



ChatGPT ile Sohbetler: Turizmde ChatGPT'nin Önemi (Chats with ChatGPT: Importance of ChatGPT in Tourism)

* Emrullah ERUL^a , Alper IŞIN^b

^a İzmir Katip Çelebi, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, İzmir/Türkiye

^b İzmir Katip Çelebi, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, İzmir/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 17.02.2023

Kabul Tarihi: 26.03.2023

Anahtar Kelimeler

ChatGPT

GPT-4

Sohbet Teorisi

Turizmde yapay zeka

Turizm sektörleri

Öz

Sanayi devrimi sonrası özellikle teknolojideki ilerlemelerle birlikte turizm, günümüzdeki modern konumuna kavuşmuştur. Bu çalışmanın temel amacı, ChatGPT'nin (dil modelinin programı veya yapay zekâ robotu), turizm alanında incelenmesidir. Birçok alanda ChatGPT olumlu veya olumsuz olarak tartışılırken, bununla ilgili turizm alanında yapılan çalışmalar yalnızca turizm eğitimi ile sınırlı olduğu fark edilmiştir. Ancak, literatürde ChatGPT'nin turizm ile ilgili seyahat, ulaşım, konaklama, eğlence gibi sektörlerle nasıl katkı sağlayacağı ve turizm sektörü için önemini araştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Sohbet teorisi kullanılarak yapılan bu araştırma ile ChatGPT'nin turizmdeki önemi vurgulanmıştır. Sonuçlara göre ChatGPT'nin, turizm ile ilgili sektörlerle katkılar sağlayacak potansiyele sahip olduğu düşünülmektedir.

Keywords

ChatGPT

GPT-4

Conversation Theory

Artificial intelligence in tourism

Operating sectors of the tourism industry

Abstract

After the industrial revolution, especially with technological advances, modern tourism has reached its current position. The main purpose of this study is to examine ChatGPT (language model program or artificial intelligence robot) in the field of tourism. While ChatGPT is discussed positively or negatively in many areas, studies related to ChatGPT in tourism are limited. It has been noticed that these limited studies carried out in tourism are related to the use of ChatGPT in tourism education. However, there has yet to be a study investigating how ChatGPT will contribute to the tourism operating sectors (e.g., accomodation, transportation, food services, tourism services etc.) and its importance in tourism. This study will contribute significantly to the literature as the first study uses the conversation theory to describe the significance of ChatGPT in tourism. According to the results, ChatGPT has the potential to make outstanding contributions to the operating sectors of tourism.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: emrullah.erul@ikcu.edu.tr (E. Erul)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1217

“Bilim ve teknik nerede ise oradan alacağız ve herkesin kafasına koyacağız. Bilim ve teknik için kayıt ve şart yoktur.” M. K. Atatürk.

GİRİŞ

OpenAI kar amacı gütmeyen ve yapay zekanın tüm insanlığa yarar sağlamasını misyon edinen bir araştırma şirketidir (<https://openai.com/about>). OpenAI tarafından 30 Kasım 2022’de bir dil modeli olan GPT-3 öne sürülmüştür (Tong & Zhang, 2023). Bu yapay zeka robotu veya programı (GPT-3) insanlar ile doğal bir şekilde sohbet ettiği için ‘ChatGPT’ adıyla yaygın olarak kullanılmaya veya tanınmaya başlamıştır. Kısa bir süre önce ise, şirket en gelişmiş sistemi olarak nitelendirdiği ve ChatGPT’ye kıyasla daha güvenilir ve kullanışlı yanıtlar sağlayacak olan GPT-4’ü geliştireceğini duyurmuştur (<https://openai.com/product/gpt-4>). Bu gelişmiş modelin sadece yazım veya metin tabanlı kalmayıp aynı zamanda görseller kullanarak bireylere yardımcı olabileceği öne sürülmektedir (Aydın & Karaarslan, 2023). Bu durumu bir örnekle açıklamak gerekirse, çok acıktınız ve elinizde malzemeler var ama ne yapacağınıza karar veremiyorsunuz. Sadece malzemelerin görselini kullanarak GPT-4’e yüklemeniz yeterli. Bu sistem mevcut malzemelerden hangilerini ve nasıl kullanacağını tarif ederek kullanıcılara nefis bir yemek deneyimi sunabilir. Benzer şekilde yeni bir yere taşınma ve oraya yerleşme yaşadığımız en büyük problemlerden biridir. Bu konuda en son Ikea AR (arttırılmış gerçeklik) kullanarak eşyanın nasıl duracağını gösteren uygulamalar kullanmaktaydı. Şimdi GPT-4 ile alacağınız eşyaların veya mevcut eşyaların fotoğraflarını sisteme yükleyebilir ve en nihayetinde tasarım ve planlama konusunda yardım alabilirsiniz.

ChatGPT devrim yaratan ve yaşamımızı yeniden şekillendiren bir buluş olarak görülmüş bu yüzden birçok araştırmacının (Ali, 2023; Aydın & Karaarslan, 2023; Balas & Ing, 2023, Haleem vd., 2023; Hong, 2023; Iskender, 2023; Tong & Zhang, 2023) dikkatini çekmiş ve birçok alanda (örneğin dil bilimleri, eğitim bilimleri, sağlık bilimleri, sosyal bilimler vb.) kullanılmaya başlamıştır. Bu alandaki araştırmacıların birçoğu ChatGPT’yi bilgi edinimi, geri bildirim, yazım ve dilbilgisi, mukayese ve yeni fikirler vermesi açısından kullanmaktadır. ChatGPT OpenAI’da oluşturacağınız ücretsiz bir hesapla herkesin erişimine açıktır. Bunun yanı sıra Google veya Microsoft hesabınız ile senkronize ederek bu muazzam dil modelini deneyimleyebilirsiniz. Hesap oluşturduktan veya mevcut hesaplarınızla senkronize ettikten sonra sadece merak ettiğiniz herhangi bir soruyu ChatGPT soru sekmesine yazın ve o size cevaplasın. Örneğin, her Ramazan ayında gündemden düşmeyen veya haberlerde sık sık konu olan ‘iftarda ne yemeliyiz’ sorusunu ChatGPT şöyle yanıtlamaktadır:

