

Paydaşlar

Branchout Global Strategy Company

Kolektif House,
Barbaros Mah. Begonya Sk.
Nida Kule Atařehir Batı Bloęu
No:1/2 34746 Atařehir, İstanbul

T. +90 (532) 655 67 89
W. branchoutglobal.com
M. info@branchoutglobal.com

Özyeğin Üniversitesi

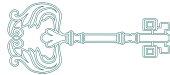
Özyeğin Üniversitesi Çekmeköy Kampüsü
Niřantepe Mah. Orman Sok. 34794
Çekmeköy, İstanbul

T. +90 (216) 564 90 00
W. ozyegin.edu.tr
M. info@ozyegin.edu.tr

WeBee

Yıldız Teknik Üniversitesi,
Davutpařa Kampüsü Arge Binası,
B1 Blok Kat:2 No:403
Esenler, İstanbul

T. +90 (212) 483 71 76
W. getwebee.com
M. info@getwebee.com



THE BANK HOTEL

İSTANBUL

Yönetici Özeti

Teknolojideki hızlı gelişmeler neticesinde, özellikle yapay zekâ ve robotik alanda yaşanan gelişmeler, bir çok sektörde olduğu gibi gelişen ve değişen küresel rekabet çerevesinde turizm sektörü açısından da önemli bir rekabet unsuru olmuştur. Teknolojik yenilikler, otel misafirlerinin yönetimlerden beklentilerini de önemli ölçüde arttırmaktadır. Teknolojinin bireylerin günlük hayatlarında büyük rol oynaması, turizmde faaliyet gösteren çoğu işletmenin hizmet sunumlarında yenilikçi teknolojiler benimsemesine vesile olmuştur. Turizm işletmelerinde misafirle ilişki kurma, veri toplama, operasyonel süreçlerde verimliliği sağlama ve bu sayede rekabet gücünü elde tutma amacı ile hızlı adaptasyon ve yenilikçilik gözlemlenmektedir.

Stratejinin temel unsurlarından biri olan rekabet koşullarının derinleşmesi, işletme bütçelerinin, gelecek dönemlere yönelik politikalarının ve yatırım planlarının dikkatle hazırlanması gerektiği sonucunu göstermektedir. Bu doğrultuda, akademik araştırmaları ve sektör deneyimini bir araya getiren Hotel Tech Insight, düzenli olarak analiz ve öngörü çalışmaları ile sektör oyuncularının stratejik planlarına yön verecek ve akademik çalışmalara veri sağlayacaktır.

Branchout Global Strategy Company olarak Hotel Tech Insight'ın stratejik ortağı olmaktan mutluluk duyar, tüm sektör ve akademi paydaşları açısından verimli olmasını dileriz.

Kürşat DOĞAN

Kurumsal Finansman ve Strateji Lideri, Kurucu Ortak
Branchout Global Strategy Company

Konaklama sektöründe teknoloji kullanımı diğer sektörlerde olduğu gibi artmakta ve bir rekabet unsuru olarak konumlandırılmaktadır. 1970'lerde masa üstü bilgisayarlar; 1990'larda İnternet ve web teknolojileri, 2007'den sonra akıllı telefonlar; 2010-2020 arasında sosyal-medya, nesnelerin İnterneti derken web 3.0, metaverse, blockchain konuları hayatımıza girmiştir. Değişmeyen tek şey ise mobilitenin artması ve akıllı telefon uygulamalarının her alanda hayatımızda daha fazla şekillendirmesi olmuştur. Mobil çözümlerin, tüketiciler ve misafirler tarafından kullanılmaları büyümeye devam etmektedir. 2021 yılında dünyada akıllı telefonlara indirilen uygulama adedi 144 milyar ilen, 2026 yılının 181 milyar olması beklenmektedir.

Bu trendleri göz önüne alarak, otellere yönelik dijital hizmet veren kurumlar olarak ülkemizde otellerin teknoloji kullanımına dair başlattığımız Hotel Tech Insights inisiyatifi ile sektöre katkı sağlamaktan ötürü çok mutluyuz. Emeği geçen herkese çok teşekkür eder, hayırlı olmasını dileriz.

Dr. Özgür ZAN

Genel Müdür
WeBee

Turizm ve teknoloji, dünyadaki tüm olumsuzluklara rağmen ilerleme kaydeden ve sınırsız fırsatlar sunan iki önemli alandır. Bu iki alanın bir arada olduğu turizm ve otelcilik teknolojileri dünyası ise, bu fırsatları çarpan etkisiyle çoğaltan, başta genç bireyler olmak üzere, topluma yeni iş alanları yanında misafirler için yeni deneyimler sunan bir potansiyel taşımaktadır. Türkiye, 2000'li yıllarla birlikte kaydettiği turizmdeki hızlı yükselişini son yıllarda teknoloji alanında yapılan yatırımlarla da pekiştirerek turizm ve otelcilik teknolojileri alanında da adından bahsettirmeye başlamıştır. Bu gelişimin en önemli destekleyici unsuru ise kuşkusuz sektöre bilgi ve yön verecek sistematik ve veriye dayalı analiz ve raporlardır.

HTI bu konuda ülke ve sektördeki önemli bir ihtiyaca yanıt verecek etkili bir kaynak olarak yaratıldı. Bu kaynağın en önemli bileşenlerinden biri ise, üniversite-sektör etkileşimini destekleyecek örnek bir işbirliğine dayalı içerikler olacaktır. HTI bu bağlamda akademik alanda turizm ve otelcilik teknolojileri odaklı yapılan dikkate değer araştırma sonuçlarının sektöre paylaşıldığı bir mecra olacaktır. Bununla beraber, son yıllarda müfredatını sektörün dijitalleşmesi bağlamında güncel ve dinamik bir hale getiren Özyeğin Üniversitesi Otel Yöneticiliği Bölümü öğrencilerinin bu alanda hazırladıkları proje ve örnek olayların sonuçları da yine sektör paydaşlarının ilgisine sunulacaktır.

Sektör, akademisyen ve öğrenciler olarak turizm ve otelcilik endüstrisinin tüm ölçekteki oyuncularıyla birlikte dijitalleşmesine ve değer yaratmasına el birliği ile devam edeceğiz. HTI platformunun tüm sektör ve akademi paydaşlarına verimli bir etkileşim ortamı sunmasını dileriz.

Hanım Kader Şanlıöz Özgen

Dr. Öğretim Üyesi
Özyeğin Üniversitesi

Otel Yönetimlerinin Teknoloji Kullanım Raporu



Genel Görünüm

Covid 19 salgınının, Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilmesinden bu yana yaklaşık üç yıl geride kalmıştır. Bir çok sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de mobilitenin azalmasından kaynaklı olumsuz yönde etkiler gözlemlenmiştir. Özellikle bacasız sanayi olarak nitelendirilen ve dünya ekonomisinde büyük paya sahip “Türkiye Turizmi” de önemli ölçüde etkilenmiştir.

