



T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE DİJİTAL
YILDIZ STANDARDİZASYONU ÖNERİSİ**
(Yüksek Lisans Tezi)

Ramazan YAŞAR

Danışman

Doç. Dr. Canan TANRISEVER YİĞİT

T.C.
KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

(Yüksek Lisans Tezi)

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE DİJİTAL YILDIZ
STANDARDİZASYONU ÖNERİSİ

Ramazan YAŞAR

Danışman	Doç. Dr. Canan TANRISEVER YİĞİT
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin PAMUKÇU
Jüri Üyesi	Dr. Öğr. Üyesi Ali Turan BAYRAM

KASTAMONU – 2020

TAAHHÜTNAME

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildirir ve taahhüt ederim.

Ramazan YASAR



ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE DİJİTAL YILDIZ STANDARDİZASYONU ÖNERİSİ

Ramazan YAŞAR

Kastamonu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Canan TANRISEVER YİĞİT

Günümüzde turizm işletmelerinde yaygın olarak kullanılan standartların en bilinenleri; ISO 9001, ISO 10002, HACCP, ISO 22000, LEED, Eko-Etiket, ISO 14001, Yeşil Yıldız, Yeşil Küre, Mavi ve Beyaz Bayrak standartlarıdır. Bu standartlar ya da sertifikalar genel olarak sağlığa uygunluk, kalite ve çevreye duyarlılık alanlarında verilenlerdir. Sektöre ilişkin yapılan gözlemler ve literatür taraması sonucunda turizm işletmelerinde teknoloji alanında verilen herhangi bir sertifika ya da hazırlanan bir standardizasyon programına rastlanmamıştır. Bu sebeple hem uygulamaya hem de literatüre katkı sağlamak adına bu çalışmada *Dijital Yıldız Standardizasyonu* önerilmiştir.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği uygulanmıştır. Araştırmanın örneklemi Amerika Birleşik Devletleri, Güney Carolina Eyaleti, Hilton Head Adası'nda faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı zincir otel işletmeler oluşturmaktadır. Uygulanan görüşme formunda 39 soru yer almaktadır. Görüşme toplam 21 orta ve üst düzey yönetici ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonuçları betimsel ve içeirik analizi yöntemleriyle çözümlenmiştir. Örneklemde 4 farklı otel grubuna ait veriler bulunmaktadır. Bu veriler ışığında Hilton Head Adası'nda faaliyet gösteren otel işletmelerinin özellikle çevre temalı standardizasyonlara önem verdiği görülmektedir. Buna karşın, müşteri profillerine hitap etmeyen teknolojik ürün/hizmetler konusunda işletmelerin çekingen bir tavırda oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeciliği, Standardizasyon, Dijital Yıldız

2020, 113 sayfa

Bilim Kodu: 116905

ABSTRACT

MSc. Thesis

DIGITAL STAR STANDARDIZATION PROPOSAL IN HOSPITALITY INDUSTRY

Ramazan YAŞAR

Kastamonu University
Institute for Social Science
Department of Tourism Management

Supervisor: Assoc. Prof. Canan TANRISEVER YİĞİT

The most common standards used in tourism businesses today are; ISO 9001, ISO 10002, HACCP, ISO 22000, LEED, Eco-Label, ISO 14001, Green Star, Green Globe, Blue and White Flag standards. These standards or certificates are those generally given in the areas of health compliance, quality and environmental awareness. As a result of the observations made in the sector and the literature review, no certificate or a standardization program prepared in the field of technology has been encountered in tourism enterprises. For this reason, Digital Star Standardization was proposed in this study in order to contribute to both the application and the literature. Interview technique, which is one of the qualitative research methods, was used as the data collection technique. The sample of the research consists of 4-5 star chain hotel businesses operating in Hilton Head Island, USA, South Carolina. There are 39 questions in the interview form applied. The meeting was held with a total of 21 middle and senior managers. The results of the research were analyzed by descriptive and content analysis methods. The sample contains data from 4 different hotel groups. In the light of these data, it is seen that hotel businesses operating in Hilton Head Island give importance to environmental themed standardization. On the other hand, it can be said that businesses are shy about technological products / services that do not appeal to customer profiles.

Key Words: Hospitality Management, Standardization, Digital Star

2020, 113 Pages

Science Code: 116905

ÖNSÖZ

Bu tezin yazılması aşamasında, bana yol gösteren, tecrübelerini paylaşan, değerli fikir ve tavsiyelerini esirgemeyen danışmanım Doç. Dr. Canan TANRISEVER YİĞİT başta olmak üzere eğitim hayatımda bana katkı sağlayan tüm hocalarıma,

Gerek lisans gerekse yüksek lisans döneminde bilgilerini ve desteklerini esirgemeyen, Prof. Dr. Kutay OKTAY, Dr. Öğr. Üyesi Hüseyin PAMUKÇU, Dr. Öğr. Üyesi Aydoğan AYDOĞDU, Dr. Öğr. Üyesi Muharrem AVCI, Dr. Öğr. Üyesi İrfan MISIRLI, Arş. Gör. Dr. Emrah YAŞARSOY, Öğr. Gör. Dr. Hanife ERDOĞAN ve Arş. Gör. Dilara Eylül KOÇ hocalarıma,

Tez savunması sırasında çalışmaya olan katkılarından dolayı Dr. Öğr. Üyesi Ali Turan BAYRAM'a

Yaşamım boyunca hep yanımda olan, emeklerini esirgemeyen ve destekleyen aileme teşekkür ederim.

Ramazan YAŞAR

Haziran, 2020

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ.....	v
İÇİNDEKİLER	vi
KISALTMALAR DİZİNİ	viii
TABLolar DİZİNİ	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ	x
FOTOĞRAFLAR DİZİNİ	xi
RESİMLER DİZİNİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ VE DİJİTALLEŞME

1.1. Konaklama İşletmeciliğinin Dünyada Tarihçesi	4
1.2. Konaklama İşletmeciliğinin Türkiye’de Tarihçesi.....	6
1.3. Konaklama İşletmeciliği, Dijitalleşme ve Yeni Eğilimler	7
1.4. Konaklama İşletmeciliği Teknolojilerinde Dünyadan Örnekler	11
1.5. Konaklama İşletmeciliği Teknolojilerinde Türkiye’den Örnekler.....	19
1.6. Konaklama İşletmeciliği ve Teknoloji Temalı Literatür Taraması.....	21

İKİNCİ BÖLÜM

STANDART VE STANDARDİZASYON

2.1. Standart Kavramı.....	32
2.2. Standardizasyon.....	32
2.3. Standardizasyonun Tarihçesi.....	34
2.4. Konaklama İşletmeciliğinde Uygulanan Standartlar	35
2.4.1. Avrupa Birliği Çevre Etiket – Eko-etiket	38
2.4.2. BREEAM.....	39
2.4.3. EMAS (Eko-Yönetim ve Denetim Programı)	39
2.4.4. HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).....	39
2.4.5. ISO (International Organization for Standardization)	40
2.4.5.1. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	41
2.4.5.2. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	41

2.4.5.3. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi.....	41
2.4.5.4. ISO 22000 Gıda Güvenliği Standardı	42
2.4.6. OHSAS 18001 ve ISO 45001	42
2.4.7. LEED (Enerji ve Çevresel Tasarımda Liderlik)	43
2.4.8. Travelife.....	43
2.4.9. Yeşil Anahtar (Green Key).....	43
2.4.10. Yeşil Küre (Green Globe)	44
2.4.11. Yeşillenen Oteller (Greening Hotels).....	44
2.4.12. Yeşil Yıldız Sertifikası	45
2.4.13. Beyaz Yıldız Sertifikası	45
2.4.14. Mavi Bayrak Sertifikası	45
2.4.15. Turuncu Yıldız Sertifikası	46
2.4.16. Helal Turizm Sertifikası.....	46

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE DİJİTAL YILDIZ STANDARDİZASYONU ÖNERİSİ

3.1. Araştırmanın Metodolojisi	47
3.1.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Problemi	47
3.1.2. Araştırmanın Yöntemi	48
3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	48
3.1.4. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı	49
3.1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Sayıtları	52
3.1.6. Verilerinin Analize Hazırlanması	52
3.1.7. Araştırma Bulguları ve Yorumları.....	53
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	82
KAYNAKLAR	88
EK 1: GÖRÜŞME SORULARI.....	107
ÖZGEÇMİŞ.....	110

KISALTMALAR DİZİNİ

TURBAN	:Turizm Bankası
KKTC	:Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti
AR	:Arttırılmış Gerçeklik (Augmented Reality)
VR	:Sanal Gerçeklik (Virtual Realty)
TDK	:Türk Dil Kurumu
BSI	:İngiliz Standartlar Enstitüsü (British Standards Institute)
ISO	:Uluslararası Standartlar Örgütü
TSE	:Türk Standartları Enstitüsü
DIN	:Alman Standartlar Birliği
ANSI	:Amerikan Mühendislik Standartları Komitesi
IEC	:Uluslararası Elektroteknik Komisyonu
COPOLCO	:Uluslararası Standartlar Örgütü Tüketici Komitesi
DTO	:Dünya Ticaret Örgütü
AB	:Avrupa Birliği
HACCP	:Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları
BREEAM	:Building Research Establishment Environmental Assessment Method
EMAS	:Eko-Yönetim ve Denetim Programı
LEED	:Enerji ve Çevresel Tasarımda Liderlik
OHSAS	:İş Sağlığı ve Güvenliği (Occupational Health and Safety Standard)
FDA	:Amerika Gıda ve İlaç Dairesi
TÜRKAK	:Türk Akreditasyon Kurumu
KYS	:Kalite Yönetim Sistemi
MMYS	:Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi
ÇYS	:Çevre Yönetim Sistemi
KTB	:Kültür ve Turizm Bakanlığı
TÜROFED	:Türkiye Otelciler Federasyonu
FEE	:Avrupa Çevre Vakfı
TÜRÇEV	:Türkiye Çevre Eğitim Vakfı
HAK	:Helâl Akreditasyon Kurumu
vd.	:Ve diğerleri

TABLÖLAR DİZİNİ**Sayfa**

Tablo 1. Turizmde Teknolojik Gelişmelerden Bahseden Çalışmaların Tablosu	25
Tablo 2. Turizm Sektöründe Kullanılan En Yaygın Standartlar ve Sertifikalar	37
Tablo 3. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler.....	53
Tablo 4. Açık Uçlu Soruların Yanıt Tablosu	55



ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 1. Dijital Yıldız Bileşenleri Şeması	67
Şekil 2. Dijital Yıldız Sertifikasyon Süreci Şeması	73



FOTOĞRAFLAR DİZİNİ

	Sayfa
Fotoğraf 1. Hen-na Otel Robotları	12
Fotoğraf 2. Tuvalet Kâğıdı Getiren Robot	13
Fotoğraf 3. Akıllı Restorant Örneği	13
Fotoğraf 4. Uzaktan Kumanda İle Oda Bileşenleri Kontrol Etme	14
Fotoğraf 5. Bellboy Robot	14
Fotoğraf 6. İçecek Servisi Yapan Robot Garson.....	15
Fotoğraf 7. Self check-in/check-out Kioskları	15
Fotoğraf 8. Oda İçindeki Kontrol Paneli.....	16
Fotoğraf 9. Amazon Echo Sesli Yanıt Servisi	16
Fotoğraf 10. Otellerde Kullanılan Akıllı TV 'ler.....	17
Fotoğraf 11. Dijital Konsiyerj (Yaşayan Duvar).....	17
Fotoğraf 12. Valiz Yerleştiren Robot.....	18
Fotoğraf 13. CitizenM Hotel Akıllı Otel Odası	18
Fotoğraf 14. Yotel ve YotelAir Self Check-in /Out Kioskları.....	19
Fotoğraf 15. Hilton Garden Inn Cep Telefonu Aplikasyonu	20
Fotoğraf 16. Uzaktan Kumandalı Işık Ayarı.....	20
Fotoğraf 17. Video Konferans Salonu	21
Fotoğraf 18. Ipad Robot Görseli	62

RESİMLER DİZİNİ

	Sayfa
Resim 1. Dijital Yıldız Logo Önerisi 1	74
Resim 2. Dijital Yıldız Logo Önerisi 2	74
Resim 3. Dijital Yıldız Logo Önerisi 3	75
Resim 4. Dijital Yıldız Logo Önerisi 4	75
Resim 5. Dijital Yıldız Logo Önerisi 5	76
Resim 6. Dijital Yıldız Logo Önerisi 6	76
Resim 7. Kültür ve Turizm Bakanlığı İçin Tesis Tabelası Önerisi	77
Resim 8. Jüri Tarafından Belirlenen Logo Önerisi	78
Resim 9. Jüri Tarafından belirlenen KTB Tabela Önerisi	78

GİRİŞ

İnsanlar, ilk çağlardan itibaren farklı nedenlerden de olsa yer değiştirmiştir. Bu nedenler temel ihtiyaçları olan barınma, yeme-içme ve kendilerini güvende hissetme üzerinedir (Löschburg, 1998). İlerleyen dönemlerde yerleşik hayata geçen insanlar, öncelikle devletler/topluluklar arası haberleşme ve sonrasında dini sebeplerle seyahatler yapmışlardır. Seyahatler at ve deve gibi hayvanlarla yapıldığından seyahat süreleri çok uzun olduğu bilinmektedir. Uzun süren yorucu seyahatler esnasında güvenli bir yerde konaklamak ve dinlenmek önem teşkil etmektedir. Roma döneminde devlet adamlarının seyahatlerinde, rahiplerin işlettiği küçük otel hizmeti veren kurumların olduğu bilinmektedir (Batman, 2003). Eski Orta Asya kültürüne bakıldığında ribat adı verilen konaklama yerlerinin olduğu bilinmektedir. Ribatlar daha sonrasına Anadolu'ya kadar gelerek kervansaray adı altında hizmet vermeye devam etmişlerdir. Türk tarihine bakıldığında ise han ve kervansarayları görmek mümkündür (Erdolu, 2010).

Modern anlamda konaklama işletmeciliğinin başlangıcı 15. yüzyılda Fransa ve İngiltere'de başlatılan kayıt tutma zorunluluğunun ortaya çıkmasıyla olmuştur. 15. ve 16. yüzyıllarda gelişen Reform ve Rönesans akımlarıyla birlikte soylu ailelerin, yeni yerler görme ve sanatla ilgili yaptığı geziler başlamıştır (Levy-Bonvin, 2003). İlk otel örnekleri insanların yaşadıkları evleri otellere dönüştürmesiyle gerçekleşmişken, 18. yüzyıl sonlarında otel amaçlı ilk yapılar inşa edilmeye başlanmıştır. Bilinen ilk otel binası ise Amerika New York'ta bulunan City Hotel'dir (Bayer, 1992; Medlik, 1998). 19. yüzyılda özellikle Amerika'da gelişen otelcilik sektörü kalite ve konfor anlayışını benimsemiştir. Bu anlayışla Amerikan otelleri misafirlerin temel ihtiyaçlarını karşılar hale gelmiştir (Caprarella ve diğerleri, 2002). Türkiye'de modern otelcilik ise; 1892 yılında açılan Pera Palas Otel'dir. Bu girişimi 1928 yılında Ankara Palas ve 1931'de Park Otel izlemiştir (Temel, 2009). Zincir otel işletmelerinin Türkiye'ye girişi ise Hilton Oteller Zinciri ile 1950 yılında olmuştur. Daha sonrasında Turizm Bakanlığınca özel sektör ve devlet ortak protokollerle büyük şehirlerde oteller açılmaya başlanmıştır (Gözenç, Gümüş, & Ertin, 1998, s. 201-203).

Günümüz konaklama endüstrisi ise birçok alanda uzmanlaşmayı gerektirir. Sıkı rekabetin yaşandığı sektörde, çevresel sorunlar, sürekli kaliteli hizmet, işçi sağlığı ve

yiyecek-içecek üretimi gibi alanlarda belirli standartlara sahip olunmalıdır. Bu sebeple konaklama işletmelerinde bir takım standartlaşma zorunlu hale gelmiştir. Özellikle zincir otellerin, bütün şubelerinde aynı kalitede hizmet verebilmesi, marka güveni oluşmasında etkili olmuştur. Geliştirilen ve uygulanan standartlar ile zincir konaklama işletmeleri, sektörde rekabet avantajı sağlamış kârlılık oranlarını arttırmıştır.

Dünya’da standartlaşmanın ne zaman başladığı tam olarak bilinmese de eski çağlardan beri bireylerin hayatında olduğu söylenebilir. Anlam olarak “*bir örneklik, belirli bir tipe göre yapılmış, ölçülü*” gibi anlamları olan standart ilk olarak Mısır ve Sümer uygarlıklarında görülmektedir (Ulusoy, 2013). 1700’lü yılların sonlarında birinci endüstri devri ile seri üretim kavramları insanların hayatına girmiştir. Seri üretim ile hammaddeden üretimin son aşamasına kadar malzemenin belirli standartlarda olması önem kazanmıştır. İlk modern standartlaşma ise Amerikan ordusu için üretilen silahların birleştirilmesi sırasında uygulanmıştır (Özkan, 2001; Küçük, 2004). Dünyadaki ticaretin ilerlemesi ile standartlaşma nitelik kazanmıştır. Standartlar konusunda ilk organizasyon örneği İngiltere’de kurulan İngiliz Standartları Enstitüsüdür (Ulusoy, 2013). Uluslararası alanda yapılan ilk çalışma ise 1906 yılında Uluslararası Elektroteknik Komisyonunun kurulması ile olmuştur. Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) ise 1947 yılında elektronik sektörünün dışında kalan sektörlere, standart çalışmaları yapmak için kurulmuştur (Küçük, 2004).

Bu araştırmada ise konaklama işletmelerinin ve standardizasyonun kısa tarihinden bahsederek, sektörde uygulanan standartlar irdelenmiştir. Yapılan alanyazın taramasında elde edilen veriler ışığında, konaklama işletmelerinde kullanılan teknolojik ürün ve hizmetlerin denetlendiği veya sertifikalanmadığı görülmüştür. İşletmelerin bu konu hakkındaki görüşlerini ve otellerde kullandıkları teknolojileri tespit etmek adına nitel araştırma yöntemlerinden yararlanarak, Amerika’nın Güney Carolina eyaletinde faaliyet gösteren 4 farklı otel zincirinin, 21 orta ve üst düzey otel yöneticisine 3 farklı bölümde toplam 39 soru yöneltilmiştir. Örneklem elemanlarından elde edilen veriler betimsel ve içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir.

Araştırmanın amacına yönelik yapılan literatür taramasında, konaklama işletmelerinde kullanılan teknoloji standartlarının irdelendiği çalışma olmaması araştırmanın

özgünlüğünü ortaya koymaktadır. Bu eksiklikten yola çıkarak araştırmada; konaklama işletmelerinde uygulanan teknolojik faaliyetler derinlemesine incelenmiş, literatüre ve uygulamada geçerli olacak bir standardizasyon önerisi geliştirilmiştir.

Araştırma 3 farklı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde konaklama işletmeciliğinin dünya ve Türkiye’deki tarihi, konaklama işletmelerinde dijitalleşme ve son olarak konaklama işletmeciliğindeki teknolojiden bahseden çalışmalar ele alınmıştır. İkinci bölüm olan standart ve standardizasyon da ise, bu kavramlar açıklanmış, standartların tarihi hakkında bilgi verilmiş ve konaklama işletmelerinde en fazla kullanılan standartlar listelenerek açıklanmıştır. Üçüncü ve son bölümde ise çalışmada en doğru sonuca erişmek için, yapılan görüşme formunun detayları verilerek, araştırmanın amacı, yöntemi, sınırlılıkları, veri toplama yöntemi ve örnekleme yer verilmiştir.

Araştırmanın sonuç kısmında ise görüşme formundan çıkan bulgular ışığında, örnekleme yer alan yöneticilerin otellerinde kullanılan teknolojiler, standartlar ve sertifikaları bulunmaktadır. Bu veriler doğrultusunda bulgular tablollaştırılmış, sonuçlara ulaşılmış, kamusal, sektörel ve akademik olmak üzere öneriler listelenmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ VE DİJİTALLEŞME

1.1. Konaklama İşletmeciliğinin Dünyada Tarihçesi

İnsanlar antik dönemlerden günümüze kadar seyahat halindedir. İlk insanlar avcı-toplayıcı hayatta yiyecek bulma ve korunma gibi amaçlarla kısa mesafeli de olsa yer değiştirmişlerdir. Keşif güdülü gerçekleştirilen bu seferler daha sonralarda yerini din, göç, soğuk havadan kaçış, kıtlık ve ticaret gibi sebeplere bırakmıştır (Löschburg, 1998). MÖ 3000’li yıllarda ise Mısır Piramitleri’ni ziyaret etmeye gelenlerin yeme-içme ve konaklama gibi ihtiyaçlarının karşılandığı yerler olduğu bilinmektedir. Öte yandan eski Roma zamanı ele alındığında ise seyahat eden devlet görevlilerinin ve rahiplerin işlettiği küçük otellerin mevcut olduğu bilinmektedir. Eski Yunanlıların da dinlenme ve iyileşme amaçlı termal banyolu yerler yaptırdıkları bilinmektedir. Bununla birlikte Yunanların Olympia oyunları adını verdikleri 4 yılda bir yapılan festivaller pek çok insanın bölgeye seyahat etmesini sağlamıştır. 1200’lü yıllarda ise Çin ve Moğolistan bölgelerinde devlet görevlileri ve habercilerin konaklamasına yönelik çeşitli tesisler kurulduğu bilinmektedir (Batman, 2003, s. 30-33; Kantarcı & Ekici, 2014, s. 6-10).

13 yüzyılda ise İtalya’da ve Fransa’da bulunan hanların ticari bir işletme olarak yürütüldüğü bilinmektedir (Şener, 2009, s. 5). 15. yüzyılda Fransa ve İngiltere’de başlayan otellerin kayıt tutma zorunluluğu otelciliğin başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Aynı dönemde İngiltere’de altı yüzden fazla konaklama işletmesi kayıt altına alınmıştır (Levy-Bonvin, 2003). 15. ve 16. yüzyıllarda Avrupa’da gelişen Rönesans ve Reform hareketleri ile özellikle İngiltere’deki soylu ve zengin kesimlerin buradaki sanat eserlerini görmek maksatlı katıldıkları *Grand Tour* adında seyahatler yaptığı bilinmektedir. Bu turlar Fransa ve İtalya etrafında yoğunlaşmıştır (Cihan, 2010, s. 9). Bununla beraber, Avrupalıların seyahatlere bakış açıları değişerek, belirli bir görev kapsamı dışında eğitim gören genç bireylerin diğer kültürleri tanıma, görgü ve geleneklerini tanımaya yönelik seyahatleri başlamıştır. Bu seyahatlere çıkan gençler ardından saraylarda yetkili görevlere getirilmişlerdir (İstanbul, 1988).

18. yüzyılın sonlarında İngiltere’de ilk kez “hotel” kelimesi kullanılmıştır. Kelime, han sahiplerinin evlerini seyahat edenlere açmalarından gelmektedir. Otel kelimesiyle ilgili başka bir kaynak ise Fransızca “L’hôtel kelimesinden geldiğini savunmaktadır (Bayer, 1992). Dünyadaki ilk otel örnekleri, evleri otele dönüştürürken, 18. yüzyıl sonlarında bu amaca yönelik binalar da inşa edilmeye başlamıştır. Otel amacı ile inşa edilen ilk bina, New York limanı yakınlarında açılan City Otel’dir. (Medlik, 1998). Yakın zamanlarda, İngiltere, İtalya ve Fransa’da da oteller inşa edilmeye başlanmıştır. Uzak Doğuda ise Japon Ryokan Evleri ile Hindistan Bungalov Evleri bu amaca yönelik inşa edilmişlerdir. 19. yüzyılda otelcilik sektörü Avrupa’dan görece olarak Amerika’da gelişim göstermiştir. Amerikan otelleri misafirleri için konfor ve kalite anlayışını benimsemiş ve otellerinde ilk asansör kullanımı New York’ta hizmete sunulmuştur (Caprarella, ve diğerleri, 2002).

20. yüzyılda gelindiğinde ise Amerika’da farklı büyüklüklerde konaklama işletmeleri açılmış ve her kesimden seyahat eden bireylerin temel ihtiyaçlarını karşılar hale gelmişlerdir. Gelişen ticaret ve ulaşım imkânlarıyla beraber konaklama sektörü Birinci Dünya Savaşı süresince duraklama noktasına gelmiştir (Şener, 2009, s. 5). Savaş sonrasında ise 1930’lara kadar tekrar canlanmış ancak bu yıllarda ortaya çıkan büyük buhran ile birlikte tekrar zarar görmüştür. 1932’de ise bu durum aşılıarak, otelcilik tekrar canlanmaya başlamıştır (Güzel, 2002, s. 16-19).

İkinci Dünya Savaşı, turizm ve konaklama sektörü için bir sıçrama tahtası olarak görülebilir. İkinci Dünya Savaşı sırasında gelişen teknoloji ile seyahat alanında önemli ilerlemeler kat edilmiştir. Bu gelişmelerle uçaklar daha fazla kişiye hitap ederken, tren ve karayolu ile seyahatler artmıştır. Bireylerin seyahat izin haklarının olması, kitle turizmini arttırmış ve piyasada arz-talep dengesini bozmuştur. Bununla birlikte hızlıca yeni oteller yapılmış ve konaklama endüstrisi tatil ve doğal güzellikleri görme aşamasına geçmiştir (Medlik, 1998; Çelebi, 2010, s. 5-13).

Günümüzde konaklama endüstrisi olarak adlandırılan bacasız sanayii gerek mimari, gerekse yönetim aşamalarıyla farklı alanlarda uzmanlaşmayı gerektirmiştir. Gelişen sektörde rekabet yerel ve küresel pazarda artmış ve deneyimsel turizm ön plana çıkmıştır (Güzel, 2002, s. 16-19; Şener, 2009).

1.2. Konaklama İşletmeciliğinin Türkiye’de Tarihçesi

Eski Orta Asya kültürlerine bakıldığında “muyanlık” adı verilen konaklama alanlarına Türkler “ribat” demişlerdir. Ribatlar, daha sonra İran topraklarında gelişerek kervansaray adıyla Anadolu’da, ilk olarak Selçuklular ve ardından Osmanlılarda en görkemli seviyeye ulaşmışlardır. Günümüzde motel kavramı içerisinde yer alan konaklama işletmeciliği Türk tarihinde han ve kervansaraylarla benzer bir işlev görmektedir. Han ve kervansarayları birbirinden ayıran özelliklerine bakıldığında hanlar özel teşebbüs ile genellikle şehir merkezlerine yapılırken, içlerinde kişiye özel odaları bulunmaktaydı. Ancak kervansaraylar daha çok yol üzerlerinde ve bir vakfa bağlıydılar ve kâr amacı gütmemektedirler. Ayrıca kervansaraylarda yatak alanları, kapalı oda şeklinde değildir. Bu sebeplerle günümüz konaklama işletmeciliği temeli kervansaraylarda alt katlarda deve, at ve katır gibi yük hayvanlarının yerleri bulunurken üst katlarda konaklama odaları bulunurdu. Ancak hanlar şehir merkezinde olduğu için görece olarak ticaret amacıyla seyahat eden kişiler ve devlet görevlileri tarafından tercih etmekteydi (Erdolu, 2010, s. 11-19; Kantarcı & Ekici, 2014).

Türkiye’de modern ilk otel 1892 yılında İstanbul’da Wagon-List iştirakiyle açılan Pera Palas Otel’dir. Daha sonra 1900’lü yıllarda İstanbul Sirkeci’deki eski hanlar otellere dönüştürülerek kullanılmışlardır. 1928 yılında Ankara Palas ve 1931 yılında yine İstanbul’da açılan Park Otel, Pera Palas’ı izlemiştir. Birini takip eden bu açılışların akabinde, İzmir ve diğer büyük Anadolu kentlerinde oteller açılmaya başlamıştır (Temel, 2009).

Türkiye tarihinde büyük otel yatırımları 1950 yılından sonra yaşanmaya başlamıştır. 1950 yılında Hilton Oteller zinciri ile Türkiye Cumhuriyeti devleti arasında yapılan anlaşma ile İstanbul’da Hilton Otel açılmıştır. Daha sonrasında Turizm Bakanlığınca geliştirilen TURBAN ile birçok ilde zincir oteller açılmıştır. İzmir Büyük Efes, Bursa Çelik Palas ve İstanbul Büyük Tarabya oteli yine bu dönemde hayata geçirilen projelerdir. Özel sektörde bu dönemde İstanbul Sheraton ve Ankara Hilton gibi büyük oteller hizmete girmiştir (Gözenç, Gümüş, & Ertin, 1998, s. 201-203).