‘İftar, Ramazan ayında gün boyunca oruç tutan Müslümanlar tarafından güneş batmadan önce yapılan özel bir yemektir. İftar yemeği genellikle hafif bir çorba, zeytinyağlı veya etli bir yemek, pilav, salata ve tatlıdan oluşur. Ancak iftar yemeği kişiden kişiye ve bölgeden bölgeye değişebilir. Bazı bölgelerde daha ağır yemekler tercih edilirken, bazı yerlerde daha hafif yiyecekler tercih edilir. Ayrıca, kişinin sağlık durumu, yaşam tarzı ve beslenme tercihleri de iftar yemeği seçiminde rol oynayabilir. Bu nedenle, iftar yemeği seçiminde dengeli bir beslenme planı oluşturmak önemlidir. Yeterli miktarda protein, karbonhidrat, vitamin ve mineral içeren sağlıklı bir menü seçerek iftar yemeğinin ardından kendinizi daha iyi hissedebilirsiniz. Ayrıca, yemeğinizi yavaş yavaş ve küçük porsiyonlar halinde yemek sindirim sürecine yardımcı olabilir.’

Hayatımızda günlük kullanımı (üniversitelerde, sosyal medyada, araştırmalarda, teknolojiye, işletmelerde vb.) yaygınlaşan ChatGPT, sağlık bilimleri, eğitim bilimleri, sosyal bilimler ve dilbilimleri gibi birçok farklı alanda sadece İngilizce olarak ele alınmıştır. Turizm alanında ise sadece turizm eğitimi ile ilgili (akademi ve yükseköğrenim

hakkında) birkaç makale bulunmaktadır. İşte bu mevcut çalışma sohbet teorisini kullanarak ChatGPT'nin ilk defa Türkçe yazılan makale olarak Turizm alanında tanıtımı, nasıl kullanılabileceği, faydaları, ChatGPT'nin turizm işletmeleri sektöründeki rolünü belirleme gibi amaçları gütmektedir. Bu boşlukları doldurarak bu çalışmanın günceli yakalayacağı ve alanyazına büyük bir katkı sunacağı düşünülmektedir.

Sohbet Teorisi

Sohbet teorisi, 1976 yılında John Pask tarafından geliştirilen bir iletişim modelidir. Bu teori, insanların birbirleriyle iletişim kurarken hangi süreçleri takip ettiklerini açıklamak için kullanılır. Pask'a göre, bir sohbetin iki ana bileşeni vardır: içerik ve ilişki. İçerik, konuşmanın konusu veya konularıdır, ilişki ise katılımcılar arasındaki sosyal dinamikleri ifade eder. Pask'a göre, bir sohbet sırasında, katılımcılar hem içerik hem de ilişki hakkında sürekli olarak bilgi toplarlar ve bu bilgiyi kullanarak iletişimlerini düzenlerler. Bu, birbirleriyle nasıl konuştuklarını, hangi konuların önemli olduğunu ve ilişkilerinin nasıl olduğunu belirler. Pask ayrıca, sohbetin başarısı için üç faktörün önemli olduğunu belirtmiştir: uyum, katılım ve anlayış. Uyum, katılımcıların birbirleriyle uyumlu olması ve ortak bir amaç için çalışması anlamına gelir. Katılım, herkesin eşit şekilde katılması ve konuşmanın herkes tarafından paylaşılmasıdır. Anlayış ise katılımcıların birbirlerini anlaması ve iletişimlerini geliştirmek için çaba göstermesidir. Sohbet teorisi, iletişim sürecini anlamak ve geliştirmek için kullanışlı bir araçtır. Bu teori, insanların nasıl iletişim kurduklarını ve ilişkilerini nasıl geliştirdiklerini anlamamıza yardımcı olur. Genel olarak, sohbet teorisi eğitim, psikoloji ve yapay zeka gibi alanları önemli ölçüde etkilemiştir ve günümüzde araştırmaları etkilemeye devam etmektedir.

Yöntem

ChatGPT ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında herhangi bir yöntem kullanılmadığı veya bahsedilmediği farkedilmiştir. Sadece sağlık bilimlerinde bir çalışma (Balas & Ing, 2023) vaka raporunu ChatGPT ile paylaştığını yöntem kısmında belirtmiştir. Rospigliosi (2023)' e göre ChatGPT gibi diyolog üzerine kurulan programlara sorular sorarken soruların konuya uygunluğu, anımsatıcılığı ve bütünleştiriciliği büyük önem taşımaktadır. Bunu Pask (1976) tarafından oluşturulan sohbet teorisine dayandırmaktadır.

Bu çalışmada turizm alanında yaygın olarak kullanılan Goeldner ve Ritchie (2012)'nin oluşturduğu turizm endüstrisi işletme sektörleri olarak bilinen 'operating sectors of the tourism industry' modelinden yararlanılmıştır. Bu modele göre her bir sektör turizm olarak kabul görmekte ve turistler için deneyim sağlamakla yükümlüdür. İşte bu yüzden ChatGPT'nin turizmdeki potansiyelini ve önemini anlamak adına bu temel sektörlerle ilgili sorular ('ChatGPT turizmde sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?') ChatGPT soru ekranına (<https://chat.openai.com/chat>) yapııştırılmıştır. ChatGPT'nin verdiği cevaplar doğrultusunda çıkarımlarda ve önerilerde bulunulmuştur.