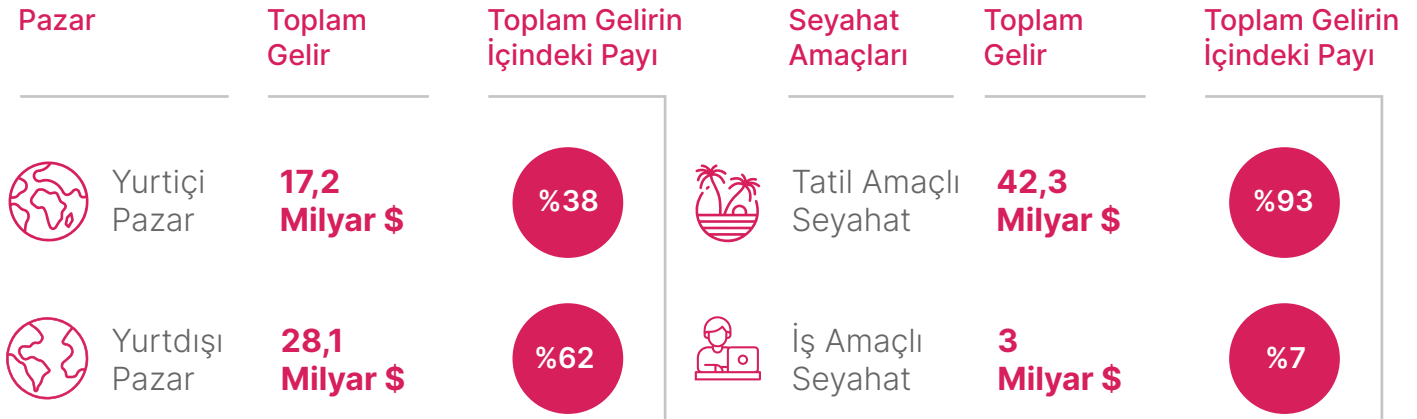
Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'nin Türkiye araştırmasına göre seyahat ve turizm faaliyetlerinden elde edilen gelirlerin gayrisafi milli hasılaya katkısı **2019 yılında 38,7 milyar USD, 2020 yılında %65 daralarak 13,8 milyar USD ve 2021 yılında bir önceki yıla göre %104 toparlanarak 28,1 milyar USD olarak gerçekleşmiştir.** Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre ise; **2022 yılının ilk üç çeyreğine ait turizm geliri 35 milyar USD olarak kaydedilmiştir.**

Ayrıca araştırmaya göre iş amaçlı seyahat gelirleri toplam turizm gelirin **%7'sini oluşturarak 3 milyar USD seviyesinde gerçekleşmiştir (2019: 4,5 milyar USD, Toplam gelir içindeki payı %8).** Dijital toplantılar aracılığı ile mobilitenin azalması, bu daralmanın önemli bir sebebidir. İş amaçlı seyahat harcamalarına yönelik gelirleri arttırmak için politika yapıcılarının ve turizm sektör oyuncularının da etkili stratejiler geliştirmeleri gerekmektedir.

Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'nin Türkiye araştırmasında, Türkiye'nin turizm gelirlerinin gelecek on yıl için yıllık bileşik büyüme oranının **%5,5 olarak tahmin edilmesidir.** Bu tahmin itibarıyla, **2031 yılında turizm faaliyetlerinin gayri safi milli hasılaya katısının 65,2 milyar USD olacağı beklenmektedir.** Araştırmanın diğer bir sonucu ise yerli turizm faaliyetlerinin de sektöre hareketlilik katmış olmasıdır. **2021 yılında elde edilen 45,3 milyar USD tutarındaki toplam turizm gelirin %38'i olan 17,2 milyar USD'lik kısmının yurtiçi pazardan ve %62'si olan 28,1 milyar USD'lik kısmın ise yurtdışı pazardan elde edilmiş olmasıdır.** TL'nin yabancı para karşısında değer kaybının bir sonucu olarak yerli misafirlerin yurtiçi faaliyetlere bir süre daha ağırlık göstereceğinin kanıtı niteliğindedir. Bu payın gelecek dönemlerde de ağırlığını koruması beklenmektedir.

Temel İstatistikler

Dünya seyahat ve Turizm Konseyi'nin Türkiye raporuna göre 2021 yılında toplam seyahat ve turizm harcamaları 45,3 milyar USD seviyesinde gerçekleşmiştir.



Rapor Hakkında




Tüm sektörlerin çalışma biçimini etkileyen **Endüstri 4.0 hareketi, konaklama sektöründe Turizm 4.0 ve Turizm'de dijital dönüşüm olarak yerini almıştır.** Karma perakendecilik anlayışı ile faaliyet gösteren konaklama sektörü ise tüm bileşenleri ile bu dönüşümün temelindedir. Otel teknolojileri ekseninde dünya çapında önemli araştırma şirketlerinin, kamu kuruluşlarının ve özel sektör temsilcilerinin tüketici endeksli yaptığı bir çok çalışma mevcut olsa da yöneticiler özelinde çalışmaların sayısı azdır.

Hotel Tech Insight'ın öncelikli amacı Türkiye eksenli otel endüstrisinde teknoloji kullanımı ve misafirlerine sağlanan katma değeri tanımlamak, endüstri liderlerine yol gösterici olmak ve endüstriye bilgi sağlayan teknoloji şirketlerine veri sağlamaktır. Bu amaçla Hotel Tech Insight, özel sektör temsilcileri, strateji danışmanları ve akademi ortaklığı çerçevesinde kurulmuştur. Gelecek dönemlerde faaliyetlerini ve çalışmalarını küresel ölçekte iş birlikleri ile yürütmeyi planlamaktadır.

2022 Yılı Otel Yönetimlerinin Teknoloji Kullanımı Raporu, Türkiye konaklama sektöründe faaliyet gösteren yönetimlerin dijital dönüşüme ne ölçüde adapte oldukları, teknoloji yatırımlarına yönelik harcama eğilimlerini ve gelecekte hangi dijital ürünler üzerinden şekillendireceklerini anlamak amacıyla hazırlanmıştır. Yöneticilere yönelik soru setleri güncel otel teknolojileri ve yönetim sistemleri göz önünde bulundurularak kurgulanmıştır. Ayrıca, raporda turizm sektörünün temel istatistiklerine ve sektör temsilcilerinin görüşlerine yer verilmiştir.

Araştırma raporunun hazırlığında esnasında nicel ve nitel yöntemler kullanılmıştır.