1982 yılında 2634 kanun numarasıyla yürürlüğe giren Turizm Teşvik Kanunu ile özel sektör turizm alanında özendirilmiş ve birbiri ardına konaklama tesisi açılmıştır.

Kanun kapsamında verilen arazi tahsisi, uygun kredi, elektrik ve su gibi diğer fatura indirimlerinin yanı sıra doğrudan verilen teşviklerle özellikle kıyı bölgelerinde turizm hareketleri gelişmiştir (Gözenç, Gümüş, & Ertin, 1998, s. 201-203). İkinci dünya savaşından sonra gelişen teknoloji ile kara, deniz ve özellikle hava yolundaki ilerleme ile turizm faaliyetleri büyük artış göstermiştir. Bu artış ile birlikte tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de otelcilik ve konaklama endüstrisi gelişmiştir. Nitekim gelişen yönetsel faaliyetler ile zincir oteller ülkemizde hızla yayılmış ve bugün ki mevcut sektör durumuna getirmiştir (Dinçer & İstanbullu Dinçer, 2011).

1.3. Konaklama İşletmeciliği, Dijitalleşme ve Yeni Eğilimler

Turizm ürünleri üretime başlanıldığı an itibari ile kontrol ve test edilemeyen ürünler arasında yer almaktadır. Aynı zamanda da konaklama işletmelerinde karar alma, üretim ve tüketim farklı mekânlarda olduğundan aradaki mesafeyi bilgi gidermektedir. Bu bağlamda turizm bilgi işlemi olarak tanımlanabilmektedir (Werthner & Klein, 1999; Çetinkaya, 2007).

Gelişen bilgi teknolojileri ile turizm sektöründeki bilgi akışı ve kullanımı köklü değişimlere uğramıştır. Bu değişiklikler ile tüketici beklentileri hızla artmış ve bilgisayarlar üzerinde etkin neslin ortaya çıkışıyla ise arz ve beklentilerin giderilmesi için işletmelerin yeni yollar izlemesi gerekmiştir.

Bu noktada, bilişim teknolojileri farklı gruptaki tedarikçileri de bir araya toplamıştır. Bu tedarikçiler bilgi teknolojilerini etkin kullanmaktadır. Havayolu şirketleri, araç kiralama firmaları, tur operatörleri, oteller ve yolcu gemileri gibi işletmeler bilgi teknolojileri sayesinde rakiplerini takip ederek fiyat ve hizmetlerini anında değiştirebilmektedir (Çetinkaya, 2007). Ayrıca bilgi teknolojileri ile beraber, bu işletmeler işbirliğide sağlayabilmektedirler. Turizm sektöründeki hızlı arz talep değişimi, bilgi iletişim teknolojilerini pazarda kilit öge haline taşımaktadır. Bilgi teknolojilerini takip ederek, bünyelerinde uygulayan işletmeler tüketicilere daha yakın olma avantajını sağlamaktadırlar.

Hızlı tanımlanabilecek ve cevaplanabilecek müşteri ihtiyaçları, etkin kullanılan bilgi teknolojileri ile olağan olmaktadır. Bu bağlamda, tüketiciler ile en hızlı etkileşimi

sağlayabilen işletmeler pazardaki varlığını devam ettirebileceklerdir. Söz konusu bu faydaların kabul görmesine istinaden, turizm örgütleri teknoloji harcamalarını arttırmıştır (Roach, 1988; Çetinkaya, 2007).

Başka bir noktada, Sarı ve Kozak (2004)'a göre bilgi teknolojilerine kendilerini uyarlayamayan ve elektronik dönüşümünü bitirmemiş işletmeler etkin rekabet avantajını yitirebileceğini belirtmişlerdir. Muhtemel hizmet satın alıcı tüketicilerin gidecekleri yer veya alacakları hizmet ile ilgili yerinden kalkmadan etkin ve doğru bilgiyi almaları halinde tercihleri değişebilecektir. Dağdelen, Pamukçu ve Tanrısever (2019) ise, sosyal medyanın bireylerin günlük hayatlarının bir parçası olduğunu belirterek, sosyal medya ve gastronomi alanında incelemelerde bulunmuşlardır. Görece olarak gelişen teknoloji ile birlikte işletmeler herkese açık olarak yayınladıkları hizmet bilgilerini, doğru tüketicilere iletmeleri halinde tercih sebebi olabilecek ve rekabet gücünü arttırabileceklerdir.

Gelenekselleşen turizm hizmetlerinin günümüz toplumunda ihtiyaçları tam anlamıyla karşılayamadığı, teknolojinin sayesinde yeni ürün ve hizmetlerin sektörde yer bulduğu görülmektedir. Z ve Alfa kuşağı olarak adlandırılan gençlerin, tatil seçimi yaparken teknolojik yenilik ve farklılık arayışı yeni trendlerin oluşmasına imkân sağlamıştır (Bağcı & İçöz, 2019). Bu sebeple REVFINE (2020) firması ve Atalla (2019)'un çalışmalarında, otelcilik alanında kullanılan veya kullanılabilecek yeni trendleri 11 başlık altında toplamış ve değerlendirmiştir. Bu trendler şöyledir;

➤ Akıllı Oteller:

21. yüzyıl teknolojileriyle hayatına giren “akıllı ürün” kavramı, her sektörde olduğu gibi turizmde de kendini göstermiştir. Artık birçok yerde kullanılan e-ödeme hizmetleri, kişiselleştirilmiş ayarlar ve kablosuz ağlarla gibi nesnelerin interneti (IoT) olarak adlandıran yeni sistem bireylerin hayatına girmiştir. Nesnelerin interneti kısaca açıklamak gerekirse; internete bağlanabilen ve kendi aralarında iletişim kuran bilen bütün nesnelerdir. Bu nesneler ile misafirlere özelleştirilmiş deneyimler sunulabilir. Örneklendirmek gerekirse, odanızın ışığını kapattığınızda perdelerdeki sensörlerin

bunu algılayıp otomatik kapanması işlemi IoT ile yani nesnelerin interneti ile mümkündür (Revfine, 2020).

➤ **Servis Otomasyonu:**

Bu tür otomasyonlar, karar verme sürecini otel personelinin aksine tamamen misafirin inisiyatifine bırakmaktadır. Bu servis otomasyonları ile kayıt, memnuniyet anketi ve odalarında istedikleri ekstra özellikleri bu sistemler ile yapabilirler (Revfine, 2020).

➤ **Yüz Tanıma Teknolojisi:**

İnsanların hayatına cep telefonlarıyla giren yüz tanıma teknolojileri birçok alanda kullanılabilir. Yüz tanıma teknolojisi otelcilik alanında, güvenlik sağlamak adına, yetkili personellerin sisteme veya özel bölgeye girmesinin yanında misafirlerin ödeme yapmasına imkân sağlayabilir (Revfine, 2020).

➤ **Robotlar:**

Özellikle yazılım ve yapay zekâ alanındaki ilerlemelerle gün geçtikçe gündelik hayatta daha fazla yer almaya başlayan robotlar en çok otomotiv sektöründe kullanılmaktadır. Otelcilik sektörünün ise robotlarla yeni tanıştığı söylenebilir. Konaklama endüstrisinde robotlar; bellboy ve oda servisi görevlerini yapabilirler. Robotlar konusunda en komplike örnek ise Japonya’da bulunan Henna Oteldir. Bu otelde birçok görevi robotlar yürütürken, resepsiyonistlerde robotlardır. Tüm check-in/check-out işlemlerinizi robotlar sayesinde gerçekleştireştirilebilmektedir (Attala, 2019; Revfine, 2020).

➤ **Misafir Uygulamaları (Aplikasyonları):**

Akıllı telefonlar bireylerin günlük hayatında oldukça önemli bir yer kaplamaktadır. Mesajlaşma, e-posta işlemleri, ödemeler ve daha birçok işlemi cep telefonlarında yapılabilmektedir. Otel işletmeleri de bu gözlemden yola çıkarak, kendileri için özel uygulamalar geliştiriyorlar. Bu tür uygulamalar ile işletmeler hem kendi marka bilinirliği arttırıyor hem de misafirlerini teknolojik olarak doyum sağlıyor. Geliştirilen aplikasyon ile misafir, 360 derece sanal gezinti, konsiyerj hizmetleri, otel rezervasyonu ve ödemesi gibi birçok işlemi yapabiliyor (Attala, 2019).

➤ **Sesli Komutlar:**

Sesli komut sistemleri, Alexa, Sire ve Google Asistan gibi internet bağlantılı sesli komut algılar sistemlerin gelişmesiyle otelcilik sektörüne kazandırılmıştır. Bu sistemler “*Yarın hava nasıl olacak?*” gibi basit soruları yanıtlamakla kalmaz, size ayrıca oda içerisinde konforlu yaşama imkânında sunar. Birkaç örnekle açıklamak gerekirse; bu sistem sayesinde hiç yerinizden kalkmadan resepsiyonla görüşme sağlayabilir, sesli komut algılar IoT (nesnelerin interneti) sistemine sahip TV, perde ve ışık gibi nesnelere direktifler verebilirsiniz (Revfine, 2020).

➤ **Sohbet Uygulamaları (Botları):**

Bu uygulamalar (botlar) özellikle işletmelerin web siteleri için kullanılmaktadır. Web sitelerinde bulunan yazılımlar ile rezervasyonlarda kişiye özel ölçüt ve sonuçlar sunar. Ürünleri kolayca pazarlamaya imkân tanır ve böylelikle marka bilinirliliğine katkı sağlar. Ayrıca geliştirilen yazılıma eklenecek dil seçenekleri ile uluslararası düzeyde kolaylık sağlayabilir ve rezervasyon oranını arttırır (Revfine, 2020).

➤ **Yapay Zekâ (AI):**

Yapay zeka otelcilik alanında kullanılan en önemli unsurlardan biridir. Bunun nedeni yukarıda bahsedilen çoğu teknolojik ürünlerin ve hizmetlerin içerisinde bulunmasındandır. Yapay zekânın nihai hedefi konuklara kaldıkları süre boyunca daha kesintisiz ve modern bir deneyim sunmaktır. Bu doğrultuda; misafirlerin verilerinin kaydedip yorumlamaya, kişiye özel konaklama hizmeti sunabilmek içinde misafirin tercihlerini sistemlere tanımlamaya ihtiyacı vardır. Bunlar yapıldığı takdirde, etkili

pazarlama stratejileri geliştirilebilir ve tüm misafirler için kişiselleştirilmiş tatil deneyimi oluşturulabilir. Yapay zekâ turizm dâhil birçok sektörde etkili rol almaya başlamıştır (Revfine, 2020).

➤ **Büyük Veri (Big Data):**

Büyük veri, temel olarak kaydedilen tüm kişiselleştirilmiş verilerin bir araya gelmesiyle oluşur. Bu bağlamda büyük veriyi kullanmak tamamen veriyi tutup yorumlama işlemidir. Şöyle ki, kaydedilen verilerden doğru sorgulama işlemleri ile otele gelecek misafirlerin harcama kalemleri alınarak gelir yönetimi stratejileri geliştirilebilir. Ayrıca belirli bir turist grubu hedef alınarak onlara özel paketlerle satış ve pazarlama yaklaşımları yönetilebilir. Bu tür büyük veri işlemleri genellikle zincir otellerde etkili olmaktadır (Attala, 2019).

➤ **Sanal Gerçeklik (VR):**

Sanal gerçeklik uygulamaları özellikle satış ve pazarlama noktasında etkili bir hizmet olarak otelcilikte karşımıza çıkıyor. Sanal turlarla (360 derece video) misafirler otele gelmeden sunulan hizmetlerin, odaların ve sosyal alanların gösterilmesine olanak sağlıyor. Sanal turlar görece düşük maliyetli olduğundan birçok otel için uygulanabilirliği fazla olan teknolojik hizmettir (Revfine, 2020).

➤ **Artırılmış Gerçeklik (AR):**

Artırılmış gerçeklik akıllı telefon veya tabletler aracılığıyla son kullanıcının fiziksel ortamı tecrübe etmesini amaçlamaktadır. Bu uygulamanın kullanılması için özel olarak geliştirilen gözlüklerin kullanılması gerekmektedir. Bu teknoloji ile misafirler otel içerisinde yürüyormuş gibi hareket edebilir (Revfine, 2020).

1.4.Konaklama İşletmeciliği Teknolojilerinde Dünyadan Örnekler

Farooqi (2018), yaptığı çalışmada otelcilik alanında en fazla dijitalleşme sağlayan 10 oteli listelemiştir. Bu oteller;

- | | |
|-------------------------------|---------------------|
| ❖ Marriott International Inc. | ❖ JW Marriott |
| ❖ Four Seasons | ❖ Intercontinental |
| ❖ Hilton | ❖ Westin |
| ❖ Fairmont | ❖ Sofitel |
| ❖ Sheraton | ❖ The Ritz-Carlton. |

Bu otellere ek olarak konaklama endüstrisinde kullanılan teknolojik ürün ve hizmetler ise aşındaki gibidir.

Fotoğraf 1'de Japonya'da faaliyet gösteren Hen-na Otelin robot çalışanları görülmektedir. Bu otelde birçok işi robotlar yapmaktadır. Görülen fotoğrafta bu otelin resepsiyonistleridir.



Fotoğraf 1. Hen-na Otel Robotları

Kaynak: (URL-2, 2015).

Fotoğraf 2'de ise odada biten tuvalet kâğıdını ilgili birime bildirdikten sonra odaya sevisi sağlayan bir robot görülmektedir.



Fotoğraf 2. Tuvalet Kâğıdı Getiren Robot

Kaynak: (URL-3, 2018).

Fotoğraf 3’te ise masa yanındaki tabletten sipariş veren bir müşteri görülmektedir.



Fotoğraf 3. Akıllı Restorant Örneği

Kaynak: (URL-4, 2013).

Fotoğraf 4’te ise bir otel odasında kullanılan kumanda ile oda içerisinde ışık, perde, TV ve müzik sistemi gibi bileşenler kontrol edilebilmektedir.



Fotoğraf 4. Uzaktan Kumanda İle Oda Bileşenleri Kontrol Etme

Kaynak: (URL-5, 2018).

Fotoğraf 5’te ise bir robot bellboyun bavul taşıdığı görülmektedir.



Fotoğraf 5. Bellboy Robot

Kaynak: (Lloyd Alter, 2015)

Aşağıdaki fotoğratta ise içecek servisi yapan bir robot görülmektedir.



Fotoğraf 6. İçecek Servisi Yapan Robot Garson

Kaynak: (URL-6, 2020).

Fotoğraf 7’de ise Self check-in/check-out sisteminin kullanıldığı bir otel görülmektedir.



Fotoğraf 7. Self check-in/check-out Kioskları

Kaynak: (URL-7, 2020).

Aşağıdaki fotoğrafta ise otelin bir köşesine konumlandırılmış kontrol paneli görülmektedir. Bu panel ile TV’ye bilgisayarınızı veya mobil cihazınızı bağlayabilir, yatağınızın eğimi ve ışık gibi seçenekler kontrol edilebilmektedir.



Fotoğraf 8. Oda İçindeki Kontrol Paneli

Kaynak: (URL-7, 2020)

Fotoğraf 9’da görülen Amazon Echo sistemi ile odadaki TV, ışık, perde ve oda sıcaklığı kontrol edebilmektedir.



Fotoğraf 9. Amazon Echo Sesli Yanıt Servisi

Kaynak: (URL-8, 2020).

Fotoğraf 10’da gördüğünüz akıllı tv ile yerel restoranları, uçuş bilgilerini, etkinlikleri ve şehrin haritasına erişebilirsiniz.



Fotoğraf 10. Otellerde Kullanılan Akıllı TV 'ler

Kaynak: (URL-8, 2020)

Bu fotoğrafta ise yaşayan duvar dedikleri uygulama ile misafirlere dijital konsiyerj hizmeti verilmektedir.



Fotoğraf 11. Dijital Konsiyerj (Yaşayan Duvar)

Kaynak: (URL-8, 2020).

Bu robot ile valizler güvenli şekilde saklanmaktadır. Otele gelen misafirlerin valizleriyle ilgilenen bu robot sayesinde valizler karışmamaktadır.



Fotoğraf 12. Valiz Yerleştiren Robot

Kaynak: (URL-6, 2020).

Aşağıdaki fotoğrafta, Hollanda’da bulunan CitizenM Hotel odası görülmektedir. Bu odada uluslararası standartlarda prizler, kumandalı perdeler ve self check-in/out kioskları bulunmaktadır.



Fotoğraf 13. CitizenM Hotel Akıllı Otel Odası

Kaynak : (Durna & Babür, 2011)

1.5.Konaklama İşletmeciliği Teknolojilerinde Türkiye’den Örnekler

Türkiye’deki konaklama işletmelerinde kullanılan teknolojik ürün ve hizmetlere dair bazı örnekler aşağıdaki gibi listelenmiştir.

Fotoğraf 13’de İstanbul Havaalanında faaliyete giren Yotel ve YotelAir adlı iki otelin self check-in ve check-out kiosklarının yanı sıra odalarda uluslararası standartlara sahip prizleri yüksek hızlı internet bağlantıları gibi özellikler bulunmaktadır (NTV, 2019).



Fotoğraf 14. Yotel ve YotelAir Self Check-in /Out Kioskları

Kaynak: (NTV, 2019)

Isparta’da açılan Hilton Garden Inn otelinde ise bir cep telefonu uygulaması ile self check-in yapılabilmekte ve oda kapısı bu uygulama ile açılabilir.



Fotoğraf 15. Hilton Garden Inn Cep Telefonu Aplikasyonu

Kaynak: (TurizmNews, 2018)

Fotoğraf 15’te ise Antalya’da bulunan Adam & Eve Hotel odasını görmekteyiz. Bu otelde odadaki ışıkların rengini ve parlaklığını uzaktan kumanda ile değiştirmek mümkün (Baştürk, 2006).



Fotoğraf 16. Uzaktan Kumandalı Işık Ayarı

Kaynak: (Baştürk, 2006).

Aşağıdaki fotoğrafta İstanbul Point Hotel’de bulunan interaktif ve video konferans özelliği sunan toplantı odası görülmektedir.



Fotoğraf 17. Video Konferans Salonu

Kaynak: (Durna & Babür, 2011)

1.6.Konaklama İşletmeciliği ve Teknoloji Temalı Literatür Taraması

Günümüzde konaklama işletmelerindeki kaliteli hizmet anlayışı rekabet avantajını yitirmeye başlamıştır. Gün geçtikçe artan konaklama işletmeleri ile kaliteli hizmet standart bir özellik haline gelmişken kalitenin yerini yenilik ve teknolojik üstünlük almıştır. Yapılacak yeniliklerin ise belirli bir sınırı yoktur, o dönem ki teknoloji ve en önemlisi ise hayal gücünüzdür. Sektördeki eğilimleri yakından takip ettiğiniz yada yön verdiğiniz sürece rekabet avantajını sağlayabilirsiniz. Bu avantaj sadece teknoloji ile sınırlı kalmayıp, mimari, ürün farklılığı, çevreye duyarlı bir yönetim anlayışı, misafirlerin sağlık ve mutluluk endeksine göre ortam yaratan işletmeler bir adım önde olacaktır.

Whitaker (1987)'de yaptığı çalışmada, bilgi teknolojilerinin otel endüstrisinde başarılı bir şekilde uygulanmasının engelleyici unsurları üzerinde çalışmıştır. Chandrasekar ve Dev (1989)'da yaptıkları araştırmada; konaklama işletmelerinde kullanılan teknoloji ile yapı(bina) arasında ilişkilendirme yaparak optimum yönetim çerçevesi sunmayı amaçlamışlardır. Pine (1992) ise, gelişen konaklama endüstrisinde yeni yapılan binalara uyarlanan teknolojik ekipmanların kolay, yerel halk açısından benimsenmenin zor bir süreç olduğunu savunmaktadır.

Sheldon (1997)'de yayınladığı kitabında, hızla ilerleyen iki sektör olan turizm ve bilişim teknolojileri arasındaki etkileşimi analiz etmiş, turizm ve paydaşları açısından uygulama zorluklarının bahsedildiği örnek bir olayla incelemiştir. Inkpen (1998) kaleme aldığı *Seyahat ve Turizm İçin Bilgi Teknolojileri* adlı kitabında, Avrupa, Uzak Doğu ve Amerika'da kullanılan bilişim teknolojileri ile otomasyon sistemlerini incelemiştir. Buhalis (1998) ise; bilişim teknolojilerinin turizm gelişimi için önemli olduğu belirterek, BT'lerin uygulamada zorlukların yaşanabileceğini belirtmiştir. İşletmeler BT'lerin yenilikçi gücünü kullanarak rekabet avantajı kazanabileceklerini söylemiştir.

Kirk ve Pine (1998)'de yaptıkları araştırmada, Konaklama endüstrisinde teknoloji kullanımının başarılı olabilmesinin tüm paydaşlarca benimsenmesi ve öneminin kavranması gerektiğini belirtmişlerdir. Werthner ve Klein (1999)'in yayınladıkları kitapta, turizmdeki eğilimler ile bilgi teknolojilerinde ki gelişmeler arasındaki ilişkileri incelemiştir. Tuncer (2003) ise, yaptığı doktora çalışmasında, konaklama işletmelerinin internette ki pazarlama uygulamalarını ele almıştır.

O'Connor ve Jamie (2004) çalışmalarında, konaklama endüstrisi ve bilişim teknolojileri arasında üç adet analiz ortaya çıkartmışlardır. Bunlar; fiyatlandırma, tüketici etkileşimleri ve internetin dağıtım üzerindeki etkileridir. Kaşlı (2006) ise, konaklama işletmelerinin pazarlama aracı olarak Bilgi iletişim teknolojilerini ve interneti etkin kullanmadıklarını belirtmiştir.

Buhalis ve Law (2008) çalışmalarında eTurizm alanında yapılmış çalışmaları derleyerek, gelecekteki eTurizm gelişimlerini ve karşı karşıya kalabilecekleri zorlukları ele almışlardır. Karadag, Cobanoglu, ve Dickinson'ın 2009 yılında yaptıkları araştırmada; merkezi bir yönetime sahip oteller ile yerel yönetim otelleri arasında teknolojiye yatırım oranı farklılıklarını belirterek, zincir otellerin bu yatırıma daha fazla kaynak ayırdığını ortaya koymuşlardır.

Vatan (2010) ise yüksek lisans tezinde, İstanbul'daki oteller üzerinde inovasyon hakkında çalışma yapmış, zincir otellerin daha fazla inovasyon yaptığı sonucuna ulaşmıştır. Guttentag (2010) ise, turizmde kullanılacak sanal gerçeklik (VR)

uygulamalarını araştırarak, turistlerin bu uygulamayı benimsemelerinin zor olacağını belirtmektedir.

Toh, DeKay, ve Raven (2011)'in Seattle'da 249 katılımcı ile yaptıkları araştırmada, turistlerin en ucuz fiyatlı konaklama tercihlerini internet üzerinden yaptıklarını %5'ten az bir çoğunluğun ise acente aracılığıyla rezervasyon yaptırdığını belirlemişlerdir. Wang, Park, ve Fesenmaier (2012) yaptıkları çalışmada; akıllı telefon kullanımının, turizm faaliyetlerinde anlık bilgi ihtiyacını karşılayarak sorunlara çözüm bulmakta kolaylaştırıcı etkilerini çalışmışlardır.

Çakmakçı 2012 yılında yaptığı çalışmada, bilgi teknolojisi kullanımının otel performansı verimliliği üzerine avantajları ve dezavantajlarından bahsedilmiştir. Özdemir (2014) ise, teknoloji kullanımının kongre turizmde avantaj sağlayacağını belirtmiştir. Güzel, Türker, ve Türker (2014) yazdıkları makalede, otellerin rekreasyon faaliyetlerinin web sitelerinde yer verilmesine ilişkin değerlendirme yapmışlardır.

Kucukusta, Heung, ve Hui 2014 yılında yaptıkları çalışmada, lüks otellerde kullanılan self-servis teknolojilerinin hem marka kimliğine ve turistlere fayda sağladığını belirtmişlerdir. Mil ve Özdoğan (2015) ise, konaklama işletmelerinin kullandıkları teknolojilerinin müşteriler üzerinde ki tatmin beklentilerini incelemişlerdir.

Çetinkaya (2016) yaptığı yüksek lisans tezinde, küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde yaptığı görüşme formuna dayanarak, bu işletmelerde yapılan inovasyon çalışmalarının işletme performansına olumlu yönde etkilediğini söylemiştir. Cobos, Mejia, Ozturk, ve Wang (2016) ise, konaklama endüstrisindeki başarılı olmuş inovatif çözümler üzerinden yaptıkları nitel araştırmada ağırlama endüstrisinde uygulanabilecek pratik uygulama fikirleri sunmuşlardır.

Özgüneş ve Bozok (2017)'un yaptıkları çalışmada, artırılmış gerçekliğin (Augmented Reality) turizmi nasıl etkileyeceği ele alınmıştır. Watkins ve arkadaşlarının 2018 yılında yaptıkları araştırmada, turistlerin internet olanaklarından çok fazla yararlandığını belirterek, e-bilet ve e-vize gibi işlemleri online yaptıklarını belirtmiştir. Turistlerin bu tür uygulamalara güvenin arttığını söylemişlerdir.

Filimonau ve Naumova (2019) araştırmalarında; Blockchain teknolojisinin, oteller üzerindeki operasyonları engelleyebileceğini belirterek gelecekte bu teknolojinin adaptasyonu hakkında fikirler sunmuşlardır. Yıldız 2019 yılında yaptığı yüksek lisans çalışmasında, akıllı turizm modelinin İstanbul'a uygulanabilirliğini incelemiştir. Bu bağlamda, İstanbul'un alt yapısının tam hazır olmadığını iyileştirme çalışmalarının yapılması gerektiğini söylemiştir. Benzer bir alanda çalışma yapan Atay, Yalçınkaya, ve Bahar (2019) ise, İstanbul'daki akıllı otel statüsündeki konaklama işletmeleriyle yapılan çalışmada, altyapı maliyetlerinin yüksek olduğunu belirtmiştir.

Demirezen (2019) yaptığı araştırmada, artırılmış gerçeklik ve sanal gerçeklik teknolojilerinin turizm sektöründe uygulanabilirliği üzerine çalışma yapan araştırıcı, nitel yöntemlerden faydalananarak önerilerde bulunmuştur. Yetkin ise 2019 yılında yaptığı yüksek lisans çalışmasında, gelişen teknoloji ve dijitalleşmeye otellerin adaptasyon sorunu yaşadığını söylemiş ve teknolojiyi iyi kullanan otellerin rekabet avantajı sağlayacağını belirtmiştir.

Tekin (2019) ise, Otellerde bulut/web tabanlı teknolojilerinin kullanılmasının pazarlama, yönetimi kolaylaştırma ve maliyet düşürme etkisinin olduğunu saptamıştır. Shin ve Perdue 2019 yılında yaptıkları çalışmada, konaklama endüstrisinde self-servis teknolojilerinin bahsedildiği toplam 199 makale çalışmasını inceleyerek, bu teknolojiler hakkındaki fikirlerini belirtmişlerdir.

Kayumovich (2020 a) araştırmasında, gelişen teknoloji ile turizmin gelenekselleşmiş pazarlama, tanıtma ve ağırlama yapısının değişime uğradığını söylemiştir. Ayrıca araştırıcı Web 2.0 teknolojileri ile sosyal ağlar da paylaşılan bilgilerin turizm sektöründe etkili olduğunu belirtmiştir.