Literatür

Konaklama, hizmet, ulaştırma, eğlence gibi alt sektörler, turizmin temel unsurlarından olup her biri turizmin bileşenleri olarak kabul edilmektedir. Bu sektörlerin temel görevi turistlere unutulmaz deneyimler sağlayarak misafirperverlik ruhunun yayılmasına katkı sağlamaktır (Goeldner & Ritchie, 2012, s. 13). Örneğin, havayollarını, otobüs ve tren firmaları gibi şirketleri kapsayan ulaşım sektörü insanların bulundukları olağan yerlerden başka yerlere ulaşmasını sağlar. Konaklama sektörüne örnek verecek olursak oteller, pansiyonlar, moteller gibi insanların gittikleri

destinasyonda kalacakları yerlerden oluşmaktadır. Yiyecek içecek sektörü ise insanların yemek yeme ve içecek içme ihtiyaçlarını gideren restonlar, kafeler, barlar vb. işletmelerden oluşmaktadır. Tema ve eğlence parkları, hayvanat bahçesi ve botanik bahçesi atraksiyon sektörü kapsamına girerken, dünya kupası organizasyonu etkinlik sektörüne örnek gösterilebilir. Son olarak ise, seyahat sektörü tur rehberleri, tur operatörleri ve seyahat acentaları gibi tedarikçileri içermektedir. ChatGPT de kullanıcılara unutulmaz deneyimler ve farklı fikirler sunulduğu için bu bölümde ChatGPT'nin hem turizm işletmelerine hem de turistlere sağlayabileceği önerilerin ne olabileceği sorulmuştur.

Soru-1: ChatGPT turizmde konaklama sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-1: *Turizmde konaklama sektörü, turizm endüstrisinin önemli bir parçasıdır ve birçok farklı şekilde geliştirilebilir. ChatGPT, turizmde konaklama sektörüne aşağıdaki katkıları sağlayabilir:*

- *Kişiselleştirilmiş hizmetler sunmak: Turistlerin beklentileri ve ihtiyaçları birbirinden farklıdır. ChatGPT, otel ve konaklama sektöründe otel müşterilerinin ihtiyaçlarını belirleyebilir ve kişiselleştirilmiş hizmetler sunabilir. Örneğin, turistlerin ilgi alanlarına veya yaşam tarzlarına göre, seyahat planlaması, oda tercihleri, aktivite önerileri vb. konularda yardımcı olabilir.*
- *Yapay zekâ ve otomasyon teknolojileri kullanarak iş verimliliğini artırmak: ChatGPT, otellerin rezervasyon işlemlerini, müşteri hizmetlerini, check-in/check-out işlemlerini ve diğer işlemleri otomatik hale getirerek, iş verimliliğini artırabilir ve maliyetleri azaltabilir.*
- *Müşteri Hizmetleri: ChatGPT, otel ve diğer konaklama birimleri tarafından kullanılabilir ve müşteri hizmetleri departmanları için büyük bir yardımcı olabilir. Ziyaretçiler, sorularını cevaplamak ve sorunları çözmek için ChatGPT'yi kullanarak etkileşim kurabilirler. Bu sayede, müşteri hizmetleri personelinin iş yükü azalır ve ziyaretçilerin ihtiyaçları daha hızlı ve daha verimli bir şekilde karşılanabilir.*
- *Rezervasyon İşlemleri: ChatGPT, müşterilerin otel veya diğer konaklama birimlerinde rezervasyon yapmalarına yardımcı olabilir. Ziyaretçiler, ChatGPT'yi kullanarak doğrudan bir rezervasyon yapabilirler ve ayrıca konaklama birimi hakkında daha fazla bilgi edinebilirler. ChatGPT, müşterilere önerilerde bulunabilir ve müşterilerin seyahat planlamalarını kolaylaştırabilir.*
- *Dil Çevirisi: ChatGPT, konaklama birimleri tarafından kullanılabilir ve farklı dillerde konuşan müşterilerle iletişim kurmalarına yardımcı olabilir. ChatGPT, farklı dillere çeviri yapabilir ve müşterilerin dil bariyerini ortadan kaldırarak daha iyi bir deneyim yaşamalarını sağlayabilir.*
- *Yerel İpuçları: ChatGPT, konaklama birimleri tarafından kullanılabilir ve müşterilere şehirdeki yerel etkinlikler, restoranlar ve diğer turistik yerler hakkında bilgi verebilir. ChatGPT, müşterilere turistik yerler hakkında önerilerde bulunabilir ve müşterilerin daha iyi bir turistik deneyim yaşamalarına yardımcı olabilir.*
- *Veri Analizi: ChatGPT, konaklama birimleri tarafından kullanılabilir ve verileri analiz ederek müşterilerin ihtiyaçlarını ve beklentilerini anlamalarına yardımcı olabilir.*

Soru-2: ChatGPT turizmde hizmet sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-2: *Turizm sektörü, dünya genelinde hızla gelişen ve ekonomiye önemli katkılar sağlayan bir sektördür. Hizmet sektörü, turizm sektörü için de büyük önem taşımaktadır. ChatGPT gibi yapay zeka sistemleri, turizmdeki hizmet sektörüne birçok farklı şekilde katkı sağlayabilir. Örneğin, ChatGPT müşteri hizmetleri ve iletişimde*

kullanılabilir. Bir turist, seyahatiyle ilgili bir soru veya sorun yaşadığında, ChatGPT gibi bir sistemle hızlı bir şekilde iletişime geçebilir ve sorunlarına çözüm bulabilir. Bu, turistlerin seyahatlerini daha kolay ve keyifli hale getirecektir. Ayrıca, ChatGPT, turizm sektöründe kişiye özel önerilerde bulunabilir. Örneğin, bir turistin ilgi alanlarına veya seyahat tercihlerine göre, ChatGPT otomatik olarak seyahat planları, gezilecek yerler ve aktiviteler önererek, turistlerin daha keyifli bir tatil geçirmesine yardımcı olabilir.