Faydalanılan nitel yöntemler ise;

-  Literatür Taraması
-  Yarı Yapılandırılmış Mülakatlar
-  İş Birliği Görüşmeleri

Faydalanılan nicel yöntemler ise;

-  Kıyaslama Analizi
-  Eğilim Analizi
-  Anket Çalışması
-  İstatistik Analizi

Raporun Temel Amacı

Covid 19 salgını konaklama sektörünün sınırların kapanması, uçuşların durdurulması ve kısmi kapanmalar nedeni ile olumsuz yönde etkilemiştir. Sektörün doluluk ve karlılık yapısındaki bozulmalardan kaynaklı nakit akışlarındaki düzensizlik, sektör temsilcilerinin yatırım planlarında aksamalara neden olmuştur. Covid 19 salgını döneminde kriz sürecine giren konaklama sektöründe normalleşme adımları ile toparlanmalar gözlemlenmektedir. 2022 yılı itibarıyla konaklama sektörünün doluluk oranları salgın dönemi öncesine yaklaşmıştır. Ancak, tedarik zincirlerinde bozulmalar, yüksek faiz ve enflasyon gibi makro ekonomik kavramlardan kaynaklı karlılık ve maliyet baskısı tüm sektörlerde olduğu gibi konaklama sektörünü de yakından ilgilendirmektedir. Ayrıca, salgın sonrası dönemde misafir memnuniyeti ve misafir talepleri de önemli ölçüde değişmiştir.

Mevcut durumda, karlılık kaybı, maliyet baskısı, enflasyon ve misafir memnuniyeti gibi kavramlar otel yönetimlerinin; verimlilik, hedef kitleye doğrudan pazarlama, maliyet kontrolleri ve misafir verisinin kaydı gibi aktivitelere odaklanmasını gerektirmektedir. Bu aktivitelerin merkezinde ise teknoloji ve dijital dönüşüm yer almaktadır. Bu doğrultuda, misafir verilerinin analizi, tutarlı ve doğru hazırlanmış bütçeler ve kaynakların etkin yönetilmesi teknolojik yatırımlar ile daha güçlü hale gelmektedir.

"Hotel Tech Insight 2021 Yılı Otel Yönetimlerinin Teknoloji Kullanımı Raporu" otel yönetimlerine, otel yatırımcılarına, otel teknolojisi üreticilerine ve akademik çalışmalara veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmada otellerin mevcut teknolojileri, gelecek yıllarda yatırım yapmayı planladıkları teknolojiler ve bu yatırımlar için ayırdıkları kaynakların tespiti amaçlanmaktadır. Çalışmanın diğer bir amacı ise; ankete katılan otel yönetimlerinin mevcut teknolojileri ile rakiplerine kıyasla kendilerini nasıl konumlandıklarını ölçümlemektir.

Raporun Hedef Kitleleri

01

Otel Yönetimleri

Müşteri memnuniyeti ve verimlilik için gerekli teknoloji yatırımlarını planlamalarında yol gösterici olması, rekabet koşullarının tanımlanması



02

Otel Yatırımcıları

Teknoloji yatırım bütçelerinin planlanmasında veri sağlanması



03

Teknoloji Üreticileri

Otel yönetimlerinin gelecek dönemlerde ihtiyaç duyacakları teknolojilerin tespit edilerek, teknoloji üreticilerine yol gösterici olması



04

Akademik Çalışmalar

Türkiye'de otel teknolojileri kullanımı ve otel teknolojilerinin geleceği üzerine akademik çalışma yapacak kişi ve kuruluşların çalışmalarına fayda sağlanması



Raporun Katılımcıları ve Anket Çalışması Hakkında

HTI Otel Yönetimlerinin Teknoloji Kullanımı raporu, Türkiye'de faaliyet gösteren **185 zincir** ve butik otel yöneticisi ile teknoloji kullanımları üzerine anket çalışması aracılığı ile hazırlanmıştır. Araştırma çalışmasına katılan yöneticilerin **%40'ı satın alma sürecinde doğrudan karar verici, %32'si satın alma sürecinde doğrudan etkili ve %28'i satın alma yöneticisi pozisyonundadır.** Ayrıca araştırma çalışmasında yarı yapılandırılmış mülakatlar ile otellerde teknoloji kullanımı ve otel teknolojilerinin geleceğine yönelik yönetici görüşlerine yer verilmiştir.

Anket çalışması çoktan seçmeli yedi adet sorudan oluşmaktadır. Yöneticilere sırasıyla şu sorular yöneltilmiştir;

- 1.Yöneticilerin satın alma sürecindeki roller nelerdir?
- 2.Otellerin mevcut dönemde teknoloji harcamalarının yıllık hasılatlarından aldıkları pay oranı nedir?
- 3.Otellerin gelecek dönemlerde teknoloji harcamalarının yıllık hasılatlarından alacakları pay oranı nedir?
- 4.2022 yılında otel misafirlerinin talep ettikleri teknolojiler nelerdir?
- 5.Otel yönetimlerinin gelecek 5 yılda yatırım yapmayı planladıkları teknolojiler nelerdir?
- 6.Otel yönetimlerinin gelecek yıllarda yatırım yapmayı planladıkları yönetim sistemleri nelerdir?
- 7.Otel yöneticileri mevcut teknolojileri açısından rakiplerine göre kendilerini hangi seviyede görmektedir?

Katılımcı Analizi

185 Otel Yöneticisi

%40

Satın alma sürecinde doğrudan karar verici



%32

Satın alma sürecinde doğrudan etkili



%28

Satın alma yöneticisi



Türkiye’de Otel Teknolojilerine Olan Yatırım İştahı Artıyor!

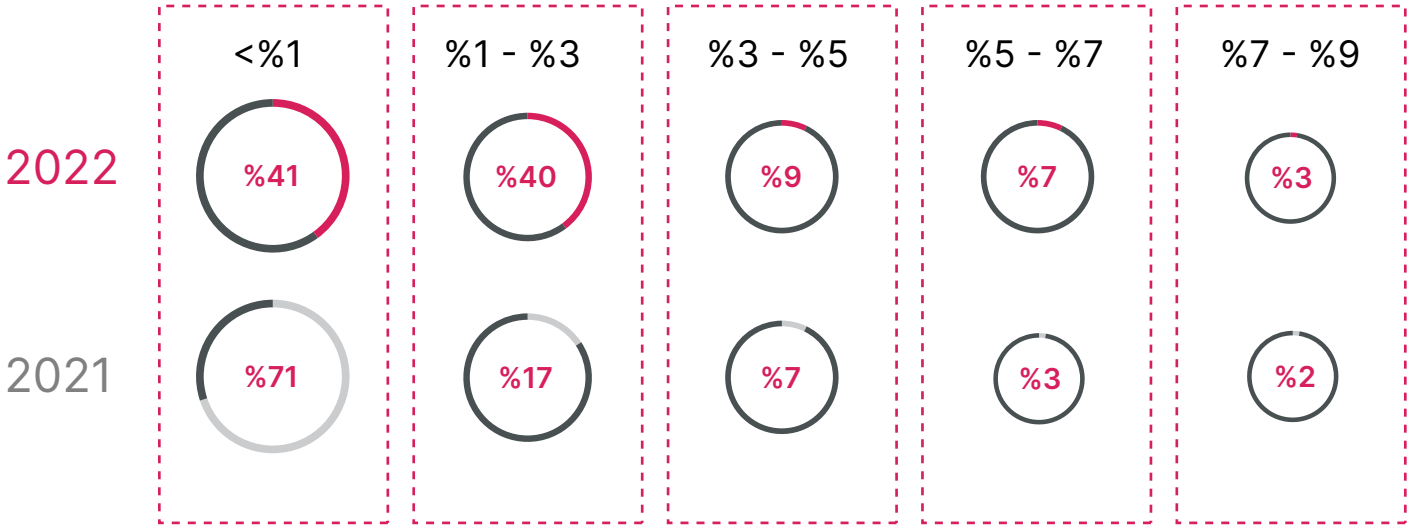
Otel yöneticilerinin, 2022 yılı bütçeleri değerlendirildiğinde teknoloji yatırımlarının yıllık hasılatlarından aldıkları pay oranı bir önceki yıllara göre artış göstermektedir. Bu doğrultuda oteller müşteri memnuniyetini arttırmayı ve operasyonel verimlilik elde ederek gelir maksimizasyonu sağlamayı hedeflemektedir.

