



Konaklama İşletmelerinin İş Süreçlerinde Yapay Zekâ Teknolojileri ve Akıllı Otel Uygulamaları: Avantajlar ve Dezavantajlar (Artificial Intelligence Technologies and Smart Hotel Practicesses at Hospitality Organizations Business Processes: Advantages and Disadvantages)

* Çağla DEMİR ^a 

^a Istanbul Aydın University, Institute of Graduate Studies, Department of Business Administration, Istanbul/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:12.02.2021

Kabul Tarihi:24.03.2021

Anahtar Kelimeler

Yapay zekâ

Otel yönetimi

Akıllı otel

Akıllı otel odası

Öz

Yapay zekâ ile ilgili gelişmeler hemen hemen tüm sektörlerdeki iş süreçlerini etkisi altına almaktadır. Gelişen teknolojiler, iş hayatına hızlı bir şekilde entegre olmakta ve bu dinamik ortama uyum sağlayan işletmeler rakiplerine göre rekabet avantajı elde etmektedir. Bu çalışmanın amacı; literatür dahilinde konaklama işletmelerinin iş süreçlerinde yapay zekâ teknolojileri ve akıllı otel uygulamaları örneklerine yer vererek, teknolojilerin sağladığı avantajları ve dezavantajları değerlendirmektir. Bilindiği üzere konaklama sektörü, emek-yoğun bir sektördür ancak yapay zekâ teknolojileri desteğiyle çalışanların misafirlere sundukları hizmetler daha hızlı, etkili ve misafir memnuniyetini artırmaya yönelik faydalar sağlamaktadır. Alan yazın taraması doğrultusunda, yapay zekâ teknolojileri ve akıllı otel uygulamalarının genellikle zincir otel işletmelerinde, 4 ve 5 yıldızlı otellerde daha yaygın olarak kullanıldığı, bu durumun ise finansal imkânlarla ilişkili olduğu görülmüştür. İlerleyen süreçlerde, Türkiye'deki konaklama işletmelerinin yapay zekâ teknolojileriyle donatılması ve akıllı otel uygulamalarının yaygınlaşması globalleşen dünyadaki hizmet standartlarına ulaşmak, değişen misafir beklentilerini karşılanmak ve gelir artışı açısından önemli olacaktır.

Keywords

Artificial intelligence

Hospitality management

Smart hotel

Smart hotel room

Abstract

In almost all industries advances in artificial intelligence impact business processes. Developing technologies integrate rapidly into business life and gain competitive advantage compared to competitors adopting to this changing environment. The purpose of this study; evaluating the advantages and disadvantages of technologies by incorporating examples of artificial intelligence technologies and smart hotel practices into the business processes of hospitality organizations in literature. As is well known, the hospitality industry is a labor-intensive sector, but with the support of artificial intelligence technologies the services provided by staff to guests are fast, effective and offer the benefits of increasing guest satisfaction. According to literature review, artificial intelligence technologies and smart hotel applications are commonly used in the chain hotel businesses, 4 and 5stars hotels, and this situation is related to financial opportunities. In the following process, be equipped with artificial intelligence technologies hospitality organizations in Turkey and smart hotel practices to achieve widespread globilezed world service standarts in terms of revenue growth.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: caglademir1@stu.aydin.edu.tr (Ç. Demir)

DOI: 10.21325/jotags.2021.785