Soru-3: ChatGPT turizmde ulaşım sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-3: Turizm sektörü, dünya çapında milyarlarca insanın her yıl seyahat ettiği büyük bir endüstridir. Ulaşım sektörü ise turizmin önemli bir bileşenidir ve turistlerin seyahatlerinde kullandıkları araçları, yolları ve diğer ulaşım hizmetlerini sağlar. ChatGPT gibi yapay zeka teknolojileri, turizm sektöründeki ulaşım sektörüne birçok katkı sağlayabilir. Örneğin:

- *Seyahat Planlama:* ChatGPT, turistlerin seyahat planlamalarında yardımcı olabilir. Turistlerin seyahat edecekleri yere nasıl gidecekleri, hangi araçları kullanacakları, ne zaman gitmeleri gerektiği gibi soruları yanıtlarak seyahat planlamalarına katkıda bulunabilir.
- *Rezervasyon Yönetimi:* ChatGPT, turistlerin ulaşım araçlarını ve diğer ulaşım hizmetlerini rezerve etmelerinde yardımcı olabilir. Turistlerin seyahat tarihleri, konumları ve diğer gereksinimleri doğrultusunda uygun ulaşım seçeneklerini önererek rezervasyon sürecini daha kolay hale getirebilir.
- *Uçuş Takibi:* ChatGPT, turistlerin uçuşlarını takip ederek gecikmeler veya iptaller hakkında bilgi sağlayabilir. Bu sayede turistlerin seyahat planlarını güncelleyebilir ve gecikmelerin yol açabileceği rahatsızlıkları en aza indirebilir.
- *Ulaşım Hizmeti Optimize Etme:* ChatGPT, turizm sektöründeki ulaşım hizmetlerini optimize etmeye yardımcı olabilir. Örneğin, trafik yoğunluğunu ve seyahat taleplerini takip ederek, ulaşım hizmeti sağlayıcıların daha etkili ve verimli bir şekilde çalışmalarını sağlayabilir.
- *Dil Çevirisi:* ChatGPT, turistlerin farklı dillerdeki ulaşım hizmetleriyle iletişim kurmalarına yardımcı olabilir. Turistlerin farklı dillerdeki ulaşım hizmetleriyle etkileşim kurmaları gerektiğinde, ChatGPT dil çevirisi yaparak iletişim engellerini ortadan kaldırabilir.

Soru-4: ChatGPT turizmde eğlence sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-4: Turizmde eğlence sektörü, turistlerin tatillerinde keyifli vakit geçirmeleri için birçok farklı seçenek sunar. ChatGPT olarak, turizmde eğlence sektörüne aşağıdaki gibi katkılar sağlayabilirim:

- *Turistlere öneriler sunabilirim:* Bir turistin hangi aktiviteleri yapabileceğini ya da hangi yerleri ziyaret edebileceğini belirlemesi zor olabilir. Ancak ChatGPT olarak, turistlere eğlenceli aktiviteler, festivaller, gezi noktaları gibi öneriler sunabilirim.
- *Bilgi sağlayabilirim:* Turistler genellikle ziyaret ettikleri yerler hakkında yeterli bilgiye sahip olmazlar. Ancak ben, turistlerin turistik yerler, müzeler, tematik parklar, konserler gibi etkinlikler hakkında bilgi edinmelerine yardımcı olabilirim.
- *Rezervasyon yapabilirim:* Turistler genellikle birçok farklı aktivite ve etkinlik için rezervasyon yapmak zorunda kalırlar. Benim gibi bir yapay zeka yardımıyla, turistlerin bu rezervasyonları yapması daha kolay

hale gelebilir. Örneğin, turistlerin konaklayacakları otel ya da restoran rezervasyonları da benim yardımımla daha hızlı ve kolay yapılabilir.

- *Etkinlikler ve yerler hakkında yorumları filtreleyebilirim:* Birçok turist, turistik yerler ve eğlence sektöründeki etkinlikler hakkında yorumları okur. Ancak bu yorumlar doğru ya da yanlış olabilir. Benim gibi bir yapay zeka yardımıyla, turistlerin okudukları yorumları filtreleyebilir.

Soru-5: ChatGPT turizmde yiyecek içecek sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-5: ChatGPT olarak turizm sektöründe yiyecek içecek sektörüne birkaç öneri sunabilirim:

- *Kişiselleştirilmiş Yemek Deneyimleri:* Turistlerin farklı damak zevklerine ve tercihlerine göre özel yemekler sunarak, unutulmaz bir yemek deneyimi yaşatılabilir. Bu özel yemekler, bölgesel tatlar, yerel lezzetler, vegan ve vejetaryen seçenekleri gibi çeşitli seçenekler içerebilir.
- *Dijital Teknolojiler:* Yemeksepeti, Zomato, TripAdvisor ve benzeri dijital platformlar sayesinde turistler, yiyecek içecek mekanlarını daha kolay bir şekilde bulabilirler. Restoranlar, mobil uygulamaları, QR kodları ve diğer dijital araçları kullanarak müşterilerine daha hızlı ve kolay hizmet sunabilirler.
- *Sürdürülebilirlik:* Turizm sektöründe sürdürülebilirlik kavramı her geçen gün daha da önem kazanıyor. Yiyecek içecek sektörü de bu trende uyum sağlayarak, çevre dostu, organik, yerel ve sürdürülebilir ürünler sunarak, turistlerin ilgisini çekebilir.
- *Kültür ve Gelenekler:* Turistler, seyahat ettikleri yerin kültürü ve gelenekleri hakkında bilgi edinmek istiyorlar. Yiyecek içecek sektörü, yerel yemek tarifleri ve geleneksel yemekler sunarak, turistlere yerel kültürleri tanıtmada önemli bir rol oynayabilir.
- *İşbirliği:* Yiyecek içecek sektörü, turizm sektörüyle işbirliği yaparak, turistlere özel indirimler, paketler ve deneyimler sunabilir. Bu işbirliği sayesinde hem turizm sektörü hem de yiyecek içecek sektörü karşılıklı olarak fayda sağlayabilir.