Konaklama endüstrisindeki teknolojik ve inovatif gelişmeleri yakından takip eden araştırmacılar “teknoloji ve turizm” bağlamında birçok yayın yapmışlardır. Literatür taraması sırasında SCOPUS, Google akademik ve YÖK'ün veri tabanlarında yapılan teknoloji ve turizm aramalarında 62 000'den fazla sonuca rastlanmıştır. Bu yayınların “konaklama işletmeciliği ve teknoloji” kesişimin de 1987 yılından 2020 yılına kadar

doğrudan ilişkili olduğuna inanılan 73 adet yayın incelenmiş olup aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 1. Turizmde Teknolojik Gelişmelerden Bahseden Çalışmaların Tablosu

Araştırmacı(lar)	Yılı	Ulaşılan Temel Sonuçlar
Whitaker (Makale)	1987	Bilgi teknolojilerinin otel endüstrisinde başarılı bir şekilde uygulanmasının engelleyici unsurları üzerinde çalışmıştır.
Chandrasekar & Dev (Makale)	1989	Konaklama işletmelerinde kullanılan teknoloji ile yapı(bina) arasında ilişkilendirme yaparak optimum yönetim çerçevesi sunmayı amaçlamışlardır.
Pine (Makale)	1992	Gelişen konaklama endüstrisinde yeni yapılan binalara uyarlanan teknolojik ekipmanların kolay, yerel halk açısından benimsenmenin zor bir süreç olduğunu savunmaktadır.
Sheldon (Kitap)	1997	Hızla ilerleyen iki sektör olan turizm ve bilişim teknolojileri arasındaki etkileşimi analiz eden çalışma, turizm ve paydaşları açısından uygulama zorluklarının bahsedildiği örnek bir olayı inceler.
Buhalis (Makale)	1998	Bilişim teknolojilerinin turizm gelişimi için önemli olduğu belirterek, BT'lerin uygulamada zorlukların yaşanabileceğini belirtmiştir. İşletmeler BT'lerin yenilikçi gücünü kullanarak rekabet avantajı kazanabileceklerini söylemiştir.
Inkpen (Kitap)	1998	Avrupa, Uzak Doğu ve Amerika'da kullanılan bilişim teknolojileri ile otomasyon sistemlerini incelemiştir.
Kirk & Pine (Makale)	1998	Konaklama endüstrisinde teknoloji kullanımının başarılı olabilmesinin tüm paydaşlarca benimsenmesi ve öneminin kavranması gerektiğini belirtmişlerdir.
Werthner & Klein (Kitap)	1999	Turizmdeki eğilimler ile bilgi teknolojilerinde ki gelişmeler arasındaki ilişkileri incelemişlerdir.
Augustyn & Pheby (Makale)	2000	Araştırmacılar ISO 9000 standartlarının küçük ölçekli işletmeler üzerindeki uygulanabilirliğini üzerine örnek olay incelemesi yapmışlardır.
Tuncer (Doktora Tezi)	2003	Konaklama işletmelerinin internette ki pazarlama uygulamalarını ele almıştır.
Brown & Chalmers (Bildiri)	2003	Turistlerin seyahatlerinde karşılaştıkları sorunlar karşısında, birbirleri arası koordinasyonu, harita ve

			kitapları ve rehber uygulamalarını nasıl kullandıklarından bahsedilmektedir.
O'Connor & Jamie (Makale)	2004		Konaklama endüstrisi ve bilişim teknolojileri arasında üç adet analiz ortaya çıkartmışlardır. Bunlar; fiyatlandırma, tüketici etkileşimleri ve internetin dağıtım üzerindeki etkileridir.
Pınar (Makale)	2005		E-ticaret uygulamalarının turizm sektöründe olumlu ve olumsuz yönleri ve kazanan ve kaybedenlerin başarısızlık nedenlerini incelemiştir.
Kaşlı (Yüksek Lisans Tezi)	2006		Konaklama işletmelerinin pazarlama aracı olarak Bilgi iletişim teknolojilerini ve interneti etkin kullanamadıklarını belirtmiştir.
Chathoth (Makale)	2007		Otel işletmelerinde bilgi teknolojilerinin hizmet yönetimi ve maliyet etkisi üzerine kavramsal bir çalışma yapmıştır.
Tutar, Kocabay, & Kılınç (Makale)	2007		Turizmde e-ticaret uygulamaları hakkında SWOT analizi yaparak Nevşehir örneği ile mevcut durum değerlendirmişlerdir.
Wang & Qualls (Makale)	2007		Teknolojinin konaklama işletmeleri için stratejik bir üstünlüğü olduğunu söyleyen araştırmacılar, işletmeler için teknolojiyi kabullenme modeline (TAM) yeni önerilerde bulunmuşlardır.
Buhalis & Law (Makale)	2008		Araştırmacılar çalışmalarında eTurizm alanında yapılmış çalışmaları derleyerek, gelecekteki eTurizm gelişimlerini ve karşı karşıya kalabilecekleri zorlukları ele almışlardır.
Karadag, Cobanoglu, & Dickinson (Makale)	2009		Merkezi bir yönetime sahip oteller ile yerel yönetim otelleri arasında teknolojiye yatırım oranı farklılıklarını belirterek, zincir otellerin bu yatırıma daha fazla kaynak ayırdığını ortaya koymuşlardır.
Oh, Lehto, & Park (Makale)	2009		Turizmde mobil teknoloji kullanımının öncülerinin gezginler olduğunu, yeni mobil uygulama ve mobil cihazların satın alma niyetlerinin fazla olduğunu belirtmektedirler.
Kaya (Makale)	2009		Otellerde kullanılan bilgi iletişim teknolojilerinde gerek yerli gerekse yabancı zincir oteller tarafından kullanım boyutlarında yarattığı değişiklikleri ele almıştır.

Turdaliev (Yüksek Lisans Tezi)	2009	Otel işletmelerinde elektronik pazarlamanın etkileri üzerine bir değerlendirme yapmışlardır.
Vatan (Yüksek Lisans Tezi)	2010	Araştırmacı, İstanbul'daki oteller üzerinde inovasyon hakkında çalışma yapmış, zincir otellerin daha fazla inovasyon yaptığı sonucuna ulaşmıştır.
Guttentag (Makale)	2010	Turizmde kullanılacak Sanal Gerçeklik (VR) uygulamalarını araştırarak turistlerin bu uygulamayı benimsemelerinin zor olacağını belirtmektedir.
Wang & Wang (Makale)	2010	Mobil otel rezervasyon hizmetlerinin benimsenmesini etkileyen faktörleri analiz etmişlerdir. Bulguları bilgi ve sistem kalitesinin en önemli unsurlar olduğunu vurgulamışlardır.
Durna & Babür (Makale)	2011	Konseptlere göre yeniliklerden bahsetmiştir.
Toh, DeKay, & Raven (Makale)	2011	Seattle'da 249 katılımcı ile yaptıkları araştırmada turistlerin en ucuz fiyatlı konaklama tercihlerini internet üzerinden yaptıklarını %5'ten az bir çoğunluğun ise acente aracılığıyla rezervasyon yaptırdığını belirlemişlerdir.
Kim & Mattila (Makale)	2011	Hotel yorumlama sitelerinin kullanıcılar tarafından kolaylık ve kalite, riskleri azaltma ve sosyal güvence duygularını tetiklediğini söylemiştir.
Kastner & Stangl (Makale)	2012	Araştırmacılar sosyal medya sitelerinin misafirler için bilgi kaynağı olduğundan bahsetmektedir.
Wang, Park, & Fesenmaier (Makale)	2012	Akıllı telefon kullanımının turizm faaliyetlerinde anlık bilgi ihtiyacını karşılayarak sorunlara çözüm bulmakta kolaylaştırıcı etkilerini çalışmışlardır.
Ekiz & Babacan (Makale)	2012	Hong Kong ve KKTC otelleri arasında internet kullanımı üzerine çalışma yapmışlardır.
MacKay & Vogt (Makale)	2012	Araştırmacılar bilişim teknolojilerin günün her anı kullanılabilir olduğunu vurgulayarak, seyahat edenlerin planlama yaparken mobil erişim ile erişilebilir olmanın önemine dikkat çekmişlerdir.
Çakmakçı (Makale)	2012	Bilgi teknolojisi kullanımının otel performansı verimliliği üzerine avantajları ve dezavantajlarından bahsedilmiştir.
Güzel, Türker, & Türker (Makale)	2014	Otellerin rekreasyon faaliyetlerinin web sitelerinde yer verilmesine ilişkin değerlendirme yapmışlardır.
Özdemir (Bildiri)	2014	Teknoloji kullanımının kongre turizmde avantaj sağlayacağını belirtmiştir.

Kucukusta, Heung, & Hui (Makale)	2014	Lüks otellerde kullanılan self-servis teknolojilerinin marka kimliğine ve turistlere fayda sağladığını belirtmişlerdir.
Law, Buhalis, & Cobanoglu (Makale)	2014	2009-2013 yılları arasında konaklama ve turizm endüstrilerinde kullanılan bilgi ve iletişim teknolojileri konulu araştırmaları taramışlardır. Bu tarama ile tüketici ve tedarikçi özelinde gözden geçirmişlerdir.
Özbek ve ark. (Makale)	2015	Otel rezervasyonlarının online alışveriş aracılığıyla yapılmasını incelemiştir.
Mil & Özdoğan (Makale)	2015	Konaklama işletmelerinin kullandıkları teknolojilerinin müşteriler üzerinde ki tatmin beklentilerini incelemiştir.
Yıldız (Yüksek Lisans Tezi)	2015	Pamukkale'deki termal otellerin de 2015 yılına kadar yapılan inovasyonu incelememiştir.
Bayram (Doktora Tezi)	2015	Araştırmacı, önceden turistik hizmet almış 249 kişiyle yaptığı çalışmada; e-hizmetlerin memnuniyet ve müşteri sadakatine etkisini araştırmıştır. Çalışma sonunda ise; e-hizmetlerin satın alma öncesi ve sonrasında iki farklı boyut oluşturduğunu belirtmiştir.
Kandampully, Bilgihan, & Zhang (Makale)	2016	Araştırmacılar çalışmalarında akademisyenler ve konaklama endüstrisi paydaşlarının yararlandığı inovatif ve yaratıcı bilişim çözümlerini ele almışlardır.
Çetinkaya (Yüksek Lisans Tezi)	2016	Küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde yaptığı görüşme formuna dayanarak, bu işletmelerde yapılan inovasyon çalışmalarının işletme performansına olumlu yönde etkilediğini söylemiştir.
Cobos, Mejia, Ozturk, & Wang (Makale)	2016	Konaklama endüstrisindeki başarılı olmuş inovatif çözümler üzerinden yaptıkları nitel araştırmada ağırlama endüstrisinde uygulanabilecek pratik uygulama fikirleri sunmuşlardır.
Kement, Başar, & Uslu (Bildiri)	2016	Konaklama işletmelerinin internet tabanlı hizmetleri yoğun olarak kullandıkları ve otel otomasyon sistemlerinin yönetimin önemli bir parçası olduğunu söylemişlerdir.

Sürücü & Bayram (Makale)	2016	Mobil pazarlama ve turizmde mobil teknolojiyi kullanımı üzerine örnek onay incelemeleri yapmışlardır.
Gökalp & Eren (Kitap Bölümü)	2016	Akıllı teknolojilerin turizm ve otelcilik sektörüne sağladığı faydaları ve zorlukları analiz edilmiştir.
Özgüneş & Bozok (Makale)	2017	Arttırılmış Gerçekliğin (Augmented Reality) turizmi nasıl etkileyeceği ele alınmıştır.
Çelik & Topsakal (Makale)	2017	Antalya destinasyonunun akıllı turizm olarak nasıl uygulanabileceğini çalışmada ele alınmıştır.
Dursun (Yüksek Lisans Tezi)	2018	Araştırmacı, Marmara Bölgesindeki otel işletmelerinin rekabet üstünlüğü sağlamak için inovatif faaliyetlerden çok fazla yararlanmadığını belirtmiştir.
Watkins ve diğerleri (Makale)	2018	Turistlerin internet olanaklarından çok fazla yararlandığını belirterek, e-bilet ve e-vize gibi işlemleri online yaptıklarını belirtmiştir. Turistlerin bu tür uygulamalara güvenin arttığını söylemişlerdir.
Wua & Cheng (Makale)	2018	Las Vegas uygulamalı yapılan araştırmada akıllı otel statüsündeki teknoloji bağlılığı ve deneyimsel ilişki kalitesi konuları üzerinde pazarlama stratejileri geliştirilebileceğini söylemektedirler.
Topsakal, Yüzbaşıoğlu, & Çuhadar (Makale)	2018	Endüstri 4.0 ve turizm SWOT analizi yaparak değerlendirmişlerdir.
Durmaz, Bulut, & Tankuş (Makale)	2018	Sanal gerçeklik uygulamalarının Samsun ili özelinde uygulanabilirliği incelenmiştir.
Yalçinkaya, Atay, & Karakaş (Makale)	2018	Akıllı turizm kavramı üzerine literatür taraması yapmışlardır.
Topsakal (Makale)	2018	Türkiye turizminin engelli dostu olması için nasıl faydalanabileceği ile ilgili önerilerde bulunulmuştur.
Filimonau & Naumova (Makale)	2019	Blockchain teknolojisinin oteller üzerindeki operasyonlara engelleyebileceğini belirterek gelecekte bu teknolojinin adaptasyonu hakkında fikirlerini sunmuşlardır.
Yıldız (Yüksek Lisans Tezi)	2019	Çalışma, akıllı turizm modelinin İstanbul'a uygulanabilirliğini incelemiştir. Bu bağlamda, İstanbul'un alt yapısının tam hazır olmadığını iyileştirme çalışmalarının yapılması gerektiğini söylemiştir.

Yurtlu & Akçay (Bildiri)	2019	Otellerde kullanılan teknolojik yeniliklerden bahsetmektedir.
Atay, Yalçınkaya, & Bahar (Makale)	2019	İstanbul'daki akıllı otel statüsündeki konaklama işletmeleriyle yapılan çalışmada, altyapı maliyetlerinin yüksek olduğu belirtilmiştir.
Yılmaz (Yüksek Lisans Tezi)	2019	Antalya ili üzerinde yapılan çalışmada akıllı turizm uygulamalarının oda satışını arttıracak ve işletme imajına katkı sağlayacağı savunmuştur.
Yetkin (Yüksek Lisans Tezi)	2019	Gelişen teknoloji ve dijitalleşmeye otellerin adaptasyon sorunu yaşadığını söylemiş ve teknolojiyi iyi kullanan otellerin rekabet avantajı sağlayacağını belirtmiştir.
Tekin (Makale)	2019	Otellerde bulut/Web tabanlı teknolojilerinin kullanılmasının pazarlama, yönetimi kolaylaştırma ve maliyet düşürme etkisinin olduğunu saptamıştır.
TÜRSAB (Rapor)	2019	Turizm sektöründe dijitalleşmenin önemi ve nasıl dijitalleşme sağlanacağına dair yol haritası oluşturulmuştur.
Yavuz (Makale)	2019	Teknolojinin turizm destinasyonlarında inovasyon ve girişimcilik üzerine etkisini örneklerle ele almıştır.
Demirezen (Makale)	2019	Artırılmış gerçeklik ve sanal gerçeklik teknolojilerinin turizm sektöründe uygulanabilirliği üzerine çalışma yapan araştırmacı, nitel yöntemlerden faydalanarak önerilerde bulunmuştur.
Çavuşoğlu (Kitap Bölümü)	2019	Bilişim teknolojileri, yapay zeka ve artırılmış gerçeklik sistemlerinin turizm sektöründe yapmış ve yapacak olduğu değişimleri ele almıştır.
Pamukçu & Tanrıseven (Kitap Bölümü)	2019	Turizm endüstrisindeki dijital dönüşümü ele almış ve kavramlarından bahsetmişlerdir.
Shin & Perdue (Makale)	2019	Konaklama endüstrisinde artan self-servis teknolojilerinden bahsederek toplam 199 makale çalışmasını incelemiş ve bu teknolojiler hakkındaki fikirleri belirtmişlerdir.
Kayumovich (Makale)	2020 a	Gelişen teknoloji ile turizmin gelenekselleşmiş pazarlama, tanıtma ve ağırlama yapısının değişime uğradığını söylemiştir. Ayrıca araştırmacı Web 2.0 teknolojileri ile sosyal ağlar da paylaşılan bilgilerin turizm sektöründe etkili olduğunu belirtmiştir.

Kayumovich (Makale)	2020 b	Araştırmacı turizm şletmelerindeki dijitalleşmenin zamanla stabil hale geleceği ve rekabeti arttıracasını dile getirmiştir.
------------------------	--------	---

Kaynak: Yazar Tarafından Oluşturulmuştur.

**Çalışmalar kronolojik olarak sıralanmıştır.*



İKİNCİ BÖLÜM

STANDART VE STANDARDİZASYON

2.1. Standart Kavramı

Gelişen dünyada insanlar yaptığı işleri basitleştirmek için ve karşılaştığı sorunlara hızlı ve kolay çözümler bulabilmek adına ticaretten üretime kendilerine belirli kurallar koyma gereksinimi duymuşlardır. Bu gereksinimlerden dolayı yapılan eylemde “bir örneklik” olmak adına, ilk standartlaşma çabası olarak adlandırılmaktadır (Çınar, 1984, s. 135-136)

Türk Dili Kurumu (TDK) sözlüğüne göre standart “*belirli bir tipe göre yapılmış veya ayrılmış, ölçülü, tek biçim, yasaya veya kurala uygun*” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2020). İngiliz Standartları Enstitüsü (BSI) göre ise; bir şeyi yapmak için işin uzmanları tarafından belirlenen doğrultuda, verimli, başarılı ve kolaylaştırıcı olmasını sağlayan yoldur. Standartlar kullanıcı ihtiyaçlarını düzenleyici bilgi birikimidir (BSI a, 2020). Uluslararası Standartlar Örgütü ise (ISO) standardı “*üretimde, anlayışta, ölçme ve deneyde bir örneklik*” olarak tanımlamaktadır (ISO a, 2020). Ayrıca Aydoğdu (2011, s.17) ise, yapmış olduğu çalışmada standartların gönüllülük esasına dayalı tasarlandığı, yasal olarak dayatılmadığını, ancak bazı durumlarda standartlar yasa tarafından referans gösterici olarak kullanabileceğini ifade etmiştir.

Dünya’daki ilk kabul edilen standartlardan olan II. Beyazid tarafından Kanunname-i İhtisab-i Bursa (Bursa Belediye Kanunları) adıyla Osmanlı döneminde yayınlanmıştır. Bu kanunlarda ekmekten, meyveye, etten, tahıla, ayakkabıya kadar satılan tüm ürünlerin gramajı, fiyatı ve kalitesine kadar standartlar belirlenmiştir (Özcan, 2013, s. 143; TSE, 2013).

2.2. Standardizasyon

TDK’ ya göre standardizasyon “*standartlaşma*” olarak Türkçeye geçen Fransız kökenli bir kelimedir (TDK, 2020). ISO ise standardizasyonu “*belirli bir faaliyetle ilgili olarak ekonomik fayda sağlamak üzere bütün ilgi taraflarının yardım ve işbirliği ile belirli kurallar koyma ve kuralları uygulama işlemidir*” olarak tanımlar (TSE,

1996). Diğer taraftan, TSE standardizasyon ilgili kaliteli ve ekonomik ürünü arama çalışmalarının bir sonucu olarak görmekle beraber, mal veya hizmetlerdeki özellikleri ortaya koymaktadır. Standardizasyon tüm paydaşlarca kabul görmeli ve gerçekleştirilmelidir (TSE, 1996).

Standardizasyonun üreticiye, tüketiciye ve ekonomiye olan yararları şöyle sıralanabilir;

Üreticiye olan faydaları,

- Üretimin belirli bir plan-programla yapılmasını sağlar,
- Kaliteli ve uygun fiyatlı seri üretimi sağlar,
- Kayıp ve atıkların en aza indirilmesini sağlar,
- Verimliliği ve geliri artırır,
- Depolama ve lojistik faaliyetleri kolaylaştırıp stokların azalmasını sağlar,
- Maliyetleri düşürür.

Tüketiciye olan faydaları,

- Can ve mal güvenliğini korur,
- Karşılaştırma ve seçim kolaylığı sağlar,
- Kalite ve fiyat olarak aldatılmayı önler,
- Tüketicinin bilinçlenmesinde etkili olur.

Ekonomiye olan faydaları,

- Kaliteyi teşvik eder, kalitesiz ürün üretimindeki emek, ham madde ve zaman sarfiyatını önler,
- Arz ve talebin dengelenmesinde rol oynar,
- Yanlış anlamaları ve anlaşmazlıkları ortadan kaldırır,
- Ürün satışında üstünlük sağlar,
- Yan sanayi dallarının ve ürünlerinin gelişimini sağlar,
- Rekabeti geliştirir.

Yapılacak standardizasyonlar ile ürün hem tüketici hem de üretici için bir güvence sağlamış olunur (TSE, 1996).

2.3. Standardizasyonun Tarihçesi

İlk standartların kesin çıkış tarihi bilinmemekle beraber, tarihinin ticaret kadar eski olduğu düşünülmektedir. Yapılan ilk araç gereçlerin benzer ölçülerde olması bunu örnek gösterilebilir. Standart kavramının bu dönemlerde adı konmamış olsa bile hayatın içinde olduğu görülmektedir. Bilinçli bir şekilde standart kavramının uygulandığı dönem ise son yüzyılla denk gelmektedir (Aydoğdu, 2011; Ulusoy, 2013).

Mısır ve Sümer uygarlıkları belirli kurallara uygun olarak inşa ettikleri şehirleri, su taşıma ve kanalizasyon sistemleri ile ağırlık ölçüleri yapmış olmaları standartlar geliştirdiklerini göstermektedir. Babil İmparatorluğunun ise ağırlık ölçüsü olarak bir silindir taş kullandığı, bu taşın kopyalarını yaparak çoğaltıldığı ve asıl taşın kalibrasyon olarak saklandığı bilinmektedir. İlk yazılı dokümanlardan olan “Ölümler Kitabı’nda (The Book of the Dead)” ölümden sonra vücudu ve ruhu hazırlamak için yapılması gereken ritüellerin yazılı olduğu bilinmektedir. 11. yüzyılda ise, yapılan gümüş ve altın paraların içindeki bileşenlerin belirli oranda olması adına ayar damgası kullanılmıştır. Bu prosedürler standartlaşmaya örnek gösterilebilir (Küçük, 2004; Ulusoy, 2013).

1700’lü yılların sonlarına doğru ortaya çıkan birinci endüstri devri ile seri üretim insanların hayatına girmiştir. Bu seri üretim aşamasında üretilen malların, belirli bir standartta olması ve bir prosedüre göre hammaddenin işlenip şekillenmesi en önemli unsurlar arasında yer almaktadır. İlk çağdaş standartlaşma ise 1793 yılında Amerika’da görülmektedir. Bu standartlaşma Amerikan ordusunun ihtiyaçlarına yönelik, 10 bin adet silah siparişi alan Eli Whitney tarafından farklı departmanlarda üretilen silah parçalarının hızla birleştirilmesi için uygulanmıştır (Özkan, 2001; Küçük, 2004).

20. yüzyılda dünya ticaretinin ilerlemesiyle standardizasyon nitelik kazanmıştır. 1901 yılında İngiltere’de kurulan Standartlar Birliği (şimdiki adıyla İngiliz Standartları Enstitüsü - BIS) ilk standardizasyon örgütü olmuştur. İngiltere’yi 1917’de kurulan Alman Standartlar Birliği (DIN), sonrasında ise 1918’de Amerika’da kurulan Amerikan Mühendislik Standartlar Komitesi (ANSI) izlemiştir. Bu devletleri 1919’da

Hollanda ve İsviçre, 1920 yılında Avusturya, 1921’de Japonya, 1922’de İsveç, 1925 yılında Rusya ve 1926’da Fransa takip etmiştir (Ulusoy, 2013).

Yukarıda bahsedilen standartlaşma çabalarının her biri ulusal nitelikte olup uluslararası çapta ilk çalışma, 27 Haziran 1906’da Uluslararası Elektroteknik Komisyonunun (IEC) kurulması olmuştur. Bu komisyonun kurulma amacı, Avrupa’da artan ticaretle birlikte ülkeler arası sektörel standartları belirlemektir. 1947 yılına gelindiğinde ise elektronik sektörünün dışında kalan sektörler için standardizasyon çalışmaları yapmak adına Uluslararası Standardizasyon Örgütü (ISO) kurulmuştur (Küçük, 2004).

Türkiye’de ise ilk standartlaşma hareketi 18 Kasım 1960 yılında Türk Standartları Enstitüsü (TSE) ile gerçekleşmiştir. TSE Bilim, Sanayi ve Teknoloji Bakanlığına bağlı olarak çalışmalarını yürütmekte olup, uluslararası organizasyonlar olan IEC ve ISO asil üyesidir (TSE, 2020).

2.4. Konaklama İşletmeciliğinde Uygulanan Standartlar

İkinci dünya savaşından sonra teknoloji alanında yaşanan gelişmeler, diğer sektörleri olduğu gibi turizm sektörünü de etkilemiştir. Özellikle uçak sanayisinin ilerlemesiyle insanların daha konforlu ve hızlı yer değiştirmesine olanak sağlamıştır. Bu doğrultuda turizm sektörü hareketlenmiş, kaliteli ve standart hizmet anlayışı gelişmiştir. Zincir oteller, ilk başlarda kendi kurumsal yönetim standartlarını oluşturarak hizmet verdikleri her konaklama işletmesinde, aynı kaliteyi yakalamaya çalışmışlardır (Aydoğdu, 2011).

1900’lü yıllarda elektronik alanında başlayan standartlaşma çabaları, 1947 yılında ISO’nun kurulmasıyla tüm mal ve hizmet üretim alanlarına yayılmıştır. ISO ve Tüketici Komitesi (COPOLCO) turizm alanındaki standartları belirlemeye yönelik, Mayıs 1995’te Çin’in başkenti Pekin’de bir workshop düzenlemiştir. Düzenlenen bu toplantıya Türkiye’den de katılım sağlanmıştır. Ayrıca toplantının ana teması; *ulaşım, iletişim, restoran, sağlık, bankacılık ve otelcilik* gibi konular oluşturmıştır (Kurgun, 1999; Aydoğdu, 2011). Otelcilik alanındaki bir diğer standartlaşma basamağı ise, 1998 yılında Dünya Ticaret Örgütü (DTO) ve ISO teşvikiyle Singapur’da gerçekleştirilen

toplantıdır. Bu toplantının çerçevesi ise, *küresel pazarda hizmet standartlarıdır*. Bu toplantıda hizmet sektörü için temel standartlar üzerinde durulmuştur. Bu standartlar ise şöyledir;

➤ ***Kat Hizmetleri ve Önbüro:***

- ❖ İşaretler: Milliyet dikkate alınmaksınız, ortak bir algı oluşturarak basit simgeler geliştirilmelidir. (Sıcak-Soğuk Su, Rahatsız Etmeyin uyarısı gibi)
- ❖ Rezervasyon Formu: Tüm otellerde kullanılabilecek ortak bir form geliştirilmelidir.

➤ ***Terminoloji:*** Konaklama işletmesinde çalışan personelin, otel koşullarını ve durumları basitçe algılayabilmesi için ortak bir terminoloji gereklidir.

➤ ***Eğitim:*** Personellerin yabancı dil eğitimleri konusunda ortak bir seviye belirlenmesi gerekir.

➤ ***Güvenlik:*** Güvenlik konusunda otellerde ortak sistemler oluşturulmalıdır. Yangın sistemi için duman detektörleri, acil çıkış kapısı işaretleri gibi.

➤ ***Elektrik, Fiş ve Priz:*** Özellikle uluslararası yapılan seyahatlerde misafirlerin kullanabileceği priz ve elektrik akımı standartları geliştirilmelidir.

➤ ***Sağlık:*** Konaklama işletmelerinde havalandırma ve su kalitesi belirli standartlarda olmalıdır.

- ❖ Yiyecek ve İçecek: Yiyecek-İçecek departmanında çalışan personelin ortak üniforma giymeleri, düzenli sağlık kontrolünden geçmeleri belirlenmiştir. Ayrıca bu bölüme bağlı alanların ve üretim materyallerinin belirli temizlik prosedüre bağlı kalınarak yapılmalıdır.

- ❖ Güvenlik: Yiyecek-İçecek üretimin alanlarının güvenli ve verimli birer çalışma alanı sağlayacak ortam ve planlama yapılması gereklidir.

- ❖ Eğitim: Mutfak ve restoran personelinin eğitim düzeyleri belirli bir seviyede olmalı ve destekleyici eğitim programları oluşturulmalıdır.

- ❖ Satın Alma: Satın alınacak malzemelerin kalitesi standart olmalı ve ürün tedarik sürecinin belirli bir standartta olması gereklidir.

➤ ***Performans ve Ürün Düzenleme:*** Personelin performansının izlenmesi ve ürünlerin düzenlenmesi gereklidir (Kurgun, 1999; Aydoğdu, 2011).

Gerçekleştirilen bu toplantı *Pasifik Bölgesi Standartlar Kongresi* olarak da bilinmektedir. Bu kongrede katılımcılar otelcilik sektöründe uygulanacak olan bu standartların beş önemli çıktısı olacağını savunmuştur. Bu çıktılar ise aşağıdaki gibidir;

1. İş gören verimliliği artacaktır,
2. Misafir doyum düzeyi artacaktır,
3. Yabancı dil sorunları aşılabacaktır,
4. Misafir emniyeti artacaktır,
5. İşletme gelişecek ve pazarda bilinirliliği artacaktır.

