

Editörler:

Dr. Aslıhan DURSUN CENGİZCİ & Dr. Sezer KARASAKAL

TURİZM VE OTEL İŞLETMELERİNDE BÜYÜK VERİ ANALİZİ VE YAPAY ZEKÂ

DETAY
YAYINCILIK

Ankara, 2023

DETAY YAYINLARI : 1725
1. Baskı : Eylül 2023
ISBN : 978-605-254-802-8
Yayıncı Sertifika No : 46573
Matbaa Sertifika No : 42488

Kitap bölümlerine ait her türlü yasal/akademik ile bilim, etik ve dil sorumluluk bölüm yazarlarına aittir.

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Buro Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

Kütüphane Bilgi Kartı

Editörler: Dr. Aslıhan Dursun Cengizci & Dr. Sezer Karasakal
Turizm ve Otel İşletmelerinde Büyük Veri Analizi ve Yapay Zekâ, 1. Baskı
ISBN: 978-605-254-802-8, vi + 244 sayfa, kaynakça var, dizin yok



GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ
DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.

Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/Ankara

Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42

Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

ÖNSÖZ

Günümüzde teknolojik gelişmelerin hız kazanmasıyla birlikte büyük veri analizi ve yapay zekâ teknolojileri turizm ve otelcilik sektöründe köklü bir değişimi beraberinde getirmiştir. Bu değişim hem işletmelerin hizmet uygulamalarını, çalışanların iş yapış şekillerini ve turist deneyimini hızlı bir şekilde dönüştürmekte; turizm araştırmalarında yeni bir paradigma ortaya koymaktadır.

Bu eser, turizm ve konaklama işletmelerinde müşteri ilişkilerinden gelir yönetimine, destinasyon yönetiminden sürdürülebilir turizme kadar birçok alanda büyük veriden nasıl faydalandığını detaylandırmakla birlikte; müşteri gizliliği konusuna ve büyük verinin getirdiği risklere de dikkat çekmektedir. Ayrıca yapay zekâ teknolojilerinden destek alan akıllı destinasyonlara da yer vermekte; akıllı oteller, sesli asistanlar, sohbet robotları, robotlar ve otonom sistemlere kadar günümüz teknolojik araçlarının konuk deneyimini nasıl geliştirdiği ve çoğu uygulamayı nasıl dönüştürdüğünü incelemektedir. Bununla birlikte yapay zekânın sebep olabileceği sorunları da misafirler, çalışanlar ve işletmeler açısından ele almakta ve etik konusuna odaklanmaktadır.

Bu kitabın yazılmasının ardındaki temel motivasyon, büyük veri analizi ve yapay zekâ konusunda gerçekleştirilen çalışmalardaki artışa rağmen Türkçe literatürde bu konuyu kapsamlı bir şekilde ele alan bir kaynağa duyulan ihtiyaçtır. Bu eserin ortaya çıkmasında emeği geçen bütün bölüm yazarlarına ve yayınevine teşekkür ederiz. Bu çalışmanın araştırmacılara, uygulamacılara ve konuya ilgi duyan kişilere faydalı olmasını ümit ediyoruz.

Editörler:

Dr. Aslıhan Dursun Cengizci & Dr. Sezer Karasakal

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
Turizm ve Otelcilikte Büyük Veri Kaynakları	1
<i>Betül Korkmaz Orhan</i>	
Müşteri İlişkileri Yönetiminde Büyük Veri Analizi	13
<i>Gamze Özoğul</i>	
Çevrim İçi İtibar Yönetiminde Büyük Veri Analizi	26
<i>H. Kader Şanlıöz-Özgen</i>	
Destinasyon Yönetiminde Büyük Veri Analizi	37
<i>Münevver Çiçekdağı</i>	
Akıllı Destinasyonlarda Büyük Veri Analizi	51
<i>Seda Süer</i>	
Sürdürülebilir Turizmde Büyük Veri Analizi	62
<i>Pınar Işıldar</i>	
Gelir Yönetiminde Büyük Veri Analizi ve Yapay Zekâ	82
<i>H. Kader Şanlıöz-Özgen</i>	
Büyük Veri Kullanımında Müşteri Gizliliği ve Etik	95
<i>Tuğba Şen Küpeli</i>	
Turizm ve Otelcilikte Yapay Zekâ Teknolojileri	111
<i>Özlem Güncan</i>	
Akıllı Otellerde Yapay Zekâ	127
<i>Seher Konak - Yunus Özhasar</i>	
Akıllı Destinasyonlarda Yapay Zekâ	139
<i>Sinem Kunt</i>	

Akıllı Asistanlar.....	150
<i>Müjde Bekdaş</i>	
Sesli Asistanlar.....	162
<i>Oğuz Doğan - Murat Çuhadar</i>	
Robotlar.....	174
<i>Eda Alphan</i>	
Sohbet Robotları.....	190
<i>Özlem Güncan</i>	
Turizm ve Otelcilikte Yapay Zekâ Kullanımına Yönelik Riskler.....	206
<i>Ela Oğan- Zehra Bulut</i>	
Turizm ve Otel İşletmelerinde Yapay Zekâ ve Etik.....	232
<i>Aslıhan Dursun Cengizci</i>	