, 2019, s. 82);

- Konum yeteneklerine sahip web tabanlı uygulamalar aracılığıyla bağlantı,
- Arttırılmış gerçeklik gibi yeni teknolojiler aracılığıyla deneyimi geliştirmek,
- Destinasyon içeriğinin ortak üreticileri olarak turistler,
- Destinasyondaki yerel topluluklar ve turistlerle bağlantı kurmak ve etkileşimde bulunmak,
- Toplumsal ve çevresel sürdürülebilirliğin iyileştirilmesi olarak sayılabilir.

Akıllı turizm, e-turizmin gelişmiş hali olarak da düşünülmektedir; ancak aralarında farklılıklar bulunmaktadır. E-turizm turizmdeki küresel dağıtım sistemlerinin web tabanlı teknolojilerle bütünleşmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkmış ve sosyal medyanın yaygın kullanımı sonucu gelişmiştir. Akıllı turizm ise; destinasyonların, işletmelerin ve bireylerin deneyimlerini içeren fiziksel bir ekosistemi içeren bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimindeki son aşama olarak görülmektedir. Bu noktada akıllı turizm e-turizmden temelde bilgi ve iletişim teknolojilerinin fiziksel altyapıyla bütünleşmesi bakımından ayrılmaktadır (Yalçınkaya, Atay & Korkmaz, 2018). Akıllı turizm ve e-turizm arasındaki farklar detaylı bir şekilde Tablo 11.1’de görülmektedir.

**Tablo 11.1. Akıllı Turizm ve E-Turizm Arasındaki Farklar**

	E-turizm	Akıllı Turizm
Alan	Dijital	Hem dijital hem fiziksel
Temel teknoloji	Web siteleri	Algılayıcılar ve akıllı telefonlar
Seyahat aşaması	Seyahat öncesi ve sonrası	Seyahat süresince
Temel kaynak	Bilgi	Büyük veriler
Üretim şekli	Etkileşim	Teknoloji aracılığıyla oluşturma
Yapı	Değer zinciri/aracılar	Ekosistem
Değişim ağı	B2B, B2C, C2C	Kamu-özel sektör-tüketici işbirliği

*Kaynak: Gretzel vd, 2015, s. 182*

Tablo 11.1'de görüldüğü gibi fiziksel dünyayı dijital dünya ile birleştirmek akıllı turizmin gelişimi için temeldir (Gretzel vd, 2015). Dolayısıyla akıllı turizm, turistler için hizmet ve deneyimlerin değerini en üst düzeye çıkarmak için akıllı teknoloji altyapıları, akıllı destinasyonlar ve akıllı iş ağı tarafından kurulan bir ekosistem olarak da varsayılabilir (Azis vd, 2020).

### 11.1.2. Akıllı Turizm Teknolojileri

Son yıllarda modern teknolojilere zekâ atfetmek akıllılık kavramını ortaya çıkararak, dijital teknolojilerin yaygınlaşmasına, hayatımızın her alanının kökten değişmesine ve özellikle turizm gibi birçok sektörün üzerinde inanılmaz bir etkiye neden olmuştur (Baggio vd, 2020). Akıllı turizmde teknoloji; akıllı turizmin alt yapısı niteliğinde donanım, yazılım ve ağ sistemlerini bütünleştirerek bireylerin turistik alternatifler arasında daha doğru kararlar almasına yardımcı olmak üzere gelişmiş analizler sağlayan çeşitli akıllı bilgi işlem teknolojilerini kapsayan bir araçtır (Gretzel vd, 2015). Akıllı turizmde hizmet sunumunu en uygun hale getirmek, deneyimin kalitesini arttırmak, iş ve destinasyon yönetimini iyileştirmek, toplanan verilerle destinasyondaki tüm paydaşlara destek sağlamak için bilginin bütünleştirilmesine ve internet, mobil iletişim, artırılmış gerçeklik algılayıcılar, büyük veri, açık veri, ücretsiz wifi, RFID (radyo frekansı ile tanıma teknolojileri), NFC (yakın alan iletişimi) gibi teknolojilerin yoğun kullanımına odaklanılmaktadır (Gretzel vd, 2015; Liburd vd, 2017; Dorcic vd, 2019).

