

**“KONAKLAMA SEKTÖRÜNDE YAPAY ZEKÂ RAPORU 2023,” ÖZYEĞİN ÜNİVERSİTESİ
OTEL YÖNETİCİLİĞİ BÖLÜMÜ’NÜN AKADEMİK ORTAKLIĞINDA YAYIMLANDI**

Branchout Türkiye ile WeBee girişimi olan Hotel Tech Insight’ın, yapay zekâ teknolojisinin otelcilik ve konaklama endüstrisine etkilerine ve doğru kullanım alanlarına odaklanan “Konaklama Sektöründe Yapay Zekâ 2023” raporu yayımlandı. Özyeğin Üniversitesi Otel Yöneticiliği Bölümü raporun akademik partnerliğini üstlendi.

Yönetim danışmanlığı şirketi Branchout Türkiye ile otel teknolojileri firması WeBee girişimi olan Hotel Tech Insight’ın Özyeğin Üniversitesi Otel Yöneticiliği Bölümü’nün akademik partnerliğinde hazırladığı “[Konaklama Sektöründe Yapay Zekâ 2023](#)” ikinci raporu, Temmuz 2023’te yayımlandı. Rapor son yılların en çok yatırım çeken teknoloji alanlarından yapay zekânın; otelcilik ve konaklama sektörlerine etkisinin potansiyelini anlamaya ve doğru stratejilerle kullanılmasının yaratacağı sonuçlara odaklanıyor.

Pek çok sektörde olduğu gibi otelcilik ve konaklama sektörlerinde hızlı ve önemli dönüşümlere kapı aralayan yapay zekâ teknolojilerine odaklanılan raporda; bahsi geçen dönüşüm alanları arasında müşteri deneyimini kişiselleştirmek, operasyonları optimize etmek, talep tahmini ve fiyatlandırma stratejilerini geliştirmek sayılıyor. Raporda ayrıca; sürdürülebilir rekabet anlayışı doğrultusunda müşterilere sunulacak hizmetlerin en üst düzeye çıkarılması için, yapay zekâ teknolojilerinin doğru ve etkin kullanımının imkânları da araştırılıyor.

Dünyanın önde gelen araştırma şirketlerinden Forester Research verilerinden yararlanılan “Konaklama Sektöründe Yapay Zekâ 2023” raporunda, son yıllarda artan yapay zekâ uygulamaları kullanımının konaklama sektöründe hizmet veren işletmelerin performanslarını ne ölçüde etkilediğine değiniliyor. Uygulamaların işletme gelirlerini 3 kat artırdığının altı çizilen raporda; yapay zekâ kullanımının misafir potansiyelini %25 oranında artırdığına ve satış verimliliğini de yine benzer oranlarda yukarıya taşıdığına dikkat çekiliyor. Raporda yapay zekâ teknolojilerinin, özellikle pandemi sürecinde istihdam kaybı yaşayan konaklama sektörünün iş gücü açığına etkili bir çözüm sunabileceği belirtilirken sektörün performansını doğrudan etkileyen yapay zekâ temelli uygulamalar arasında; misafirlerin ağırlıklı olduğu yerel dillerde iletişim yönetimi, gelir ve maliyet optimizasyonu odaklı satış, fiyatlandırma ve satın alma yönetimi, performans odaklı finans ve nakit akış yönetimi, verimlilik odaklı bina ve tesis yönetimi ve kişisel verilerin korunmasına odaklı güvenlik yönetimi gösteriliyor.

Özyeğin Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi Otel Yöneticiliği Bölümü Dr. Öğretim Üyesi Hanım Kader Şanlıöz-Özgen: “Raporun tüm sektöre faydalı olmasını dileriz”

