

MOBİL TEKNOLOJİLERİN ÖN BÜRO HİZMET SÜRECİNE YANSIMALARI

Reflections of Mobile Technologies on the Front Office Service Process

Dr. Öğr. Üyesi Yeliz DEMİR
Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi
yelizdemir@isparta.edu.tr
Orcid ID: 0000-0003-0184-6828

Dr. Öğr. Üyesi Özkan DEMİR
Balıkesir Üniversitesi, Burhaniye Uygulamalı Bilimler Fakültesi
ozkan.demir@yahoo.com
Orcid ID: 0000-0002-7994-2564

Öz

Ön büro departmanı hem fiziksel hem de işleyiş açısından konaklama işletmelerinin merkezinde yer almaktadır. Bu durumun en önemli nedenlerinden biri, konukların işletmeye adım attıkları andan itibaren ilk izlenimlerini ön büro aracılığıyla edinmeleridir. Dahası konuklar, konaklama süreci boyunca istekleri, ihtiyaçları veya sorunları ile ilgili öncelikle otelin merkezi konumunda olan ön büroya yönelmektedirler. Bu nedenle ön büronun etkin ve verimli bir şekilde hizmet verebilmesi için teknolojik gelişmeleri yakından takip etmesi önemli konuların başında gelmektedir. Literatür taraması yöntemi ile yapılan bu çalışmanın amacı konaklama işletmelerinin ön büro departmanında kullanılan mobil teknolojileri tespit etmektir. Buna ilaveten bu teknolojilerin kullanım alanlarını ve ön büro hizmet süreci üzerindeki etkilerini değerlendirerek araştırmacılara ve uygulamacılara önerilerde bulunmaktadır.

Anahtar kelimeler: Dijitalleşme, Konaklama İşletmeleri, Mobil Teknolojiler, Ön büro

Abstract

The front office department is at the center of accommodation establishments, both physically and operationally. One of the most important reasons for this is that guests get their first impression from the moment they step into the business through the front office. Moreover, guests first turn to the front office, located in the hotel's central location, for any requests, needs, or problems they may have throughout their stay. For this reason, it is important for the front office to follow technological developments closely to provide effective and efficient service. This study, conducted through a literature review, aims to identify mobile technologies used in the front office departments of accommodation establishments. Furthermore, it evaluates the application areas of these technologies and their impact on the front-office service process, offering recommendations for researchers and practitioners.

Keywords: Digitalization, Accommodation Businesses, Mobile Technologies, Front Office

Giriş

Misafir ile birebir iletişimin yoğun bir şekilde gerçekleştiği ön büro departmanı (Türkseven ve Ege, 2021; Sayın, 2025) işletme ile misafirler arasındaki ilk temas noktası olup (Sayın ve Karaman, 2019; Nguyen, 2019) aynı zamanda işletmeye en fazla gelir sağlayan departmanlar arasında yer almaktadır (Dülğaroğlu, 2024). Konaklama işletmelerinde ön büro, otel ile müşteri arasındaki iletişimin merkezi olup hem müşterinin tatmin edilmesinde hem de müşteri gereksinimlerinin karşılanmasında önemli bir rol oynamaktadır (Sayın ve Karaman, 2019). İşletmenin büyüklüğü veya türü fark etmeksizin ve alt departmanlardan bazıları dahil olsun ya da olmasın, ön büro hem konuklar hem de otel genelindeki çalışanlar için oldukça görünür bir departman ve önemli bir bilgi merkezi olarak kabul edilmektedir (Nguyen, 2019).

Teknolojik gelişmelerle birlikte konaklama sektöründe de önemli gelişmeler yaşanmaktadır (Dülğaroğlu, 2024). Bu gelişmelerden oldukça önemli bir oranda fayda sağlayan departmanlardan biri de ön büro departmanıdır (Zengin ve Bozkurt, 2016). Bertan (2008) işletmeyi tercih eden misafirlerin kayıtları (check in) ve çıkışları (check out) sürecinde odalarla ilgili bilgi akışının yürütülebilmesi, departmanların hasılatlarının zamanında takip edilebilmesi, kasaların mevcut durumlarının anlık olarak izlenebilmesi, odaların durum bilgilerinin güncellenebilmesi, misafirlerin telefon görüşmelerinin bitirdikleri zaman ücretin hesaplarına geçirebilmesi, misafirlerin otelden ayrılırken hesaplarının hızlı ve doğru olarak görülebilmesi ve misafirlerin bekletilmeden faturalarının hazırlanabilmesi için otel işletmelerinin ön büro departmanında bilişim teknolojilerinin kullanıldığını aktarmaktadır.