Akıllı turizm, internet destekli cihazlar vasıtasıyla gerçek zamanlı turistik bilgilerin edinilmesi ve düzenlenmesi için yenilikçi araçların geliştirilmesine odaklanır ve nesnelerin interneti (IoT), mobil iletişim, bulut bilişim, yapay zekâ olmak üzere dört temel bilgi ve iletişim teknolojisine dayanır (Cepeda-Pacheco & Domingo, 2022). Nesnelerin interneti kavramından ilk olarak 1999 yılında Kevin Ashton tarafından Massachusetts Institute of

Technology (MIT) Auto-ID merkezinde söz edilmiştir (Kramp vd, 2013; Li vd, 2015). Kavramı oluşturan *internet* ve *nesnelere* kelimeleri, duyuşal, iletişim, ağ oluşturma ve bilgi işleme teknolojilerine dayalı bilgi ve iletişim teknolojilerinin yeni versiyonu olabilecek birbirine bağlı dđnya çapında bir ağ anlamına gelmektedir (Li vd, 2015). Nesnelere interneti; akıllı nesnelere internet üzerinden etkileşim kurmak, herhangi bir bilgiyi sorgulamak, gizlilik ve gđvenlik gibi hizmetleri içeren fiziksel nesnelere bilgi ağına sorunsuz bir şekilde entegre edildiği ve fiziksel nesnelere iş sđrelerinde aktif katılımcılar haline gelebildiği bir dđnya olarak tanımlanabilir (Haller vd, 2009). Nesnelere interneti ile geçmişte turizme ilişkin konaklama, yeme-içme, ulaşım gibi bilgiler brořđrler, tur rehberleri, tanıtım materyalleri gibi sınırlı imkânlarla verilirken; gđnđmizde akıllı telefonlar ve uygulamalar vasıtasıyla zaman ve mekân kısıtlaması olmaksızın, farklı dillerde, gđrsel-işitsel olarak kapsamlı bir şekilde sunulmaktadır (Byun vd, 2017). Özellikle mobil teknolojilerin taşınırılık, ulaşılabilirlik, konum ve kişiselleştirme özellikleri gđz nđne alındığında destinasyonlara dair tarihi ve kđltürel bilgiler, rezervasyon olanakları, araç kiralama gibi turistik nesnelere ulaşmada akıllı uygulamaların kullanımı önem kazanmaktadır (Siau & Shen, 2003). Yanı sıra bulut bilişim gibi mobil erişimi destekleyen teknolojik gelişmeler de akıllı turizm hizmetlerini kolaylaştırmaktadır (Gretzel vd, 2015).

Bulut bilişim, paylaşılan bir yapılandırılabilir bilgi işlem kaynakları havuzuna (örneğin ağlar, sunucular, depolama, uygulamalar ve hizmetler) her yerde, kolay ve talep üzerine ağ erişimini etkinleştirmek için minimum yönetim çabası veya servis sağlayıcı etkileşimi ile hızla tedarik edilebilen ve yayınlanabilen bir model olarak tanımlanmaktadır (Xu, 2012, s. 75). Bulut bilişim, belirli bir ağ üzerinden bir web platformuna ve veri depolamasına erişimin kolay bir yolunu sağlamak için tasarlanmıştır (Buhalis & Amaranggana, 2013). Turizmde destinasyonlardaki gezilecek yerler, yöresel yemekler, restoranlar, konaklama ve ulaşım olanakları gibi turistlerin ihtiyaç duyabilecekleri verilerin bulut bilişim sistemine depolanması ve bunların kullanılmasını sağlayan mobil uygulamalar turistler için sanal ve taşınabilir bir rehber niteliği taşımaktadır (Akın, 2022).

Akıllı turizmin temelini oluşturan teknolojilerden biri de yapay zekâdır. Turizm sektöründe özellikle müşteri ilişkilerini 7/24 etkin kılmak adına yapay zekâ teknolojisinden sıklıkla yararlanılmaktadır (Atar, 2020). Yapay zekâ teknolojisi zeki makineler vasıtasıyla insan olmaksızın iş yapabilecek, dđřünme, anlama ve uygulamayı sağlayacak bilgi işleme çalışmasıdır (Pirim, 2006). Yapay zekâ teknolojisi ile akıllı uygulamalar turistlerin yaptığı aramalara dayanarak; turistlerin bulunduğu konumda, tercihlerine uygun, özelleştirilmiş öneriler sunma yoluyla geniş kitlelere ulaşmayı sağlamaktadır

(Aydınbaş, 2023). Özellikle mobil iletişim, bulut bilişim ve yapay zekâ teknolojilerinin gelişmesi turizm sektörüne özgü destinasyon, paket tur, konaklama işletmeleri, yeme-içme gibi nesnelere yararlanılmasında önemli bir rol oynayarak; paydaşların bir araya toplandığı bir ağ oluşturulmasına, aralarında bilgi akışına ve bilgilerin güvenli bir şekilde depolanmasına olanak tanımıştır (Leung, 2022).