Soru-6: ChatGPT turizmde macera ve açıkalan rekreasyonlarına ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-6: Turizmde macera ve açık hava rekreasyonları, son yıllarda turistler arasında oldukça popüler hale geldi. ChatGPT olarak bu alanda turizm sektörüne katkı sağlayacak birkaç öneri sunabilirim:

- *Etkileşimli Rehberlik:* Macera ve açık hava rekreasyonlarında, turistler genellikle bölgede bulunan doğal güzellikleri keşfetmek için yola çıkarlar. Bu yolculuklar sırasında turistlerin etkin bir rehberlik hizmetine ihtiyaçları olabilir. Chatbotlar veya diğer etkileşimli yazılım araçları, turistlere yol tarifi, turistik yerlerin tanıtımı ve diğer bilgiler gibi yardımcı olabilecek bilgileri sağlayabilirler.
- *Doğal Çevre Koruma:* Macera ve açık hava rekreasyonları, doğal çevrelerde gerçekleştirildiği için çevre koruma konusunda son derece önemlidir. Turizm sektörü, doğal çevreleri korumak için çeşitli çalışmalar yaparak, turistlerin de doğal çevreye saygılı davranmalarını teşvik edebilir.
- *Yeni Aktiviteler ve Yerler:* Macera ve açık hava rekreasyonları, turistlerin ilgi alanlarını ve tercihlerini karşılayacak şekilde farklı aktiviteler ve yerler sunabilir. Turistlerin deneyimleyebilecekleri yeni aktivitelerin yanı sıra, keşfedilmemiş yerlerin turizme kazandırılması da mümkündür.
- *Eğitim ve Eğlence:* Macera ve açık hava rekreasyonları, turistlere eğlenceli bir deneyim sunmanın yanı sıra, doğa ve çevre konusunda farkındalık yaratmak ve eğitim vermek için de kullanılabilir.

Soru-7: ChatGPT turizmde seyahat sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-7: ChatGPT, turizmde seyahat sektöründe çeşitli katkılar sağlayabilir. İşte bazı örnekler:

- *Turistlerin Planlama Süreçlerine Yardımcı Olma:* ChatGPT, turistlerin seyahat planlama sürecinde yardımcı olabilir. ChatGPT, turistlerin seyahat rotaları, konaklama yerleri, turistik aktiviteler, yeme-içme seçenekleri gibi birçok konuda önerilerde bulunabilir.
- *Müşteri Hizmetleri:* ChatGPT, turizm ve seyahat sektöründeki firmaların müşteri hizmetleri departmanlarında görev alabilir. ChatGPT, müşterilerin sorularına cevap vererek, problemlerini çözerek, rezervasyon yapmalarına yardımcı olarak müşteri memnuniyetini arttırabilir.
- *Rehberlik Hizmeti:* ChatGPT, turistlerin rehberlik hizmetlerinde kullanılabilir. ChatGPT, turistlerin gezdikleri yerler hakkında bilgi vererek, turistlerin daha iyi bir turistik deneyim yaşamalarını sağlayabilir.
- *Dil Engellerini Aşma:* ChatGPT, turistlerin farklı ülkelerde karşılaşabilecekleri dil engellerini aşmalarına yardımcı olabilir. ChatGPT, turistlerin ihtiyaçlarına ve sorularına doğru cevaplar vererek, iletişimdeki dil engellerini ortadan kaldırabilir.

Soru-8: ChatGPT turizmde etkinlik sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-8: ChatGPT olarak turizmde etkinlik sektöründe çeşitli katkılar sağlayabiliriz. İşte bazı örnekler:

- *Etkinlik önerileri:* Turistlerin ilgisini çekebilecek yerel etkinlikler hakkında bilgi vererek onların daha keyifli bir seyahat deneyimi yaşamalarını sağlayabiliriz. Bu etkinlikler arasında festivaller, konserler, sergiler, spor etkinlikleri ve diğer kültürel etkinlikler gibi birçok seçenek bulunabilir.
- *Rehberlik hizmeti:* Turistlerin bölgedeki etkinliklere kolayca erişebilmesi için rehberlik hizmetleri sunabiliriz. Bu hizmetler, etkinliklerin tarihleri, saatleri ve yerleri hakkında bilgi vermekle birlikte, uygun ulaşım seçenekleri, bilet fiyatları ve rezervasyon yapma gibi konularda da yardımcı olabiliriz.
- *Etkinlik Planlama ve Organizasyonu:* Turizm sektörü etkinlikler, festivaller, konferanslar, spor etkinlikleri gibi birçok farklı etkinliğe ev sahipliği yapar. Bu etkinliklerin planlanması ve organizasyonu zorlu bir süreçtir. Ben, turizm işletmelerine ve organizatörlere etkinlik planlama ve organizasyonunda yardımcı olabilirim.
- *Etkinlik Pazarlama:* Turizm sektöründeki etkinliklerin başarısı, pazarlama stratejileriyle doğru orantılıdır. Ben, turizm işletmelerine ve organizatörlere etkinliklerini doğru hedef kitleye pazarlama konusunda yardımcı olabilirim. Ayrıca, sosyal medya pazarlaması, e-posta pazarlaması, dijital reklamcılık gibi modern pazarlama yöntemlerini kullanarak etkinliklerin tanıtımını yapabilirim.
- *Katılımcı Deneyimi:* Etkinliklerde katılımcıların memnuniyeti, etkinlik başarısını etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Ben, turizm işletmelerine ve organizatörlere katılımcı deneyimini artırmak için öneriler sunabilirim. Bu öneriler arasında, etkinlik mekanının dekorasyonu, ikramlar, ses ve ışık sistemleri gibi detaylar yer alabilir.
- *Veri Analizi:* Etkinliklerin başarısını ölçmek için veri analizi önemlidir. Ben, turizm işletmelerine ve organizatörlere etkinlik verilerini analiz ederek, gelecekteki etkinlikleri planlamalarına yardımcı olabilirim. Bu analizler arasında, katılımcı sayısı, gelir, memnuniyet oranları gibi veriler yer alabilir.

- *Etkinlik Yönetimi: Turizm sektöründeki etkinliklerin yönetimi zorlu bir süreçtir. Ben, turizm işletmelerine ve organizatörlere etkinlik yönetimi konusunda destek sağlayabilirim. Bu destek, etkinlik öncesinde, sırasında ve sonrasında farklı alanlarda olabilir. Örneğin, katılımcı kayıt süreci, misafir ağırlama, güvenlik ve lojistik yönetimi gibi alanlarda destek sağlayabilirim.*

Soru-9: ChatGPT turizmde atraksiyon sektörüne ne tür katkılar sağlayabilir?