Gelişen teknoloji gündelik hayatta hemen her sektörde önemli ölçüde etkisini göstermektedir (Çakmak ve Yalçın, 2013). Teknolojinin ilerlemesi ve gelişmesiyle birlikte otellerde ve turizm sektöründe de yeni teknolojiler yoğun bir biçimde kullanılmaya başlanmıştır (Çeltek, 2023). Çorman (2024) mobil uygulamalar sayesinde turistler için seyahat planlamasının daha erişilebilir hale geldiğini vurgulamaktadır. Çünkü turistler seyahat/tatil planlarını oluşturmak, rezervasyon yaptırmak ve seyahatleri sırasında bilgi almak için mobil uygulamalardan faydalanmaktadır (Üstüner ve Dilek, 2024). Mobil teknolojinin ilk uygulandığı alanlardan biri konaklama sektörü olup, otel ve restoran müşterilerine belirli görevleri basitleştirmek ve genel deneyimlerinin kalitesini artırmak gibi faydalar sağlamaktadır (Çınar, 2020). Mobil teknoloji ile insanlar hava durumunu kontrol ediyor, restoran buluyor, yapılacak şeyler arıyor, sosyal medyada yer alıyor (özellikle fotoğraf paylaşıyor), restoran önerilerini okuyor, yerel mağazaları buluyor, otel hizmetlerini araştırıyor ve rezervasyon yapılabiliyor (Chen vd., 2020). Bu çalışmanın amacı konaklama işletmelerinin ön büro departmanında kullanılan mobil teknolojileri tespit ederek bu teknolojilerin hizmet süreci üzerindeki etkilerini incelemektir.

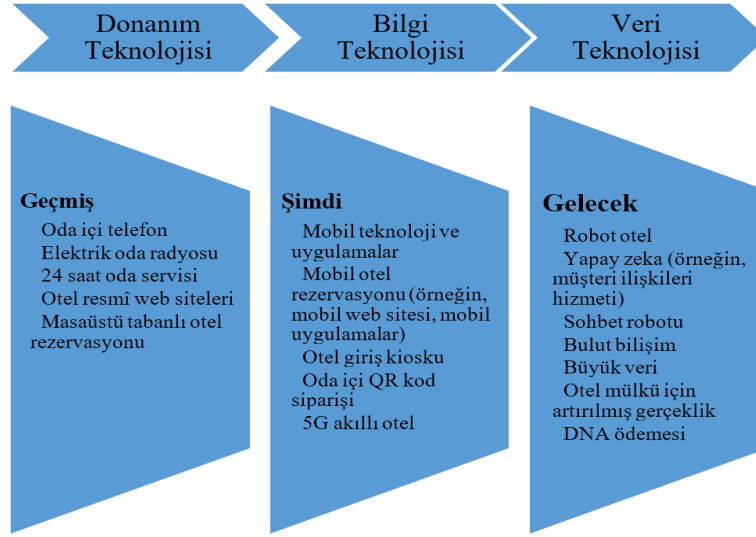
Yöntem

Konaklama işletmelerinde ön büro departmanında kullanılan mobil teknolojileri ve bu teknolojilerin hizmet sürecine etkilerini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışma literatür taraması yoluyla derleme olarak gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada, konaklama işletmelerinde ön büro departman hizmetlerinden olan rezervasyon, giriş-çıkış işlemleri, müşteri hizmetleri ve ödeme süreçlerinde kullanılan mobil teknolojileri tespit etmek için ulusal ve uluslararası literatür incelenmiştir. Bu bağlamda akademik çalışmalara Scopus ve Google Akademik veri tabanlarından ulaşılmıştır. İlgili literatüre ulaşmak için arama motorlarına Türkçe ve İngilizce olarak “konaklama/otel işletmelerinde mobil teknolojiler”, “konaklama/otel işletmelerinin ön büro departmanında mobil teknolojiler”, “mobil otel rezervasyon uygulamaları”, “mobil otel giriş-çıkış uygulamaları”, “konaklama/otel işletmelerinde mobil oda anahtarı (dijital oda anahtarı)”, “konaklama/otel işletmelerinde mobil müşteri ilişkileri hizmetleri” ve “konaklama/otel işletmelerinde mobil ödeme” gibi ifadeler yazılarak literatür taraması yapılmıştır.

Konaklama İşletmelerinde Mobil Teknoloji ve Uygulamalar

Tarih boyunca konaklama işletmelerinin, hizmet verirken etkinlik ve verimliliği sağlamak için teknolojik gelişmelere uyum sağladığı görülmektedir. Örneğin Kaya (2009) 1960’lı yıllardan itibaren turizm işletmelerinde bilgisayarların kullanılmaya başlaması nedeni ile manuel kayıt işlemlerine son verildiğini aktarmaktadır. Benzer şekilde Buhalis (1998) turizm sektöründe, 1970’li yıllarda bilgisayarlı rezervasyon sistemlerinin (CRS-Computerized Rezervation System), 1980’li yıllarda global dağıtım sistemlerinin (GDS) ve 1990’lı yıllarda ise internet teknolojisinin kullanılmaya başlandığını belirtmektedir. Koç (2020) turizm sektöründe etkinliği artan merkezi rezervasyon sistemlerinin daha çok büyük ölçekli seyahat acentaları ve uluslararası zincir otel işletmelerinde kullanılmaya başlandığını dahası bu sisteme üye işletmelerin, oda durumları, fiyatları ve hizmetleri ile ilgili belli bilgileri bir veri tabanı yönetim sistemi ile sunduğunu ve bu verilerin merkez tarafından sürekli olarak kullanıldığını vurgulamaktadır. Bu bağlamda teknik ve teknolojik gelişmelerin otel bölümlerindeki işleyişleri de etkilediği görülmektedir (Humair, 2011; Bowie, 2018; Law vd., 2020). Law vd. (2020) tarafından otel teknolojisinin gelişimi Şekil 1’de kavramsallaştırılmıştır.