Yukarıda bahsedilen gelişlerin ardından ISO ve DTO işbirliği ile Ekim 1998’de Arjantin, Kasım 1998’de ise Paris’te standardizasyon konulu toplantılar gerçekleştirilmiştir (Aydoğdu, 2011). Günümüzde ise, konaklama işletmeciliğinde yaygın olarak kullanılan standartlar ve sertifikalar şunlardır;

Tablo 2. Turizm Sektöründe Kullanılan En Yaygın Standartlar ve Sertifikalar

Standart veya Sertifika Adı	Yılı	Denetleyici Kurum
Avrupa Birliği Çevre Etiket – Eko-etiket	1992	Avrupa Birliği (AB)
HACCP	1960	Akredite Kurumlar
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi	1987	Akredite Kurumlar
BREEAM (Yeşil Bina Sertifikası)	1990	BRE Grup
EMAS (Eco-Management and Audit Scheme - Eko-Yönetim ve Denetim Programı)	1993	AB
Yeşil Yıldız Sertifikası	1993	Kültür ve Turizm Bakanlığı
Yeşil Anahtar (Green Key)	1994	FEE
Yeşil Küre (Green Globe)	1994	Green Globe Co.
LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)	1998	US Green Building Council
ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi	2004	Akredite Kurumlar

ISO 22000 Gıda Güvenliği Standardı	2005	Akredite Kurumlar
OHSAS 18001	2007	BSI
Travelife	2007	Travelife Co.
Mavi Bayrak Sertifikası	2007	FEE
Beyaz Yıldız Sertifikası	2008	TÜROFED
Yeşillenen Oteller (Greening Hotels)	2009	TUROB
ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi	2015	Akredite Kurumlar

Kaynak: Yazar Tarafından Tablolaştırılmıştır.

2.4.1. Avrupa Birliği Çevre Etiket – Eko-etiket

Bu çevre etiketinin amacı; Avrupa Birliği ülkelerinde gerçekleşen turizm hareketleri için tüketicilere güven, işletmelere sürdürülebilirlik sağlamak ve üretim teşvikinin yanı sıra çevre sorunlarına olumsuz etkiyi azaltmaktır (Font, 2002; Tanrısever, 2019). AB çatısı altında oluşturulan özel komisyonla yürütülen eko-etiket sistemi, hammadde seçiminden, imalata, dağıtım kanallarına, ürünün tüketilmesine ve tüketim sonrasındaki geri dönüşüme kadar bir çok süreci kapsamaktadır. Günümüz rekabet anlayışında sürdürülebilirlik, tercih sebepleri arasında olmakla beraber, devletlerin bu konudaki politikaları, sivil toplum kuruluşları ve tüketici tercihleri ile eko-etiket otelcilik sektöründe hızla yayılmaktadır (Gökdeniz, 2017). Eko-Etiket değerlendirme sürecinde AB komisyonunun temel aldığı 8 farklı kriter bulunmaktadır. Bu kriterler ise şöyledir;

1. Çevre kirliliği
2. Enerji tüketimi ve yönetimi
3. Atık üretimi ve yönetimi
4. Kaynak kullanımı, kaynakların tükenmesi
5. Doğal kaynak yönetimi
6. Biyo-çeşitlilik
7. Ekosistem sağlığı
8. İnsan sağlığı (URL-1, 2020).

2.4.2. BREEAM

Breeam, 1990 yılında İngiltere’de “*Bina Araştırma Kurulu*” tarafından binalar için oluşturulmuş ilk sertifika çeşididir. Bu kurul, sürdürülebilir, ekolojik ve çevre dostu gibi temaların çatısında oluşturulan ve binanın arazi seçiminden, doğal kaynak kullanımına, çevreye etkisine kadar bir çok kriteri birlikte değerlendirilmektedir. Breeam’ın değerlendirme kriterleri; Yönetim, Sağlık, Enerji, Ulaşım, Su, Atık, Kirlilik, Arazi Kullanımı ve Ekoloji, Malzeme ve İnovasyon başlıkları altında toplanmıştır. Breeam kurulu yılda üç kez toplanarak gelişen teknoloji ve inşaat teknikleriyle sertifika programlarını güncellemektedir (Odaman Kaya, 2012, s. 19-23).

2.4.3. EMAS (Eko-Yönetim ve Denetim Programı)

Avrupa Birliği üye ülkeleri için oluşturulan bu program, gönüllülük esasına dayalı olup tüm ekonomi ve hizmet işletmeleri için geçerlidir. EMAS’ın benimsediği üç temel politika vardır; bunlar, verimlilik, şeffaflık ve güvenirliliktir. EMAS standartları 1992 yılında BS7750 adıyla İngiltere tarafından başlatılmasına karşın geliştirilmesindeki itici güç Almanya olmuştur. Bunun nedeni, Almanya’nın uyguladığı çevre standartlarıdır. EMAS BS7750 standartları 1996 yılında ISO tarafından yürürlüğe konan 14001 Çevre Yönetim Sistemi Standartları sonrası yürürlükten kaldırılmış ve ISO ile birleştirilmiştir. EMAS’ın kabul şartlarının ISO’ya göre daha katı olması ISO’nun bu alanda daha fazla kabul görmesinde etkili olmuştur (Tanrısever, 2019; European Commission, 2020).

2.4.4. HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)

HACCP yani *Tehlike Analizleri ve Kritik Kontrol Noktaları* olarak Türkçeye çevrilen standartların ortaya çıkışı 1960’lı yıllarda NASA (Ulusal Amerikan Uzay Ajansı) tarafından astronotlara güvenli gıda tüketmelerini sağlamaktır. Bu amaçla ilk denetimler FDA (ABD Gıda ve İlaç Dairesi) tarafından yapılırsa da daha sonra bu Dünya Sağlık Örgütü ve CAC (Codex Alimentarius Commission) tarafından düzenlenerek tüm dünyanın kullanımına sunulmuştur. AB üye ülkelerinde 1993

yılından itibaren bu standartları kullanmak yasal zorunluluktur (Kane, 2001; Tanrısever, 2019).

HACCP Standartlarının 7 temel prensibi benimsemiştir. Bu prensipler ise şöyledir;

1. *Tehlike analizinin yapılması,*
2. *Kritik kontrol noktalarının belirlenmesi,*
3. *Kritik limitlerin oluşturulması,*
4. *Kritik kontrol noktalarının izlenmesi için sistemin kurulması,*
5. *Kontrol altında olmayan noktaların izlenmesi ve varsa düzeltici faaliyetlerin oluşturulması,*
6. *Sistemin etkili bir şekilde işleminin denetlenmesi için kontrol prosedürlerinin oluşturulması,*
7. *Bu ilkelerin uygulanması için prosedür ve kayıtları kapsayan dokümantasyon sisteminin oluşturulması (KASCERT, 2020).*

2.4.5. ISO (International Organization for Standardization)

ISO (Uluslararası Standartlar Örgütü) 1947 yılında Cenevre merkezli olarak teknik ve teknik dışı konularda standartlar geliştirmek üzere kurulmuştur. ISO oluşturduğu standartları her beş yılda bir gelişen teknoloji ve yönetim biçimlerine uygun olması için revize etmektedir. ISO standartlarını temsil eden sayılar bununla ilişkilendirilmektedir. Örneğin en popüler standartlardan olan ISO 9001 Kalite Yönetim Standardı en son 2015 yılında revize edildiği için ISO 9001:2015 olarak anılmaktadır. ISO 2020 Mart ayı itibarıyla toplam 23124 standart geliştirmiştir. ISO sertifikaları belirlenen standartları karşılayan işletmelere verilmektedir. Ancak bilinmelidir ki ISO kurumlara sertifika vermemektedir. ISO standartlar geliştirir ve bu standartları ülkelerin akredite kurumlarıyla iş birliği yaparak onların belgelendirme yapmasına olanak sağlamaktadır. Türkiye'deki akredite kurum ise TÜRKAK (Türk Akreditasyon Kurumu)'dur. Türkiye'de faaliyet gösteren işletmeler bu kurumlara başvurarak ISO sertifikası alabilmektedirler (ISO b, 2020; Tanrısever, 2019).

2.4.5.1. ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemi

ISO 9001 Kalite Yönetim Sisteminin (KYS) amacı, tüketicilere kaliteli ürün sağlamak, üreticiye ise, üretim modeli oluşturmak, maliyetten tasarruf ve performans kazandırmaktır. Bu yönetim sistemi, temel olarak sekiz prensipten oluşmaktadır. Bu prensipler; müşteri odaklılığı, liderlik, süreç yaklaşımı, sistem yaklaşımı, tarafların katılımı, sürekli iyileştirme, karar almada örnek olay yaklaşımı ve karşılıklı faydadır (Augustyn & Pheby, 2000). Tanrısever (2019)'a göre turizm işletmelerinin ISO 9001 KYS belgesini tercih etme sebeplerini verimlilik, maliyeti düşürmek, müşteri kaybını engellemek ve gelişmeyi sürekli kılması olduğu belirtmiştir. Ayrıca bu belgeye sahip olan işletmelerle sahip olmayan işletmeler arasında nitelikli hizmet ve kalite farklılığı oluşmaktadır. ISO 9001 KYS belgesine sahip işletmelere, uluslararası alanda güven duyulmakla birlikte kaynak kullanımı yönüyle de etkin olarak kullanılmaktadır. Bu kalite belgesi sayesinde çıktılar kayıt edildiğinden geriye dönük analizler yapılarak karar verme mercilerine yardımcı olmaktadır.

2.4.5.2. ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Yönetim Sistemi

Bu standart, ticari ve ticari olmayan tüm icraatlerin etkili ve verimli şikâyetleri yorumlama ve raporlama prensiplerini kapsamaktadır. Artan müşteri beklentileri ile işletmeler arasında bağlantı sağlayan bu sistem, satılan malın veya hizmetin uygun kalitede olmaması durumunda yapılan geri dönüşlerle kısa vadede sonuç odaklı olmayı sağlamaktadır. Bu sebeple ISO 10002 müşteri memnuniyet yönetim sistemi, işletmeler için kısa vadede sorunlara çözüm bulmaya yardımcı olmaktadır. Bu sayede müşteri memnuniyeti ve sadakati sağlamaktadır. ISO 10002 MMYs'nin, sekiz temel prensibi bulunmaktadır. Bunlar; şeffaflık, erişilebilirlik, cevap verebilirlik, objektiflik, ücretler, gizlilik, müşteri odaklı yaklaşım, hesap verebilirlik ve sürekli iyileşmedir (Şensöz, 2010; Tanrısever, 2019).

2.4.5.3. ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi

ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi (ÇYS), her büyüklükteki işletmelerin faaliyetleri için kullanılabilir. ÇYS ürünün nasıl üretildiğinden ziyade çevreye verdiği zararlar ve doğal kaynakların kullanımı gibi konularla ilgilenmektedir. Bunun yanı

sıra, 14001 ÇYS belgesi olan işletmeler, servis sağladığı müşterisine çevreyi koruma, geri dönüşüm ve tasarruf gibi belli başlı konularda bilgilendirme yapmaktadırlar. ISO 14001 ÇYS dört prosedürlü PUKÖ olarak bilinen *Planla, Uygula, Kontrol Et ve Önlem Al* adımlarından oluşur. ISO 14001 ÇYS ile EMAS standartları birbirine benzerlik göstermektedir (Ertuğrul & Şavlı, 2013).

2.4.5.4. ISO 22000 Gıda Güvenliği Standardı

Gıda güvenliği, gerek işletmeler gerekse mal/hizmet satın alan müşteriler açısından hayatı derecede önem arz etmektedir. ISO 22000, düzenleyici bir standarttan ziyade önleyici bir standarttır. Şöyle ki, bu standart yapılacak yiyecek ve içeceklerin ilk adımı olan hammadde alımından başlayıp, pişirilip servis edilmesine kadar olan tüm prosedürleri denetlemektedir. ISO 22000 standartlarını, HACCP standartlarından ayıran en önemli unsur da bu denetimlerdir. ISO 22000 sertifikası olan kurumlar, gıda israflarını büyük ölçüde önlemektedirler. Diğer taraftan uluslararası alanda kabul gören bu sertifikaya sahip işletmeler, sektörde rekabet avantajı sağlayabilmektedirler (Aydoğdu, 2011). ISO 22000 standartları 2018 yılında revize edilmiştir.

2.4.6. OHSAS 18001 ve ISO 45001

İngiltere Standartlar Enstitüsü (BSI) tarafından 1999 yılında yayınlanan OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İş Güvenliği sertifikası, ISO 9001 ve 14001 standartlarıyla uyumludur. Günümüzde üretim ve hizmet sektöründe istihdam edilen bireylerin sağlığını ve güvenliğini sağlamak işverenlere zorunlu kılınmıştır. OHSAS sertifikası da işçi sağlığı ve güvenliğini yerine getirmede uluslararası geçerliliğe sahip standartlar bütünüdür (Ofloğlu & Sarıkaya, 2005; Aydoğdu, 2011). ISO ve BSI Eylül 2017’de oluşturdukları yeni bir komisyon ile OHSAS 18001 standardının yerine ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Standardını getirmişlerdir. Bu bağlamda, OHSAS 18001 belgesi olan işletmelere yeni standartlara uyum sağlayabilmesi ve belgelerini yenilemesi için Mart 2021’e kadar süre tanınmıştır (BSI b, 2020).

2.4.7. LEED (Enerji ve Çevresel Tasarımda Liderlik)

Amerika Birleşik Devletlerinde, 1983 yılında, Yeşil Binalar Konseyi kurulmuştur. Bu konseyin ilk amacı, yeşil binaları ve çevresiyle ilgili konularda dokümanları bir araya toplamaktır. Konsey, 1998 yılında binaların sürdürülebilirliklerini değerlendirme amacıyla sınıflamalar oluşturmuş ve LEED standartlarını yayınlamıştır. LEED standartları ile BREEAM standartları birbirine benzerlik göstermektedirler. LEED standartlarının sınıflandırması ise, sertifika, gümüş, altın ve platin kategorisi şeklindedir. Oluşturulan bu sınıflandırmalarda ki temel kriterler ise arazi, enerji, inovasyon, malzeme seçimi, su, iç mekân ve yaşam kalitesine etkilerdir. LEED sertifikasını aldıktan sonra yenileme yapılmasına gerek bulunmamaktadır (Odaman Kaya, 2012; Tanrısever, 2019).

2.4.8. Travelife

Travelife, İngiltere ve Hollanda Seyahat Örgütleri tarafından Hollandalı kâr amacı gütmeyen bir kurum olan ECEAT Project (Avrupa Ekolojik/Agro Turizm Merkezi) ve Avrupa Birliği Çevre Programı desteğiyle sürdürülebilirlik prensibine dayalı bir belgelendirme sistemidir. Travelife sertifikası, ayrıca ISO 14001 ve EMAS ile uyumludur. Travelife sertifikasına konaklama işletmeleri, tur operatörleri ve seyahat acenteleri sahip olabilirler. Bu belgelendirme sisteminde konaklama işletmelerine bronz, gümüş ve altın ödüller verilirken tur operatörleri ve seyahat acenteleri Travellife Ortağı veya Travellife sertifikalıları verilmektedir (Tanrısever, 2019; Travelife, 2020).

2.4.9. Yeşil Anahtar (Green Key)

1994 yılında, Danimarka’da ortaya çıkan bu sertifika restoranlar, konferans merkezleri, tatil köyleri, konaklama tesisleri ve kamp alanlarına verilmektedir. Günümüzde FEE ve UNEP destekleriyle kâr amacı gütmeyen hizmet vermektedir. Alınan sertifikayı her sene yenilemek gerekmektedir. Sertifikanın amacı, doğal kaynak kullanımını azaltmak, çevre farkındalığı oluşturmak ve iklim değişikliğini önleyebilmektir. Toplam 13 Yeşil Anahtar kriteri vardır. Bu kriterler; “çevre yönetimi, personel eğitimi, misafirlerin bilinçlendirilmesi, su tasarrufu, yıkama ve temizleme, atık yönetimi, enerji tasarrufu, yiyecek ve içecek, iç çevre, yeşil alan ve bahçeler, yeşil

aktiviteler, idare ve yönetim, ve kurumsal sosyal sorumluluktur”. Yeşil Anahtar sertifikası güçlü standartlara, veri tabanına ve denetime sahiptir. 2011 yılından itibaren Türkiye’de verilmeye başlayan bu sertifikanın yürütücüsü TÜRÇEV’ dir. 2020 Nisan ayı itibariyle dünyada 65 ülkeden toplam 3200 sertifikalı işletme bulunmaktadır. Türkiye’de ise toplam 97 tane sertifikalı işletme vardır (Green Key, 2020; TÜRÇEV, 2020).

2.4.10. Yeşil Küre (Green Globe)

En prestijli yeşil sertifika/ödül standardı olarak görülen Yeşil Küre, 1992 yılında Brezilya’da yapılan Rio Zirvesi’nde 182 ülke katılımıyla ortaya çıkmıştır. 1999 yılına kadar bu zirveyle faaliyet gösteren Yeşil Küre standartları konseyden ayrılmış ve bağımsız bir denetime geçmiştir. Konaklama işletmeleri, Golf sahaları, kongre merkezleri, restoranlar, ulaştırma işletmeleri, spa ve sağlık merkezlerinin yanı sıra tur operatörlerine bu sertifika verilmektedir. Yeşil Küre standartlarının sertifika, altın ve platin olmak üzere üç farklı belgelendirmesi bulunmaktadır. 2020 itibariyle 90 farklı ülkeden sertifikalandırma yapan kuruluşun Türkiye’de 7 ödüllü turizm tesisi bulunmaktadır (Tanrısever, 2019; GreenGlobe, 2020).

2.4.11. Yeşillenen Oteller (Greening Hotels)

2009 yılında Türkiye Oteller Birliği (TUROB)’nin çalışmalarıyla başlayan ve sonrasında Bureau Veritas ve Sürdürülebilirlik Akademisi’nin iş birliğiyle yola devam eden Yeşillenen Oteller sertifikası sürdürülebilir turizm prensibi üzerine kurulmuştur. Bu sertifikanın enerji yönetimi, iç mekânın havasının kalitesi, atık azalımı ve geri dönüşüm ile su yönetimi gibi 4 ana kriteri mevcuttur. Bu kriterlere göre değerlendirilen oteller %60 başarı gösterirse *bronz*, %75 başarı ile *gümüş* ve %90 üzeri başarı göstermeleri halinde *altın* yeşillenen oteller belgesi almaya hak kazanmaktadırlar. Alınan belge 2 yıl geçerlidir. Süresi dolan belgelerin denetimle yenilenmesi yapılmaktadır. 63 tesisin yeşillenen oteller belgesi bulunmaktadır (Tanrısever, 2019; Greening Hotels, 2020).

2.4.12. Yeşil Yıldız Sertifikası

Bu sertifika ilk olarak, 1993 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığınca (KTB) çevreye duyarlı konaklama tesislerine çam ödülü verilerek başlanmıştır. İlerleyen yıllarda sürdürülebilir turizm, çevrenin korunması ve çevre bilincinin artmasıyla 2008 yılında Yeşil Yıldız Sertifikası' na dönüştürülmüştür. KTB' ye başvuran ve enerji, su, çevreye zararı olan maddelerin tüketimi, atık politikaları, yenilebilir enerji kullanımı gibi aranan şartları yerine getirebilen tesislere yeşil yıldız sertifikası verilmektedir. Çevreyi korumak ve çevre bilinci oluşturmak gibi prensipleri olan bu sertifika, Avrupa Birliği tarafından yürütülen çevre etiketi koşulları taşımasıyla birlikte 300'den fazla tesis Yeşil Yıldız belgesi almıştır (Tanrısever, 2019; KTB, 2020).

2.4.13. Beyaz Yıldız Sertifikası

Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) girişimleriyle, Johnson Diversey, Grundes ve Electrolux'ün sponsorluğuyla başlatılan Beyaz Yıldız sertifika programı, turizm işletmelerinde enerji, su ve katkı maddeleri kullanımı azaltarak çevreye daha az zarar veren yaşanabilir bir çevre oluşturulmasını amaçlamaktadır. Enerji ve su kullanımı konusunda işletmelere tasarruf sağlayan bu sertifika 2008 yılında hayata geçirilmiştir (Dinçer & Gedik, 2010).

2.4.14. Mavi Bayrak Sertifikası

Mavi bayrak sertifikası 1987 yılında AB ve Avrupa Çevre Vakfı (FEE) ortaklığıyla oluşturulan uluslararası geçerlilikte olup marina ve plajlara verilen sertifikadır. Mavi bayrak sertifikası deniz suyunun temizliği, çevre yönetimi, çevre bilincinin oluşturmada ki etkinlikler, kullanıcı taleplerine yönelik donanım ve güvenlik konularında prensipleri bulunmaktadır. İlk olarak sadece Avrupa ülkelerine verilen bu sertifika 2001 yılından itibaren tüm ülkelerde uygulanabilir hale gelmiştir. Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Sağlık Bakanlığı destekleriyle Türkiye Çevre Eğitim Vakfı (TÜRÇEV) belgelendirme yapmaktadır. 2020 yılı Nisan ayı itibariyle 46 üye ülkede mavi bayrak sertifikasına sahip 3823 plaj, 682 marina ve 68 yat/bot vardır. Türkiye'de ise 463 plaj, 22 marina ve 15 yat/bot bu sertifikaya sahiptir. Üye ülkeler

arasında en fazla sertifikaya sahip beş ülke sırasıyla İspanya, Fransa, Yunanistan, Türkiye ve İtalya'dır (Baykal & Çimen, 2015; BlueFlag, 2020; MaviBayrak, 2020).

2.4.15. Turuncu Yıldız Sertifikası

TÜRCERT tarafından oluşturulan ve belgelendirmesi yapılan Turuncu Yıldız sertifikasının temeli ISO 9001 kalite yönetim sistemlerine dayandırılmaktadır. Turuncu Yıldız sertifikası işletmelere, disiplinli bir çalışma yapısı, müşteri destekli çalışma, rekabet avantajı, yeni müşteriler, uygun tedarikçiler, üretim hataları aza indirme, ürün denetimleri ve değerlendirmeleri gibi kolaylıklar sağlamaktadır. Sertifikanın geçerlilik süresi 3 yıldır ancak, sertifikaya sahip işletmeler her yıl bağımsız denetimciler aracılığıyla izlenmektedir (TÜRCERT, 2020).

2.4.16. Helal Turizm Sertifikası

7060 numaralı ve 30244 sayılı Helal Akreditasyon Kurumu (HAK) Kanunu 18 Kasım 2017'de resmi gazetede yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. HAK Türkiye'de uluslararası alanda helal akreditasyon ile ilgili kıstas ve tedbirleri belirlemek ve bunları uygulamakla tek yetkili kurumdur (HAK, 2020). Pamukçu ve Sarıışık (2018) yaptıkları çalışmayla helal turizm konusunda yapılan uygulamaları değerlendirmiş ve bu konudaki standart eksikliğinden bahsedek turizm sektöründe uygulanabilir genel geçer bir helal turizm standardı belirlemişlerdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE DİJİTAL YILDIZ STANDARDİZASYONU ÖNERİSİ

3.1. Araştırmanın Metodolojisi

Bu bölümde, yapılan araştırmada izlenen yollardan bahsedilmiştir. Araştırmanın amacı, önemi, sınırlılıkları, sayıtları, yöntemi, evreni, örnekleme ve araştırma bulguları aşağıda açıklanmıştır.

3.1.1. Araştırmanın Amacı, Önemi ve Problemi

Yapılan araştırmalarda konaklama işletmelerinde birçok standart ve standardizasyon kullanıldığı belirlenmiştir. Bu standartlar, kalite yönetimi, enerji tüketimi ve çevresel sorunlara duyarlı sistemler, plaj temizliği, yiyecek-içecek hazırlama ve saklamada uygulanan kurallar, müşteri memnuniyeti ve iş sağlığı güvenliği gibi konularda yoğunlaşmaktadır (Aydoğdu, 2011; Tanrısever, 2019).

Sanayi devrimi sonrasında ortaya çıkan işçi hakları gibi kavramlarla, iş görenler kısa süreli dinlenme ve eğlenme olanağı bulmuşlardır. Birinci ve ikinci dünya savaşları sonrasında, yaşanan teknolojik ilerlemeler turizm faaliyetlerini etkilemiş, gelişen hava, kara ve deniz yolu taşımacılığıyla kitlesel turizm başlamıştır. 1990'lı yıllardan sonra, insanların hayatına giren internet ve daha sonrasında sosyal medya ile bilgi toplumu çağı başlamış, bireyler arzu ettikleri bilgiye daha hızlı erişebilir hale gelmişlerdir (Yıldız, 2011).

Yaşanan bu gelişmeler ile kişilerin anlık bilgiye ulaşması ile rekabetin artması, konaklama sektöründe faaliyet gösteren işletmeler kaliteli ürün/hizmet ve diğer çekicilik unsurlarını müşterilerine kanıtlamada sahip oldukları sertifika ve belgelendirmelerle desteklemektedirler. Günümüzde, teknolojik gelişmeler ve değişen işletmecilik anlayışıyla birlikte standardizasyon gereklilik haline gelmiştir. Yapılan alanyazın taramasında, doğrudan teknoloji ile ilgili bir standardizasyon örneğinde rastlanmamıştır. Ayrıca, her konaklama işletmesinin kullandığı farklı dijital sistemler ve konaklama işletmeleri tarafından satın alınan mevcut dijital sistemlerin birkaç

firmanın tekelinde olması bu çalışmada araştırmanın problemlerini oluşturmaktadır. Bu kapsamda tezin amacı, konaklama işletmelerinin kullandığı teknolojileri irdeleyerek, konaklama sektöründe aktif olarak kullanılan veya gelecekte kullanılması planlanan teknolojileri araştırıp, işletmelerde uygulanabilecek teknolojik standartları önermektir.

3.1.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada, nitel araştırma yöntemleri uygulanmıştır. Nitel araştırmalar, gözlem, doküman analizi ve görüşme gibi nitel verileri toplayarak, toplanan verilerin tümevarım şeklinde incelenmesidir (Yıldırım & Şimşek, 2016). Bu çalışmada, birincil veri olarak detaylı literatür taraması yapılmış ve konaklama işletmeciliği ile standardizasyon konularına açıklık getirilerek, konaklama işletmelerince kullanılan standardizasyonlar listelenmiştir. İkincil veri olarak ise; önceden belirlenen konaklama işletmelerinde kullanılan ve gelecekte kullanılması planlanan teknolojik ürün ve hizmetleri belirlemeye yönelik sorularla yapılan görüşme tekniği kullanılmıştır. Önceden belirlenen sorularla yapılan görüşme tekniğindeki amaç, otellerde kullanılan mevcut teknolojileri belirlemek ve katılımcıların bu konudaki görüş ve fikirlerini derinlemesine irdelemektir. Konaklama işletmelerinde kullanılan dijital sistemlerin ve uygulamaların birçoğu ortak olduğundan, başlıca öncüller belirlenip, derinlemesine görüşme yapılmıştır. Nitel araştırmalarda kullanılan açık uçlu sorular ile her katılımcının bakış açısı, araştırmaya çeşitlilik katmaktadır.

3.1.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmaların evreni veri toplanabilecek tüm olasılıklar dâhilindeki canlı ve cansız varlıklardan oluşan büyük gruptur. Örneklem ise; bu gruptan belirli kıstaslara göre seçilen ve yöneltilecek soruları cevaplama yetisinde olan sınırlı bir parçadır. Evren içinde seçilen bu parçalar, bütün evreni temsil edebildiği için tümevarım yöntemiyle işlenmektedir. Bu araştırmada, nitel araştırma yöntemleri kullanıldığı için nicel yöntemler gibi kesin sayı ve örneklem belirtmek mümkün değildir (Karasar, 2015; Yıldırım & Şimşek, 2016).

Oluşturulan sorulara, güvenilir ve geçerli yanıtlar verebilecek kişilere görüşme formu uygulanmıştır. Araştırmanın evreni, Amerika Birleşik Devletleri, Güney Carolina eyaleti Hilton Head Adası'nda faaliyet gösteren 86 konaklama işletmesidir. Araştırma evreninde yapılan araştırmada, 4 farklı zincir otel işletmesi bulunduğu ve 5 yıldızlı konaklama işletmesi olmadığı görülmüştür. Bu bölgede faaliyet gösteren konaklama işletmelerinden, 4 yıldızlı, zincir otellerin teknolojik yatırımlara ve standartlaşma çabalarının daha fazla maliyet ayıracağı varsayılarak, Hilton Head Adası'ndaki 4 farklı zincir otelin, orta ve üst düzey yöneticileri örneklem olarak seçilmiştir. Seçilen örneklemde çalışanlar ile telefon ve mail yoluyla iletişime geçilerek, araştırma konusu hakkında bilgi verilmiş ve araştırmaya katkı sağlanması talep edilmiştir. Çalışmaya katkı sağlamak isteyen örneklem elemanlarının çoğunluğuna uyacak tarih ve zamanda görüşme tarihi belirlenmiştir. Bu doğrultuda, toplam 4 farklı otelden ve 7 farklı departmandan, 21 katılımcı ile 11 Mart 2020 tarihinde bir araya gelinerek yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme öncesinde iletişime geçilen yöneticilerden, bir kısmı turizm sezonuna hazırlık yaptıklarından dolayı bir kısmı ise korona virüs sebebiyle bir arada görüşme yapmanın sağlıklı olacağını belirterek görüşme katılmamıştır.