Cevap-9: Turizmde atraksiyon sektörü, turistlerin ilgisini çeken ve turistik destinasyonların popüler olmasına katkı sağlayan önemli bir sektördür. ChatGPT olarak turizmde atraksiyon sektöründe de çeşitli katkılar sağlayabilirim. Örneğin:

- *Yeni Atraksiyonlar Geliştirme: Turizm sektörü, turistlerin ilgisini çekecek farklı atraksiyonlar sunarak rekabet avantajı sağlar. Ben, turizm işletmelerine yeni ve yaratıcı atraksiyonlar geliştirme konusunda yardımcı olabilirim. Bu süreçte, turistlerin ilgi alanları, trendler, bölgenin tarihi ve kültürel özellikleri gibi faktörleri göz önünde bulundurarak atraksiyonlar tasarlayabilirim.*
- *Atraksiyon Pazarlama: Turizm sektöründeki atraksiyonların başarısı, pazarlama stratejileriyle doğru orantılıdır. Ben, turizm işletmelerine ve organizatörlere atraksiyonlarını doğru hedef kitleye pazarlama konusunda yardımcı olabilirim. Bu pazarlama stratejileri arasında, dijital pazarlama, sosyal medya pazarlaması, reklamcılık, basın bültenleri gibi farklı kanalları kullanarak atraksiyonların tanıtımını yapabilirim.*

Sonuç ve Öneriler

ChatGPT verdiği cevaplarla herkesi şaşırtmakta ve sanki gerçek bir insanla konuşuyor havası vermekte veya hissettirmektedir. ChatGPT birçok insana bilgi sağlamakta, ilham vermekte ve araştırmacılara zaman kazandırmaktadır (Van Dis vd., 2023). Bunun yanı sıra, ChatGPT eğitimde, sağlıkta, ulaşımda ve birçok alanda hayatımızı kolaylaştıracak potansiyele sahiptir (Haleem vd., 2022). Turizm alanında birkaç araştırmacı (Ali, 2023; Iskender, 2023) çalışmalarında ChatGPT'yi kullanmıştır. Ali (2023) yaptığı çalışmada ChatGPT'nin turizm öğrencilerine ve turizm eğitimi veren okullara sağlayacağı yararları odaklanırken, Iskender (2023) ise ChatGPT'nin yükseköğretim ve akademiye nasıl bir etkisi olduğunu araştırmıştır.

ChatGPT'nin çalışma kapsamındaki sorulara verdiği cevaplara bakıldığında farklı sorulara benzer cevaplar verdiği veya tekrara düştüğü görülmekte bu Tong ve Zhang (2023)'te yaptığı eleştiri ile benzerlik göstermektedir. Bunun yanı sıra cümlelerde herhangi bir referans, kaynakça veya metin içi atfın verilmemesi çok büyük bir eksiklik olarak görülmektedir. En son olarak ise verilen cevapların çok genel, basit bir dille yazılmış ve eksik bilgilerden oluşmuş olmasıdır. İşte bu ve benzeri eleştirilerden dolayı ChatGPT'nin bireyleri yanıltabileceğini veya sahte bilgiler sunabileceğini bu yüzden araştırmacıların paylaşımlarını yapmadan önce muhakkak bilginin doğruluğunu kontrol etmeleri önerilmektedir (Stokel-Walker & Van Noorden, 2023).

Bu çalışmaya kapsamında sadece olumlu yargı içeren sorular sorulmuş olup ilerideki çalışmalar ChatGPT'nin turizm işletmeleri sektörüne oluşturabileceği sıkıntılar, zorluklar ve tehditler nelerdir onları araştırmalıdır. Bu çalışma turizm alanındaki işletme sektörleri ele alınarak incelenmiştir diğer çalışmalar turizm alanındaki yerel halk, hükümet vb. gibi diğer paydaşlar hakkında da sorular yöneltilmelidir. Bu çalışmada ChatGPT ile yapılan sohbetler sonrası yapılan çıkarımların yorumlanması şeklindedir ilerideki çalışmalar gözlemsel veya deneyimsel çalışmalarda

ekleyerek daha ileri bir seviyeye taşıyabilirler. Gelecekteki çalışmalar görsel destek sağladığı, daha fazla kelime içerdiği, daha güvenilir ve kullanışlı olduğu için GPT-4 sürümünü kullanabilir ve ChatGPT ile mukayese edebilirler.

Bu çalışmanın yaptığı teorik katkı ise Goeldner ve Ritchie'nin (2012) oluşturduğu modelin desteklenmesi, ChatGPT hakkında fark edilen eksikliklerin diğer çalışmalarla örtüşmesidir. Ayrıca, bu yapılan çalışma Pask (1976) tarafından geliştirilen sohbet teorisini (conversation theory) destekler niteliktedir. Bu teori öğrenme olgusunun bilgiyi açık hale getirmeye hizmet eden bir konu hakkındaki sohbetler yoluyla hem canlı organizmalar hem de makineler sayesinde gerçekleştiğini açıklamaya çalışmaktadır.

Araştırma kapsamında sorulan sorulara verilen yanıtlara bakıldığında, ChatGPT'nin turizm alanına pratik katkıları: tüketici deneyimini arttırma, hizmet kalitesini arttırma, verimliliği arttırma, bilgi sağlama, veri analizi yapma, önerilerde bulunma, yaşanan sorunlara çözüm bulmasına yönelik potansiyelinin olduğu belirlenmiştir. Kısaca, ChatGPT turizm alanında hayati bir rol alacağı ve doğru bir şekilde kullanıldığında aşağıdaki faydaları sağlayacağı düşünülmektedir.