Tüm sektörlerde olduğu gibi konaklama sektöründe de karlılık önemli bir konu haline dönüşmüştür. Özellikle Covid 19 salgınından sonra tedarik zincirlerinde kırılmalar, yüksek enflasyon ve yerel hükümetin işgücünün gelir seviyesine iyileştirmeye yönelik aldığı önlemler girdi maliyetlerini arttırmıştır. Artan maliyetler ve değişen misafir talepleri karşısında bilgi teknolojilerine olan yatırımlar gelecek 10 yıl içerisinde otel bütçelerinde daha büyük paya sahip olacaktır. Bu doğrultuda sektörün gelecek yıllar için rekabet koşullarını belirleyen en önemli faktörün teknoloji yatırımları olduğu açıktır.

Ancak, Hotel Tech Insight analizlerine göre; küresel belirsizlikler ve yerli paranın yabancı para karşısında alım gücünü kaybetmesi, yerel markaların rekabet gücünü azaltmaktadır. Küresel zincir markalar daha büyük ölçekli teknoloji yatırımı yaparak yerel markalara göre rekabet üstünlüklerini ellerinde tutmaktadır. Bu durum, rekabetin doğası gereği, yerel markaların oyundan kopmasına sebep olmaktadır.

Otel Yönetimlerinin Teknoloji Yatırımlarının Yıllık Hasılatlarından Aldıkları Pay (2022 -2021)

N:185



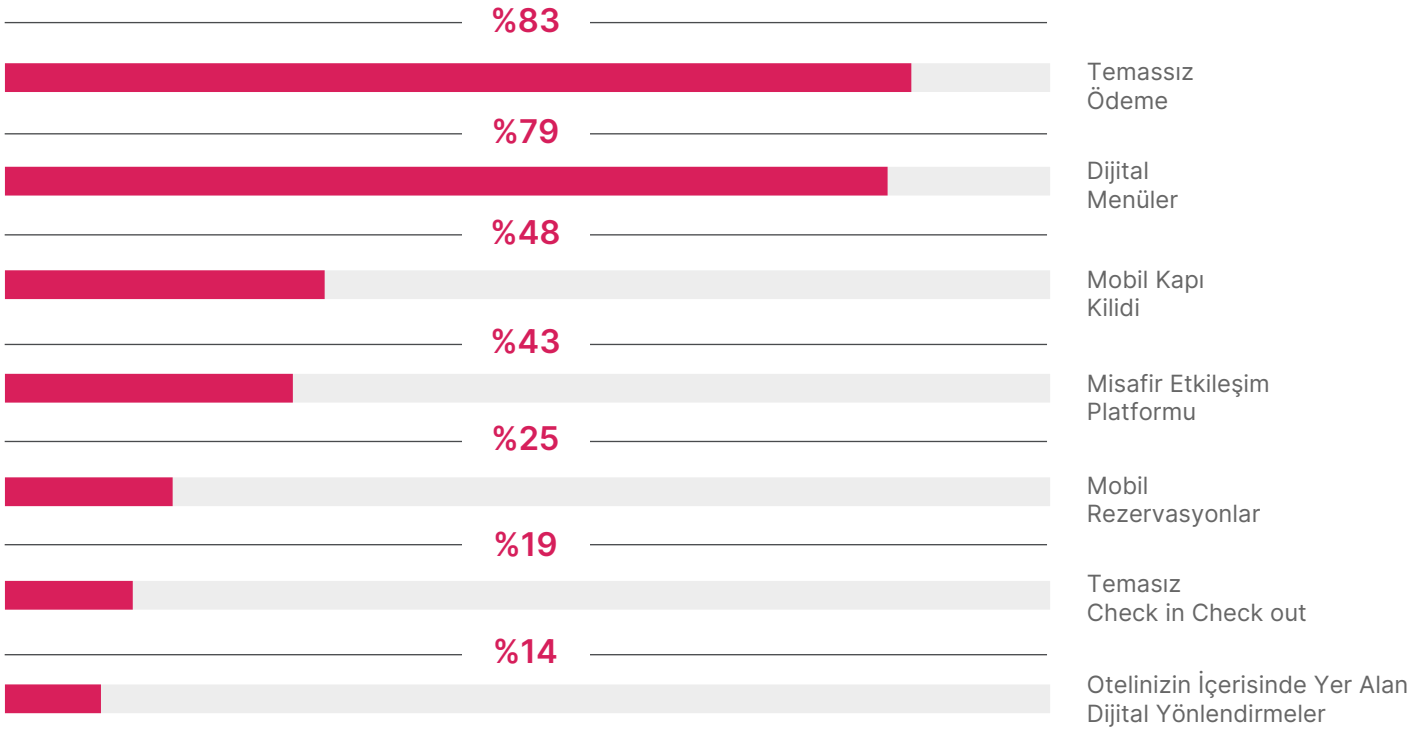
Raporda, otel teknolojilerine olan yatırımların, işletmelerin yıllık hasılatlarından ne kadar pay aldıkları analiz edilmiştir. Yıllık veriler teknoloji yatırımlarına ayrılan harcama tutarlarındaki değişimi gözlemlemek amacıyla karşılıklı olarak değerlendirilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre otel yöneticilerinin teknoloji yatırımları için bütçelerini arttırdıkları gözlemlenmiştir. Otel yöneticileri ile yapılan görüşmeler doğrultusunda, teknoloji yatırımlarına yönelik harcamalarının önemli bir kısmının mevcut teknolojilerin bakım giderlerine ve geliştirmelerine yönelik olduğu sonucu çıkarılmıştır.