3.1.4. Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Bu araştırmanın veri toplama yöntemi, nitel araştırma yöntemlerinden görüşme formu tekniğidir. Araştırmada kullanılan sorular, Aydoğdu (2011)'in *Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi* ve Yetkin (2019)'in *Konaklama İşletmelerinde Dijitalleşme ve Dijitalleşmenin Sürdürülebilir Turizm İle İlişkisi* adlı çalışmalardan esinlenilerek, araştırma amacına uyum sağlayacak şekilde düzenlenmesiyle oluşturulmuştur. Oluşturulan soruların geçerliliğini ölçmeye yönelik, Lincoln ve Guba (1985) 'nın açık, tutarlı ve başka araştırmacılar tarafından teyit edilebilir stratejileri uygulanmıştır. Ayrıca soruların güvenilirliğini ölçmek için, LeCompte ve Goetz (1982)'in prensiplerinden yola çıkarak; 2 akademisyen ve 1 uzmanın görüşlerine başvurulmuştur. Araştırma soruları ilk olarak Türkçe hazırlanmış, uzman ve akademisyen görüşleri dikkate alındıktan sonra revize edilmiş ve İngilizceye çevrilmiştir (İngilizce sorular EK 1'de verilmiştir).

Araştırma verilerini toplamak için hazırlanan sorular ele alındığında, görüşme formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm yapılandırılmamış soruları içerirken (evet-hayır cevaplı dikotom ölçek), ikinci bölümde, açık uçlu sorularla katılımcılardan araştırma problemine doğrudan veya dolaylı etki edebilecek cevaplar aranmıştır. Bu doğrultuda, farklı cevaplarla araştırmaya farklı bakış açıları kazandırılmak amaçlanmıştır. Bu bölümde yer alan açık uçlu sorular, çalışanların bağlı oldukları departmanlara göre sorulmuştur. Formun üçüncü ve son bölümünde ise, katılımcıların eğitimi, çalıştıkları departman, yaş ve sektördeki deneyimlerini belirttikleri demografik sorulara yer verilmiştir. Yapılan görüşmelerde katılımcıların soruları daha iyi kavrayabilmesi ve dikkatlerini verebilmesi adına, görüşme sorularının bir kopyası kendilerine verilmiştir. Yapılan görüşme formunu tekrar incelemek üzere ses kaydı alınmış ayrıca görüşmede önemli görülen cevaplar not edilmiştir.

Araştırmada kullanılan dikotom ölçekli sorular;

- Akıllı uyandırma sistemi var mı?
- Oda perdeleri bir uygulama veya kumanda ile açılıp kapanıyor mu?
- Odadaki ışıklar bir uygulama veya kumanda ile açılıp kapanıyor mu?
- Odalarda Alexa veya Google Asistan gibi ses ve dokunmatik ekranlarda çalışan uygulamalar var mı?
- Oda sıcaklığı uzaktan kontrol ediliyor mu?
- Oda kapısı çaldığında kapıda kimin olduğunu gösteren uygulamanız var mı?
- Odada arka planda çalan müzik sistemi var mı?
- Tuvalet klozetlerinde ısıtma, müzik vb teknolojik yenilikler kullanılıyor mu?
- Yataklar yatış pozisyonu eğimlerine göre ayarlanabiliyor mu?
- DND(Rahatsız Etmeyin) uyarısı bir uygulama ile yapılabilir mi?
- Temizlik uyarısı bir uygulama ile yapılabilir mi?
- Web siteniz güncel mi ve sağladığınız teknolojik üstünlüklere yer veriliyor mu?
- Web sitenizden otelin konumuna navigasyon desteği bulunuyor mu?
- Web sitenizden oteli arama desteği bulunuyor mu?
- Otelinizin sosyal medya hesapları var mı?
- Otel yorum sitelerinde hesabınız var mı ve misafir yorumlarını yanıtlıyor musunuz? (Tripadvisor ve booking.com gibi)

- Otel ve sosyal alanları içerisinde Wİ-Fİ ağı mevcut mu?
- Toplantı salonlarında ses ve projeksiyon ekipmanı var mı?
- Toplantı salonlarında uzaktan bağlantı ile katılım sağlanabiliyor mu?
- Uluslararası standartlarda prizler var mı?
- Rüzgâr veya güneş panelleri gibi sürdürülebilir enerji kaynağı kullanılıyor mu?
- VR veya hologram teknolojileri ile satış öncesi gezi yapılıyor mu?

Araştırmada kullanılan açık uçlu sorular;

- Departmanında kullandığınız özel bir program var mı? Kullanıyorsanız hangisi? Kullandığınız program size ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Sizce eksiklikleri var mı? Olsaydı işimiz kolaylaşırdı, güzel olurdu dediğiniz eklense çok iyi olur dediğiniz bir özellik var mı? ***Bu soru her departman için ayrı ayrı sorulmuştur.***
- Kapı anahtarı olarak ne kullanıyorsunuz? (Manyetik, Anahtar, Mobil Key, QR kodlu) Kaç yıldır bu sistemi kullanıyorsunuz? Yakın bir gelecekte değişikliğe gidilecek mi?
- Self check-in, check-out kioskları var mı? Cevabınız hayırsa yakın zamanda bu sisteme geçmeyi planlıyor musunuz?
- Otelinizde engelli bireyler için odanız var mı? Varsa odalarda acil yardım butonu var mı?
- Yiyecek-İçecek menüleriniz dijital mi? (Tablet veya Mobil menü) Ortalama sipariş süresini gösteren bir uygulamanız bulunuyor mu?
- Oteldeki genel kapılar fotoselli mi? Kaç yıldır bu sistemi kullanıyorsunuz? Yakın bir gelecekte değişikliğe gidilecek mi?
- Musluklar, wc ve banyolardaki kâğıt havlu ve kurutma makineler fotoselli mi? Kaç yıldır bu sistemi kullanıyorsunuz? Yakın bir gelecekte değişikliğe gidilecek mi?
- Odalardaki TV'ler akıllı tv statüsünde mi? Cevabınız evetse kaç yıldır bu TV'leri kullanıyorsunuz.
- Stok takibini nasıl yapıyorsunuz?
- Departmanlar arası iletişimi nasıl sağlıyorsunuz?
- Otelde ROBOT çalışan var mı?

- Oteliniz her hangi bir sertifikasyona sahip mi? Sahip ise bu sertifikasyon sebebi ile geliştirilen uygulamalar nelerdir?

Araştırmada kullanılan demografik sorular;

- Cinsiyet:
- Yaş:
- Eğitim:
- Sektöre tecrübesi (yıl olarak):
- Çalıştığınız departman:

3.1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Sayıtları

Her bilimsel araştırmada olduğu gibi bu çalışmada da bazı sınırlılıklar vardır. Konaklama işletmelerinde uygulanan standart ve teknolojik yatırım olanakları düşünüldüğünde, zincir ve 4-5 yıldızlı otel işletmelerinin ödeneklerinin fazla olduğu ve standartlaşmaya daha fazla çaba harcandığı varsayılmıştır. Horwath HTL (2019), firmasının yaptığı araştırmaya göre, dünyada 187 575 adet zincir otel işletmesi bulunmaktadır. Bu çerçevede araştırma, Amerika Birleşik Devletleri, Güney Carolina eyaleti Hilton Head Adası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı işletmelerle sınırlandırılmıştır. Ayrıca maddi olanaklar, örneklem elemanlarının yoğun iş yükü ve dünyayı saran Korona virüs (COVID-19) nedeniyle, orta ve üst düzey yöneticilerle bir kez görüşme sağlanmıştır. Görüşme soruları sadece İngilizce dilinde hazırlanmıştır. Araştırma örnekleminde olan kişilerin, çok uluslu olması sebebiyle herkesin soruları açıkça anladığı ve doğru cevaplar verdiği varsayılmaktadır.

3.1.6. Verilerinin Analize Hazırlanması

Nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniğiyle elde edilen veriler betimsel ve içerik analizi ile çözümlenmiştir. Yıldırım & Şimşek (2016)'e göre, araştırmada elde edilen verileri düzenleyerek ve yorumlayarak aktarmak amacıyla çoğunlukla doğrudan alıntılanmakla birlikte araştırmacının cevapları betimsel analiz ile yorumlamasını da gerektirmektedir. İçerik analizinde ise verilen cevapları belirli kodlarla sistematik olarak sınıflandırma işlemi yapılması gerekmektedir.

Araştırmaya katılan her örneklem elemanına, bir kod verilmiştir. Bu kodlar birbirinden bağımsız iki akademisyen tarafından belirlenip, ortak kodlar kabul edilerek gruplandırma yapılmıştır. Verilen bu kodlar, ilgili örneklem elemanının verdiği cevapları gösteren tabloda birleştirilmiştir. Yapılan içerik analizinde, çoğunlukla katılımcıların cevapları doğrudan alıntılanarak kullanılmış, benzer veya birbirine yakın cevaplar tek bir ifadede toplanmış ve örneklem elemanlarının kodları yazılarak tablolarda yer verilmiştir.

3.1.7. Araştırma Bulguları ve Yorumları

Araştırmanın sorularına yanıt alabilmek için düzenlenen görüşme formu, toplam 39 sorudan oluşmaktadır. Bu sorulardan 22 tanesi, birinci bölüm olan evet hayırlı cevaplardan oluşan dikotom ölçekli sorulardır. İkinci bölümde, 12 tane açık uçlu soru yer alırken, üçüncü ve son bölümde 5 tane demografik soru bulunmaktadır. Elde edilen veriler, betimsel ve içerik analizi yöntemi ile çözümlenmiştir.

Araştırmaya katkıda bulunan 21 katılımcının demografik bilgilerinin yer aldığı tablo betimsel analiz ile çözümlenmiştir;

Tablo 3. Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Katılımcı Kodu	Cinsiyetiniz?	Yaşınız?	Eğitim seviyeniz?	Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?	Hangi departmanda çalışıyorsunuz?
K1	Erkek	26-33	Lisans	4 - 6	Ön büro
K2	Kadın	26-33		10 yıldan fazla	İnsan Kaynakları
K3	Kadın	34-41		10 yıldan fazla	İnsan Kaynakları
K4	Erkek	50-57		10 yıldan fazla	Satış ve Pazarlama
K5	Kadın	26-33		10 yıldan fazla	Ön büro
K6	Kadın	18-25		1 yıldan az	Yiyecek- İçecek
K7	Kadın	18-25		4 - 6	Ön büro
K8	Erkek	18-25		1 - 3	Ön büro
K9	Erkek	26-33		1 - 3	Yiyecek- İçecek
K10	Erkek	26-33		10 yıldan fazla	Yiyecek- İçecek
K11	Kadın	26-33		1 - 3	Ön büro

K12	Erkek	34-41	7 - 9	Ön büro
K13	Erkek	34-41	10 yıldan fazla	Satış ve Pazarlama
K14	Kadın	42-49	10 yıldan fazla	Ön büro
K15	Erkek	34-41	10 yıldan fazla	Muhasebe
K16	Erkek	50-57	10 yıldan fazla	Kat Hizmetleri
K17	Erkek	26-33	4 - 6	Spa ve Sağlık
K18	Kadın	26-33	10 yıldan fazla	Ön büro
K19	Kadın	26-33	4 - 6	Yiyecek- İçecek
K20	Kadın	26-33	4 - 6	Yiyecek- İçecek
K21	Erkek	34-41	10 yıldan fazla	Yiyecek- İçecek

- 11 Erkek, 10 kadın katılımcı olduğu,
- Yaş aralıklarına bakıldığında; 18-25 arası 3, 26-33 arası 10, 34-41 arası 5, 42-49 arası 1 ve 50-57 arası 2 katılımcı olduğu,
- Tüm katılımcıların eğitim düzeyinin lisans derecesinde olduğu,
- Deneyimlerine bakıldığında; 1 yıldan az 1, 1-3 arası 3, 4-6 arası 5, 7-9 arası 1 ve 10 yıldan fazla olan 11 katılımcı olduğu,
- Departman bazında incelendiğinde; Ön büroda 8, Yiyecek-İçecek bölümünde 6, Kat Hizmetlerinde 1, İnsan Kaynaklarında 2, Muhasebe bölümünde 1, Satış ve Pazarlama bölümünde 2 ve Spa ve Sağlık bölümünde 1 katılımcı olduğu Tablo 3'te görülmektedir.

Araştırmanın birinci bölümü oluşturan dik-otom ölçeklere tüm katılımcıların hayır cevabı verdiği sorular betimsel analiz ile çözümlenerek aşağıda listelenmiştir;

- Akıllı uyandırma sistemi var mı?
- Oda perdeleri bir uygulama veya kumanda ile açılıp kapanıyor mu?
- Odalarda Alexa veya Google Asistan gibi ses ve dokunmatik ekranlarda çalışan uygulamalar var mı?
- Oda kapısı çaldığında kapıda kimin olduğunu gösteren uygulamanız var mı?
- Odada arka planda çalan müzik sistemi var mı?
- Tuvalet klozetlerinde ısıtma, müzik vb teknolojik yenilikler kullanılıyor mu?
- Yataklar yatış pozisyonu eğimlerine göre ayarlanabiliyor mu?
- DND(Rahatsız Etmeyin) uyarısı bir uygulama ile yapılabilir mi?
- Temizlik uyarısı bir uygulama ile yapılabilir mi?
- Uluslararası standartlarda prizler var mı?

- Rüzgâr veya güneş panelleri gibi sürdürülebilir enerji kaynağı kullanıyor mu?
- VR veya hologram teknolojileri ile satış öncesi gezi yapıyor mu?

Araştırmanın birinci bölümü oluşturan dik-otom ölçeklere tüm katılımcıların evet cevabı verdiği sorular betimsel analiz ile çözümlenerek aşağıda listelenmiştir;

- Otel ve sosyal alanları içerisinde Wİ-Fİ ağı mevcut mu?
- Toplantı salonlarında ses ve projeksiyon ekipmanı var mı?
- Toplantı salonlarında uzaktan bağlantı ile katılım sağlanabiliyor mu?
- Oda sıcaklığı uzaktan kontrol ediliyor mu?
- Web siteniz güncel mi ve sağladığınız teknolojik üstünlüklere yer veriliyor mu?
- Web sitenizden otelin konumuna navigasyon desteği buluyor mu?
- Web sitenizden oteli arama desteği bulunuyor mu?
- Otelinizin sosyal medya hesapları var mı?
- Otel yorum sitelerinde hesabınız var mı ve misafir yorumlarını yanıtlıyor musunuz? (Tripadvisor ve booking.com gibi)

Yukarıda verilen cevaplar ele alındığında, günümüzde standart haline gelmiş birkaç teknolojik ürün/hizmetin yaygın olarak kullanıldığını görmekteyiz. Otellerin sosyal alanlarında kablosuz internet sağlaması, toplantı salonlarında projeksiyon ve ses sistemleri bulundurması, web sitelerinin güncelliği, işletmenin sosyal medya hesapları, otelcilik alanında yaygın olarak kullanılan TripAdvisor ve Booking.com gibi forum sitelerinde bulunmaları, işletmelerin tercih sebebi olmalarını sağlamaktadır.

Tablo 4'te açık uçlu sorulara verilen cevaplar içerik analizi yöntemi ile çözümlenmiştir.

Tablo 4. Açık Uçlu Soruların Yanıt Tablosu

Sorular	Cevaplar	Katılımcı Kodu
---------	----------	----------------

Soru 1: Ön büro departmanında kullandığınız özel bir program var mı? Kullanıyorsanız hangisi? Kullandığınız program size ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Sizce eksiklikleri var mı? Olsaydı işimiz kolaylaşırdı, güzel olurdu dediğiniz eklense çok iyi olur dediğiniz bir özellik var mı?	Marsha ve PMS programlarını kullandıkları, bu programlar ile diğer birimlerden bilgi akışını sağladıkları, ancak bu sistemin her zaman doğru şekilde bilgi aktarımı yapmadığı belirtmişlerdir. Programların doğru bilgi akışı için kod güncellemelerinin yapılması gerektiğini söylemişlerdir.	K1, K11
	Ön büro departmanında Opera ve PMS programını kullandıklarını, bu sistemin otelin diğer departmanlarında kullanılan programlarla senkronize olarak çalıştığını belirtmişlerdir.	K5, K7, K18
	Katılımcı Opera ve PMS'in yukarıda söylenilen özelliklerine ek olarak, programın yüklenme süresinin yoğun zamanlarda uzadığını hatta çöktüğünü dile getirmiştir.	K8
	Otelde Maestro adlı programı kullandıklarını, daha önce çalıştığı otelde ise Opera kullandıklarını dile getirmiştir. Katılımcı iki program için yaptığı kıyaslamada Maestro programının Operadan kullanım olarak daha kolay olduğunu söylemiştir. Bununla birlikte Opera programına hakim olarak kullanabilirseniz Maestroya göre daha fazla verim alınabileceğini belirtmiştir.	K12
	Kipsu isimli bir program kullandıklarını ve memnun olduklarını dile getirerek değiştirmeyi düşünmediklerini söylemiştir.	K14
Soru 2: Kapı anahtarı olarak ne kullanıyorsunuz? (Manyetik Anahtar, Mobil Key, QR kodlu) Kaç yıldır bu sistemi kullanıyorsunuz? Yakın bir gelecekte değişikliğe gidilecek mi?	Ön büro ve Kat hizmetleri departmanı temsilcileri bu soruya manyetik kart kullandıklarını, yakın gelecekte ise değiştirmeyi düşünmediklerini belirtmiştir. Ayrıca, K16 bu tür kapı sistemlerinin pahalı olduğunu ve manyetik kart sisteminden memnun olduklarını söylemiştir. Katılımcıların bir kısmı 3, diğer kısmı ise 7 yıldır bu sistemi kullanmaktadır.	K1, K5, K7, K8 K11, K12 K14, K16 K18

Soru 3: Self check-in, check-out kioskları var mı? Cevabınız hayırsa yakın zamanda bu sisteme geçmeyi planlıyor musunuz?	4 farklı otelden görüşmeye katılan örneklem elemanlarının tamamı, self check-in/check-out sisteminin olmadığını belirtmiştir. Bu görüşe ilave olarak K5 ise, bu tür teknolojik hizmetlerin hitap ettikleri turist profiline uymadığı, emekli olan misafirlerinin yüz yüze, konuşarak işlem yapmayı daha çok tercih ettiklerini belirtmiştir. Bu söylemden sonra K7, K10, K12 ve K16'de görüşü desteklemişlerdir.	K1, K2 K3, K4 K5, K7 K8, K11 K12, K13 K14, K15 K16, K17 K18
Soru 4: Otelinizde engelli bireyler için odanız var mı? Varsa odalarda acil yardım butonu var mı? <i>(Ön Büro, Satış-Pazarlama, Spa -Sağlık ve Kat Hizmetlerine ortak soru olarak sorulmuştur.)</i>	Görüşmeye katılan örneklem elemanları bu soruya engelli bireyler için özel tasarlanmış odaları olduğunu söylemiştir. Araştırmaya katılan üç örneklem elemanı otellerindeki engelli odaları için acil yardım butonu olduğunu belirtmişlerdir. Bu soruya cevap veren katılımcılardan yedi tanesi engelli odalarında bir buton olmadığını ancak lavabo ve oda içerisinde kolay erişilebilir ekstra telefonlar olduğunu söylemişlerdir.	K1, K4 K5, K7 K8, K11 K12, K13 K14, K17 K18, K16 K1, K11, K12 K4, K5, K7, K8, K13, K16 K17, K18
Soru 5: Oteldeki genel kapılar fotoselli mi? Kaç yıldır bu sistemi kullanıyorsunuz? Yakın bir gelecekte değişikliğe gidilecek mi?	Kat hizmetleri departmanında çalışan katılımcı bu soruya evet cevabını vererek, uzun süredir fotoselli kapı kullandıklarını ancak net bir zaman hatırlamadığı söylemiştir. Bu kapı sistemini ise yakın gelecekte değiştirmeyi düşünmediklerini belirtmiştir.	K16
Soru 6: Musluklar, wc ve banyolardaki kâğıt havlu ve kurutma makinalar fotoselli mi? Kaç yıldır bu sistemi kullanıyorsunuz? Yakın bir gelecekte değişikliğe gidilecek mi?	Katılımcı, otelin genel kullanım alanlarında olan bütün lavabolarda, el kurulama makinesinin olmadığı, muslukların fotoselli olduğunu, ancak kâğıt havluların elle alındığını söylemiştir.	K16

	Soruyu yönelttiğimiz katılımcılar bu soruya evet cevabını vermişlerdir.	-
Soru 7: Odalarındaki TV'ler akıllı tv statüsünde mi? Cevabınız evetse kaç yıldır bu TV'leri kullanıyorsunuz. (Ön Büro, Satış-Pazarlama ve Kat Hizmetlerine ortak soru olarak sorulmuştur.)	Katılımcılarda altı tanesi akıllı televizyonları yaklaşık 7 yıldır kullandıklarını söylemiştir.	K5,K7,K8 K18,K16 K13
	Katılımcılarda iki tanesi akıllı televizyonları yaklaşık 4-5 yıldır kullandıklarını söylemiştir.	K1, K11
	Katılımcılarda iki tanesi akıllı televizyonları yaklaşık 4 yıldır kullandıklarını söylemiştir.	K14, K4
	Katılımcılarda bir tanesi akıllı televizyonları yaklaşık 3 yıldır kullandıklarını söylemiştir.	K12
Soru 8: Kat hizmetleri departmanında kullandığınız özel bir program var mı? Kullanıyorsanız hangisi? Kullandığınız program size ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Sizce eksiklikleri var mı? Olsaydı işimiz kolaylaşırdı, güzel olurdu dediğiniz eklense çok iyi olur dediğiniz bir özellik var mı?	Kat hizmetleri departmanında çalışan katılımcıya yöneltilen bu soruda; HotSoS ve PMS programlarını kullandıkları, ayrıca Care Form adını verdikleri bir VIP misafir takip formu olduğunu söylemiştir. PMS programıyla ön büro ile aralarında iletişim kurduklarını, Care Formu ise Ön büro, Yiyecek-İçecek ve Misafir İlişkileri departmanları ile ortak kullandıklarını belirtmiştir.	K16
Soru 9: Yiyecek-İçecek menüleriniz dijital mi? (Tablet veya Mobil menü) Ortalama sipariş süresini gösteren bir uygulamanız bulunuyor mu?	Yiyecek-İçecek departmanında çalışan katılımcılara yöneltilen bu soruya tüm katılımcılar basılı menü kullandıklarını belirtmiş, yakın gelecekte ise herhangi bir değişiklik yapmayı düşünmediklerini söylemişlerdir.	K6, K9 K10, K19 K20, K21

	Örneklem elemanları bu soruya evet cevabını vermişlerdir.	-
Soru 10: Yiyecek-İçecek departmanında kullandığınız özel bir program var mı? Kullanıyorsanız hangisi? Kullandığınız program size ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Sizce eksiklikleri var mı? Olsaydı işimiz kolaylaşırdı, güzel olurdu dediğiniz eklense çok iyi olur dediğiniz bir özellik var mı?	Dört katılımcı “Squirrel” adında bir program kullandıklarını, birkaç ay önce bu programa geçtiklerini söylemiştir. Daha öncesinde ise Micros programını kullandıklarını ancak micros programında istedikleri raporlamaları tam olarak alamadıklarını belirtmişlerdir.	K6, K9, K10, K20
	Diğer iki katılımcı micros programını uzun süredir kullandıklarını belirterek, Yiyecek-İçecek departmanında herhangi bir değişikle gitmeyeceklerini söylemişlerdir.	K19, K21
Soru 11: İnsan kaynakları departmanında kullandığınız özel bir program var mı? Kullanıyorsanız hangisi? Kullandığınız program size ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Sizce eksiklikleri var mı? Olsaydı işimiz kolaylaşırdı, güzel olurdu dediğiniz eklense çok iyi olur dediğiniz bir özellik var mı?	Katılımcılar İnsan Kaynakları departmanında Workday adında bir program kullandıklarını belirtmişlerdir. Bunun yanı sıra maaş ve fazla mesai gibi konularda ADP adında başka bir program kullandıklarını da dile getirmişlerdir. K3 bunlara ilave olarak Workday programını daha etkin kullanabilmek adına, eğitim verilmesi gerektiği söylemiştir.	K2, K3
Soru 12: Satış - Pazarlama departmanında kullandığınız özel bir program var mı? Kullanıyorsanız hangisi? Kullandığınız program size ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Sizce eksiklikleri var mı? Olsaydı işimiz kolaylaşırdı, güzel olurdu dediğiniz eklense çok iyi olur dediğiniz bir özellik var mı?	K4, çalıştığı satış-pazarlama departmanında <i>Sales Force</i> ve <i>CMS</i> (Contact Management System) adlarında iki farklı program kullandıklarını söyleyerek, programlardan memnun olduğunu belirtmiştir.	K4
	K13 ise aynı departmanda Opera programını kullandıklarını, programın satış için özel bir menüsü olduğunu ve programın performansından memnun olduklarını söylemiştir.	K13

Soru 13:

Muhasebe departmanında kullandığınız özel bir program var mı? Kullanıyorsanız hangisi? Kullandığınız program size ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Sizce eksiklikleri var mı? Olsaydı işimiz kolaylaşırdı, güzel olurdu dediğiniz eklense çok iyi olur dediğiniz bir özellik var mı?

Muhasebe departmanında çalışan K15, Yardi, Concur ve CIA adında programları kullandıklarını söylemiştir. Bu programların yanı sıra departmanlar arasında işlem gören nakit, kredi kartı ve odaya işlenen ödemelerin takibi için, opera ve micros gibi yardımcı programları kullandığını belirtmiştir. Kullandığı programların performansından memnun olduğunu ve uzun süredir bu programları kullandığını ilave etmiştir.

K15

Soru 14:

Spa ve Sağlık departmanında kullandığınız özel bir program var mı? Kullanıyorsanız hangisi? Kullandığınız program size ne gibi kolaylıklar sağlamaktadır? Sizce eksiklikleri var mı? Olsaydı işimiz kolaylaşırdı, güzel olurdu dediğiniz eklense çok iyi olur dediğiniz bir özellik var mı?

Spa bölümünde çalışan katılımcı rezervasyon işlemleri için *Spa Booker* adında bir program kullandıklarını söyleyerek, yakın gelecekte bu programı değiştirmeyi düşünmediklerini belirtmiştir.

K17

Soru 15:

Stok takibini nasıl yapıyorsunuz? *(Tüm katılımcılara ortak sorulmuştur)*

Katılımcıların tamamı bu soruya aynı cevabı vermişlerdir. Var olan stok listesinin boş bir çıktısını alarak aylık sayım yaptıklarını ve daha sonrasında bu çıktıları dosyaladıklarını söylemişlerdir.

K1,K2,K3
K4,K5,K6
K7,K8,K9
K10, K11,
K12, K13,
K14, K15,
K16, K17,
K18, K19,
K20, K21

Soru 16:

Departmanlar arası iletişimi nasıl sağlıyorsunuz? *(Telsiz, Telefon veya özel bir programla mı?)*

Tüm katılımcılara ortak olarak soruda, katılımcıların tamamı telsiz, kişisel cep telefonları ve otel içinde bulunan masa telefonlarını kullandıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca K2, tüm çalışanlara toplu mesaj gönderdikleri bir sistem olduğunu söylemiştir.