### 11.1.3. Akıllı Destinasyonlar

Akıllı destinasyonlar “turizm döngüsünün tamamında (seyahat öncesi, sırası ve sonrasında) teknoloji, inovasyon, sürdürülebilirlik, erişilebilirlik ve kapsayıcılık stratejisine sahip olan destinasyon” şeklinde tanımlanmaktadır (UN Tourism, 2024b). Akıllı destinasyon kavramı, akıllı şehir kavramının benimsenmesiyle turist kaynaklarının kullanımının en uygun hale getirilmesinde ortaya çıkan fırsatlardan turist deneyimlerini geliştirmek, destinasyonların rekabet gücünü arttırmak ve yerel halkın yaşam kalitesini iyileştirmek üzere kullanılmasına dayanır (Baggio vd, 2020). Bu bağlamda akıllı destinasyonların çıkış noktasının akıllı şehirler olduğu söylenebilir (Boes vd, 2015).

Akıllı şehirler, “geleneksel ağların ve hizmetlerin sakinlerinin ve işletmelerinin yararına dijital çözümlerin kullanımıyla daha verimli hale getirildiği bir yer” olarak tanımlanabilir (European Commission, 2024a). Boyd Cohen tarafından akıllı yönetim, akıllı çevre, akıllı hareketlilik, akıllı ekonomi, akıllı toplum ve akıllı yaşam olmak üzere akıllı şehir gelişimi için önemli olan altı akıllılık boyutu oluşturulmuştur (Buhalis & Amaranggana, 2013; Boes vd, 2015; Qonita & Giyarsih 2023). Bu boyutlar Tablo 11.2’de görülmektedir.

*Tablo 11.2. Cohen’in Akıllı Şehir Boyutları*

Akıllı Yönetim	Akıllı Çevre	Akıllı Hareketlilik	Akıllı Ekonomi	Akıllı Toplum	Akıllı Yaşam
Kararlara katılım	Doğal koşulların çekiciliği	Yerel/uluslararası erişilebilirlik	Yenilikçi ruh	Nitelik düzeyi	Kültürel imkânlar
Kamu hizmeti	Şeffaf yönetim	Bilgi iletişim teknolojilerinin kullanılabilirliği	Ekonomik imaj ve ticari markalar	Yaşam boyu öğrenme	Sağlık koşulları
Siyasi stratejiler ve farklı bakış açıları	Çevresel koruma	Sürdürülebilir, yenilikçi ve güvenli ulaşım sistemleri	Üretkenlik	Toplumsal çoğulculuk	Bireysel güvenlik
	Sürdürülebilir kaynak yönetimi		İşgücü piyasası esnekliği	Esneklik	Konut kalitesi
			Uluslararasılık	Yaratıcılık	Eğitim imkânları
			Dönüştürücülük	Kozmopolitlik	Turistik çekicilik
				Açık fikirlilik	Toplumsal uyum
				Kamu yaşamına katılım	

*Kaynak: Qonita & Giyarsih, 2023, s. 482*

Tablo 11.2'ye göre akıllı şehirler daha iyi kaynak kullanımı, daha akıllı kentsel ulaşım ağları, iyileştirilmiş su temini, atık bertaraf tesisleri, binaların aydınlatılması ve ısıtılması için daha verimli yollar, daha etkileşimli ve duyarlı bir şehir yönetimi, daha güvenli kamusal alanlar ve yaşlanan bir nüfusun ihtiyaçlarının karşılanması demektir (European Commission, 2024a). Akıllı şehirlerin akıllı destinasyonlara dönüşümünü teşvik etmek için Avrupa Komisyonu tarafından Avrupa Akıllı Turizm Başkenti ödül programı düzenlenmektedir. Program kapsamında turizm destinasyonu olarak Avrupa şehirlerinin sürdürülebilirlik, erişilebilirlik, dijitalleşme ile kültürel miras ve yaratıcılık üzere dört kategorideki üstün başarıları ödüllendirilmektedir (European Commission, 2024b). Burada amaç; akıllı destinasyonlar ile rekabeti artırmak, yerel halk ve turistler de dâhil olmak üzere tüm paydaşların yaşam kalitesini yükseltmektir (Yalçınkaya, Atay & Korkmaz, 2018); çünkü gelecekte turistler daha hızlı internet ve ağ bağlantısı gibi daha iyi bir bilgi altyapısı sağlayan destinasyonları tercih edeceklerdir (Azis vd, 2020).