2022 Yılında Misafirler En Çok Temassız Teknolojileri Tercih Etiler

Otel yöneticilerinin %83'ü misafirlerinin temassız teknolojileri talep ettiklerini belirtmişlerdir. 2022 yılında müşteri talepleri incelendiğinde temassız işlemler ve temassız alanların yaratılması sağlık kaygıları sebebiyle müşterilerin taleplerinde ön plana çıkmıştır. Ayrıca müşteri etkileşim platformları ve sadakat uygulamaları da misafirlerin talepleri arasında önemli bir oranda yer almaktadır.

2022 Yılında Misafirler Tarafından En çok Tercih Edilen Teknolojiler
N:185



1. Temassız Ödeme

Salgın öncesi dönemde de hayatımızda olan temassız ödeme teknolojisi, salgın dönemiyle beraber en çok talep edilen teknolojilerin arasında yerini almıştır. Sağlık kaygıları sebebi ile fiziki para kullanımı önemli ölçüde azalmıştır.

Temassız ödeme araçları sadece kredi kartları ile sınırlı kalmayıp sanal pos, harcama kartları, dijital cüzdanlar ve NFC teknolojileri olarak da yaygınlaşmaya başlamıştır. Temassız ödeme, sağlık kaygıları haricinde fiziki para taşıma risklerini de ortadan kaldırmakta, işlem güvenliğini arttırmakta ve işletmeler açısından sadakat uygulamaları ile müşteri kaybını da azaltmaktadır.

Research and Markets 'in temassız ödemeler raporuna göre, temassız ödemelerin 2026 yılına kadar neredeyse 4 katına çıkması beklenmektedir. Raporu göre; küresel ölçekte temassız ödeme pazarının 13,2 milyar USD seviyesinden 2026 yılına kadar 51,1 milyar USD seviyesine yükseleceği tahmin edilmektedir.

2. Dijital Menüler

Dijital menüler akıllı telefon teknolojisi ve QR sistemi ile yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır. Menü içeriklerinin ve fiyatların hızlıca değiştirilebilmesi açısından da işletmelere kolaylık sağlamaktadır. Bu sayede menü basım maliyetlerini de ortadan kaldırmaktadır. Otel yöneticilerinin %79'u misafirleri tarafından dijital menülerin talep edildiğini belirtmişlerdir.

3. Mobil Kapı Kilidi

Akıllı telefon teknolojisi ile geliştirilen mobil kapı kilitleri, hem misafirler açısından hem de otel yönetimleri açısından güvenliği artırıcı bir çözüm olarak kullanılmaya başlanmıştır. Yöneticilerin %48'i misafirleri tarafından mobil kapı kilitlerinin talep edildiğini belirtmişlerdir.

4.Misafir Etkileşim Platformu

İleri seviye misafir deneyimi ve memnuniyetini amaçlayan misafir etkileşim platformları aynı zamanda otel işletmelerine karlılık ve verimlilik artışı sağlamaktadır. Misafir etkileşim platformları otel yönetimleri ile misafirler arasındaki ilişkiyi; konaklama öncesi, konaklama esnası ve konaklama sonrasında canlı tutmaktadır. Misafirler ilgili platform üzerinden otel yönetimine ve otel olanaklarına hızlı bir şekilde ulaşabilirken, otel yönetimleri de misafirlerine yönelik özel tekliflerini etkin bir şekilde sunabilmektedir. Ayrıca misafirlerinin konaklama süresince memnuniyet verilerini de toplama özelliğini de işletmelere sağlamaktadır.

Huffpost'un araştırmasına göre; tatil amaçlı seyahat edecek kişilerin %95'inin tatil rezervasyonlarını yapmadan önce en az yedi yorum okuduğunu belirtmektedir. Tripadvisor tarafından yapılan anket sonuçlarına göre ise; ziyaretçilerin %77'sinin otel rezervasyonu yapmadan önce yorumlara baktığı tespit edilmiştir.

Otel yöneticilerinin %48'i misafirler etkileşim platformlarına taleplerin büyük ölçüde olduğunu belirtmişlerdir. Otel ve misafir arasında dijital köprü işlevi üstelenen misafir etkileşim platformları, geleceğin en değerli otel teknolojileri arasında yer almakta olup, otel yönetimlerinin müşterilerine özgün teklif sunmasına da aracılık etmektedir.

5.Mobil Rezervasyonlar

Otellerin son 10 yıl içerisinde online kanallardan elde ettiği gelirler ciddi seviyede artış göstermiştir. Online satış kanalları ayrıca, işletmelere doluluk, kapasite ve verimlilik yönetimi anlamında da fayda sağlamaktadır.

Statista'nın online seyahat pazar büyüklüğü öngörüsü 433,2 Milyar USD'dir. Ayrıca 2022 yılında rezervasyonların %66'sının online kanallardan elde edildiği tespit edilmiştir. Statista'nın 2026 yılı beklentisi ise online rezervasyonların toplam rezervasyonlar içindeki payının %72 seviyesine yükselmesidir. Bu doğrultuda, mobil araçların gelişmesi ile masa üstü web kullanımı azalırken mobil araç kullanımı artmaktadır. Mobil araçlara yönelik geliştirilen rezervasyon sistemleri, kullanıcı dostu olup işlem kolaylığı sağlamaktadır.

Otel yönetimlerinin %25'i misafirlerinin mobil rezervasyon teknolojisini talep ettiklerini ifade etmektedir. Otel yönetimlerinin önemli rezervasyonlara online ve mobil kanallardan ulaşacakları öngörüsü doğrultusunda bu platformlara eklenmeleri önem arz etmektedir

6.Temassız Check in Check Out

Özellikle salgın döneminde fiziki temas noktalarının azaltılması hatta bazı durumlarda yok edilmesi tüm sektörlerde olduğu gibi konaklama sektöründe de önemli hale gelmiştir. Bu sistemler, misafirlere check in ve check out işlemleri esnasında hiç bir çalışan ile fiziksel temas kurmadan, kalem- kağıt gibi materyalleri kullanmadan ve kapı anahtarlarına temas etmeden konaklama deneyimi sağlamalarına aracılık etmektedir.

2022 yılında otel yöneticilerinin %19'u misafirlerinin temassız check in ve check out talebinde bulunduğunu belirtmişlerdir. Özellikle daha küçük ve tekil işleve sahip konaklama işletmelerinde salgın sonrasında da kullanılan bir teknoloji haline gelmiştir. Bahse konu olan işletmeler için personel maliyetlerinde tasarruf fırsatı da barındırmaktadır.