K1,K2,K3
K4,K5,K6
K7,K8,K9
K10, K11,
K12, K13,
K14, K15,
K16, K17,
K18, K19,
K20, K21

Soru 17: Oteliniz her hangi bir sertifikasyona sahip mi? Sahip ise bu sertifikasyon sebebi ile geliştirilen uygulamalar nelerdir? <i>(Tüm katılımcılara ortak sorulmuştur)</i>	Araştırmaya katılan örneklem elemanlarından K12 otellerinde herhangi bir sertifikaya sahip olmadıklarını belirtmiştir.	K12
	Diğer katılımcılardan beş tanesi otellerinde geri dönüşüm ve Altın dereceli LEED yeşil bina sertifikasının olduğunu söylemiştir.	K5, K7 K8, K13 K18
	K1 ve K11 ise otellerinde geri dönüşüm sertifikasının olduğunu belirtmişlerdir.	K1, K11
	K14 ise Gümüş derecesinde Yeşil Bina sertifikasına sahip olduklarını söylemiştir.	K14
Soru 18: Otelde robot çalışan var mı? <i>(Tüm katılımcılara ortak sorulmuştur)</i>	Yedi tane katılımcı bu soruya hayır cevabını vermiştir.	K1, K11, K4, K12, K14, K19, K21
	Diğer katılımcılar ise evet cevabını vererek bu robotun çoğunlukla Satış-Pazarlama ve Yiyecek-İçecek departmanları tarafından kullanıldığını söylemişlerdir. Kullanılan robotun bir Ipad ve tekerlekle hareket eden bir gövdesinin olduğunu, üzerinde ki Ipad ile çevre gezisi yapılarak görüntülü konuşmaya imkân sağladığını belirtmişlerdir. Bahsi geçen robotun bir fotoğrafı tablo sonundaki <i>Resim 18</i> 'de yer almaktadır.	K5, K7, K8, K18, K6, K9, K10, K20, K13, K17, K2, K3, K15



Fotoğraf 18. Ipad Robot Görseli

Ön büro ile ilgili soruların yöneltildiği sekiz katılımcı bulunmaktadır. Ön büro departmanında kullanılan programlar sorulduğunda, 2 katılımcı (K1, K11), Marsha ve PMS programını kullandıklarını, bu programdan genel anlamda memnun olduklarını, ancak programın, programlar arası senkronizasyon hataları verdiğini, doğru ve verimli çalışabilmek için sürekli kod güncellemelerinin yapılması gerektiği belirtmişlerdir. Aynı soruya yanıt veren dört katılımcı (K5, K7, K8, K18) ise; Opera ve PMS kullandıklarını, programlardan genel olarak memnun olduklarını belirterek, çok yoğun check-in/out zamanlarında programda yavaşlamalar yaşadıklarını nadir de olsa programın çöktüğünü dile getirmişlerdir. Bir diğer katılımcı ise; (K12) Maestro adında programı kullandıklarını belirterek, kullanımın basit olduğunu söylemiştir. K12 ayrıca, daha önceki çalıştığı otelde Opera programını kullandığını, Opera'ya hâkim olduğundan dolayı Maestro'ya göre daha verimli çalıştığını belirtmiştir. K14 ise; Kipsu programını kullandığını söyleyerek, bu programdan memnun olduklarını söylemiştir. Soruya yanıt veren 8 katılımcının tamamı, kısa vadede herhangi bir program değişikliğine gitmeye planlamadıklarını söylemiştir.

Ön büro ve kat hizmetlerini ortak olarak sorulan “*Ne tür kapı anahtarı kullanıyorsunuz?*” sorusuna, dokuz katılımcı da, (K1, K5, K7, K8, K11, K12, K14, K16, K18) manyetik kart cevabını vermiştir. Katılımcılardan 2 tanesi, 3 yıl (K1, K11), 2 tanesi, 5 yıl (K12, K14) ve 5 tanesi, 7 yıldır (K5, K7, K8, K14, K16, K18) bu sistemi kullandıklarını söylemişlerdir. Katılımcılar, bu sistemden oldukça memnun olduğunu belirtmişlerdir. K16 ise; bu tür kapı kilit sistemlerinin oldukça pahalı olduğunu ve yakın gelecekte bu sistemi değiştirmeyeceklerini dile getirmiştir.

Tüm örneklem elemanlarına ortak olarak sorulan “*Self check-in / check-out kiosklarınız var mı?*” soruna katılımcılar “hayır” cevabını vermiştir. Bu soruda K5 kodlu katılımcı, ekstra bir yorum getirerek, otellerine gelen turistlerin çoğunlukla yaşlı misafirlerden oluştuğunu, bu tipolojideki turistlerin dinlenme ve golf oynama amacıyla bölgeye geldiklerini söylemiştir. Bu tür misafirlerin yaşı ve iş yapma biçimleri gereği, daha çok yüz yüze konuşarak sorun ve isteklerini aktarma yolunu seçtiklerini savunmuştur. K5 bunun iki temel nedeni olduğunu düşünmektedir. Birinci neden; bu tür ileri teknoloji yatırımlarının maliyetli olmasını gösterirken, diğer bir nedenin ise; bölgeye gelen turist profilinin çoğunlukla üçüncü yaş turizmine hitap etmesidir. Gelen turistlerin genellikle dinlenme ve golf turizmi yaptıklarını vurgulamıştır.

Araştırmanın örneklemine oluşturan 21 katılımcıdan, ön büro, spa ve sağlık, kat hizmetleri ve satış departmanında çalışan toplam 12 kişiye ortak sorulan “*Otelinizde engelli bireyler için özel hazırlanmış oda var mı?*” sorusuna “evet” yanıtını vermişlerdir. Beş katılımcı (K1, K4, K11, K12, K14), özel olarak tasarlanan bu odalarda acil yardım için bir buton olduğunu, diğer yedi katılımcı ise; (K4, K5, K7, K8, K13, K16, K17, K18) bu odalarda, banyo ve oda kısmında kolay erişilebilir yerlerde ekstra telefonlar olduğunu belirtmişlerdir.

Kat hizmetleri departmanında çalışan K16’ya “*Otelin genel alanlarında kullanılan kapılarda fotosel var mı?*” sorusu yöneltilmiştir. K16, bu soruya “evet” yanıtı vererek, uzun süredir otelin genel kapılarının otomatik açılan / kapanan kapılar olduğunu, ancak bu sistemin kaç yıldır var olduğunu bilmediğini söylemiştir. Yine K16’ya “*Otelde ki tuvalet ve banyolarda fotoselli musluk ve el kurulama makineleri var mı?*” sorusu sorulmuştur. K16, sadece otelin genel alanlarında bulunan tuvaletlerde fotoselli

musluklar olduğunu, el kurulamak içinse elle çekilen kağıt havlu makinelerinin bulunduğunu söylemiştir. Ayrıca oteldeki misafir odalarında ise; lavaboları ve el kurutma makinelerinde hiç birinde fotosel olmadığını vurgulamıştır.

Satış ve pazarlama, ön büro ve kat hizmetleri departmanı çalışanlarına ortak olarak sorulan “*Odalardaki televizyonlar akıllı tv statüsünde mi?*” sorusuna “evet” yanıtını vermişlerdir. Katılımcılar, (K5,K7,K8, K18,K16, K13, K1, K11, K14, K4, K12), 3 ile 7 yıl arasında bu televizyonları kullandıklarını belirtmişlerdir.

Kat hizmetleri departmanında çalışan K16’ya yöneltilen bir diğer soru da “*Departmanınızda kullandığınız bir program var mı?*” sorusu idi. K16, HotSos ve PMS programlarının yanı sıra VIP misafirler için Care Form adını verdikleri bir form olduğunu söylemiştir. HotSos ve PMS programını, ön büro ile aralarında kullandıklarını, care formu ise; ön büro, misafir ilişkileri ve yiyecek-içecek departmanları arasında kullandıklarını belirtmiştir. HotSos ve PMS ile oda temizlik durumlarını güncellerken, care form ile gelecek olan VIP misafir için özel istek ve süsleme gibi faaliyetleri takip ettiklerini belirtmişlerdir.

Yiyecek- İçecek bölümünde çalışan katılımcılara, (K6, K9, K10, K19, K20, K21) “*departmanlarında kullandıkları program var mı?*” diye sorulmuştur. Bu soruya tüm katılımcılar “evet” yanıtını vermiştir. K6, K9, K10 ve K20, Squirrel adında bir program kullandıkları, bu programı kullanmaya 2019 yılının, Kasım ayında geçtiklerini belirterek, daha öncesinde Micros programının olduğunu ancak Micros’un raporlama sisteminin artık verimli olmadığını düşünerek, Squirrel programına geçtiklerini söylemiştir. K19 ve K21 ise; Micros programını kullandıklarını ve memnun olduklarını belirterek yakın gelecekte herhangi bir değişikliğe gitmeyeceklerini söylemişlerdir.

Yine yiyecek-içecek departmanı çalışanlarına, (K6, K9, K10, K19, K20, K21) sorulan “*Dijital menü kullanıyor musunuz?*” soruna tüm katılımcılar “hayır” yanıtını vermişlerdir. Tüm katılımcıları ortak bir cevapta birleştiren bir başka yanıt ise; otellerde alakart servis olduğunu, bu tür serviste özel yapılmış kılıflarda basılı kâğıt menüler kullanmanın daha şık olduğunu söylemeleri olmuştur.

İnsan kaynakları departmanında çalışan K2 ve K3, bu departmanda Workday adında bir program kullandıklarını, bu programla çalışanların işe giriş, yükselme ve evrak işlerini takip ettiklerini söylemişlerdir. K2, Workday adlı program ile senkronize çalışan bir web sitesiyle yeni iş ilanlarını açabildiklerini eklemiştir. K3 ise; bunlara ilave olarak bu programın çok işlevsel olduğunu ancak programı etkin kullanmak için eğitim verilmesi gerektiğini belirtmiştir.

Satış – Pazarlama departmanlarında çalışan K4 ve K13, bu departman için kullandıkları özel bir program var mı? sorusuna “evet” yanıtını vermişlerdir. K4, Sales Force ve CMS adında iki farklı program kullandıklarını söylemiştir. K13 ise; Opera programının satış bölümü için özel oluşturulan bir menüsü olduğunu, bu programla işlerini yürüttüklerini belirtmiştir. Her iki katılımcıda, programlardan memnun olduklarını ve yakın gelecekte değiştirmeyi düşünmediklerini söylemiştir.

Muhasebe bölümü için sorulan “*Departmanınızda kullandığınız özel bir program var mı?*” sorusuna, K15 “evet” yanıtı vermiştir. Yardi ve Concur programlarını kullandıklarını ayrıca diğer departmanlarda yapılan mali işlerin takibi içinse PMS ve Micros programlarını kullandıklarını söylemiştir.

Spa ve sağlık bölümünde çalışan K17’de, Spa Booker adında rezervasyon programı kullandıklarını söyleyerek programdan memnun olduklarını ve yakın gelecekte değiştirmeyi düşünmediklerini belirtmiştir.

Tüm katılımcılara ortak olarak yöneltilen “*Stok takibini nasıl yapıyorsunuz?*” sorusuna, tüm örneklem elemanları fiziksel takip yaptıklarını bunun için özel bir program kullanmadıklarını söylemişlerdir. Stok takibi için hazırlanan malzeme listesinin boş bir çıktısını alarak ve şeflerin bu listeye göre ürünleri saydıklarını ve not ettiklerini söyleyerek daha sonra bu listeyi dosyaladıklarını belirtmişlerdir.

Tüm katılımcılara ortak olarak sorulan bir diğer soruda, “*Departmanlar arası iletişimi nasıl sağlıyorsunuz?*” olmuştur. Katılımcıların tamamı bu soruya telsiz, masa telefonları ve kişisel cep telefonlarını kullandıklarını söylemişlerdir. İnsan kaynakları departmanında çalışan K2, bunlara ilave olarak, oteldeki tüm çalışanlara duyuru ve

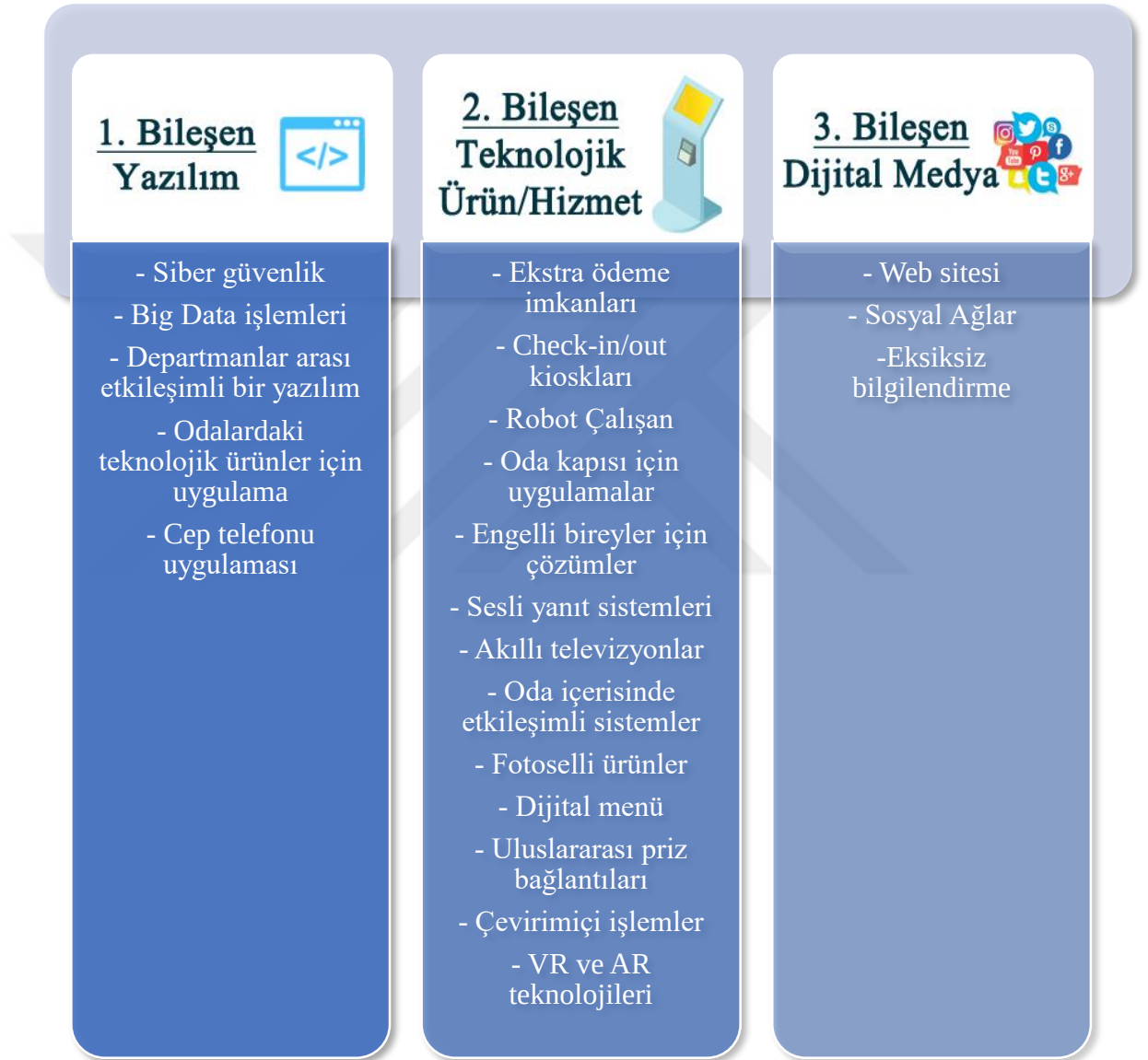
bilgilendirme yapmak için kullandıkları, toplu kısa mesaj (sms) servisi olduğunu söylemiştir.

“Otelleriniz herhangi bir sertifikaya sahip mi?” sorusu ön büro çalışanlarına sorulmuştur. K12, bu soruya herhangi bir sertifikaya sahip olmadıklarını söylemiştir. K14, Leed yeşil bina standartlarından gümüş dereceli sertifikasına sahip olduğunu, K1 ve K11 ise; geri dönüşüm sertifikasına olduklarını ve K5, K7, K8 ile K18’in Leed yeşil bina standartlarından altın dereceli sertifikasının yanı sıra geri dönüşüm sertifikasına da sahip olduklarını belirtmiştir.

“Otelinizde kullanılan robot var mı?” sorusuna K2, K3, K5, K6, K7, K8, K9, K10, K13, K15, K17, K18 ve K20, “evet” yanıtını vermişlerdir. Otellerinde kullandıkları Ipad Robot’un, genellikle satış pazarlama ve yiyecek-içecek departmanında kullanıldığını, bu robotun üzerinde bulunan Ipad ile otelin çevresini ofislerinden gezebildiklerini, gezerken kişilerle görüntülü ve sesli iletişim kurabildiklerini söylemişlerdir. Bahsi edilen robot görseli Fotoğraf 18’de gösterilmiştir.

Dijital Yıldız Standardizasyon Önerisi

Dijital yıldız bileşenleri konaklama işletmelerindeki bölümlere göre incelenmiş ve öneriler geliştirilmiştir.



Şekil 1. Dijital Yıldız Bileşenleri Şeması

Kaynak: Yazar tarafından oluşturulmuştur

1.Bileşen (Yazılım)

➤ Yönetim Bölümü

- ✓ Siber güvenlik önlemleri sağlanmalı,
- ✓ Ödemelerde güvenliği arttırmak ve hızlı olmak adına, Apple Pay, Google Pay ve Paypal gibi ekstra ödeme imkânları sunulmalı,
- ✓ Otellerin ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek içecek gibi departmanlarında mutlaka etkileşimli bir yazılım kullanılmalı,
- ✓ Özellikle zincir oteller için big data (büyük veri) ile misafirlerin isteklerini kaydedebilen ve işleyebilen personel ile müşteri tatmini sağlanmalı,
- ✓ Oteller, kendileri için cep telefonu uygulaması geliştirmeli,

➤ Ön Büro Bölümü

- ✓ Oda kapıları, manyetik bir kart, QR kod veya geliştirilen bir cep telefonu uygulaması ile açılmalı,

➤ Odalar Bölümü

- ✓ Oda içerisindeki akıllı sistemler için, kumanda/uygulama geliştirilmeli,

2.Bileşen (Teknolojik Ürün/Hizmetler)

➤ Yönetim Bölümü

- ✓ Otelin bulunduğu coğrafi konuma göre, güneşlenme saati dikkate alınarak, güneş enerjisi panelleri kullanılmalıdır. Ayrıca rüzgâr esme hızına göre, rüzgârgülleri de konulabilmelidir. Bu uygulamalar, enerji tasarrufu sağlamanın yanı sıra sürdürülebilirliğe de katkı sağlamaktadır.
- ✓ Yeni bir otel yapılıyor ise, otelde robotların veya tekerlekli cihazların gezinebilmesi için özel zeminler ya da az engebeli rampa yükseltileri olmalıdır. Mevcut otellerin ise; bu şartlara uyum sağlaması gerekmektedir.
- ✓ Otelin web sitesinden rezervasyon ve ödeme işlemleri gerçekleştirilmeli,

- ✓ Odalarda su tasarrufu için fotoselli musluklar olmalı,
- ✓ Satış-Pazarlama faaliyetleri için sanal gerçeklik veya arttırılmış gerçekleklik uygulamaları geliştirilmeli,

➤ **Ön Büro Bölümü**

- ✓ Hızlı check-in / check-out yapabilmek ve ön büronun yoğun dönemlerde yükünü almak adına self check-in/out kioskleri olmalı,
- ✓ Kiosklarda, kimlik, ehliyet ve benzeri yasal zorunluluğu olan belgeler taranabilmeli,
- ✓ Kiosklarda bulunan kameralar ile yüz tarama sistemi entegre edilebilmeli,
- ✓ Valiz taşımak için robotlar kullanılmalıdır.

➤ **Odalar Bölümü**

- ✓ Engelli bireyler için tasarlanan özel odalarda acil yardım butonu veya telefon erişimi sağlanmalı,
- ✓ Otel odalarında, uluslararası misafirlerin kullanabileceği prizler veya USB bağlantılar bulunmalı,
- ✓ Odalarda, Siri, Amazon Echo, Google Asistan gibi sesli yanıt sistemleri olmalı,
- ✓ Odalarda, akıllı televizyonlar olmalı,
- ✓ Bu televizyonlar ile yerel etkinlikler, restoranlar ve hava durumu bilgisi verilebilmeli,
- ✓ Oda kapısı çaldığında, dışardaki kişiyi gösteren bir ekran olmalı, (Bu sistem akıllı televizyonlara entegre edilebilir)
- ✓ Odalarda, perde, ışık, arkaplanda çalan müzik ve televizyonu açıp / kapatabilecek özel bir uygulama olmalı, (Bu uygulamalar için özel bir kumanda, tablet veya sesli yanıt sistemi olabilir).
- ✓ Misafirin, oda içerisinde klima ve ışık parlaklığı gibi ayarları, DND (rahatsız etmeyin) uyarısını ve çalar saati kurabilmek için, geliştirilen kumanda, tablet veya sesli yanıt sistemi ile yapabilmeli,
- ✓ Konuk memnuniyetini artırmak için ayarlanabilir yatak ve dijitalleştirilmiş tuvaletler bulunmalı,
- ✓ Çalışma masaları dijitalleştirilmelidir.

➤ **Yiyecek-İçecek Bölümü**

- ✓ Otel restoran ve barlarında dijital (tablet) menüler kullanılmalı,
- ✓ Bu menüler ile seçilen yemeğin veya içeceğin sunumu misafire bir fotoğraf/video ile gösterilerek, müşteri tatmini sağlanabilmeli,
- ✓ Otelin restoranında, robot servis elemanları ya da komiler bulunmalı,
- ✓ Oda servisi bölümünde, robot garsonlar olmalıdır.

➤ **Genel Alanlar**

- ✓ Oteldeki genel alan kapıları, fotoselli olmalı,
- ✓ Oteldeki herkese açık olan tuvaletlerde, musluklar ve el kurulama makineleri hijyen ve tasarruf için fotoselli olmalı,

3.Bileşen (Dijital Medya)

➤ **Yönetim Bölümü**

- ✓ Oteller, web sitesinde teknolojik üstünlüklere yer vermeli,
- ✓ Oteller, TripAdvisor ve booking.com gibi sektörel sitelerde üstünlüklerine yer vererek, bunu reklam aracı olarak kullanabilmeli,
- ✓ Oteller, instagram, facebook ve twitter gibi sosyal medya sitelerinde bulunmalıdır.

Yukarıda verilen öneriler ile; konaklama işletmelerinde uygulanabilir temel dijital yıldız kriterleri maddeler halinde listelenmiştir. Bu kriterler doğrultusunda, ilgili bakanlıklar, akademisyenler ve sektör temsilcilerinin içinde bulunduğu komisyona dijital yıldız standartları için zemin hazırlanmıştır. Dijital Yıldız sertifikasına sahip olmak isteyen işletmelerin, yerine getirmesi gereken kriterler olmalıdır.

Öncelikle, departmanlar arası senkronize olan ve personelin verimliliğini arttıran program veya programlar bütünü oluşturulmalıdır. Yoğun check-in/out dönemlerinde, gerek personelin iş yükünü hafifletmek, gerekse misafirlerin hizmet alımında zaman kaybının önüne geçmeye yönelik; ödeme alabilen ve belge tarayabilen kiosklar otelde uygun alanlara yerleştirilmelidir. Kiosklara alternatif olarak, otelin web sitesi veya kendine özel geliştirilmiş mobil uygulaması üzerinden ödeme alarak check-in/out

işlemlerine olanak sağlayabilmelidir. Odaların içerisinde bulunan akıllı oda çözümlerinden, en az 3 tanesinin kullanılabilir durumda olması gerekmektedir.

Konaklama işletmeleri, otellerinde kullandıkları teknolojik standart ve üstünlükleri, web siteleri ve satış kanallarında belirtmelidirler. Ayrıca işletmeler, yeni müşteriler kazanmak ve mevcut müşterileri için sosyal medya hesapları oluşturmalarıdır. Oteller, bu çalışmalarını yaparken, siber güvenlik önlemleri almalı ve veri güvenliğini sağlamalıdır.

Sertifikasyon Süreci

Turizm ve teknoloji temalı standartları hazırlarken, kavram kargaşasını önlemek için bu standartlar Türkçe ***“Dijital Yıldız”***, İngilizce ***“Digital Star”*** şeklinde belirlenebilir. Çevreye duyarlı sertifikasyonlarda olduğu gibi bir karmaşanın yaşanmaması adına bu yıldız yalnızca aşağıda detayları belirlenen komisyon tarafından verilmeli, alternatif isim ve içeriklere müsaade edilmemelidir. Dijital Yıldız Sertifikası vermek için;

- İçerisinde, sektörden temsilci ve akademisyenlerin de olduğu Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı ve Kültür ve Turizm Bakanlığı ortaklığı ile bir komisyon oluşturulması,
- İlgili bakanlıklarca, Dijital Yıldız Standartları ile denetim, yürütme ve yönetsel işlerle alakalı bir ofis kurulması,
- Dijital yıldız başvurularının, hazırlanacak olan web sitesi üzerinden yıl içerisinde belirlenen zaman dilimlerinde yapılması,
- Bu bağımsız komisyonun, başvuran işletmenin belirlenen kriterlere uygunluğunu kontrol etmesi için denetçileri görevlendirmesi önerilir.

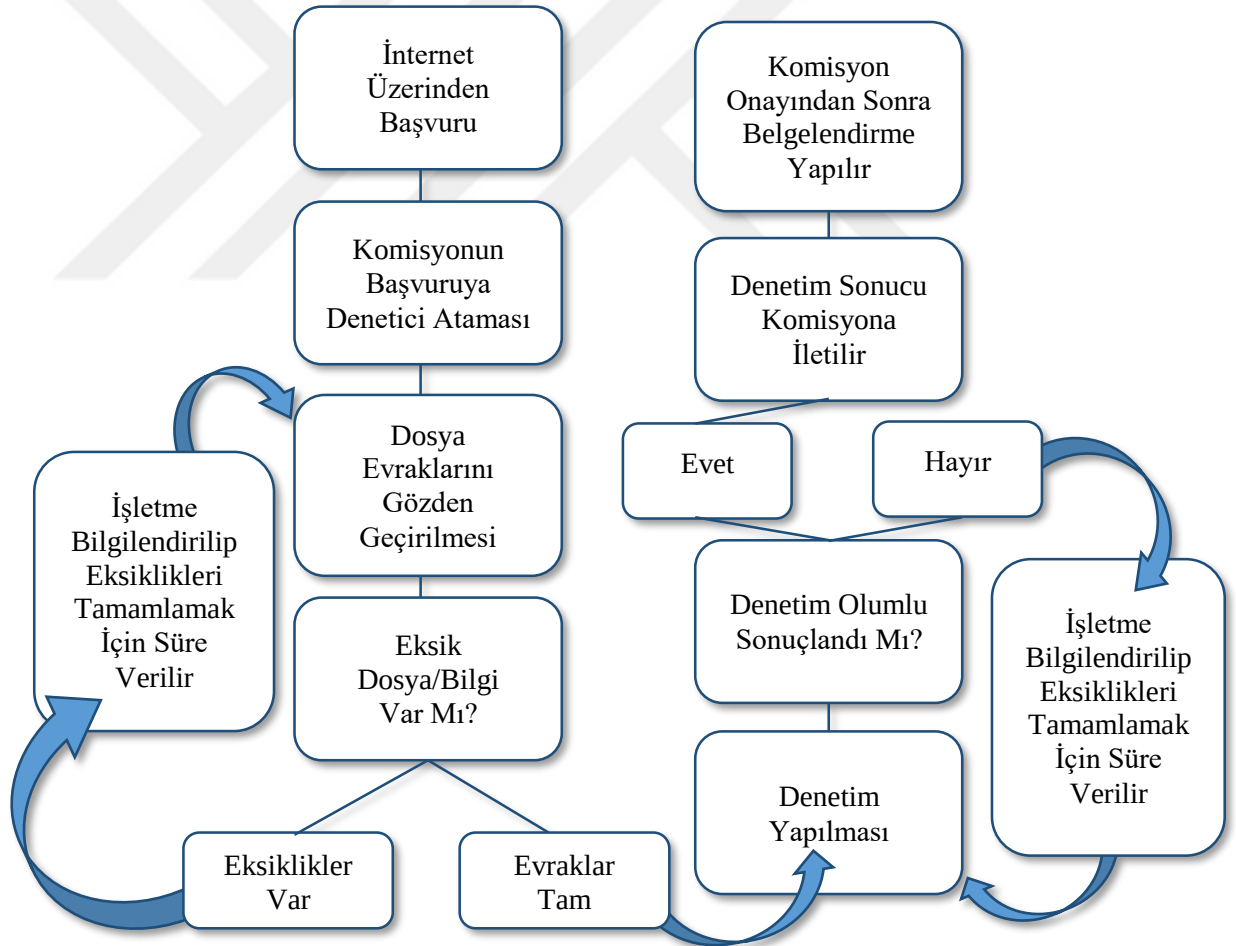
Dijital Yıldız’ı bir kere almak işletme için yeterli olmamalıdır. En fazla 2 yılda bir işletmenin denetlenerek, statü değişikliği gereken durumların güncellenmesi önemlidir. Algı kolaylığının sağlanması için Dijital Yıldız Sertifikası’na sahip işletmeler için bir sembol geliştirilmelidir. Sembol önerileri ilerleyen bölümlerde örnek olarak yazar tarafından üretilmiştir. Dijital Yıldız Sertifikası’nın uluslararası alanda geçerli sayılabilmesi için, bağımsız bir kuruluşla akredite edilmesi ve bir kaç farklı dilde kıstaslarının yayınlanması önerilmektedir.