Şekil 1. Otel teknolojisinin gelişimi. Kaynak: Law vd. (2020: 287)

Han vd. (2021) 2007 yılında iPhone ve iTunes'un öncülük ettiği mobil devrimden sonra mobil teknolojilerin konaklama ve turizm işletmelerinin dikkatini çektiğine dahası bu teknoloji sayesinde hem müşteri deneyiminin geliştiğine hem de arka plandaki operasyonların verimliliğinin arttığına işaret etmektedir. Otellerde mobil teknoloji uygulamaları akıllı otel konseptiyle ilişkilendirilmektedir (Çeltek, 2023; Octaviany vd., 2023). Hossny (2021) mobil otel uygulamalarının, rezervasyon ve hizmet için daha az personel teması sağlaması nedeni ile en önemli iletişim kanallarından biri haline geldiğini belirtmektedir. Kibe vd. (2019) mobil uygulamaların, işlemlerin kolay, hızlı ve ucuz bir şekilde yürütülmesine olanak sağladığını ve dahası ön büro operasyonlarının verimliliğini artırdığını ortaya koymuşlardır. İlan, Çalışkan ve İlal (2023) otel yöneticilerinin mobil uygulamaların kullanımı, içermesi gereken hizmetler ve yönetsel avantaj ve dezavantajları hakkındaki görüşlerini inceledikleri araştırmalarında katılımcıların mobil uygulamaların konaklama sektöründe yararlı ve yakın gelecekte ise zorunlu olacağı fikrinde olduklarını fakat turistlerin uygulama kullanım oranının düşük olduğunu ve kullanım oranının artması için mobil uygulamaların çekici ve kullanıcı dostu biçimde tasarlanması gerektiğini ileri sürmüşlerdir.

Mobil Otel Rezervasyon Uygulamaları

Otel rezervasyonu yapmak için akıllı telefon kullanan turist sayısı giderek artmaktadır (Sun vd., 2024: 1). Akbudak (2025) mobil otel rezervasyon uygulamalarının kullanıcılara farklı otellerin konumları, hizmetleri, oda tipleri, fiyatları ve ek olanakları hakkındaki bilgilere hızlı ve etkili bir şekilde erişme fırsatı sunduğunu aktarmaktadır. Anuar vd. (2014) tarafından bu uygulamaların, misafirlere kolaylık ve erişim sağladığı otellere ise ürünlerini düşük maliyetle tanıtma, satma ve rekabetçi kalabilmek için gerçek zamanlı bilgi sağladığı vurgulanmaktadır. Akbudak (2025) yaptığı araştırmada mobil rezervasyon uygulamalarının sahip olduğu estetiğin, kolaylığın, ürün seçiminin, fiyat tekliflerinin ve kişiselleştirmenin mobil otel rezervasyon uygulamalarında algılanan hizmet kalitesini arttırmaya önemli ölçüde katkı sağladığı bulunmuştur.

Dahası kullanıcıların performans beklentilerinin (Erdoğan, 2024; Jomantara ve Fajar, 2024), güvenlerinin (Erdoğan, 2024), etkileşimlerinin (Lim vd., 2023; Jomantara ve Fajar, 2024), deneyimlerinin, algıladıkları kullanım kolaylığının (Jomantara ve Fajar, 2024), algıladıkları faydanın (Lim vd., 2023), sistem kalitesinin (Jomantara ve Fajar, 2024), uygunluğun ve uyumluluğun (Erdoğan, 2024) bu uygulamaların kullanımı üzerinde etkisi olduğu söylenebilir. Buna ilaveten kullanıcıların algıladıkları riskin ve maliyetlerin bu uygulamaların kullanım niyeti üzerinde negatif etkisi olduğu belirtilmektedir (Li vd., 2020).

Mobil Otel Giriş\Çıkış Uygulamaları

Solichin vd. (2019) otele giriş işleminin ortalama 4 dakikadan fazla sürdüğünü ve bu durumun sıklıkla uzun kuyruklara ve misafirlerde rahatsızlığa neden olduğunu vurgulamaktadırlar. Mobil uygulamalar kapsamında otellerde mobil giriş\çıkış sistemlerinin kullanıldığı görülmektedir (Hossny, 2021; Çeltek, 2023; Octaviany vd., 2023; Elisa vd., 2024).