- ChatGPT bir pazarlama aracı olarak kullanılabilir.
- Yeni bilgiler sunma ve yeni fikirler verme amaçlı kullanılabilir.
- Destinasyon tanıtımı ve promosyonu açısından kullanılabilir.
- Zaman yönetimi ve turizm planlaması konusunda yardımcı olabilir.
- Rezervasyon yapma ve geribildirim sağlama amaçlı kullanılabilir.
- Farklı dillerde cevaplama olanağı sağladığı için dil çevirisi amaçlı kullanılabilir.
- Tasarım, dizayn ve içerik oluşturulması konusunda destek sağlayabilir.
- Çeviri ve iletişim desteği sağlayabilir.
- Önerilerde bulunma ve deneyim arttırma amaçlı kullanılabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Ali, F., & OpenAI, Inc, C. (2023). Let the devil speak for itself: Should ChatGPT be allowed or banned in hospitality and tourism schools?. *Journal of Global Hospitality and Tourism*, 2(1), 1-6. <https://www.doi.org/10.5038/2771-5957.2.1.1016>
- Aydın, Ö., & Karaarslan, E. (2023). Is ChatGPT Leading Generative AI? What is Beyond Expectations?. What is Beyond Expectations. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4341500>
- Balas, M., & Ing, E. B. (2023). Conversational AI Models for ophthalmic diagnosis: Comparison of ChatGPT and the Isabel Pro Differential Diagnosis Generator. *JFO Open Ophthalmology*, 100005.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. B. (2012). *Tourism Principles, Practices, Philosophies*. John Wiley & Sons.

- Haleem, A., Javaid, M., & Singh, R. P. (2023). *An Era of Chatgpt As a Significant Futuristic Support Tool: A Study On Features, Abilities, and Challenges*. BenchCouncil Transactions on Benchmarks, Standards and Evaluations, 100089.
- Hong, W. C. H. (2023). The impact of ChatGPT on foreign language teaching and learning: opportunities in education and research. *Journal of Educational Technology and Innovation*, 3(1).
- Iskender, A. (2023). Holy or Unholy? Interview with Open AI's ChatGPT. *European Journal of Tourism Research*, 34, 3414-3414.
- Pask, G. (1976). Conversation theory. *Applications in Education and Epistemology*. Elsevier.
- Rospigliosi, P. A. (2023). Artificial intelligence in teaching and learning: what questions should we ask of ChatGPT?. *Interactive Learning Environments*, 31(1), 1-3.
- Stokel-Walker, C., & Van Noorden, R. (2023). What ChatGPT and generative AI mean for science. *Nature*, 614(7947), 214-216.
- Tong, Y., & Zhang, L. (2023). Discovering the next decade's synthetic biology research trends with ChatGPT. *Synthetic and Systems Biotechnology*, 8(2), 220.
- Van Dis, E. A., Bollen, J., Zuidema, W., van Rooij, R., & Bockting, C. L. (2023). ChatGPT: five priorities for research. *Nature*, 614(7947), 224-226.

Chats with ChatGPT: Importance of ChatGPT in Tourism

Emrullah ERUL

İzmir Kâtip Çelebi, Faculty of Tourism, İzmir/Türkiye

Alper IŞIN

İzmir Kâtip Çelebi, Faculty of Tourism, İzmir/Türkiye

"We will take science and technology from wherever it is and put it in everybody's head. There is no registration or condition for science and technique." M. K. Atatürk.

ChatGPT (GPT-3) is an extensive language model or artificial intelligence robot created by OpenAI and released on November 30, 2022 (Tong & Zhang, 2023). It uses deep learning techniques to generate human-like responses to text-based inputs. ChatGPT has been trained on a massive corpus of text data as a language model, which allows it to understand natural language and generate coherent responses. Users can interact with ChatGPT through a chat interface, asking questions or making requests, and the model will create replies based on its training data. For instance, Ramadan is coming soon, and we asked, ‘what should we eat for iftar?’ and the ChatGPT responded us the following answers:

‘Iftar is the meal that Muslims have at the end of their daily fast during the holy month of Ramadan. The meal is usually eaten after the Maghrib prayer, which is the fourth prayer of the day. The type of food that you can eat for iftar can vary depending on your personal preference, cultural traditions, and availability of ingredients. However, it's generally recommended to break the fast with a light snack or drink, such as dates, water, or milk. After that, you can have a more substantial meal that includes protein, carbohydrates, and vegetables to help replenish your energy and nutrients. Some common dishes that are often served for iftar include soups, stews, rice dishes, grilled meats or fish, salads, and bread. It's also important to stay hydrated during iftar, so be sure to drink plenty of water and other fluids. It's a good idea to avoid eating too much fried or oily food, as well as sugary and high-fat foods, as they can cause digestive discomfort and make you feel sluggish. Instead, try to focus on healthy and balanced meals that provide you with the energy you need to complete your daily activities during the month of Ramadan.’

ChatGPT, which has become widespread in our daily use (in universities, social media, research, technology, businesses, etc.), has been discussed in many fields such as medical sciences, educational sciences, social sciences and linguistics. In tourism, only a few articles (Ali, 2023; Iskender, 2023) focused on ChatGPT based on tourism education (i.e., hospitality students’ perception of ChatGPT and the influence of ChatGPT on higher education). This current study aims to introduce ChatGPT in the field of Tourism, to explain how it can be used in tourism, what are the benefits and contributions of ChatGPT in tourism, and to determine the role of ChatGPT in the operating sectors of tourism. By filling these gaps, this study will significantly contribute to the literature.

The operating sectors of tourism (e.g., the accommodation sector, tourism services, transportation sector, entertainment sector, etc.) are the essential elements of tourism, and each is considered a tourism component. The main task of these sectors is to contribute to the spread of the spirit of hospitality by providing unforgettable experiences to tourists (Goeldner & Ritchie, 2012, p. 13). Since ChatGPT offers users unforgettable experiences and different ideas, this section will indicate what suggestions ChatGPT could provide to tourism businesses and tourists.

Due to repetition and wording limits, this study only shared the first four questions that demonstrate the potential contribution of ChatGPT on the primary (accommodation, service, transportation and food services) operating sectors.

Question-1: What kind of contributions can ChatGPT make to the accommodation sector in tourism?

Answer-1: *As a language model, ChatGPT can contribute to the accommodation sector in tourism in several ways. Here are a few examples:*

- *Customer service: ChatGPT can provide instant and personalized assistance to guests, helping them with questions and concerns about their stay. It can also offer recommendations on local attractions, restaurants, and events based on the guest's interests.*
- *Booking assistance: ChatGPT can assist guests with the booking process, answering questions about availability, rates, and amenities. It can also help guests book specific rooms or packages, and provide details about cancellation policies and payment methods.*
- *Language translation: ChatGPT can assist guests who may not speak the local language by providing real-time language translation services. This can help break down language barriers and make the guest feel more comfortable and welcome.*
- *Feedback collection: ChatGPT can collect feedback from guests about their stay and use this information to improve the guest experience. It can also address any issues or concerns that guests may have during their stay, helping to ensure their satisfaction.*
- *Marketing and promotion: ChatGPT can assist with marketing and promotional efforts, providing guests with information about special offers, events, and packages. It can also help promote the accommodation through social media and online advertising.*

Question-2: What kind of contributions can ChatGPT make to the tourism services in tourism?