7.Otel içi dijital yönlendirmeler

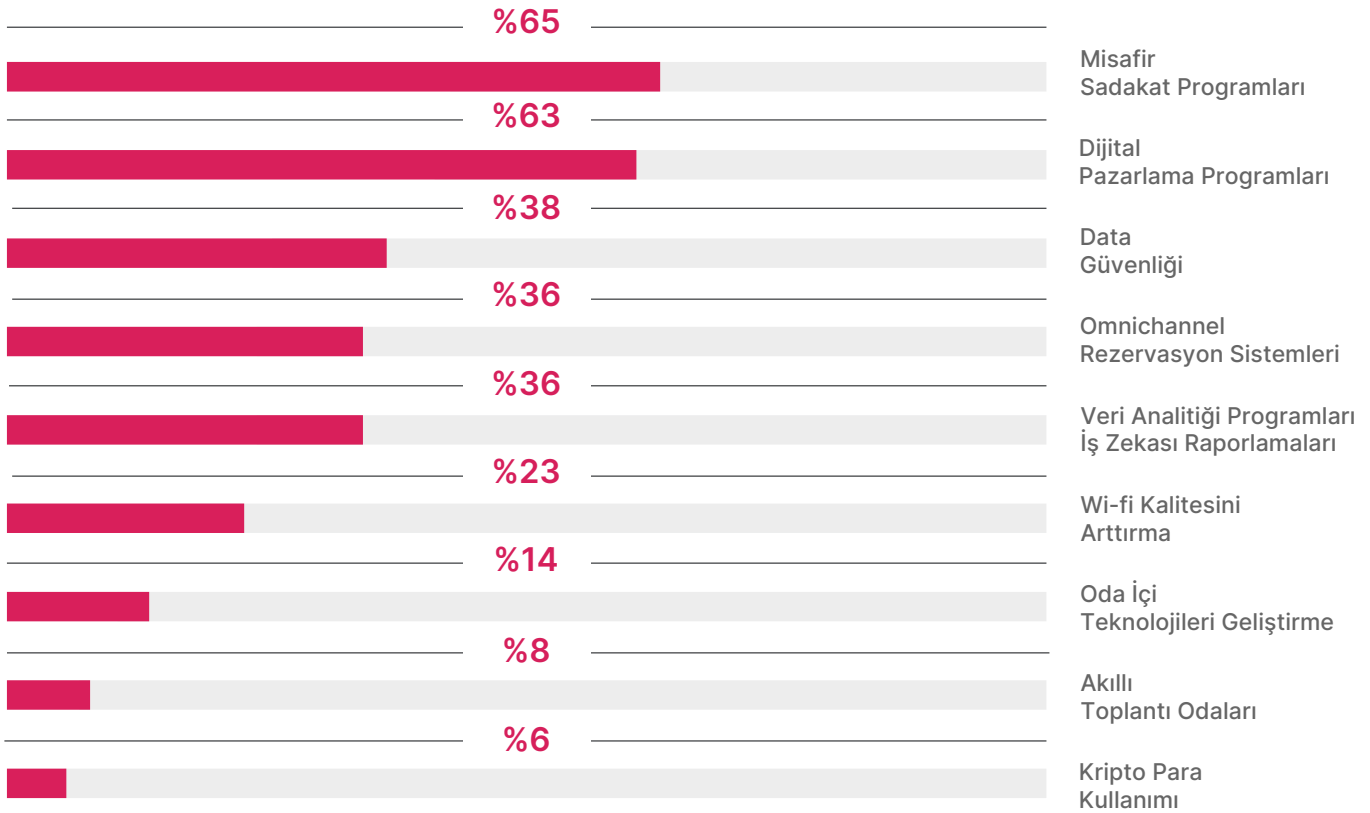
Hava durumu, yol ve uçuş bilgileri gibi misafirlerin konaklamaları esnasında sıklıkla başvurdukları bilgiler, otel içi yönlendirmeler, döviz kuru ve benzeri bilgileri sağlayan yönlendirmeler bir çok dil seçeneğine sahip olması sebebi ile misafirler tarafından tercih edilmektedir. Misafirlerin daha hızlı hareket etmelerine fayda sağlamakla birlikte dil engelini ortadan kaldırmaktadır. Ayrıca dijital yönlendirmeler ile otel yönetimleri baskı masraflarına katlanmadan müşterilerine özel tekliflerini sunabilmektedir.

Otel yönetimlerinin %14'ü misafirlerinin otel içi dijital yönlendirme talebinde olduklarını ifade etmektedir.

Otel Yönetimlerinin Teknoloji Yatırım Planları

Otel yönetimlerinin gelecek **beş yıllık yatırım gündeminde** misafir sadakatini arttıracak yatırımlar ve çok kanallı pazarlama stratejileri yer almaktadır.

Otel Yönetimlerinin Gelecek Yıllarda Yatırım Yapmayı Planladığı Teknolojiler



1.Misafir Sadakati Programları

Hilton, Marriott ve Hyatt gibi bir çok büyük zincir otel markalarının uygulamakta olduğu misafir sadakat programları, üyelerine hızlı check-in işlemleri, düşük ücret, oda seçme olanaklarının yanı sıra havayolu şirketlerinde de kullanılan puan toplama gibi çeşitli kampanyalarla imkanlar sunmaktadır. Hotel Tech Insight'ın 185 otel yöneticisi ile gerçekleştirdiği anket sonuçlarına göre misafir sadakat programları gelecek yıllar içerisinde otel yönetimleri tarafından en çok tercih edilecek teknoloji olacağı sonucu ortaya çıkarılmıştır. Aynı zamanda bağımsız ve butik oteller de sundukları hizmetler doğrultusunda kendi sadakat programlarını oluşturma hususunda harekete geçmektedir.

2.Dijital Pazarlama Programları

Dijital Pazarlama her sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de ciddi bir ivme ile büyümektedir. Dijital Pazarlama'nın büyük avantajlarından biri ise yapılan reklam yatırımlarının %100 ölçülebilir olmasıdır. Günümüzde bir çok otel yönetiminin dijital pazarlama bütçelerinde satış ve marka bilinirliği için yeni hedefler belirledikleri gözlemlenmektedir.

3.Data Güvenliği

Küresel bir endüstri olan hizmet sektörü, kredi kartı ihlalleri ve veri hırsızlığı hususlarında en elverişli sektörlerden biri olarak görülmektedir. Misafirlerin rezervasyon için ilk adımı attıkları **'Booking Engine (arama motoru)'** sisteminden başlayarak, PMS ve POS sistemlerinin veri güvenliği standartlarına uyması gerekmektedir. Günümüzde veri saklamanın en güvenli yolu olarak bilinen bulut tabanlı entegrasyonlara talebin artışı otel yönetimlerinin data güvenliğine verdiği önem ile doğru orantılı olarak ilerlemektedir.

4.Omnichannel (Çok Kanallı) Rezervasyon Sistemleri (SRS)

Rezervasyon sistemleri otellerde, check-in ve check-out gibi tüm ön büro işlemlerini pratik bir şekilde gerçekleştirmeye olanak sağlamaktadır. Aynı zamanda anlık raporlama sayesinde tüm rezervasyonları takip ederken satış performansının ve doluluk oranlarının takibini kolaylaştırmaktadır.