Mobil otele giriş\çıkış teknolojisi müşterilerin kuyruklarda bekleme gerekliliğini ortadan kaldırmakta, kolaylık (Octaviany vd., 2023) ve hız sağlamaktadır (Çeltek, 2023). Örnek olarak Solichin vd. (2019) araştırmalarında mobil otel giriş uygulamalarında tablet ve akıllı telefonların kullanılabilirliği ve bu uygulama sayesinde misafirlerin otele girişinin 3 dakika kadar bir süreçte tamamlandığı sonucuna ulaşmışlardır. Bununla birlikte mobil otel giriş teknolojisinin kullanım sürecinde otel personelinin rolünün olması önemli dezavantajlarının başında sayılmaktadır (Solichin vd., 2019). Solichin vd. (2019) bu dezavantajı ortadan kaldırmak için otel misafirlerinin bağımsız olarak erişilebilecek şekilde bir oda içi giriş sistemi geliştirilmesi ve veri güvenliğinin garanti altına alınması gerektiğini vurgulamaktadır. Benzer şekilde Elisa vd. (2024) mobil otele giriş\çıkış teknolojisi sayesinde konukların mobil cihazlarla otel web sitesi veya özel mobil uygulama aracılığıyla her yerden otele giriş yapabildiklerini belirtmektedir. Benzer şekilde Hossny (2021) rezervasyon ve hizmet kullanımı bağlamında otelin mobil uygulamalarının otel müşterilerini elde tutmak ve rekabetçi bir pazarda yeni ziyaretçileri çekmek için başarılı bir pazarlama aracı olduğunu vurgulamaktadır.

Mobil Oda Anahtarı (Dijital Oda Anahtarı)

Otellerde kullanılan diğer bir mobil teknoloji ise mobil (dijital) oda anahtarlarıdır (Atay vd., 2019; Keymolen, 2018; Torres, 2018; Çeltek, 2023). Atay vd. (2019) anahtarsız oda girişinin temassız sistemlerden biri olduğunu ileri sürmektedir. Çeltek (2023: 3701) mobil anahtarları, müşterilerin odalarına girebilmek için fiziksel bir anahtar yerine mobil uygulama üzerinden kullanılan dijital anahtar sistemleri olarak tanımlamaktadır. Alanyazında dijital oda anahtarlarının kullanımına yönelik farklı uygulamalar yer almaktadır. Torres (2018) dijital anahtar kartı için müşterinin akıllı telefon uygulamasını kullandığını belirtmektedir. Çolak ve Karakan (2021) otelde müşterilere oda anahtarı yerine Iphone 5 verildiğine ilişkin uygulama olduğunu ileri sürmektedir. Atay vd. (2019) ise odaya girişte akıllı telefonlar yerine akıllı bilekliklerin

de kullanılabilmesini aktarmaktadırlar. Torres (2018) rezervasyon işlemi tamamlandıktan sonra dijital anahtar kartının otel tarafından müşterinin cihazına iletildiğini ve bu sayede müşterinin anahtar almak için resepsiyonda durma ihtiyacını ortadan kaldırarak genel giriş işlemi süresinin kısa olduğunu belirtmektedir.

Torres (2018) konukların otellerde kendi telefonlarını dijital anahtar kartı olarak kullanabileceklerini vurgulamaktadır. Dijital anahtar kullanımında güven faktörüne vurgu yapan Keymolen (2018) dijital anahtarların sadece bir otelin kapısını açan bir anahtar olmadığını bununla birlikte müşterilerin kişisel bilgilerinin de kilidini açtığını ileri sürmektedir. Çeltek (2023) ise otellerde mobil anahtarlar ile her müşterilerin bilgilerinin toplandığını ve bu sayede bir sonraki konaklamada müşterilere daha özel bir deneyim sunulabileceğini aktarmaktadır.

Torres (2018) otellerde oda girişinde müşterinin akıllı telefonunun kullanılmasının, otelciler için teknolojiyi yükseltme maliyetini düşük tuttuğunu aktarmaktadır. Buna karşın Atay vd. (2019) tarafından yapılan çalışmada bir otelin akıllı otel konsepti teknolojilerinden biri olan anahtarsız giriş sistemini maliyetlerin yüksek olması nedeni ile devre dışı bıraktığı tespit edilmiştir.

Mobil Müşteri İlişkileri Hizmetleri

Stockdale (2007) başarılı müşteri ilişkileri stratejisinin önemli bir unsurunun, firmanın müşterilerini belirleme becerisi olmakla birlikte bilgi teknolojisi araçlarının kullanımının, fiziksel olarak uzak çevrimiçi ortamda müşterileri ve müşteri ihtiyaçlarının belirlenmesini kolaylaştırmak olduğuna işaret etmektedir. Han vd. (2021) mobil teknolojinin, müşteri deneyimini iyileştirmenin yanı sıra arka uç operasyonlarının verimliliğini artırmak için bir kanal olduğunu belirtmektedirler.