Oluşturulan komisyon ile önerilen dijital yıldız standartlarına, yeni maddeler eklenebilir veya mevcut maddeler çıkartılabilir. Belirlenen kıstaslar günün koşulları ile netleştğinde, dijital yıldız sertifikası alabilmek için gerekli koşullarda belirlenmelidir. Sertifikalama işlemi yapılabilmesi için, belirlenen kriterler önem derecesine göre puanlanmalı ve başvuru yapan konaklama işletmeleri sağladıkları kriterler bazında puanlanmalıdır. Bu puanlama, komisyon tarafından belirlenecek bir puan barajını aştığında ise; sertifikalandırma yapılabilir. İşletmeler için, sertifikayı bir kereye mahsus almak yeterli olmamalıdır. Gelişen teknoloji ile dijital yıldız standartları belirli yıllarda güncellenmelidir. Bu nedenle verilen sertifikaların, geçerliliğini koruyabilmesi adına maksimum 2 yılda bir sertifika sahibi işletmeler tekrar denetlenmeli ve puanlamaları güncellenmelidir. Bu şekilde dijital yıldız sertifikasına, sürdürülebilirlik kazandırılmış olunur.

Şekil 1’de ise, dijital yıldız sertifikasına başvuru yapıldığında uygulanacak olan işlemler sırası verilmiştir. Bu sertifikaya sahip olmak isteyen işletmeler, internet üzerinden komisyonun kararı doğrultusunda istenilecek olan evrak ve bilgiler ile başvuru yapabileceklerdir. Başvuru sonrasında ise; komisyon işletmeye özel bir denetim personeli ya da denetim ekibi atayacaktır. Bu atamadan sonra görevli personel, başvuru evraklarında eksik belge veya bilgi olup olmadığını inceleyecektir. İnceleme sonrasında ise; eksik evrak/bilgi olan başvuru dosyası için işletme bilgilendirilecek ve eksik evrak/bilgi tamamlanması istenecektir. Bu durumda işletmeye, 15 gün gibi bir süre verilerek evrak tamamlanması istenebilir.

Başvuru dosyası eksik olmayan işletmeye ise; başvurunun kabul edildiği bilgisi verilerek, sertifika için gerekli olan denetim ücreti tahsil edilmelidir. Başvuru evrakları hazır olan işletme için denetleyici personel, komisyondan denetim için gerekli bilgilendirmeyi yaparak onay almalıdır. Bir sonraki aşama olan işletmenin denetlenmesi için atanan personel veya denetleyici ekip işletmeyi belirlenen kriterlere göre denetlemelidir. Bu denetimden sonra ise, ortaya iki seçenek çıkacağı tahmin edilmektedir. Birinci seçenek denetimde işletmenin gerekli baraj puanı altında kalarak sertifika şartlarını sağlamaması, ikincisi ise; başarılı bir şekilde gerekli puanlamayı sağlaması olacaktır. Birinci seçenek için denetleyici personelin, işletmeye denetim hakkında durum raporu iletmesi gerekmektedir. Bu rapor doğrultusunda, işletme dijital

yıldız kriterlerinden kaç puan aldığını bilerek ve eksik kalan kriterlerin sağlanması adına kısa vadede yeni bir denetim talabinde bulunabilir ya da sertifikalandırmadan vazgeçilebilir. Yeniden denetim talebinde bulunulması halinde, süreç bir önceki aşamadan devam eder. Ancak, sertifikalandırmadan vazgeçilmesi halinde ise; dosya kapanır ve komisyon bilgilendirilir. Bu aşamanın ikinci seçeneği olan başarılı bir denetimde ise; denetleyici personel, komisyona rapor halinde işletmenin kriterleri sağladığı bilgisini verir. Komisyon, bu aşamada işletmeye ait evrakları, eksik ve hatalı işlem olmaması adına tekrar inceleyerek, sertifika için onay verebilir. Onaylanan sertifika için, işletmeye belgelendirme yapılarak, bu aşamadan sonrası için bilgilendirme sağlanır.



Şekil 2. Dijital Yıldız Sertifikasyon Süreci Şeması

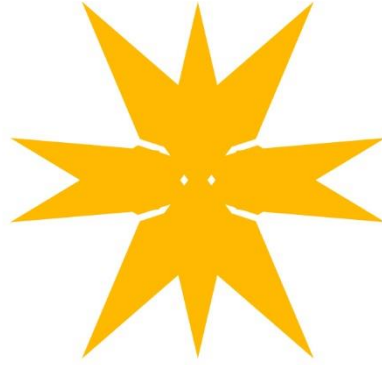
Dijital Yıldız Standardizasyonu için geliştirilen logo çalışmaları aşğıdaki gibidir;



Resim 1. Dijital Yıldız Logo Önerisi 1



Resim 2. Dijital Yıldız Logo Önerisi 2



DİJİTAL YILDIZ
DIGITAL STAR

Resim 3. Dijital Yıldız Logo Önerisi 3



DİJİTAL YILDIZ
DIGITAL STAR

Resim 4. Dijital Yıldız Logo Önerisi 4



Resim 5. Dijital Yıldız Logo Önerisi 5



Resim 6. Dijital Yıldız Logo Önerisi 6



Resim 7. Kültür ve Turizm Bakanlığı İçin Tesis Tabelası Önerisi

Tez Savunmasında Yapılan Logo Seçimi ve Tabela Düzenlemesi

Tez savunmasında verilen 6 logo önerisi üzerine jüri üyelerinden fikir alınmış ve aşağıdaki logonun dijital yıldız standartlarını daha iyi temsil edeceğine oy birliğiyle karar verilmiştir. Ayrıca bu logonun Kültür ve Turizm Bakanlığı tabelasında da kullanılması kararına varılmıştır. Bahsi geçen logo ve tabela aşağıdaki gibidir.



Resim 8. Jüri Tarafından Belirlenen Logo Önerisi



Resim 9. Jüri Tarafından belirlenen KTB Tabela Önerisi

Dijital Yıldız Standadizasyonu önerisi kapsamında son kullanıcıya yönelik olarak hazırlanan klavuz aşağıdaki gibidir.



Dijital Yıldız Nedir?

Dijital Yıldız, konaklama işletmeleri için özel olarak geliştirilen, teknolojik ürün ve hizmetlerin derecelendirildiği standartlar bütünüdür. Bu standartlar ile; misafirlerin rezervasyon aşamasından, check-out aşamasına kadar olan tüm serüveninde, beşeri kaynaklı personel hatalarının önüne geçmek, teknolojik alt yapı ile birlikte ürün ve servis sağlamada daha hızlı hizmet vermek ve otel işletmeleri arasında rekabet avantajı sağlamak amaçlanmaktadır.

Bu noktada tüketici yönünden standartlar, teknoloji kaynaklı güvenli ödeme olanakları, daha hızlı check-in/out işlemleri ve ürün/servis hizmetlerinde daha kolay erişim sağlamayı hedeflemektedir.



Dijital Yıldız Bileşenleri Nelerdir?

Dijital Yıldız Standartlarının özünde üç temel bileşen bulunmaktadır. Bu bileşenler şu şekildedir;

- ❖ Birinci Bileşen: Yazılım,
- ❖ İkinci Bileşen: Teknolojik Ürün ve Hizmetler,
- ❖ Üçüncü Bileşen: Dijital Medya'dır.

Bu bileşenler ise kendi aralarında beş farklı bölüme ayrılır. Bu bölümler ise;

- ❖ Yönetim Bölümü,
- ❖ Ön Büro Bölümü,
- ❖ Yiyecek-İçecek Bölümü,

- ❖ Odalar Bölümü ve
- ❖ Genel Alanlar şeklindedir.

Her bileşen ve bölüm, içerisinde ilgili departlarlar için standart kriterlerini barındırır.



Dijital Yıldız Sertifikasını Kimler Alabilir?

Dijital Yıldız Sertifikasını; siber güvenlik önlemlerini sağlayabilen, kiosklar ile check-in/out işlemleri yapabilen, web sitesi üzerinden rezervasyon ve ödeme olanakları sunabilen ve kendine ait bir uygulama üzerinden, oda içerisindeki akıllı sistemleri kontrol edebilen (perde, ışık, sıcaklık ve yatak ayarlamaları vb.) mevcut sistemlere sahip konaklama işletmeleri ve benzeri sistemleri sağlamaya yönelik ve teknolojik donanımla misafirlerine hizmet vermek isteyen tüm konaklama işletmeleri alabilirler.



Dijital Yıldızın Faydaları Nelerdir?

Dijital Yıldız Standartları,

- ❖ Konaklama endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler arası rekabeti destekler,
- ❖ İşletmelere rekabet avantajı sağlar,
- ❖ Bu standarda sahip işletmeler, uyguladıkları teknolojik ürün ve hizmetleri pazarlama aracı olarak kullanılır,
- ❖ İşletmeler, yeni müşteri kitlelerine hitap eder,
- ❖ Müşteri memnuniyet düzeyi artar,
- ❖ İşletmelerin bilinirliği (akılda kalıcılığı) artar,
- ❖ Kaliteyi teşvik eder,
- ❖ Satış üstünlüğü sağlar,
- ❖ Ekonomiye katkı sağlar,
- ❖ Ülke tanıtımına katkı sağlar,
- ❖ İşletme performansına katkı sağlar.



Dijital Yıldız Nasıl Alınır?



SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan literatür taramasında konaklama işletmelerinde kullanılan standartlar irdelenmiş, bu standardizasyonların kalite yönetim sistemleri, sürdürülebilir çevresel standartlar, müşteri memnuniyeti sistemleri, plaj temizliği, yiyecek-içecek hazırlama ve saklama gibi konularda yoğunlaştığını söylemek mümkündür. Literatürde bulunan standartlar ve konaklama işletmelerinin web siteleri incelendiğinde, konaklama işletmelerinde kullanılan teknolojik ürünlere/hizmetlere yönelik bir standart henüz geliştirilmediği görülmüştür. Bu çalışmada bu boşluğu gidermek adına bir standardizasyon önerisi geliştirmek amaçlanmıştır.

Bulgular ışığında ulaşılan sonuçlar aşağıdaki gibidir;

- İşletmeler, ön büroda diğer departmanlarla ilişkilendirebilen programlar kullanmaktadır. Yanlış / hatalı işlemler yapılmaması için programlar arası sekronizasyon mutlaka olmalıdır.
- Otellerin genelinde kullanılan programların kullanılabilirliğinin kolay olması, çalışanları memnun etmektedir.
- Programların istikrarlı çalışması iş görenlerin daha verimli çalışmasına yardımcı olmaktadır.
- Örnekleme yer alan işletmeler uzun süredir kullandıkları manyetik kapı kartlarından memnundurlardır.
- Oteller engelli bireyler için özel tasarlanmış odalara sahiptir. Bu odalar işletmeler arası rekabeti desteklemektedir.
- İşletmelerin genel alanlarında bulunan, kapılar, lavabolar dışında fotoselli ürün kullanmamaktadır. Odalardaki musluk ve diğer donanımlar manuel çalışmaktadır.
- Otel odalarında akıllı televizyonlar bulunmaktadır.
- Otellerde bulunan restoran ve bar gibi yerlerde dijital menü yerine basılı menüler kullanılmaktadır.
- Yiyecek-İçecek departmanına bağlı yerlerde satılan ürünlerin ve gelir kalemlerinin belirlenmesi adına raporlamaya oldukça önem verilmektedir. Bu bölümde kullanılan programın daha iyi raporlama yapabilmesi adına yeni programlara geçiş yapılabileceği vurgulanmaktadır.

- İnsan kaynakları departmanının kullanacağı programın aynı zamanda yeni iş ilanları açma modülünün olması, bu departman için iş kolaylaştırıcı bir eylem olarak görülmektedir.
- Muhasebe bölümünde çalışan iş görenlerin diğer departmanlarda yapılan mali işleri takip edebilmesi adına bilgisayar kullanımına hâkim olması ve diğer programların kullanımını bilmesi gerekmektedir.
- Stok takibini işletmeler genellikle elle ve kâğıt üzerinden yapmaktadır.
- Hilton Head Adası'ndaki işletmeler çevreye duyarlı binalar inşa ederek bu konuda bilinçli olduklarını göstermektedir.
- Sadece bir otelde Ipad Robot kullanılıyor olması, işletmelerin robot çalışan konusunda temkinli/çekingen olduğunu göstermektedir.

Öte yandan ileri teknoloji olarak görülen VR gezinti (Virtual Reality – Sanal Gerçeklik), rüzgâr ve güneş enerjisi panelleri, özel bir uygulama (aplikasyon) ile oda içerisinde faaliyetleri (perde, ışık ve müzik açıp kapatma gibi) teknolojik bir hale getiren yatırımların araştırma evreninde uygulanmadığı görülmektedir.

Augustyn ve Pheby (2000)'de yaptıkları çalışmalarında, ISO 9000 kalite yönetim standartlarının küçük turizm işletmelerindeki uygulabilirliğini örnek bir olayda incelemişlerdir. Bu inceleme sonrasında, ISO kalite yönetim standartlarının işletme üzerindeki pozitif etkilerini saptamışlardır. Tezin bulgularıyla paralellik gösteren sonuçlarda, standartların otel işletmelerinde performansı iyileştirdiği ve başarılı bir yönetim sistemi ortaya koyduğunu göstermektedir. Ayrıca Chan ve Wong (2004)'te Hong Kong, Makau ve Guangzhou'da şehir otelleri üzerinde yaptıkları araştırmada, işletmelerde kullanılan ISO 14001 çevre standartlarının kurumsal yönetime katkı sağladığını belirtmişlerdir.

İstanbul'daki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde, inovasyon üzerine araştırma yapan Vatan (2010), zincir otel işletmelerinin inovasyon yapmaya daha yatkın olduklarını ve bu inovasyonların daha çok süreç yönetimi ve pazarlama alanında olduğunu belirtmiştir. Öte yandan Çetinkaya (2016), inovasyonun küçük ölçekli otel işletmelerindeki performansı ele aldığı çalışmasında, bu işletmelerin müşteri memnuniyeti sağlamada ve pazar paylarını arttırmada inovasyonu etkin olarak

kullandıkları sonucuna varmıştır. Her iki çalışmada görüldüğü üzere, inovasyon ve yenilik çalışmaları otel işletmeleri için müşteri memnuniyeti sağlamakla kalmayıp tercih sebebi de olduğunu göstermektedir. Bu durum çalışma ile paralellik gösterir.

Topsakal (2017)'ın da Antalya destiyonunda yaptığı çalışmada, maliyetlerin inovasyona negatif yönde etkisi olduğu sonucuna rastlanmıştır. Topsakal, turizm işletmelerinin inovasyon faaliyetlerine engel olan en önemli faktörün maliyet olduğu sonucuna varmıştır. Dursun (2018) ise, İstanbul'da 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerinde yaptığı çalışmasında, otellerin inovasyon faaliyetlerini rekabet üstünlüğü oluşturmak için kullandıklarını saptamıştır. Çalışmamızda bazı katılımcıların verdiği cevaplarla bu bulgu örtüşmektedir.

Demirezen (2019), artırılmış gerçeklik (AR) ve sanal gerçeklik (VR) üzerine yapmış olduğu çalışmasında, bu teknolojilerin turizm sektöründe kullanılabilirliği ve etkileri üzerinde durmuştur. Demirezen, AR ve VR teknolojilerinin turizm işletmelerinde kullanması halinde rekabet avantajı, hizmet kalitesinde artış, çekiçilik unsuru, bilgiye kolay erişim, işletme imajını desteklemesi, pazarlama ve tutundurma faaliyetlerine katkı, gelir ve müşteri memnuniyetinde artışları sağlayacağını savunmuştur. Bu sonuçlar çalışma kapsamında yapılan görüşmelerle paralellik göstermemektedir.

Sertifika sahibi oteller diğer otellere göre rekabet avantajı sağlamaktadır. İşletmeler, sektördeki rekabet avantajını korumak için geliştirilecek dijital yıldız sertifikasına da sahip olmak isteyeceklerdir. Uygulanan standardizasyonlar ile işletmeler için çevre bilinci gelişirken, kaynak kullanımında da etkin olacağı varsayılmaktadır. Bilinçli turistlerin artması ile özellikle çevresel etmenleri destekleyen standartlara sahip olan işletmelerin ilgi odağı olacağı düşünülmektedir. Konaklama işletmelerinde kullanılan standartlar ve standardizasyon çalışmaları için yapılan literatür taramasında konuya ilişkin bir standart geliştirilmediği, ayrıca otellerdeki teknolojik ilerlemelerle ilgili de çalışmaların oldukça kısıtlı olduğu görülmüştür. Bu sebeple, bu araştırmada konaklama işletmeciliğinde teknolojik ürün ve hizmetleri belgelendiren bir standardizasyon önerisi getirilmeye çalışılmıştır.

Türkiye’deki zincir otel işletmelerinin, standartlaşma çabaları irdelendiğinde; çoğunlukla LEED Yeşil Bina, Beyaz Yıldız, Yeşil Yıldız ve ISO etrafında yoğunlaştığı görülmektedir. Rixos otel grubuna ait Eskişehir otelinde LEED Gold sertifikası, Premium Belek otelinde, Beyaz Yıldız sertifikası ve Tekirova’da ise; Yeşil Yıldız sertifikası bulunmaktadır (URL-9, 2020; URL-10, 2020; URL-11, 2020). Türkiye’deki bir diğer zincir otel grubu olan Hilton otellerinde, Hilton Garden Inn İstanbul Golden Horn ve Hilton Atatürk Havalimanı otelinde ise; LEED Gold Yeşil Bina sertifikasına sahiptirler (URL-12, 2020; URL-13, 2020). Diğer otel zincirlerinden olan, Crowne Plaza Aisa ve Wyndham Grand İstanbul otellerinde Yeşil Yıldız sertifikası ve Park Dedeman Levent otelinde ise, Yeşillenen Oteller (Greening Hotels) ve Yeşil Yıldız sertifikasının yanı sıra LEED Gold sertifikasında bulunmaktadır (URL-14, 2020; URL-15, 2020; URL-16, 2020; URL-18, 2020). Ayrıca Park Dedeman Levent otel, ISO 22000 (HACCP) gıda güvenli standardizasyonuna sahiptir (URL-17, 2020). Antalya Bölgesinde faaliyet gösteren işletmelerde ise, ISO 9001, 10002, ve 22000 standartlarıyla birlikte, Mavi Bayrak sertifikasına sahip otellerde bulunmaktadır (URL-19, 2020).

Yukarıda sıralanan bulgular ve araştırmanın örneklemelerinden elde edilen veriler ışığında; Türkiye ve Amerika Birleşik Devletleri, Hilton Head Adası’nda faaliyet gösteren işletmelerinin, çevresel sorunlara duyarlı yeşil binalar inşa ettiği, çevresel faktörleri korunma ve sürdürülebilir kılmak adına Yeşil Yıldız ve Mavi Bayrak gibi sertifikalandırmalara önem verdiği söylenebilir. Ayrıca Türkiye’deki otel işletmelerinin, Avrupa merkezli ISO standartlarına önem verdiğini belirtmek mümkündür.

Araştırmanın bulguları ve sonuçları ışığında şu öneriler sıralanabilir;

Kamu ve Sektörel Öneriler;

- Kamu, konaklama işletmeciliği ve teknoloji alanında ürün/hizmet üreten geliştiricilere teşvik sağlamalıdır.

- Otel yöneticilerinin, stok takibini elle yaptığı sonucuna varıldığından, teknoloji geliştiriciler stok takibi için bir yazılım geliştirebilir ve el terminalleri ile stok takibi işlerini hızlandırabilir.
- Otellerinde, yeni teknolojiler kullanılarak misafirlerin tatmini arttırılabilir.
- Sertifikasyon ile otel bilinirliği ve akılda kalıcılığı arttırabilir.
- Hazırlanacak teşvik paketleri ile sektör hareketlenmesi sağlanabilir.
- Artan turistik faaliyetler ile yöre halkının refahını arttırabilir.
- Yüksek teknoloji ile donatılmış oteller, ülke tanıtımına katkı sağlayabilir.
- Yeni kurulacak otel işletmeleri için, özel projeler ve konseptler geliştirilebilir.
- Z ve Alfa kuşağı için otelcilik/tatil algısı araştırılıp yeni ürün/hizmet geliştirilebilir.
- Teknolojiyle ilgilenen otel misafirlerin dikkatini çekeceği için yeni müşteriler kazanılabilir.
- Yeni müşteriler ile turizm gelirleri artar, böylece turizmin dış ticaret açığını kapatmadaki gücü arttırabilir.
- Otel işletmelerinin, web siteleri ve çalıştıkları acenteler aracılığıyla teknolojik üstünlükleri pazarlanabilir.
- Otellerin, gelen misafirler için sahip oldukları teknolojik ürün/hizmetleri anlatan bilgilendirici broşürler ve tanıtım materyalleri hazırlanabilir.
- Dijital/teknolojik olarak uygulanan standartlar ile reklam çalışması yapılabilir.
- Devlet Planlama Teşkilatı ve ilgili bakanlıklar ile turizmde uygulanacak teknolojik stratejiler belirlenebilir.
- Konaklama işletmelerinde teknoloji geliştirmek ve uygulamak için akademisyen ve sektör ortaklı bir ağ oluşturulmalıdır.
- Geliştirilecek teknoloji standartları ile çalışanlar ve paydaşlar bilgilendirilmelidir.

Araştırmacılara Öneriler;

- Teknolojik olarak hizmet talep eden turist davranışları incelenebilir.
- *Dijital Yıldız Standardizasyonuna* sahip işletmeler için SWOT analizi çalışmaları yapılabilir.

- *Dijital Yıldız Standardizasyonunu* sonrası hizmet kalitesini ölçen çalışmalar yapılabilir.
- *Dijital Yıldız Standardizasyonu* bazında turizmdeki arz / talep yapısı incelenebilir.
- Konaklama işletmelerinin, ne oranda *Dijital Yıldız Standardizasyonu* uyguladıklarına dair araştırmalar yapılabilir.
- Yapılan bu araştırma, kısıtlayıcı nedenlerden dolayı sadece Amerika Birleşik Devletleri, Güney Carolina eyaletinde yapılmıştır. Bu nedenle, araştırma örneklemini değiştirilerek farklı sonuçlar elde edilebilir.
- Araştırma örneklemini değiştirilerek, iki farklı ülke veya şehirde uygulanması halinde karşılaştırma çalışmaları yapılabilir.

KAYNAKLAR

- Atay, L., Yalçınkaya, P., & Bahar, F. (2019). İstanbul'daki Akıllı Otel Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 667-678.
- Attala, J. (2019, Mart 25). *10 ways smart technology is reshaping the hotel industry*. Hotel Management: <https://www.hotelmanagement.net/tech/10-ways-smart-technology-reshaping-hotel-industry> adresinden alındı
- Augustyn, M. M., & Pheby, J. D. (2000). ISO 9000 and performance of small tourism enterprises: a focus on Westons Cider Company. *Managing Service Quality*, 374-388.
- Aydoğdu, A. (2011). *Konaklama İşletmelerinde Uluslararası Standardizasyonun Rolü ve Türkiye Uygulamalarının Analizi*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Bağcı, E., & İçöz, O. (2019). Z ve Alfa Kuşağı İle Dijitalleşen Turizm. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 232-256.
- Baştürk, O. (2006, Aralık 11). *Hürriyet.com.tr*. [Hürriyet.com.tr: https://www.hurriyet.com.tr/kumandayla-sevisme-isigini-ayarla-5589512](https://www.hurriyet.com.tr/kumandayla-sevisme-isigini-ayarla-5589512) adresinden alındı
- Batman, O. (2003). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*. Sakarya: Değişim Yayınları.
- Bayer, M. Z. (1992). *Turizme Giriş*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi. İşletme Fakültesi Yayınları; no 253.
- Baykal, D., & Çimen, H. (2015). Sürdürülebilir Turizm ve Ekoturizm Sertifikaları. *Doğu Karadeniz Bölgesi Sürdürülebilir Turizm Kongresi* (s. 10-20). Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi Turizm Fakültesi.

- Bayram, A. T. (2015). *Seyahat Acentelerinin E-hizmet Uygulamalarının Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakatine Etkisi: Ankara*. Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- BlueFlag. (2020, Nisan 15). *Blue Flag*. Blue Flag: <https://www.blueflag.global/> adresinden alındı
- Brown, B., & Chalmers, M. (2003). Tourism and mobile technology. *Computer Supported Scientific Collaboration Workshop* (s. 335-354). Helsinki: Kluwer Academic Publishers.
- BSI a. (2020, 01 28). *British Standards Institution*. British Standards Institution - Standart Nedir?: <https://www.bsigroup.com/tr-TR/Standartlar/Standartlar-Hakkinda-Bilgiler/Standart-Nedir/> adresinden alındı
- BSI b. (2020, Nisan 14). *British Standards Institution*. British Standards Institution - ISO 45001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi Belgelendirme: <https://dqs.com.tr/belgelendirme/iso-45001-is-sagligi-ve-guvenligi-yonetim-sistemi/> adresinden alındı
- Buhalis, D. (1998). Strategic use of information technologies in the tourism industry. *Tourism management*,, 409-421.
- 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*, 609-623.
- Caprarella, J., Pilorz, L., Gary, B., Comeau, J., Gingrich, B., & Giorgi, L. (2002). *The History of Lodging: The Hotel in America*. Architectural Programming: Report No. TM550A.
- Chan, E. S., & Wong, S. C. (2004). Motivations for ISO 14001 in the hotel industry. *Tourism Management*, 481-492.

- Chandrasekar, V., & Dev, C. (1989). A framework for analysing technology and structure in the lodging industry. *International Journal of Hospitality Management*, 237-245.
- Chathoth, P. (2007). The impact of information technology on hotel operations, service management and transaction costs: A conceptual framework for full-service hotel firms. *International Journal of Hospitality Management*, 395-408.
- Cihan, C. (2010). *XIX. Yüzyıl Seyyahlarına Göre Hazar Ötesi Türkmenleri (Sosyal, İktisadi ve Kültürel Durum)*. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yakınçağ Tarihi Bilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara.
- Cobos, L., Mejia, C., Ozturk, A., & Wang, Y. (2016). A technology adoption and implementation process in an independent hotel chain. *International Journal of Hospitality Management*, 93-105.
- Çakmakçı, E. (2012). Bilgi Teknolojisi Kullanımının Otel Performansı ve Verimliliğe Etkisi. *Verimlilik Dergisi*, 47-65.
- Çavuşoğlu, M. (2019). Bilişim Teknolojileri Destekli Turizm Endüstrisinde Yapay Zeka Ve Artırılmış Gerçeklik Uygulamaları. S. E. Dinçer, S. Sönmez, M. Bostancı, & E. Özçoban içinde, *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Alanında Araştırma ve Değerlendirmeler* (s. 259-274). Ankara: Gece Akademi.
- Çelebi, M. E. (2010). *İstanbul'un Tarihi Otelleri (1840-1914) ve Koruma Kapsamında Galata ve Pera Otellerinin Değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. İstanbul.
- Çelik, P., & Topsakal, Y. (2017). Akıllı Turizm Destinasyonları: Antalya Destinasyonunun Akıllı Turizm Uygulamalarının İncelenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 149-166.

- Çetinkaya, A. Ş. (2007). *Bilişim Teknolojilerinin Konaklama İşletmeleri Performansına Etkileri: Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Konya.
- Çetinkaya, Ç. (2016). *İnovasyonun Küçük Ölçekli Otel İşletmelerinin Performansına Etkisi:Sultanahmet Örneği*. Sakarya Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Çınar, R. (1984, Nisan). Standardizasyonun Sosyo Ekonomik Önemi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 135-136.
- Dağdelen, Ş., Pamukçu, H., & Tanrıseven, C. (2019). UNESCO Yaratıcı Şehirler Ağında Gastronomi Alanında Yer Alan Hatay ili Instagram Hashtag Değerlendirmesi. *The Third International Congress On Future Of Tourism* (s. 114-122). Mersin: Mersin Üniversitesi Yayınları.
- Demirezen, B. (2019). Artırılmış Gerçeklik ve Sanal Gerçeklik Teknolojisinin Turizm Sektöründe Kullanılabilirliği Üzerine Bir Literatür Taraması. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1-27.
- Dinçer, M. Z., & Gedik, S. (2010). Sürdürülebilir Turizm Yaklaşımı İçinde İstanbul'daki 5 Yıldızlı Çok Uluslu Konaklama İşletmelerinin Çevre Duyarlılığının Değerlendirilmesi. *11. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* (s. 664-682). Kuşadası: Detay Yayıncılık.
- Dinçer, M., & İstanbullu Dinçer, F. (2011). Türkiye'de Konaklama Sektörünün Gelişimi ve Başlıca Sorunları Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 46.
- Durmaz, C., Bulut, Y., & Tankuş, E. (2018). Sanal Gerçekliğin Turizme Entegrasyonu: Samsun'daki 5 Yıldızlı Otellerde Uygulama. *Turkish Journal of Marketing*, 32-49.