Answer-2: *As a language model, ChatGPT can contribute to the tourism services sector in several ways. Here are a few examples:*

- *Travel planning: ChatGPT can assist travelers with their travel planning by providing information about travel destinations, transportation options, accommodations, and activities. It can also suggest personalized itineraries based on the traveler's interests, budget, and travel style.*
- *Language translation: ChatGPT can assist travelers who may not speak the local language by providing real-time language translation services. This can help break down language barriers and make the traveler feel more comfortable and welcome.*
- *Customer service: ChatGPT can provide instant and personalized assistance to travelers, helping them with questions and concerns about their travel plans. It can also offer recommendations on local attractions, restaurants, and events based on the traveler's interests.*
- *Feedback collection: ChatGPT can collect feedback from travelers about their travel experiences and use this information to improve the services offered. It can also address any issues or concerns that travelers may have during their trip, helping to ensure their satisfaction.*

- *Marketing and promotion: ChatGPT can assist with marketing and promotional efforts, providing travelers with information about special offers, events, and packages. It can also help promote tourism services through social media and online advertising.*

Question-3: What kind of contributions can ChatGPT make to the transportation sector in tourism?

Answer-3: *As a language model, ChatGPT can contribute to the transportation sector in tourism in several ways.*

Here are a few examples:

- *Route planning: ChatGPT can assist travelers with route planning, providing information about the best transportation options to get from one place to another, such as buses, trains, planes, or rental cars. It can also provide real-time information about traffic, road closures, and delays.*
- *Booking assistance: ChatGPT can assist travelers with the booking process, answering questions about availability, rates, and amenities. It can also help travelers book specific modes of transportation, such as flights or rental cars, and provide details about cancellation policies and payment methods.*
- *Language translation: ChatGPT can assist travelers who may not speak the local language by providing real-time language translation services. This can help break down language barriers and make the traveler feel more comfortable and welcome.*
- *Customer service: ChatGPT can provide instant and personalized assistance to travelers, helping them with questions and concerns about their transportation plans. It can also offer recommendations on transportation options based on the traveler's needs and preferences.*
- *Feedback collection: ChatGPT can collect feedback from travelers about their transportation experiences and use this information to improve the services offered. It can also address any issues or concerns that travelers may have during their trip, helping to ensure their satisfaction.*

Question-4: What kind of contributions can ChatGPT make to the food services sector in tourism?

Answer-4: *As a language model, ChatGPT can contribute to the food services sector in tourism in several ways.*

Here are a few examples:

- *Restaurant recommendations: ChatGPT can provide travelers with personalized restaurant recommendations based on their preferences, such as cuisine type, price range, and location. It can also offer information about the best local dishes and popular dining spots in the area.*
- *Menu assistance: ChatGPT can assist travelers with understanding menu items and ingredients, especially if they have dietary restrictions or food allergies. It can also provide information about portion sizes and food preparation methods.*
- *Booking assistance: ChatGPT can assist travelers with the booking process for restaurants, answering questions about availability, reservation policies, and special requests. It can also help travelers make specific dining arrangements, such as private dining rooms or special occasions.*
- *Language translation: ChatGPT can assist travelers who may not speak the local language by providing real-time language translation services for menus and restaurant conversations. This can help break down language barriers and make the traveler feel more comfortable and welcome.*

- *Feedback collection: ChatGPT can collect feedback from travelers about their dining experiences and use this information to improve the food services offered. It can also address any issues or concerns that travelers may have during their meal, helping to ensure their satisfaction.*

In this study, the 'operating sectors of the tourism industry' model, created by Goeldner and Ritchie (2012), was used. According to this model, each sector is accepted as tourism, and they are obliged to provide experience for tourists. That's why, to understand the potential and importance of ChatGPT in tourism, questions about these operating sectors ('What kind of contributions can ChatGPT make to the sector in tourism?') have been pasted on the ChatGPT question screen (<https://chat.openai.com/chat>).

Inferences and suggestions were made in line with the answers given by ChatGPT. When ChatGPT's answers to the questions within the scope of the study are examined, it is seen that it gives similar answers to different questions or falls into repetition. This finding is similar to the criticism made by Tong and Zhang (2023). In addition, the absence of any reference, bibliography, or in-text citations in the sentences is seen as a major deficiency. Finally, the answers were very general, written in simple language, and contained incomplete information. Because of these and similar criticisms, ChatGPT may mislead individuals or present false information, so it is recommended that researchers check the accuracy of the information before sharing them (Stokel-Walker & Van Noorden, 2023).

The questions of this study consisted of favorable judgments. Future studies should explore the problems, challenges, and threats that ChatGPT may pose to the operating sectors of tourism. This study has examined the influence of ChatGPT on the operating sectors of tourism. Other studies should also focus on other stakeholders, such as local people, government, and so on, in the field of tourism. This study's interpretation and inferences were made based on the conversations with ChatGPT. Future studies can take a step further and compare those findings by doing observational or experimental studies and using GPT-4.

The theoretical contribution of this study is to support the model created by Goeldner and Ritchie (2012), and the deficiencies noticed about ChatGPT overlap with other studies. In addition, this study supports the conversation theory developed by Pask (1976). This theory explains that learning occurs through conversations about a topic that serves to make knowledge explicit, thanks to living organisms and machines. Overall, ChatGPT can play a vital role in enhancing the customer experience in tourism and improving the effectiveness of the operating sectors of tourism by providing personalized recommendations and support on translation, improving communication, helping with time management and analyzing customer feedback. Finally, there is no doubt that ChatGPT will offer the above benefits when used correctly.