Forman ve Udvaros (2023) müşteri ilişkileri hizmetlerinin yemek rezervasyonları, ulaşım ayarlama, yerel turistik yerler hakkında bilgi sağlama gibi işlemlerde birincil bağlantı görevinin olduğunu ve bu bölümde çalışanların sorumluluklarının giderek genişlediğini aktarmaktadırlar. Özellikle mobil müşteri hizmetleri uygulamalarında sohbet botu teknolojisinin öne çıktığı görülmektedir. Dutta (2024: 2137) yapay zeka (AI) ve doğal dil işleme (NLP) ile desteklenen sohbet botlarının, konukların sorularına anında ve doğru yanıtlar sağlamak üzere tasarlandığını belirtmektedir. Dutta (2024) sohbet botlarının resepsiyon ve müşteri hizmetleri personellerinin iş yükünü azalttığını vurgulamaktadır. Bununla birlikte Forman ve Udvaros (2023) teknolojik kaynakların kullanımıyla müşteri deneyiminin geliştirilebileceğini ve müşteri ilişkileri hizmet verimliliğinin arttırılabileceğini ileri sürmektedirler.

Mobil Ödeme

Baydaş ve Bayat (2023) temassız/mobil ödeme, QR kodu, yüz tanıma yöntemi gibi teknolojilerin, alışveriş deneyimini yükselterek, satın alma işlemlerini eskisinden çok daha kolay ve rahat hale getirdiğini vurgulamaktadırlar.

Sun vd. (2020) akıllı telefonların ve mobil uygulamaların, elektronik ödemenin bir devrimi olan mobil ödemeyi yaygın olarak desteklediğini ifade etmektedirler. Kibe vd. (2019) araştırmalarında otellerdeki mobil cüzdan uygulamalarının, hizmetler karşılığında ödeme yapmayı daha kolay, daha hızlı, daha hesap verebilir ve daha güvenli hale getirdiği sonucuna ulaşmışlardır. Gürsoy ve Çalhan (2024) konaklama işletmelerindeki dijital uygulamaları doküman analizi ile inceledikleri araştırmalarında E-ödeme yöntemiyle kişi kartları sanal bir şekilde mobil cihazlar yardımıyla kullanılarak uzaktan ödeme yapma kolaylığı sağladığı ve bu sayede rezervasyon ve ödeme işlemlerinin kolay bir şekilde gerçekleştiği belirlenmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmanın amacı ön büro departmanında kullanılan mobil teknolojileri tespit ederek bu teknolojilerin hizmet süreci üzerindeki etkilerini incelemektir. Günümüzde konukların konaklama işletmesine girişinden çıkışına kadar olan süreçte mobil teknolojilerden yararlandığı başka bir anlatımla konukların, mobil teknolojilerle rezervasyon, giriş-çıkış, ödeme işlemlerini yapabildikleri, oda kapılarını açabildikleri, müşteri ilişkileri birimi ile iletişime geçebildikleri tespit edilmiştir.

Mobil rezervasyon uygulamaları kullanıcılara konaklama seçenekleri ile ilgili hızlı ve etkili bilgi sağlarken (Akbudak, 2025), konaklama işletmelerine ise pazarlama faaliyetlerinde bazı avantajlar (Anuar vd., 2014) sağlayabildiği görülmektedir. Buna karşın mobil uygulamalarının tasarımının önemi de vurgulanmaktadır (Akbudak, 2025). Bae vd. (2020) çalışmasında akıllı telefon uygulamasının yeterli olmadığını düşünen ve rutinlerini değiştirmeye direnen tüketicilerin uygulamayı kullanarak otel odası rezervasyonu yapma olasılıklarının daha düşük olduğunu söylemektedir. Bu sonuçlara göre konaklama işletmeleri mobil rezervasyon uygulamalarını yüksek kaliteli tasarlasa da kullanıcılarının kişisel özelliklerinin, algılamalarının ve tutumlarının da bu süreçte önemli olduğu söylenebilir.

Ön büro departmanında kullanılan diğer bir mobil teknoloji ise mobil giriş/çıkış teknolojisidir. Bu teknoloji sayesinde konaklama işletmesinde giriş/çıkış işlem sürecinin kısaldığı (Solichin vd., 2019) ve ön büroda kuyruk oluşumunun engellediği (Octaviany vd., 2023) belirtilmektedir. Buna karşın mobil giriş-çıkış işlemlerinde kullanıcıların bir personele ihtiyaç duyma durumu en önemli dezavantajlardan biri olarak değerlendirilmektedir (Solichin vd., 2019). Mobil giriş\çıkış sürecinin etkinliğini arttırmak için kullanıcıların bağımsız olarak kullanabilecekleri mobil giriş\çıkış uygulamasının geliştirilmesi ve veri güvenliğinin garanti altına alınması gerektiğine işaret edilmektedir (Solichin vd., 2019).