#### 11.1.4. Akıllı Oteller

Akıllı otel konsepti 2008 civarında ortaya çıkmış ve son yıllarda dikkat çekmeye başlamıştır (Yang vd, 2021). Akıllı oteller; bilgi teknolojilerini kullanarak misafir sadakatini sağlamak ve tekrar satın alma oranlarını arttırmak üzere misafirlere konforlu bir tatil sunan ve misafirlerde aynı zamanda otelin bulunduğu destinasyon hakkında bir imaj algısı oluşturan konaklama işletmeleridir (Wu & Cheng, 2018). Akıllı oteller; bilgi teknolojileri aracılığıyla yenilenmiş hizmet sunumu, operasyon verimliliğinin yükseltilmesi, dijitalleşme ve akıllı sistemlerin kullanılmasına dayanır (Kim & Han, 2020). Akıllı otellerde kullanılan bilişim teknolojileri; temassız sistemler, varlıkları takip sistemleri, insanları takip sistemleri, bilgi sistemleri ve tur sistemleri şeklinde sınıflandırılabilir. Bu sistemlerle akıllı otellerde anahtarsız oda girişi, temassız ödeme, stok kontrol, yiyecek-içecek takibi, havlu takibi, çocuk takibi, etkinliklerle ilgili ziyaretçi performansını izleme, otomatik sosyal medya gönderileri gibi hizmetler gerçekleştirilebilir (Gökalp & Eren, 2016). Yanı sıra yapay zekâ destekli misafirlerin oda girişini kolaylaştıran yüz tanıma, kiosklar, akıllı oda ve sesli komut sistemi de kullanılmaktadır (Başer & Olcay, 2022).

Akıllı otel fikri bilimsel düşüncenin gelişimi sonucu oluşturulan teorik bir kavramdan ziyade konaklama sektöründe yeni bilgi ve iletişim teknolojilerini benimseyen pratik bir iş modelidir (Jaremen vd, 2016). Dolayısıyla akıllı oteller, misafirlerle etkileşimi verimli hale getirmek için gelişmiş teknolojilerden yararlanan tesislerdir (Kim & Han, 2020). Akıllı otel konsepti için otellerde yakın alan iletişimi (NFC) teknolojisiyle oda

kapısının açılması, küresel konumlandırma sistemi (GPS) ve bluetooth tabanlı etkileşim teknolojisi kullanılarak oteldeki müşterilerin konumuna göre veri toplanması yoluyla misafirleri memnun edici ve tercihlerine uygun hizmet sunulabilir (Akel & Noyan, 2024). Günümüzde turistlerin kaldıkları otelde odasının aydınlatılmasından ısısına kadar pek çok sistemi kendilerinin kontrol ederek, otel içerisindeki deneyimlerinde her türlü dijital imkândan yararlanma arzusu içinde oldukları düşünüldüğünde akıllı otel konseptinin giderek daha çok yaygınlaşacağı öngörülebilir (Aydınbaş, 2023).

### 11.1.5. Akıllı Turizm Uygulamaları

Turizm sektöründe akıllı turizm anlayışı destinasyonlar bağlamında akıllı şehirler olarak ortaya çıkarken, turizm işletmelerinde daha çok turistlerin aldığı hizmeti hızlandırmaya yönelik yenilikler olarak görülmektedir. Bu uygulamalardan birkaç örneğe Tablo 11.3'te yer verilmiştir.

*Tablo 11.3. Akıllı Turizm Örnekleri*

Destinasyon Örnekleri
2024 yılı itibarıyla Çevre, Şehircilik ve İklim Değişikliği Bakanlığı-Coğrafi Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü-Akıllı Şehirler Dairesi Başkanlığı verilerine göre Türkiye'deki akıllı şehirler; Afyonkarahisar, Amasya, Ankara, Balıkesir, Bolu, Bursa, Düzce, Elazığ, Eskişehir, Gaziantep, Gümüşhane, Isparta, İstanbul, İzmir, Kahramanmaraş, Kayseri, Konya, Kocaeli, Kütahya, Mersin, Ordu, Sakarya, Sivas, Yalova (Akıllı Şehirler Portalı, 2024)
2019-2024 yılları arasında Avrupa akıllı turizm başkentleri; Helsinki, Lyon, Gothenburg, Málaga, Valencia, Bordeaux, Pafos, Seville, Dublin, Grosseto (European Commission, 2024c)
Otel İşletmesi Örnekleri
Calista Luxury Resort akıllı oda sistemi; “Smart Room olarak adlandırılan Akıllı Oda Sistemi, Calista Luxury Resort'ün misafirlerine sunduğu özel bir hizmettir.” Misafirler akıllı telefonlarını kullanarak oda ısısını, ışık ayarlarını uzaktan kontrol edebilirler; kapı kartı olmadan kapıyı açabilirler ve oda servisi hizmetlerini kullanabilirler. Bu sistemde misafirler istedikleri yer ve zamanda odalardaki akıllı panellere, otelde çalışan personele, bilgi kaynaklarına ve daha birçok farklı hizmete tek tık ile ulaşma imkânına sahiptirler (Calista Luxury Resort, 2024).
Smartroom Hotel Barcelona; Odalarda ücretsiz olarak modern, konforlu ve işlevsel bir hizmet sunulmaktadır (Smartroom Hotel Barcelona, 2024).
Marriott International Hotels; Geleceğin en iyi otel deneyimini sağlamak için otelcilik sektörünün nesnelerin interneti (IoT) otel odası çözümünü piyasaya sürmek üzere Samsung ve Legrand ile iş birliği yapmıştır (Marriot International Hotels, 2017).