- Durna, U., & Babür, S. (2011). Otel İşletmelerinde Yenilik Uygulamaları. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 73-98.
- Dursun, C. (2018). *4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Stratejik Rekabet Üstünlüğü Ve İnovasyon İlişkisi: Marmara Örneği*. Sakarya Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- Ekiz, E., & Babacan, E. (2012). Otel Endüstrisinde İnternet Kullanımı: Hong Kong ve KKTC Otel Endüstrilerinin Karşılaştırılması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 45-58.
- Erdolu, Ç. (2010). *Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri ve Önemi: Mardin Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Diyarbakır.
- Ertuğrul, İ., & Şavlı, A. (2013). ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi ve Bakır Mamulleri Sanayine Uyarlanması. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 223-238.
- European Commission. (2020, 03 31). *What Is EMAS?* ec.europa.eu: <https://ec.europa.eu/environment/emas/> adresinden alındı
- Farooqi, A. A. (2018, Ocak 12). *Top 10 Luxury Hotels in Digital*. www.gartner.com: <https://www.gartner.com/en/marketing/insights/daily-insights/top-10-luxury-hotels-in-digital-2> adresinden alındı
- Filimonau, V., & Naumova, E. (2019). The blockchain technology and the scope of its application in hospitality operations. *International Journal of Hospitality Management*, 1-8.
- Font, X. (2002). Environmental certification in tourism and hospitality: progress, process and prospects. *Tourism Management*, 201-202.

- Gökalp, E., & Eren, P. (2016). Akıllı Teknolojilerin Turizm Ve Otelcilik Sektöründe Uygulanması. V. TECİM, Ç. TARHAN, & C. Aydın içinde, *Smart Technology & Smart Management* (s. 278-287). İzmir: Gülermat Matbaacılık.
- Gökdeniz, A. (2017). Konaklama Sektöründe Yeşil Yönetim Kavramı, Eko Etiket ve Yeşil Yönetim Sertifikaları ve Otellerde Yeşil Yönetim Uygulama Örnekleri. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi*, E-ISSN: 2146-0078, 70-77.
- Gözenç, S., Gümüş, E., & Ertin, G. (1998). *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, İlköğretim Öğretmenliği Lisans Tamamlama Programı, Türkiye Coğrafyası*. Eskişehir: (Editör:Nuray Serter) Anadolu Üniversitesi Yayın No.1069, Açık Öğretim Fakültesi Yayınları No.594.
- Green Key. (2020, Nisan 16). Green Key: <https://www.greenkey.global/> adresinden alındı
- GreenGlobe. (2020, Nisan 16). GreenGlobe: <https://greenglobe.com/> adresinden alındı
- Greening Hotels. (2020, Nisan 16). Greening Hotels - Yeşillenen Oteller: <https://www.yesillenenoteller.com/> adresinden alındı
- Guttentag, D. (2010). Virtual reality: Applications and implications for tourism. *Tourism Management*, 637-651.
- Güzel, B. (2002). *Otel İşletmelerinde İşgören Devrinin Nedenleri: Kuşadası ve İzmir'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Aydın.
- Güzel, F., Türker, G., & Türker, A. (2014). Bir Pazarlama Enstrümanı Olarak Rekreasyon Faaliyetlerinin Otellerin Web Sitelerinde Kullanımı: Antalya Destinasyonunda Bir Araştırma . *Journal of Internet Applications & Management*, 5-18.

HAK. (2020, Mayıs 09). *Helal Akreditasyon Kurumu*. hak.gov.tr: <https://www.hak.gov.tr/> adresinden alındı

Horwath HTL. (2019). *European Chains & Hotels Report 2019*. Horwath HTL.

Inkpen, G. (1998). *Information technology for travel and tourism*. Harlow: Addison Wesley Longman Ltd.

ISO a. (2020, 01 28). *International Organization for Standardization*. iso.org: <https://www.iso.org/standards.html> adresinden alındı

ISO b. (2020, 04 01). *International Organization for Standardization - About Us*. ISO: <https://www.iso.org/about-us.html> adresinden alındı

İstanbulu, F. F. (1988). *Turizm – Seyahat İlişkisinin Tarihi Seyri İçinde Değerlendirilmesi ve İktisadi Yönünün Ağırlık kazanması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.

Kandampully, J., Bilgihan, A., & Zhang, T. (2016). Developing a people-technology hybrids model to unleash innovation and creativity: The new hospitality frontier. . *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 154-164.

Kane, K. (2001). Evolving methods of HACCP: costs and benefits. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 413.

Kantarcı, K., & Ekici, İ. (2014). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Karadag, E., Cobanoglu, C., & Dickinson, C. (2009). The characteristics of IT investment decisions and methods used in the US lodging industry. . *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 727-250.

Karasar, N. (2015). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.

KASCERT. (2020, 03 30). *Haccp Gıda Güvenliği Yönetim Sistemi Belgesi Nedir?*
kascert.com: http://www.kascert.com/goster.aspx?metin_id=271 adresinden
alındı

Kastner, M., & Stangl, B. (2012). Mapping segments accessing user-generated content and website applications in a joint space. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 389-404.

Kaşlı, M. (2006). *Konaklama işletmelerinde bilgi teknolojilerinin pazarlama aracı olarak kullanımı: Balıkesir'de bir araştırma*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.

Kaya, İ. (2009). Otel İşletmelerinde Kullanılan Bilgi-iletişim Teknolojilerinin İşletmenin Farklı Boyutlarında Yaratdığı Değişimler. *Cag University Journal of Social Sciences*, 25-46.

Kayumovich, K. O. (2020 a). Particular Qualities Use Of Social Media In Digital Tourism. *Journal of Management Value & Ethics*, 28-35.

Kayumovich, K. O. (2020 b). *Prospects of Dijital Tourism Development*. Bukhara: Bukhara State University.

Kement, Ü., Başar, B., & Uslu, A. (2016). Konaklama İşletmelerinde Bilgi Teknolojileri Kullanımının Değerlendirilmesi: Otello Otomasyon Sistemi Örneği. *1. Lisansüstü İşletme Öğrencileri Sempozyumu* (s. 509-515). Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi.

Kim, S., & Mattila, A. (2011). An examination of electronic video clips in the context of hotel Websites. *International Journal of Hospitality Management*, 612-618.

Kirk, D., & Pine, R. (1998). Research in hospitality systems and technology. *International Journal of Hospitality Management*, 203-217.

- KTB. (2020, Nisan 16). *Kültür ve Turizm Bakanlığı*. Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız): <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html> adresinden alındı
- Kucukusta, D., Heung, V., & Hui, S. (2014). Deploying self-service technology in luxury hotel brands: Perceptions of business travelers. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 55-70.
- Kurgun, O. A. (1999). *TS-EN-ISO 9000 kalite güvence standartlarının büyük ölçekli otel işletmelerinde uygulanması*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Küçük, O. (2004). *Standardizasyon ve Kalite*. Ankara: Seçkin Kitapevi.
- Law, R., Buhalis, D., & Cobanoglu, C. (2014). Progress on information and communication technologies in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 727-750.
- LeCompte, M. D., & Goetz, J. P. (1982). Problems of Reliability and Validity in Ethnographic Research. *Review of Educational Research*, 52(1), 31-60.
- Levy-Bonvin, J. (2003, Aralık 15). *Hospitality – A brief history*. Haziran 23, 2019 tarihinde [Hospitality.net: https://www.hospitalitynet.org/opinion/4017990.html](https://www.hospitalitynet.org/opinion/4017990.html) adresinden alındı
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. London: SAGE Publishing.
- Lloyd Alter. (2015, Temmuz 24). *I, for one, welcome the new robot hotel staff at Japan's Henn-na Hotel*. Mother Nature Network: <https://www.mnn.com/green-tech/research-innovations/stories/i-one-welcome-new-robot-hotel-staff-japans-henn-na-hotel> adresinden alındı
- Löschburg, W. (1998). *Seyahatin Kültür Tarihi*. Ankara: Dosta Yayınevi.

- MacKay, K., & Vogt, C. (2012). Information technology in everyday and vacation contexts. *Annals of Tourism Research*, 1380-1401.
- MaviBayrak. (2020, Nisan 15). Mavi Bayrak Türkiye: <http://www.mavibayrak.org.tr> adresinden alındı
- Medlik, S. (1998). *The Business of Hotels. Third Edition*. Great Britain: Butterworth – Heinemann.
- Mil, Z., & Özdoğan, O. N. (2015). Konaklama işletmelerinde teknoloji kullanımının müşteri tatminine etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 47-81.
- NTV. (2019, Şubat 18). *İstanbul Havalimanı'na teknoloji odaklı otel: Yotel*. ntv.com.tr: https://www.ntv.com.tr/seyahat/istanbul-havalimanina-teknoloji-odakli-otel-yotel,Cpe1d_b4_kmg5LHapMSeMQ adresinden alındı
- O'Connor, P., & Jamie, M. (2004). Research on information technology in the hospitality industry. *Hospitality Management*, 473–484.
- Odaman Kaya, H. (2012). *Ölçütlere dayalı değerlendirme ve sertifika metotlarından LEED ve BREEAM'in Türkiye uygulamalarına yönelik irdeleme ve öneriler*. Dokuz Eylül Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Ofluoğlu, G., & Sarıkaya, G. (2005). OHSAS 18001 İş Sağlığı ve İşçi Güvenliği Yönetim Sistemi. *Kamu-İş*, 8(3).
- Oh, S., Lehto, X., & Park, J. (2009). Travelers' Intent to Use Mobile Technologies as a Function of Effort and Performance Expectancy. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 765-781.

- Özbek, V., Günelan, M., Koç, F., Şahin, N., & Kaş, E. (2015). The effects of perceived risk and cost on technology acceptance: A study on tourists' use of online booking. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 227-244.
- Özcan, A. (2013). II. Bayezid Devri Tarihçiliği ve İlk Standart Osmanlı Tarihleri. *FSM İlmî Araştırmalar İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, 143.
- Özdemir, S. (2014). Kongre ve Toplantı Otellerinin Rekabet Stratejileri: İzmir Örneği. *VII. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi*, 473-486.
- Özgüneş, R., & Bozok, D. (2017). Turizm Sektörünün Sanal Rakibi(Mi?): Arttırılmış Gerçeklik. *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi*, 146-160.
- Özkan, M. (2001). Mal ve Hizmetlerin Üretimi, İthalatı ve İhracatında Standardizasyonun ve Denetimin Önemi ve Ülke Politikaları. *II. Ulusal Hidrolik Pnömatik Kongresi ve Sergisi* (s. 121-123). İzmir: Türkiye Cumhuriyeti Makina Mühendisleri Odası.
- Pamukçu, H., & Sarıışık, M. (2018). *Tüm Yönleriyle Helâl Turizm Kavramlar, Uygulamalar, Standartlar ve Modeller*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pamukçu, H., & Tanrıseven, C. (2019). Turizm Endüstrisinde Dijital Dönüşüm. M. Sezgin, S. Özdemir Akgül, & A. Atar içinde, *Turizm 4.0 Dijital Dönüşüm* (s. 2-22). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pine, R. (1992). Technology transfer in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 3-22.
- Pırnar, İ. (2005). Turizm Endüstrisinde E-Ticaret. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 28-55.
- REVFINE. (2020, Mayıs 08). *Hotel Technology Trends: 11 Upcoming Innovations You Must Know*. revfine.com: <https://www.revfine.com/hotel-technology/> adresinden alındı

- Roach, S. (1988). Technology And The Services Sector: The Hidden Competitive Challenge. *Technological Forecasting and Social Change*, 387-403.
- Sarı, Y., & Kozak, M. (2004). Yabancı Turistlerin İnternet Kullanma Eğilimleri: Ulusal Bazında Bir Karşılaştırma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 180-182.
- Sheldon, P. J. (1997). *Tourism information technology*. Wallingford: CAB International.
- Shin, H., & Perdue, R. (2019). Self-Service Technology Research: A bibliometric co-citation visualization analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 101-112.
- Sürücü, Ö., & Bayram, A. T. (2016). Mobil Pazarlama ve Turizmde Mobil Teknolojilerin Kullanımı. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2025-2032.
- Şener, B. (2009). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon* (5 b.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şensöz, U. (2010). *ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Standardı ve Müşteri Memnuniyeti: Bir Araştırma*. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul.
- Tanrısever, C. (2019). Uluslararası Turizm Standartları / Sürdürülebilir Turizm Sorunları ve Çözüm Önerileri. A. Türker, & G. Özaltın Türker içinde, *Güncel Turizm Sorunları* (s. 305). Ankara: Detay Yayıncılık.
- TDK. (2020, 01 28). www.sozluk.gov.tr. Türk Dil Kurumu Sözlükleri: <https://sozluk.gov.tr/> adresinden alındı

Tekin, Z. (2019). Otel İşletmelerindeki Web/Bulut Tabanlı Teknolojilere Dayalı Yönetim Sistemleri ve İşletme Başarısı İlişkisi. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 130-137.

Temel, A. T. (2009). *Gayrimenkul Yatırım Aracı Olarak Otel Yatırımları: Sütluçe Bölgesinde "Hilton Garden Inn Haliç" Örneği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

Toh, R., DeKay, C., & Raven, P. (2011). Travel planning: searching for and booking hotels on the internet. *Cornell Hospitality Quarterly*, 388-398.

Topsakal, Y. (2017). *Sosyal İnovasyon: Antalya Destinasyonunda Faaliyet Gösteren Turizm İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Antalya.

Topsakal, Y. (2018). Akıllı Turizm Kapsamında Engelli Dostu Mobil Hizmetler: Türkiye Turizm İçin Öneriler. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 1-13.

Topsakal, Y., Yüzbaşıoğlu, N., & Çuhadar, M. (2018). Endüstri devrimleri ve turizm: Türkiye Turizm 4.0 SWOT analizi ve geçiş süreci önerileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1623-1638.

Travelife. (2020, Nisan 14). *Travelife*. Travelife: <https://www.travelife.org/> adresinden alındı

TSE. (1996, Ekim). Standardizasyon Nedir? *Ekonomik ve Teknik Dergi Standart*(418), 144.

TSE. (2013). *Kanunname-i İhtisab-i Bursa (Bursa Belediye Kanunu)*. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü.

TSE. (2020, 03 21). *Türk Standartları Enstitüsü - Hakkımızda*. tse.gov.tr: <https://www.tse.org.tr/Hakkimizda> adresinden alındı

Tuncer, A. (2003). *Konaklama İşletmeri İçin Pazarlama Aracı Olarak İnternet*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Turdaliev, C. (2009). *Otel İşletmelerinde Elektronik Pazarlama: İzmir İli Dört ve Beş Yıldızlı Otellerinde Uygulamalı Bir Çalışma*. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

TurizmNews. (2018, Nisan 6). *Akıllı otel uygulaması Türkiye’de ilk kez Isparta’da*. turizmnews.com: <https://www.turizmnews.com/akilli-otel-uygulamasi-turkiye-de-ilk-kez-isparta-da/12773/> adresinden alındı

Tutar, F., Kocabay, M., & Kılınç, N. (2007). Turizm Sektöründe E-ticaret Uygulamaları: Nevşehir Örneği. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 196-206.

TÜRCERT. (2020, Nisan 23). Turuncu Yıldız Nedir?: <https://www.turcert.com/turuncu-yildiz-nedir> adresinden alındı

TÜRÇEV. (2020, Nisan 16). [turcev.org.tr: http://www.turcev.org.tr/v2/icerikDetay.aspx?icerik_id=15](http://www.turcev.org.tr/v2/icerikDetay.aspx?icerik_id=15) adresinden alındı

TÜRSAB. (2019). *Turizm Sektörü Dijitalleşme Yol Haritası*. İstanbul: Türsab ve Türkiye Bilişim Vakfı.

Ulusoy, H. H. (2013, Aralık). ISO 9000 Standartlarının Tarihsel Gelişimi. *ISO 9000 Standartlarının Tarihsel Gelişimi*. İzmir: Ege Üniversitesi - Ege Meslek Yüksekokulu.

URL-1. (2020, 03 28). *eko-etiket.org*. eko-etiket.org: <https://eko-etiket.org/eko-etiket/> adresinden alındı

URL-2. (2015, Temmuz 01). BBC. Aralık 19, 2018 tarihinde BBC - Japonya’da robotların işlettiği ucuz otel hizmete girdi:

https://www.bbc.com/turkce/haberler/2015/07/150717_japonya_otel_adresinden_alindi

URL-3. (2018, Ekim 17). *Brightside.me*. Aralık 21, 2018 tarihinde Brightside.Me - 16 Awesome Hotels That Know How to Make Their Guests Happy: <https://brightside.me/wonder-curiosities/16-awesome-hotels-that-know-how-to-make-their-guests-happy-630410/> adresinden alındı

URL-4. (2013, Ekim 17). *BBC*. Aralık 18, 2018 tarihinde BBC - The automated Japanese restaurant without waiters: <https://www.bbc.com/news/av/technology-24525541/the-automated-japanese-restaurant-without-waiters> adresinden alındı

URL-5. (2018, Mayıs 25). *Control4*. Aralık 18, 2018 tarihinde Control4 - Smart Hotel: <https://www.control4.com/solutions/smart-hotel> adresinden alındı

URL-6. (2020, Mayıs 08). *What do guests say about the 10 most high-tech hotels in the world?* SiteMinder.com: <https://www.siteminder.com/r/trends-advice/hotel-travel-industry-trends/10-worlds-high-tech-future-hotels/> adresinden alındı

URL-7. (2020, Mayıs 08). *5 Smart Hotels*. hotelieracademy.org: <https://www.hotelieracademy.org/5-smart-hotels-that-confirm-the-potentials-of-this-new-hotel-trend/> adresinden alındı

URL-8. (2020, Mayıs 08). *Smart Hotel Technology: Five Hotels That Are Doing It Right*. helloinspire.com: <https://www.helloinspire.com/blog/smart-tech/technology-making-hospitality-smarter> adresinden alındı

URL-9. (2020, Mayıs 24). *Rixos Eskişehir'e LEED Gold sertifikası*. turizmguncel.com: <https://turizmguncel.com/haber/rixos-eskisehir'e-leed-gold-sertifikasi-h20722.html> adresinden alındı

- URL-10. (2020, Mayıs 24). *Rixos Premium Belek'e Beyaz Yıldız Ödülü*. turizmgazetesi.com: <http://www.turizmgazetesi.com/news.aspx?id=66383> adresinden alındı
- URL-11. (2020, Mayıs 24). *Rixos Tekirova'ya 'Yeşil Yıldız' sertifikası*. haber7.com: <https://emlak.haber7.com/turizm/haber/930226-rixos-tekirovaya-yesil-yildiz-sertifikasi> adresinden alındı
- URL-12. (2020, Mayıs 24). *Leed Sertifikasyonu*. amplio.com.tr: <http://amplio.com.tr/leed.html> adresinden alındı
- URL-13. (2020, Mayıs 24). *Hilton LEED sertifikasının sahibi oldu*. tourismtoday.net: <https://www.tourismtoday.net/hilton-leed-sertifikasinin-sahibi-oldu-42451h> adresinden alındı
- URL-14. (2020, Mayıs 24). *Hakkımızda*. cpistanbulasia.com: <http://www.cpistanbulasia.com/hakkimizda/> adresinden alındı
- URL-15. (2020, Mayıs 24). *Park Dedeman Levent; LEED Gold sertifikalı çevre dostu yapısı ve modern mimarisiyle de öne çıkıyor*. dedeman.com: <https://www.dedeman.com/TR/7-Oteller/277-Park-Dedeman-Levent/309-Hakkinda/> adresinden alındı
- URL-16. (2020, Mayıs 24). *LEED Gold, Greening Hotel ve Yeşil Yıldız Sertifikalı Park Dedeman Levent*. yesilbinadergisi.com: http://www.yesilbinadergisi.com/yayin/735/leed-gold-greening-hotel-ve-yesil-yildiz-sertifikali-park-dedeman-levent_22442.html#.XspxmWgzblU adresinden alındı
- URL-17. (2020, Mayıs 24). *Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel Gıda güvenliği sertifikasını alan ilk oteli oldu*. turizmguncel.com: <https://www.turizmguncel.com/haber/wyndham-grand-istanbul-kalamis-marina-hotel-gida-guvenligi-sertifikasini-alan-ilk-oteli-oldu-h22694.html> adresinden alındı

- URL-18. (2020, Mayıs 24). *Gelecek İçin Parlayan Yıldız Wyndham Grand İstanbul'da.* wyndhamgrandistanbuleurope.com: <http://wyndhamgrandistanbuleurope.com/mobil/haberler.php?id=2947> adresinden alındı
- URL-19. (2020, Mayıs 24). *Belgelerimiz.* adenyahotels.com.tr: <https://www.adenyahotels.com.tr/belgelerimiz> adresinden alındı
- Vatan, A. (2010). *Turizm İşletmelerinde İnovasyon: İstanbuldaki 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma.* Balıkesir Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir.
- Wang, D., Park, S., & Fesenmaier, D. (2012). The Role of Smartphones in Mediating the Touristic Experience. *Journal of Travel Research*, 371–387.
- Wang, H.-Y., & Wang, S.-H. (2010). Predicting mobile hotel reservation adoption: Insight from a perceived value standpoint. *International Journal of Hospitality Management*, 598-608.
- Wang, Y., & Qualls, W. (2007). Towards a theoretical model of technology adoption in hospitality organizations. *International Journal of Hospitality Management*, 560-573.
- Watkins, M., Ziyadin, S., Imatayeva, A., Kurmangalieva, A., & Blembayeva, A. (2018). Digital tourism as a key factor in the development of the economy. *Economics And Management Of National Economy*, 39-45.
- Werthner, H., & Klein, S. (1999). *Information technology and tourism: a challenging relationship.* New York: Springer Verlag GmbH.
- Whitaker, M. (1987). Overcoming the barriers to successful implementation of information technology in the U.K. hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 229-235.

- Wua, H.-C., & Cheng, C.-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*, 42-58.
- Yalçinkaya, P., Atay, L., & Karakaş, E. (2018). Akıllı Turizm Uygulamaları. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 34-52.
- Yavuz, M. (2019). Akıllı destinasyon: Turizm, inovasyon, girişimcilik ve çözüm bekleyen konular. *Journal of Tourism Theory and Research*, 203-211.
- Yetkin, Y. (2019). *Konaklama İşletmelerinde Dijitalleşme Ve Dijitalleşmenin Sürdürülebilir Turizm İle İlişkisi*. Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Van.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, A. (2015). *Termal Turizm İşletmelerinde İnovasyon:Pamukkale-Karahayıt Örneği*. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.
- Yıldız, A. (2019). *Akıllı Turizmin Türkiye’de Uygulanabilirliği: İstanbul Örneği*. Düzce Üniversitesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce.
- Yıldız, Z. (2011). Turizmin Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 54-71.
- Yılmaz, M. (2019). *Konaklama İşletmelerinde Akıllı Turizm Teknolojileri*. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.
- Yurtlu, M., & Akçay, A. (2019). Konaklama İşletmelerinde Geçmişten Günümüze Ticari Gelişim ve Güncel Teknolojik Uygulamalar. *MEÜ Yayınları*.53, MEÜ.

Anamur Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu Yayınları Yayın No:
1 ISBN: 978-975-6900-61-1 (s. 1096-1105). Mersin, Anamur: VIII. National
IV. International Eastern Mediterranean Tourism Symposium.



EK 1: GÖRÜŞME SORULARI

Digital Star Standardization in Hospitality Industry

The information you contribute will only be used within the scope of this research and personal information will not be included. Please answer all the questions in the survey. I would like to thank you for your interest and contribution to the research.

Kastamonu University
Institute of Social Sciences Department of Tourism Management

Dr. Canan Tanrisever, PhD.
Ramazan Yasar

1. Is there a special program you use in your department? If yes, what is the name of the program? What kind of convenience does the program you use provide? Do you think that the program has some deficiencies? Is there something you'd say would be nice?
2. What do you use as the door key? (Magnetic, Key, Mobile Application, QR coded). How many years have you been using this system? Are you planning to change it in the near future?
3. Are there self check-in check-out kiosks? If your answer is no, are you planning to switch to this system soon?
4. Do you have rooms for disabled people in your hotel? If yes, is there an emergency button in the rooms?
5. Do you use a digital menu? (Tablet or Mobile Menu) Do you have an application that shows the average order time?
6. Are the general doors in the hotel photocell? How many years have you been using this system? Will there be change in the near future?
7. Are the taps, paper towels and dryers in the toilets and bathrooms photocell? How many years have you been using this system? Will there be change in the near future?
8. Are the TVs in the rooms smart TV status? If so, how many years have you been using these TVs?
9. How do you communicate between departments? (radio, mobile phone, mobile application)
10. How do you follow up the inventory of products?

11.Are there any ROBOT employees at the hotel? Please specify as department.

12.Which certificates do you have in your hotel?

Yes-No Questions	YES	NO
1.Do room curtains open and close with an application or remote?		
2.Do the lights in the room switch on and off with an application or remote?		
3.Are there apps in the rooms that work on voice and touch screens like Alexa or Google asisstan?		
4.Is room temperature controlled remotely?		
5.Do you have an app that shows who was at the door when the room door rang? (Peephole Viewer)		
6.Is there a music system playing in the background in the room?		
7.Are technological innovations such as heating, music etc used in their toilets?		
8.Can the beds be adjusted according to the inclinations of the reclining position?		
9.DND (do not disturb) warning can be done with an application?		
10.Can cleaning alert be done with an application?		
11.Is your website up-to-date and does your technological superiority take place in your website?		
12.Does it find navigation support from your website to the location of the hotel?		
13.Does your website support calling the hotel?		
14.Does your hotel have social media accounts?		
15.Do you have an account on hotel v sites and do you respond to guest comments?(Tripadvisor and booking.com etc.)		
16.Is there a WI-FI network within the hotel and social areas?		
17.Are there sound and projection equipment in the meeting rooms?		
18.Is it possible to attend the meeting rooms via internet connection?(Skype or other conference apps),		
19.Are there international standard electrical socket?		

20.Does it use a sustainable energy source such as wind or solar panels?		
21. Is there a smart wake-up system?		
22.Is there a pre-sale trip with VR or hologram technologies?		

--Demographic Questions--

1.What is your gender? ☐ Male ☐ Female ☐ Prefer not to say

2. What is your age? ☐ 18-25 ☐ 26-33 ☐ 34-41 ☐ 42-49 ☐ 50-57 ☐ 58-65 ☐ More than 65

3.What is the highest level of education they have completed?

☐ High School ☐ Associate Degree ☐ Bachelors Degree ☐ Masters Degree ☐ PhD

4.How many years of tourism experience do you have?

☐ Less than 1 year ☐ 1-3 years ☐ 4-6 years ☐ 7-9 years ☐ More than 10 years

5.What department do you work in?

.....

ÖZGEÇMİŞ

Adı Soyadı : Ramazan YAŞAR
 Doğum Yeri ve Yılı : Bursa / 14 Nisan 1991
 Yabancı Dili : İngilizce
 E-Posta : ramazanyasar@msn.com
 Web : www.ramazanyasar.com

Eğitim Durumu

Lise : TSO Gürsu Endüstri Meslek ve Anadolu Teknik Lisesi
 Web Tasarımı ve Programcılığı Bölümü (2005-2009)
 Lisans : Kastamonu Üniversitesi – Turizm Fakültesi
 Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik (2012-2017)
 Ön Lisans : Anadolu Üniversitesi – Açık Öğretim Fakültesi
 Web Tasarım ve Kodlama (2018-Halen)
 Yüksek Lisans : Kastamonu Üniversitesi – Sosyal Bilimler Enstitüsü
 Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı (2017-2020)

Mesleki Deneyim

Sonesta Resort Hilton Head Island (ABD) : 2019 - 2020
 Merit Royal Hotel & Casino (KKTC) : 2018
Ferko Ilgaz Mountain Resort (Kastamonu) : 2016 – 2017
 Kastamonu Üniversitesi Turizm Fakültesi
 Parlayan Yıldız Konukevi : 2016 (Stajyer)
Titanic Port Bakırköy (İstanbul) : 2015 (Stajyer)
 Sampi Restoran (Bursa) : 2011 - 2012
Doğru.Biz Bilişim Ajansı (Bursa) : 2009 - 2011

Yayını:

Koç, D. E., Yaşar, R., Çakmak, F., & Tanrıseven, C. (2017). I. Uluslararası Helâl Turizm Kongresi Sürecinde Sosyal Medyanın Rolü. Proceedings Books, s.1223.