Mobil oda anahtarı teknoloji sayesinde konuklar, fiziksel bir anahtar veya kart olmadan akıllı telefon (Torres, 2018) veya akıllı bileklikleri (Atay vd., 2019) kullanarak otel odalarının kapılarını temassız bir şekilde açabilmektedir. Bu teknoloji sayesinde otele giriş sürecinin kısaldığı (Torres, 2018) vurgulanmaktadır. Konuğun oda girişinde kendi telefonunu kullanmasının kolaylık sağlayacağına işaret edilmekle birlikte (Torres, 2018) bu süreçte kullanıcıların kişisel bilgilerinin korunmasında güvenliğin sağlanması gerektiğine (Keymolen, 2018) dair önemli hususlar ortaya çıkmaktadır.

Bununla birlikte mobil anahtarlar aracılığıyla toplanan misafir bilgileri sayesinde daha kişiselleştirilmiş hizmet sunulabileceği de belirtilmektedir (Çeltek vd., 2023). Konaklama işletmelerinde oda girişlerinde fiziksel anahtar yerine konukların akıllı telefonlarının kullanılmasının teknolojiyi yükseltme maliyetlerini düşük tuttuğu belirtilmektedir (Torres, 2018). Buna karşın Atay vd. (2019) çalışmasında otellerde mobil otel uygulamalarının kullanımının sürdürülebilmesinde işletmelerin gerekli altyapı ve maliyet gücüne sahip olması gerektiğini örneklendirmektedir. Bu bağlamda konaklama işletmelerinde kullanılan mobil anahtar teknolojisinin ön büroda konukların anahtar bekleme sürecini ortadan kaldıracığından hizmet verimliliğini arttıracığı görülmektedir. Dahası konukların kendi telefonlarını mobil oda anahtarı olarak kullanmaları konuklara teknolojiye aşina olmaları yönünden bir kolaylık sağlayacaktır. Bununla birlikte bu süreçte dikkat edilmesi gereken en önemli konuların başında konukların kişisel bilgi güvenliğinin sağlanması gelmektedir.

Bu çalışmada dijitalleşme bağlamında mobil teknolojilerin konaklama işletmelerindeki ön büro departmanının hizmet sürecine yansımaları ilgili literatürdeki bulgular kapsamında değerlendirilmektedir. Bu çalışma ön büro bağlamında mobil teknolojilerin hizmet sürecine yansımaları ile ilgili literatüre katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte bu çalışmada ele alınan konular konaklama işletmelerinin ön büro departmanındaki mobil uygulamalarla sınırlandırılmıştır. Çalışma sonucunda aşağıdaki önerilerde bulunulmuştur:

- Konaklama işletmeleri, mobil otel uygulamalarında kullanım kolaylığına ve tasarıma önem vermelidir. Çünkü konukların mobil teknoloji kullanımında personele ihtiyaç duyması önemli dezavantajlardan biridir. Bu nedenle mobil otel uygulamalarının kullanım kolaylığına sahip olması işletme personeli üzerindeki iş yükünü hafifletecektir.
- Konaklama işletmelerinin mobil otel uygulamalarında önem vermesi gereken diğer bir konu ise kullanıcıların veri güvenliğinin sağlanmasıdır.
- Konaklama işletmeleri, ön büro departmanında kullanılacak mobil otel uygulamaları için gerekli olan altyapı ve maliyetlere yönelik çalışmaları yürütmelidir.
- Gelecek araştırmalarda konaklama işletmelerinin farklı departmanlarında dijital teknolojilerin hizmet sürecine yansımalarını incelenebilir. Araştırmacılar, farklı yaş grubundaki kullanıcıların mobil otel teknolojilerine ilişkin algılamaları, tutumları ve deneyimleri üzerine araştırma yapabilirler. Dahası araştırmacılar konaklama işletme yöneticileri ve personelleri ile yapacakları yarı yapılandırılmış veya yapılandırılmamış görüşmeler aracılığıyla bu işletmelerde dijitalleşmenin olumlu olumsuz etkilerini ve dijitalleşmenin önündeki engelleri veya kolaylıkları tespit edebilirler.