Rapor Özyeğin Üniversitesi Otel Yöneticiliği Bölümü ile kurulan akademik ortaklık sonucunda kaleme alındı. Bölümde görev alan Dr. Öğretim Üyesi Hanım Kader Şanlıöz-Özgen; yapay

zekânın otel işletmeciliğini büyük veri, veri analizi, mobil ve akıllı teknolojiler, nesnelerin interneti, gerçeklik teknolojileri ve robotik teknolojiler gibi birçok alanı bir araya getirerek dönüştürdüğünü belirterek şunları söyledi: “Dünyada ağırladığı turist sayısı bakımından ilk beş ülke arasında yer alan Türkiye, veri işleme kapasitesi, kararlılık ve hız gibi özellikleriyle öne çıkan yapay zekânın potansiyelini kullanarak turizm gelirlerini artırma ve önemli bir rekabet avantajı elde etme şansına sahip. Hotel Tech Insight olarak yapay zekâ konulu bu ikinci raporun, sektördeki tüm ilgililer için yararlı ve yol gösterici olmasını diliyoruz.”

Branchout Türkiye Kurumsal Finansman ve Strateji Lideri Kürşat Doğan: “Sektör paydaşlarına destek vermeye hazırız”

Raporun bileşenlerinden Branchout Türkiye’nin Kurumsal Finansman ve Strateji Lideri Kürşat Doğan, yapay zekânın konaklama sektöründe başarı için önemini farkında olduklarını belirtti ve rapor hakkında şunları söyledi: “Raporumuz mevcut yapay zekâ uygulamalarını, konaklama sektörüne etkilerini, uygulama aşamasında karşılaşılan riskleri ve zorlukları kapsayıcı bir bakış açısıyla ele alıyor. [Raporda] yapay zekânın işletme performansına etkileri, üretken yapay zekânın kullanım örnekleri, potansiyel riskler, zorluklar ve uygulama örnekleri ayrıntılı olarak değerlendiriliyor.” Doğan; yapay zekâ teknolojilerini seçme ya da teknolojilere entegre olma süreçlerinde sektör bileşenlerine gereken destekleri vermeye hazır olduklarını da belirtti.

Branchout Türkiye Marka ve Pazarlama Stratejileri Lideri Şeyma Tigin Doğan: “Amacımız yapay zekâ araştırmalarına ve teknolojinin uygulanmasına öncülük etmek”

Yapay zekâ teknolojilerinin turizm sektörüne büyük katkıları olacağını belirten Branchout Türkiye Marka ve Pazarlama Stratejileri Lideri Şeyma Tigin Doğan, rapora dair şunları söyledi: “Turizm sektöründe yapay zekâ teknolojilerini kullanmak için, işletmelerin altyapılarının yeterliliğini değerlendirme, yöneticilerin ve çalışanların yapay zekâ teknolojilerine yönelik tutumlarını araştırma ve bu teknolojileri uygulamaya başlama konusunda öncülük etmeyi amaçlamaktayız. Hotel Tech Insight ‘Konaklama Sektöründe Yapay Zekâ Raporu’ turizm sektöründeki işletmelerin bu teknolojileri benimsemesine ve kullanmasına yardımcı önemli bir kaynak olacaktır. Raporun sektörde verimlilik, kişiselleştirilmiş hizmetler, operasyonel mükemmellik ve misafir deneyimini iyileştirme gibi alanlarda büyük bir potansiyel sunacağına inanıyoruz.”

WeBee Ortak Kurucusu ve CEO’su Dr. Özgür Zan: “Öncü otellerin teknoloji iş ortakları ile yol alması sevindirici”

Otel teknolojileri firması WeBee’nin Ortak Kurucusu ve CEO’su Dr. Özgür Zan, Türkiye’de ileriki yıllarda yapay zekâ temelli uygulamaların konaklama ve otelcilik sektörlerinde hızla çoğalacağını öngördüklerini ve WeBee’nin 23 ülkede hizmet veren otellerde mobil uygulamalar üzerinden yapay zekâ teknolojilerini kullanmaya başladığını belirtti. Dr. Zan yapay zekâ kullanımına dair “Veri odaklı bir çağda rekabetin anahtarı karar alma süreçlerini veriye dayandırmaktan geçiyor. Yapay zekâ bu büyük hacimli veriyi işlemek ve eyleme dönüştürülebilir içgörülere çevirmek konusunda insan kabiliyetlerinin çok ötesinde yetenekler sunuyor. Bu yetenekler, konaklama sektörünün her alanını iyileştirme potansiyeli taşıyor” ifadelerini kullandı.