5.Veri Analitiği ve İş Zekası Programları

Veri analitiği ve iş zekası programları otellere, satış stratejilerinde rekabetçi bir üstünlük yaratma imkanı sunmaktadır. Piyasa analizleri ve rakip karşılaştırmalarının yanı sıra güvenli ve pratik bir şekilde otellerin gelir stratejilerini optimize edebilecekleri sistemler ile zaman tasarrufuna ve hataları en aza indirmeye olanak sağlamaktadır.

6.Wi-Fi Kalitesini Arttırma

Hızlı bir Wi-Fi hizmetinin sunulması bir otelde misafir isteklerini hızlı bir şekilde yanıtlanmasına olanak sağlayarak, hizmet kalitesini arttırmaktadır. Bunun yanı sıra Wi-fi kalitesi misafirlerin otel tercihlerini de etkileyen bir faktördür.

7.Oda İçi Teknolojileri Geliştirme

Otellerde müşteri deneyimi oda içi teknolojilerin de yaygınlaşmasını sağlamaktadır. NFC teknolojisi ile mobil oda kartı kullanımı, mobil uygulama gibi teknoloji entegrasyonları misafir memnuniyetini arttırmaktadır.

8.Akıllı Toplantı Odaları

Toplantı odalarında teknolojiye duyulan ihtiyaç gün geçtikçe artmaktadır. Multimedya sunumaları ve video konferansın yanı sıra kurumsal müşteriler etkinlik salonlarında da teknoloji sistemlerini kullanmaya olanak sağlayan otelleri tercih etmektedir.

9.Kripto Para Kullanımı

Dünya Turizm Forumu Enstitüsü (World Tourism Forum Institute)'ne göre kripto para piyasaları daha kapsamlı düzenlemelere konu olup dünya çapında seyahat ve turizm sektörlerine entegrasyonu başlamış bulunmaktadır.

Türkiye'nin halihazırda bu konuda herhangi bir altyapı hazırlığı olmaması ile birlikte kripto paralarla alışverişin yasaklanmasının turizmde yakın vadede kullanımı açısından yakın bir gelecek beklenmediğini göstermektedir. Ancak regülasyona tabi bir alan olduğu için hükümet ve Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası'nın bu konuda gerekli düzenlemelerin yapması durumunda Türkiye'de gerekli olan teknik alt yapı ve hızlı dijital dönüşümler sağlanabilir.

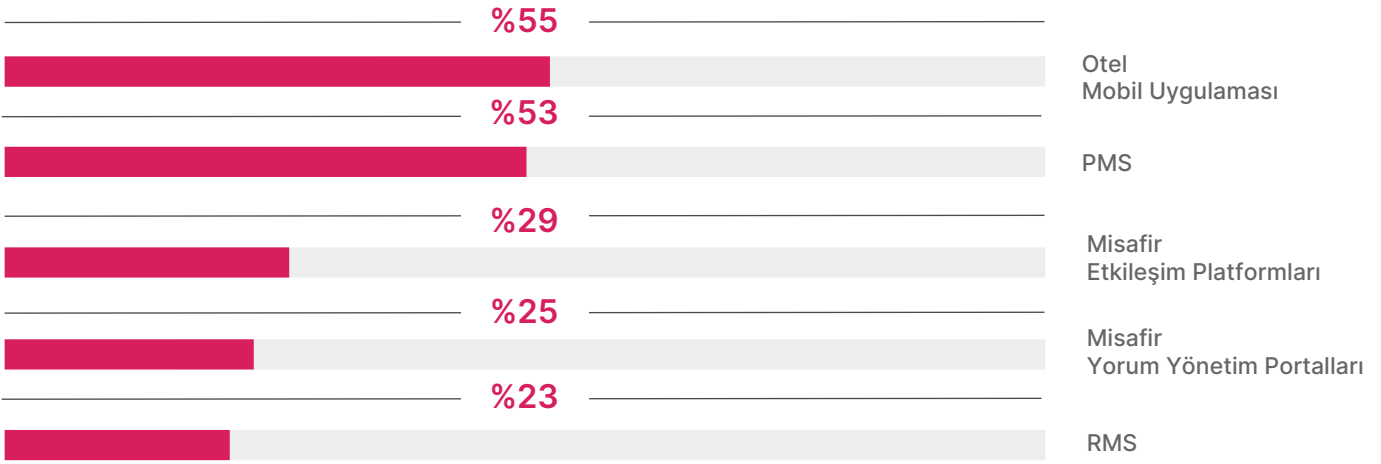
Turizmde dijital para sisteminin oluşturulması, dış ödemelerle ilgili sorunları çözmeye katkıda bulunmanın yanı sıra turistlerin döviz bürolarına uğramadan online ödeme yapmalarına olanak sağlayabilir.



Bulut Tabanlı Yönetim Sistemleri Otel Yönetimlerinin Yatırım Gündeminde

Otel yönetimlerinin gelecek **beş yıllık yatırım gündeminde** misafir sadakatini arttıracak yatırımlar ve çok kanallı pazarlama stratejileri yer almaktadır.

Otel Yönetimlerinin Gelecek Yıllarda Yatırım Yapmayı Planladığı Bulut Tabanlı Teknolojiler



1.Otel Mobil Uygulaması

Mobil uygulama kullanımı misafir deneyimini iyileştirmektedir. Otellere operasyonel tarafta zaman tasarrufu sağlayarak, misafir kullanımları gelir artışı olarak da yansımaktadır. Otel mobil uygulamaları ile misafirler telefonlarından her türlü imkan ve teklif hakkında bilgi sahibi olup ve tüm ihtiyaçları doğrultusunda ilgili departmanlara uygulama üzerinden direkt taleplerde bulunabilmektedir.

2.PMS

PMS (Property Management System), otel içerisindeki tüm birimlerin kesintisiz iletişim kurabilmelerini sağlamaktadır. Aynı zamanda PMS bulut tabanlı olarak tüm verilerin güvenli bir şekilde depolanmasına imkan sunmaktadır.

3.Misafir Etkileşim Platformları

Misafir etkileşim platformları, otellerde günlük iş akışını optimize etmeyi amaçlamaktadır. Türkiyenin öncü misafir etkileşim platformu olan Webee, misafir memnuniyetini geliştirerek, otellerde operasyonel verimliliği arttırmaktadır. Türkiye'de lider konumda olan Webee 23 ülkede 170'den fazla otele hizmet vermektedir.

4.Misafir Yorum Yönetim Portalları

Otel yöneticileri, misafir yorum platformlarına büyük ölçüde önem vermektedir.Misafir yönetim portalları otel misafirlerinin online seyahat acentelerinin websitelerinde yapmış olduğu yorumları merkezi olarak takip edebilme imkanı sağlamaktadır.Böylece otel yönetimleri misafirin anlık taleplerini ve memnuniyetlerini maksimum seviyeye taşıyabilmektedir. Aynı zamanda online itibarlarını kolaylıkla yönetip, misafir bilgi sistemi, rekabet karşılaştırmaları ve özel raporlar sonucunda operasyonlarını daha etkili bir şekilde yürütebilmektedirler.