Kaynakça

- Akbudak, N. (2025). The Impact of Mobile Hotel Reservation Apps Design on M-Service Quality, Purchase Intention, and Apps Re-Usage. *International Journal of Hospitality & Tourism Systems*, 18(1). <https://doi.org/10.21863/ijhts/2025.18.1.002>
- Anuar, J., Musa, M., & Khalid, K. (2014). Smartphone's Application Adoption Benefits Using Mobile Hotel Reservation System (MHRs) Among 3 To 5-Star City Hotels in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 130, 552-557. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.064>
- Atay, L., Yalçinkaya, P. ve Bahar, F. (2019). İstanbul'daki Akıllı Otel Uygulamalarının Değerlendirilmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 667-678. <https://doi.org/10.33206/mjss.479120>
- Bae, S., Mo Kwon, J., & Bosley, A. (2020). Factors Influencing Consumers' Rejection to Smartphone Transactions in The Lodging Industry. *International Hospitality Review*, 34(1), 29-40. <https://doi.org/10.1108/IHR-09-2019-0020>
- Baydaş, A., & Bayat, M. (2023). Temassız Ödeme Davranışının Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma. *Fareast 1st International Conference on Social Sciences*. 2-6 Temmuz Hanoi, Vietnam. ISBN: 978-625-6830-03-5
- Bertan, S. (2008). Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilişim Teknolojileri ve 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (21), 293-312.
- Bowie, D. (2018). Innovation and 19th Century Hotel Industry Evolution. *Tourism Management*, 64, 314-323. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.09.005>
- Buhalis, D. (1998). Strategic Use of Information Technologies in The Tourism Industry. *Tourism Management*, 19 (5), 409-421. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(98\)00038-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(98)00038-7)
- Chen, S., Law, R., Xu, S., & Zhang, M. (2020). Bibliometric and visualized analysis of mobile technology in tourism. *Sustainability*, 12(19), 7975. <https://doi.org/10.3390/su12197975>
- Çakmak, T., & Yalçın, H. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Mobil Teknoloji Kullanımı: Hacettepe Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Örneği. *Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları (HÜTAD)*, (18), 47-61.
- Çeltek, E. (2023). Akıllı Otel: Uygulamalar ve Örnekler (Smart Hotel: Applications and Examples). *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 11(4), 3687-3711. <https://doi.org/10.21325/jotags.2023.1363>
- Çınar, K. (2020). Role of mobile technology for tourism development. In *The emerald handbook of ICT in tourism and hospitality* (pp. 273-288). Emerald Publishing Limited.
- Çolak, O. ve Karakan, H. İ. (2021). Akıllı Otel Uygulamaları ve Bu Uygulamalar Hakkında Yönetici Görüşleri: Gaziantep İli Örneği. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (42), 168-184. <https://doi.org/10.30794/pausbed.744680>
- Çorman, G. (2024). *Turizmde Yapay Zeka Kullanımı ve Teknolojileri*. Yağmur Y., Ed., s: 144-171. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Dülgeroğlu, O. (2024). Otel İşletmelerinde Kullanılan Ön Büro Otomasyon Sistemlerine Yönelik Teknoloji Temelli Bir Bakış. *Journal of Travel and Tourism Research*, 25(25), 94-111.
- Dutta, M. S. (2024). Chatbot Effectiveness in Enhancing Guest Communication: Insights from Secondary Data. *Tuijin Jishu/Journal of Propulsion Technology*, 45(04), 2137-2150.

- Elisa, Michelle, V., Wahyuningtias, D., Rosman, D. (2024). The Influence of Mobile Check-In Service on Guest Satisfaction and Revisit Intention in 5-Star Luxury Hotel. In: Alareeni, B., Elgedawy, I. (eds) Opportunities and Risks in AI for Business Development. Studies in Systems, Decision and Control, vol 545. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-65203-5_45
- Erdoğan, G. (2024). Antecedents of Customer Loyalty in Mobile Hotel Reservation Applications. OPUS Journal of Society Research, 21(1), 5-16. <https://doi.org/10.26466/opusjsr.1288512>
- Forman, N., & Udvaros, J. (2023). Digital İnnovation in Hospitality: Bridging the Gap Between Concierge Services and Hotel Guests. Journal of Environmental Management & Tourism, 14(6), 2673-2684. [https://doi.org/10.14505/jemt.v14.6\(70\).15](https://doi.org/10.14505/jemt.v14.6(70).15)
- Gürsoy, M. N ve Çalhan, H. (2024). Konaklama sektöründe dijital teknolojiler üzerine bir değerlendirme. *Selçuk Turizm ve Bilişim Araştırmaları Dergisi*, 6, 1-20.
- Han, S.H., Lee, J., Edvardsson, B., & Verma, R. (2021). Mobile technology adoption among hotels: Managerial issues and opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 38, 100811. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2021.100811>
- Hossny, M. (2021). The Effects of Mobile Hotel Applications (MHA) on Customer Behavioral İntention to Reuse And Revisit. *Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality*, 21(4), 172-193. <https://dx.doi.org/10.21608/jaauth.2021.99705.1251>
- Humair, C. (2011). The Hotel İndustry and İts İmportance in The Technical And Economic Development Of A Region: The Lake Geneva Case (1852–1914). *Journal of Tourism History*, 3(3), 237-265. <https://doi.org/10.1080/1755182X.2011.598573>
- İlan, H., Çalışkan, U., & İlal, N. Ç. (2023). Konaklama Tesisleri Yöneticilerinin Mobil Uygulamalara İlişkin Görüşleri: Muğla Örneği. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 129-148. <https://doi.org/10.32572/guntad.1166406>
- Jomantara, M. J., & Fajar, A. N. (2024). Investigating the Determinants of Satisfaction with Mobile Hotel Reservation Systems: An Empirical Study of Agoda. *Journal of System and Management Sciences*, 14(9), 472-488. <https://doi.org/10.33168/ISMS.2024.0929>
- Kaya, İ. (2009). Otel İşletmelerinde Kullanılan Bilgi-İletişim Teknolojilerinin İşletmenin Farklı Boyutlarında Yarattığı Değişimler. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 25-46.
- Keymolen, E. (2018). Trust in the Networked Era: When Phones Become Hotel Keys. *Techne: Research in Philosophy & Technology*, 22(1). <https://doi.org/10.5840/techne201792271>
- Kibe, J., Ogutu, H., & Ojwach, S. (2019). Efficacy of the use of mobile applications on front office operations; A case study Hilton Hotel Nairobi. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2(1), 1-16.
- Koç, D. E. (2020). Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri, İçinde, Kozak, N. (Editör). [Online Türkiye Turizm Ansiklopedisi] <https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/bilgisayarli-rezervasyon-sistemleri> [Erişim tarihi: 11.04.2025].
- Law, R., Sun, S., & Chan, I. C. C. (2020). Hotel Technology: A Perspective Article. *Tourism Review*, 75 (1), 286-289. <https://doi.org/10.1108/TR-05-2019-0150>
- Li, P., Zhou, W., & Kong, W. (2020). Research on the adoption of mobile hotel reservation based on TTF and UTAUT. *DEStech Transactions on Engineering and Technology Research*.
- Lim, W., Tan, Y., & Ang, B. (2023). Backpackers' Adoption Intention of Mobile Hotel Reservation (MHR): Are Costs Important?. In *International Conference on Emerging Technologies and Intelligent Systems* (pp. 101-110). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-25274-7_9