---

Hilton otelleri;

Misafirler Hilton Honors uygulaması üzerinden konaklama öncesi ve sırasında rezervasyon, oda seçimi, dijital anahtar ile resepsiyonsuz check-in ve check-out, oda kapısı açma, bağlantılı oda, Amerika ve Kanada'da yolculuk çağırabilme hizmetlerini kullanabilmektedirler (Hilton, 2024).

---

Yotel otelleri;

Shoreditch, Manchester ve Park City otelleri hariç SmartBed hizmeti sunmaktadır (Yotel, 2024).

---

Henn na otelleri,

Tüm otellerinde misafirlerine insanlar yerine robotlardan oluşan personel ekibiyle hizmet sunmaktadır. Bu konseptte dinazor ve insan görünümlü robotlar ile RoBoHon adında robotlar, ışık hologramları, LG Styler (otomatik temizleme), Futocon (uyku ortamı düzenleme), jetonlu bagaj dolapları, Chromecast (YouTube gibi video içeriklerini büyük ekranlı bir TV'ye aktarma) olanakları bulunmaktadır (Henn na Hotel, 2024).

---

### Havayolu İşletmesi Örnekleri

---

Türk Hava Yolları;

WhatsApp üzerinden chatbot Boti hizmetini başlatmıştır. Yolcular Boti üzerinden uçuş sorgulama, uçuş fiyatları görüntüleme, uçuş durumu sorgulama, check-in asistanı ve mobil biniş kartı, havalimanı haritaları ve kampanya sorgulamaları gibi birçok özelliğe ulaşabilmektedirler. Yolcuların Boti'yi WhatsApp'ta kullanmak için +908503330849 numarasını rehberlerine kayıt etmeleri yeterlidir (Türk Hava Yolları, 2024).

---

Saudia Airlines;

Uçakta koltuk arkasındaki ekranda sunduğu BEYOND teknolojisi ile yolcularına yolculuk sırasında film/TV programlarını izleme, müzik dinleme, uçak içi yemek siparişi verme, kabin sınıflarına göre hizmetler hakkında bilgi edinme, kablosuz internet, varış noktası ve havaalanı hizmetleri konusunda bilgi edinme hizmetlerini sunmaktadır (Saudia Airlines, 2024).

---

*Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.*

Tablo 11.3'e göre 2024 yılı itibarıyla Türkiye'de 24 akıllı şehir ve dünyada 10 Avrupa akıllı turizm başkenti bulunmaktadır. Turizm işletmelerinden özellikle Hilton otellerinin uygulaması olan Hilton Honors ve üstün teknolojiye Henn na otelleri misafirlerine sunduğu hizmetlerle dikkat çekmektedir.

## SONUÇ

Akıllı turizm; yapay zekâ, bulut bilişim ve nesnelerin interneti gibi bilişim teknolojileri ile bütünleşmiş, yenilikçi mobil iletişim teknolojisinin geliştirilmesine dayalı, turistlere açık bilgi ve tatmin edici hizmetler sağlayan bir turizm platformudur (Wang vd, 2016). Akıllı turizmin turizm sektöründeki paydaşlara sağladığı maliyetleri düşürme, turist tatminini artırma, iş süreçlerini hızlandırma, işletme imajını olumlu hale getirme ve rekabet üstünlüğü gibi birçok avantajı bulunmaktadır (Zengin & Bayhan, 2023). Ancak özellikle Türkiye'de akıllı turizm anlayışının konaklama