5.RMS(Gelir Yönetim Sistemleri)

Büyük veri, özellikle Gelir Yönetim Sistemleri (RMS) uygulaması ile turizm sektöründe dev dönüşümler sağlamıştır. Otel yönetimleri rezervasyonlar dahil olmak üzere, oda türlerinin çeşitlerinden müşteri segmentlerine ve kalış sürelerinin uzunluğuna kadar kullanılan tüm bu verilere ulaşmaktadır. Otel gelir stratejilerinin kurgulanmasında büyük rol oynamaktadır.





Otel Yönetimlerinin Teknoloji Seviyeleri Rekabet Matrisi

Teknolojik ilerlemenin rekabet gücü üzerinde önemli etkileri bulunmaktadır. İşletmelerin ihtiyaç duyduğu sermaye maliyetlerini azaltması önemli etkilerin arasındadır. Teknolojik çözümler ile otel yönetimleri müşterilerinin ihtiyaçlarına doğru şekilde cevap verecek envanter miktarı ve hizmet sunumu ile daha etkili işletme sermayesi yönetimi sağlayacaklardır. Doğru yönetilemeyen bir işletme sermayesi finansman yükünü arttırması ile işletmelerin rekabet gücünü azaltacaktır.






Teknolojik ilerlemenin rekabet gücü üzerinde diğer bir etkisi ise; daha yalın bir yönetim modeli ile insan kaynağının daha optimal ve daha verimli alanlarda kullanılmasına olanak tanımaktadır. Diğer bir husus ise; teknolojik ilerlemenin ve hizmet kalitesinin arttırılarak değişen ve gelişen misafir ihtiyaçlarına cevap verilebilmesidir. Gelişen teknoloji ve dijital ürünler ile oteller, misafirlerini tekilleştirip özellikli tekliflerini ileterek, sadık müşteriler yaratmaktadır.

Bu doğrultuda, yeni teknolojilerin ve küreselleşmenin yarattığı rekabet ortamında, işletmelerin uluslararası rekabet üstünlüğü elde etmelerinde teknolojik gelişmelere yatırım yapmaları ile mümkün olacaktır.





















Bu doğrultuda otel yönetimlerinin rekabet matrisi dört temel başlık altında derecelendirilmiştir.

-  Genel teknoloji yatırımları
-  Misafir etkileşim teknolojileri yatırımları
-  Otel operasyonları teknolojileri yatırımları
-  Covid 19 güvenlik teknolojileri yatırımlarıdır.

Rekabet matrisinde yönetimler 5 aşamada yatırımlarını rakiplerine göre değerlendirmişleridir. Bunlar;

-  Rakiplerimden önemli ölçüde geride
-  Rakiplerimden biraz geride
-  Rakiplerimle aynı düzeyde
-  Rakiplerimden biraz ileride
-  Rakiplerimden önemli ölçüde ileridedir.

Rekabet matrisi değerlendirildiğinde, otel yönetimlerinin büyük bir çoğunluğu kendilerini genel teknolojileri ve misafir teknolojileri yatırımları açısından rakipleri ile aynı seviyede görürken Otel operasyon teknolojileri ve Covid 19 Güvenlik teknolojileri anlamında kendilerini rakiplerinden önemli ölçüde ileride görmektedir.

		Rakiplerinden Önemli Ölçüde Geride	Rakiplerinden Biraz Geride	Rakipleri ile Aynı Düzeyde	Rakiplerinden Biraz İleride	Rakiplerinden Önemli Ölçüde İleride
Genel Teknoloji Yatırımları	Ankete katılan yöneticilerin %48'ini kendilerini rakipleri ile aynı seviyede görmektedir.	 %0	 %7	 %46	 %31	 %15
Misafir Etkileşim Teknolojileri	Ankete katılan yöneticilerin %31'ini kendilerini rakipleri ile aynı seviyede görmektedir.	 %2	 %11	 %31	 %30	 %25
Otel Operasyonları Teknolojileri	Ankete katılan yöneticilerin %38'ini kendilerini rakiplerinden önemli ölçüde ileride görmektedir.	 %1	 %8	 %27	 %25	 %38
Covid19 Güvenlik Teknolojileri	Ankete katılan yöneticilerin %48'ini kendilerini rakiplerinden önemli ölçüde ileride görmektedir.	 %0	 %4	 %27	 %22	 %48

Sonuç



Sonuç

Küresel rekabette teknoloji, ekonomik göstergeler ve müşteri davranışları kritik bir faktördür. Küresel çapta makro ekonomik dengesizlikler, işletmelerin finansmana ulaşmalarında zorluk yaratmaktadır. Ayrıca değişen misafir davranışları da işletmeler açısından doğru yönetilmesi gereken alandır. Bu noktada verimlilik, karlılık ve misafir sadakati gibi kavramlar önemle ele alınmalıdır. Otel sektörü açısından teknolojik ilerleme misafir deneyiminde büyük bir rol oynamaktadır. Teknoloji yatırımlarına gerekli önemi veren ve bu alana doğru ölçeklerle yatırım yapan şirketler “Şirketlerin Yöneticileri” küresel rekabettin yıkıcı etkisinden korunacaklardır.

Türkiye’de faaliyet gösteren öncü otellerin yönetimleriyle gerçekleştirdiğimiz araştırma raporumuzdan önemli sonuçlar elde edilmiştir. Otel yönetimleri 2022 yılında bir önceki yıla göre teknoloji yatırımlarına yönelik harcamalarını arttırmışlardır. Genel olarak yatırımlar mevcut teknolojilerin bakım giderlerine ve mevcut teknolojileri iyileştirmeye yönelik yapılmıştır. Gelecek dönemlerde ise; misafir memnuniyetini ve verimliliği arttıracak dijital teknoloji yatırımlarının artması beklenmekle birlikte, turizm sektöründe yapay zeka, veri analitiği ve nesnelerin interneti gibi teknolojiler sayesinde misafirin anlık yönetimi ve veri toplanması ile isteklere daha hızlı cevap verebilme ve dönemsel iş gücü ihtiyacına anlık yanıt verebilme fırsatı sağlayacaktır. Aynı zamanda Türkiye’nin kripto para alt yapısına yatırım yapma ihtimali düşünülürse, ülke sınırları ve paydaşlar arasında güvenli para transferleri gibi farklı kullanım alanları sağlayacaktır.

Hotel Tech Insight 2022 Otel Yönetimlerinin Teknoloji Kullanımı Rapor sonuçları, yöneticilerin gelişen teknolojilere ve misafirlerinin taleplerine duyarlı olduğunu göstermektedir. Raporda dikkat çeken bu sonuç, otel yönetimlerinin gelecek dönemlerde kripto para ve yapay zeka gibi yenilikçi teknolojileri olan ilgisi de ilham vericidir. Bu durum, teknoloji üreten ve dijital çözüm sağlayan sektör paydaşları açısından da yeni fırsatlar barındırmaktadır.