- Nguyen, H. H. M. (2019). *Optimizing The Role Of Hotel Front Office Staff İn Modern-Day Revenue Management*. Unpublished Thesis.
- Octaviany, V., Hasyim, M. A. N., Gusnadi, D., & Mardiyana, E. (2023). From Utility to Intention: Unpacking the Drivers of Smart Hotel Adoption in the Digital Native Segment. *Journal of Tourism, Hospitality and Travel Management*, 1(2), 76–91. <https://doi.org/10.58229/jthtm.v1i2.309>
- Sayın, K. (2025). Küçük Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yöneticilerinin Müşteri İlişkileri Yönetimine (MİY) İlişkin Tutumlarına Yönelik Bir Araştırma: Silifke Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9(2): 97-115. <https://doi:10.26677/tr1010.2025.1549>
- Sayın, O. G. K., & Karaman, A. (2019). Communication and productivity with guests at front office; A qualitative study on hotels. *Journal of International Management and Social Researches*, 6(11), 186-196.
- Solichin, A., Jayaun, J., & Purabaya, R. (2019, October). Mobile-Based in-Room Check-in System for Optimizing Check-in Process at The Sultan Hotel & Residence Jakarta. In 2019 International conference on informatics, multimedia, cyber and information system (ICIMCIS) (pp. 255-258). IEEE.
- Stockdale, R. (2007). Managing customer relationships in the self-service environment of e-tourism. *Journal of vacation marketing*, 13(3), 205-219. <https://doi.org/10.1177/1356766707077688>
- Sun, S., Law, R., & Hyun, S. S. (2024). Exploration of Hotel Reservation Through Mobile Online Travel Agencies. *International Journal of Tourism Research*, 26(4), 1-14. <https://doi.org/10.1002/jtr.2734>
- Sun, S., Law, R., & Schuckert, M. (2020). Mediating Effects of Attitude, Subjective Norms and Perceived Behavioural Control for Mobile Payment-Based Hotel Reservations. *International Journal of Hospitality Management*, 84, 102331. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102331>
- Torres, A. M. (2018). Using a Smartphone Application as a Digital Key for hotel Guest Room and its Other App Features. *International journal of advanced science and technology*, 113(21), 103-112.
- Türkseven, Y.Ç., & Ege, Z. (2021). Otel işletmelerinde ön büro çalışanlarının örgütsel stres kaynaklarının motivasyonlarına etkileri. *Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 1(2), 15-33.
- Üstüner, M. ve Dilek, S. E. (2024). Turizm ve Teknoloji İlişkisi: Uluslararası Turizm Dergilerindeki Makalelere Yönelik Bibliyometrik Bir Değerlendirme, *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 7(1), 36-50. <https://doi.org/10.58636/jtis.1469307>
- Zengin, B., & Bozkurt, E. (2016). Otomasyon Dersi Alan Turizm Öğrencilerinin Önbüro Otomasyon Programlarına Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 5(2), 43-55.