işletmelerinde bile tam olarak benimsenmemesi söz konusudur. Bu durumun sebepleri arasında akıllı turizm uygulamalarının maliyetleri arttıracığı düşüncesi, işletme yöneticilerinin akıllı turizm konusunda bilgi eksikliği, akıllı turizm teknolojilerinin gelişmekte olan bir alan olarak görülmesi, otellerde insana olan ihtiyacı azaltması dolayısıyla personelin motivasyonunun düşeceği inancı gibi etmenler sayılabilir (Baykal & Yazıcı Ayyıldız, 2022; Yılmaz & Çakmak, 2023). Oysa akıllı turizm teknolojilerinin kullanılması özellikle turistler açısından dijital giriş ve çıkış işlemi yapmayı sağlaması, zaman kaybını önlemesi, şikâyetlerin takibi ve giderilmesini kolaylaştırması, turistlerin ihtiyaçlarına hızlı cevap verilmesi, engelli bireyler için turizmi erişilebilir hale getirmesi gibi nedenlerle memnuniyeti arttırıcı bir unsur olarak görülmelidir (Topsakal, 2018; Tekin, 2019).

Akıllı turizm anlayışının turizm sektöründe destinasyonların ve turizm işletmelerinin tümü tarafından benimsenmediği anlaşılmaktadır. Akıllı turizm destinasyonları daha çok akıllı şehirler bağlamında ortaya çıkarken, akıllı turizm işletmeciliği daha çok oteller ve havayolu işletmeleri çerçevesinde ortaya çıkmaktadır. Avrupa akıllı turizm başkenti gibi teşvik edici uygulamaların akıllı şehirleri akıllı destinasyonlara dönüştürmede önemli bir etmen olduğu söylenebilir. Benzer şekilde Türkiye’de akıllı şehirler portalı üzerinden Türkiye’deki şehirlerde akıllı uygulamaların hayata geçirilmesinin teşvik edilmesi turizm sektörü açısından bu şehirleri akıllı destinasyonlar haline getirmede önemli bir gelişme olarak görülebilir. Özellikle günümüz turistlerinin sosyal medyayı aktif olarak kullandıkları göz önünde bulundurulduğunda akıllı turizm anlayışının turizm sektörünün tüm alt sektörlerinde ve destinasyonlarda benimsenmesi turizmde tatmin, kârlılık, hız, verimlilik, düşük maliyet gibi birçok avantajı sağlayacağı düşünülebilir.

## Kaynakça

- Akel, G., Noyan, E. (2024). Exploring the criteria for a green and smart hotel: Insights from hotel managers' perspectives. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 7(5), 2992-3012. <https://doi.org/10.1108/JHTI-08-2023-0555>
- Akıllı Şehirler Portalı (2024). Başarılı örnekler. <https://www.akillisehirler.gov.tr/basarili-ornekler-2/> (Erişim tarihi: 22.11.2024)
- Akın, M. H. (2022). Turizm sektöründe yeşil bilişim uygulamaları. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 179-192.
- Atar, A. (2020). Gelenekselden dijital turizm sektörü. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1640-1654. DOI: 10.26677/TR1010.2020.417
- Aydınbaş, G. (2023). Akıllı turizm (turizm 4.0) teknolojileri üzerine iktisadi bir yaklaşım: Türkiye örneği. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness (JTIS)*, 6(1), 26-44. <https://doi.org/10.58636/jtis.1244836>
- Azis, N., Amin, M., Chan, S., Aprilia, C. (2020). How smart tourism technologies affect tourist destination loyalty. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(4), 603-625. <https://doi.org/10.1108/JHTT-01-2020-0005>
- Baggio, R., Micera, R., Del Chiappa, G. (2020). Smart tourism destinations: A critical reflection. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 11(3), 407-423. <https://doi.org/10.1108/JHTT-01-2019-0011>
- Balakrishnan, J., Dwivedi, Y. K., Malik, F. T., Baabdullah, A. B. (2023). Role of smart tourism technology in heritage tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 31(11), 2506-2525. DOI: 10.1080/09669582.2021.1995398
- Başer, M. Y., Olcay, A. (2022). Akıllı turizmde yapay zekâ teknolojisi. *Gaziantez Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21(3), 1795-1817. <https://doi.org/10.21547/jss.1084783>
- Baykal, M., Yazıcı Ayyıldız, A. (2022). Otel yöneticileri ve misafirleri perspektifinden dijitalleşme. *GSI Journals Serie A: Advancements in Tourism Recreation and Sports Sciences*, 5(2), 307-324. <https://doi.org/10.53353/atrss.1097060>
- Boes, K., Buhalis, D., Inversini, A. (2015). Conceptualising smart tourism destination dimensions. Tussyadiah, I., Inversini, A. (eds) *Information and Communication Technologies in Tourism* içinde (s. 391-403). Cham: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9\\_29](https://doi.org/10.1007/978-3-319-14343-9_29)
- Brennan, B. S., Koo, C., Bae, K. M. (2018). Smart Tourism: A study of mobile application use by tourists visiting South Korea. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 8(10), 1-9. <http://dx.doi.org/10.21742/AJMAHS.2018.10.15>
- Buhalis, D., Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet: The state of

- eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609-623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Buhalis, D., Amaranggana, A. (2013). Smart tourism destinations. Xiang, Z., Tussyadiah, I. (eds) *Information and Communication Technologies in Tourism 2014* içinde (s. 553-564). Cham: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2\\_40](https://doi.org/10.1007/978-3-319-03973-2_40)
- Byun, J., Kim, B.W., Ko, C.Y., Byun, J. W. (2017). 4G LTE network access system and pricing model for IoT MVNOs: Spreading smart tourism. *Multimed Tools Appl*, 76, 19665–19688. <https://doi.org/10.1007/s11042-016-3369-3>
- Calista Luxury Resort (2024). Akıllı oda sistemleri. <https://calista.com.tr/tr/kurumsal/blog/akilli-oda-sistemleri> (Erişim Tarihi: 22.11.2024)
- Cepeda-Pacheco, J.C., Domingo, M.C. (2022). Deep learning and Internet of Things for tourist attraction recommendations in smart cities. *Neural Computing and Applications*, 34, 7691–7709. <https://doi.org/10.1007/s00521-021-06872-0>
- Dorcic, J., Komsic, J., Markovic, S. (2019). Mobile technologies and applications towards smart tourism – state of the art. *Tourism Review*, 74(1), 82-103. <https://doi.org/10.1108/TR-07-2017-0121>
- European Commission (2024a). Smart cities. [https://commission.europa.eu/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/city-initiatives/smart-cities\\_en](https://commission.europa.eu/eu-regional-and-urban-development/topics/cities-and-urban-development/city-initiatives/smart-cities_en) (Erişim Tarihi: 20.11.2024)
- European Commission (2024b). European capital and green pioneer of smart tourism. [https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/index_en) (Erişim Tarihi: 20.11.2024)
- European Commission (2024c). Winners and finalists. [https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/winners-and-finalists\\_en](https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/winners-and-finalists_en) (Erişim Tarihi: 22.11.2024)
- Gökalp, E., Eren, E. (2016). Akıllı teknolojilerin turizm ve otelcilik sektöründe uygulanması. Tecim, V., Tarhan, Ç., Aydın, C. (eds). *Smart Technology & Smart Management (Akıllı Teknoloji & Akıllı Yönetim)* içinde (s. 278-287), İzmir: Gülermat Matbaacılık.
- Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., Koo, C. (2015). Smart tourism: Foundations and developments. *Electron Markets*, 25, 179–188. DOI 10.1007/s12525-015-0196-8
- Haller, S., Karnouskos, S., Schroth, C. (2009). The Internet of Things in an enterprise context. Domingue, J., Fensel, D., Traverso, P. (eds) *Future Internet – FIS 2008* içinde (s. 14-28). Lecture Notes in Computer Science, vol 5468., Berlin, Heidelberg: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-00985-3\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-642-00985-3_2)
- Henn na Hotel (2024). What is Henn na Hotel?. <https://group.hennnahotel.com/> (Erişim Tarihi: 06.12.2024)

- Hilton (2024). Unlock your stay with the Hilton Honors app. <https://www.hilton.com/en/p/hilton-honors-mobile-app/?cid=OH,HH,HonorsAppFeatures,-MULTIPR,RotatingTiles,home,Honors> (Erişim Tarihi: 22.11.2024)
- Jaremen, D. E., Jędrasiak, M., Rapacz, A. (2016). The concept of smart hotels as an innovation on the hospitality industry market – Case study of PURO Hotel in Wrocław. *Ekonomiczne Problemy Turystyki*, 36 (4), 65-75.
- Kim, J. J., Han, H. (2020). Hotel of the future: Exploring the attributes of a smart hotel adopting a mixed-methods approach. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 37(7), 804-822. DOI: 10.1080/10548408.2020.1835788
- Kramp, T., van Kranenburg, R., Lange, S. (2013). Introduction to the Internet of Things. Bassi, A., et al (eds). *Enabling Things to Talk* içinde (s. 1-10)., Berlin, Heidelberg: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-642-40403-0\\_1](https://doi.org/10.1007/978-3-642-40403-0_1)
- Leung, R. (2022). Development of information and communication technology: From e-tourism to smart tourism. Xiang, Z., Fuchs, M., Gretzel, U., Höpken, W. (eds) *Handbook of e-Tourism* içinde (s. 1-33). Cham: Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-05324-6\\_2-1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-05324-6_2-1)
- Li, S., Xu, L.D., Zhao, S. (2015). The internet of things: A survey. *Inf Syst Front*, 17, 243–259. <https://doi.org/10.1007/s10796-014-9492-7>
- Liburd, J., Nielsen, T., Heape, C. (2017). Co-Designing smart tourism. *European Journal of Tourism Research*, 17, 28–42. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v17i.292>
- Marriot International Hotels (2017). News center. <https://news.marriott.com/news/2017/11/14/marriott-international-teams-with-samsung-and-legend-to-unveil-hospitality-industrys-iot-hotel-room-of-the-future-enabling-the-company-to-deepen-personalized-guest-experience> (Erişim Tarihi: 22.11.2024)
- Pirim, H. (2006). Yapay zeka. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 1(1), 81-93. <https://doi.org/10.19168/jyu.72783>
- Qonita, M., Giyarsih, S.R. (2023). Smart city assessment using the Boyd Cohen smart city wheel in Salatiga, Indonesia. *GeoJournal*, 88, 479–492. <https://doi.org/10.1007/s10708-022-10614-7>
- Saudia Airlines (2024). Saudia BEYOND. <https://entertainment.saudia.com/> (Erişim Tarihi: 22.11.2024)
- Siau, K., Shen, Z. (2003). Mobile communications and mobile services. *International Journal of Mobile Communications*, 1 (1-2), 3-14. <https://doi.org/10.1504/IJMC.2003.002457>
- Smartroom Hotel Barcelona (2024). Why smart?. <https://smartroombarcelona.com/> (Erişim Tarihi: 22.11.2024)
- Tekin, Z. (2019). Otel işletmelerindeki web/bulut tabanlı teknolojilere dayalı yönetim sistemleri ve işletme başarısı ilişkisi. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(11), 130-137.

- Topsakal, Y. (2018). Akıllı turizm kapsamında engelli dostu mobil hizmetler: Türkiye 4.0 için öneriler. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 1(1), 1-13.
- Türk Hava Yolları (2024). Seyahat asistanı Boti. [https://terminal.turkishairlines.com/portfolio\\_page/seyahat-asistani-boti/](https://terminal.turkishairlines.com/portfolio_page/seyahat-asistani-boti/) (Erişim Tarihi: 22.11.2024)
- UN Tourism (2024a). Glossary of tourism terms. <https://www.unwto.org/glossary-tourism-terms> (Erişim Tarihi: 04.11.2024)
- UN Tourism (2024b). Smart destinations. <https://www.unwto.org/digital-transformation> (Erişim Tarihi: 16.11.2024)
- Wang, X., Li, X., Zhen, F., Zhang, J. (2016). How smart is your tourist attraction?: Measuring tourist preferences of smart tourism attractions via a FCEM-AHP and IPA approach. *Tourism Management*, 54, 309-320. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.12.003>
- Wu, H., Cheng, C. (2018). Relationships between technology attachment, experiential relationship quality, experiential risk and experiential sharing intentions in a smart hotel. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 37, 42-58. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2018.09.003>
- Xu, X. (2012). From cloud computing to cloud manufacturing. *Robotics and Computer-Integrated Manufacturing*, 28(1), 75-86. <https://doi.org/10.1016/j.rcim.2011.07.002>
- Yalçınkaya, P., Atay, L., Karakaş, E. (2018). Akıllı turizm uygulamaları. *Gastoria: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 2(2), 34-52. doi: 10.32958/gastoria.433831
- Yalçınkaya, P., Atay, L., Korkmaz, H. (2018). An evaluation on smart tourism. *China-USA Business Review*, 17(6), 308-315. doi: 10.17265/1537-1514/2018.06.004
- Yang, H., Song, H., Cheung, C., Guan, J. (2021). How to enhance hotel guests' acceptance and experience of smart hotel technology: An examination of visiting intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 97, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103000>
- Yılmaz, A., Çakmak, D. (2023). Akıllı turizm araç ve uygulamalarının konaklama işletmelerinde değerlendirilmesi: Sakarya ilinde bir araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 161-178. DOI: 10.26677/TR1010.2023.1202
- Yotel (2024). Our signature SmartBed. <https://helpcenter.yotel.com/hc/engb/articles/6698105994653-Our-Signature-SmartBed> (Erişim Tarihi: 22.11.2024)
- Zengin, B., Bayhan, M. (2023). Turizm endüstrisinde akıllı turizm teknolojilerinin faydasına yönelik algıların değerlendirilmesi: Sakarya örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 20(3), 427-442. <https://doi.org/10.24010/soid.1190552>