

T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

COVID-19 PANDEMİSİNİN KONAKLAMA
İŞLETMELERİNDE MEYDANA GETİRDİĞİ
DEĞİŞİKLİKLERİN MİSAFİRLER AÇISINDAN ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İlgi Cristina DEMİRPAZ

Enstitü Anabilim Dalı: İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Burak MİL

İSTANBUL – 2022

**T.C.
İSTANBUL KENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**COVID-19 PANDEMİSİNİN KONAKLAMA
İŞLETMELERİNDE MEYDANA GETİRDİĞİ
DEĞİŞİKLİKLERİN MİSAFİRLER AÇISINDAN ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İlgi Cristina DEMİRPAZ

**Enstitü Anabilim Dalı: İşletme
Enstitü Bilim Dalı : İşletme Yönetimi**

“Bu tez ../../2022 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği / Oyçokluğu ile kabul edilmiştir”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ	İMZA

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkanlarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normalara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversite , başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

İlgi Cristina DEMİRPAZ

19/12/2022

ÖNSÖZ

Bu tezin yazım aşamasında, çalışmamı, araştırmamı yakinen takip eden danışmanım Doç.Dr. Burak MİL'e değerli katkıları için teşekkürlerimi sunarım. Çalışmamda bütün süreç boyunca yanımda olan, destek veren Prof. Dr. Mehmet Necmettin ATSÜ'ye ve Dr. Öğr. Üyesi Serap ÖZDEMİR GÜZEL'e saygılarımı sunarım. Savunma sınavı sırasında jüri üyeleri çalışmamın son haline gelmesine katkıları yapmışlardır. Bu vesileyle tüm hocalarıma ve yardımlarını esirgemeyen yakınlarıma teşekkürlerimi borç bilirim.

İlgi Cristina DEMİRPAZ

19/12/2022

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	i
TABLO LİSTESİ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	v
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: KONAKLAMA İŞLETMELERİ	6
1.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı ve Tarihçesi.....	6
1.2. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması	10
BÖLÜM 2: TÜRKİYE’DE KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ.....	15
2.1. Türkiye’de Konaklama İşletmeleri Tanımı ve Tarihçesi.....	15
2.2. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması	17
BÖLÜM 3: SALGIN HASTALIKLAR VE TURİZM İLİŞKİSİ.....	21
3.1. Salgın Hastalık Kavramı.....	21
3.1.1. Tarihteki Salgın Hastalıklar	24
3.2. Dünyada ve Türkiye’de Covid-19 Küresel Salgını ve Gelişimi.....	25
3.3.1. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Öncesi Turizm Sektörün ve Konaklama İşletmelerin Durumu.....	30
3.3.2. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Sırasında Turizm Sektörün ve Konaklama İşletmelerin Durumu.....	35
3.3.3. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Sonrası Turizm Sektörün ve Konaklama İşletmelerin Durumu.....	39
BÖLÜM 4: COVID-19 PANDEMİSİNİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MEYDANA GETİRDİĞİ DEĞİŞİKLİKLERİN MİSAFİRLER AÇISINDAN ETKİSİ ARAŞTIRMA SÜRECİ, ANALİZ SÜRECİ VE BULGULAR.....	44
4.1. Araştırma Süreci	44
4.1.1. Araştırma Amacı ve Önemi	44

4.1.2. Araştırma Evreni Ve Örneklem Seçimi.....	46
4.1.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşmeler	48
4.1.4. Görüşmelerde Değinen Konular	50
4.1.5. Araştırmacının Gerçeklilik ve Güvenirliği Bakımından Niteliği.....	51
4.2. Verilerin Analiz ve Toplanma Süreci	52
4.2.1. Analiz Hakkında Bilgi	52
4.2.2. Verilen Toplanma Yöntemi.....	53
4.3. Araştırma Bulguları.....	54
4.3.1. Covid-19 Pandemisi Öncesi Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi.....	55
4.3.2. Covid-19 Pandemisinde Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi	59
4.3.3. Covid-19 Pandemi Sonrası Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi.....	63
4.3.4. Gelecek Dönemler İçin Konaklama İşletmelerinin Misafirler Açısından Beklentileri	68
SONUÇ	75
KAYNAKÇA.....	80
ÖZGEÇMİŞ	88

KISALTMALAR

GCC: 25 Mayıs 1981 tarihinde kurulan kurul **Bahreyn, Kuveyt, Umman, Katar, Suudi Arabistan ve Birleşik Arap Emirlikleri**'nden oluşur.



TABLO LİSTESİ

Tablo – 1: Dünyada Konaklama İşletmelerinin Gelişimi.....	8,9,10
Tablo – 2: Türkiye’de Konaklama İşletmelerinin Gelişimi.....	16
Tablo – 3: Tarihte Önemli Hastalıklar ve Sonuçları.....	25
Tablo – 4: Topluma Yönelik Hissedilen En Büyük Tehditler	28
Tablo – 5: Türkiye’nin ziyaretçi sayısı bakımından Dünya sıralaması.....	31
Tablo – 6: Türkiye turizm gelirleri bakımında Dünya sıralaması.....	31
Tablo – 7: Türkiye’ye yıllara göre gelen turist sayıları.....	32
Tablo – 8: Türkiye’ye gelen ziyaretçilerin milliyetlere göre dağılımı.....	33
Tablo – 9: Konaklama işletmelerinin tesise geliş sayıları, ortalama kalış süreleri ve doluluk oranları bakımından yıllara göre dağılımı.....	34
Tablo – 10: 2020 Yılında Türkiye’ye Gelen Aylara Göre Ziyaretçi Sayıları.....	35
Tablo – 11: Türkiye’ye gelen ziyaretçilerin milliyetlere göre dağılımı.....	36
Tablo – 12: Konaklama işletmelerinin tesise geliş sayıları, ortalama kalış süreleri ve doluluk oranları bakımından yıllara göre dağılımı.....	37
Tablo – 13: Turizm Sektöründen Elde Edilen Gelir Verileri.....	38
Tablo – 14: Türkiye'ye Gelen Ziyaretçilerin Yıllara ve Aylara Göre Dağılımı.....	41
Tablo – 15: Turizm İşletme Belgeli Konaklama Tesislerinde Tesislere Geliş Sayısı, Geceleme, Ortalama Kalış Süresi ve Doluluk Oranlarının Yıllara Göre Dağılımı.....	42
Tablo – 16: Turizm Sektöründen Elde Edilen Gelir Verileri.....	43
Tablo – 17: Görüşülen Konaklama İşletmeleri Yöneticilerine Ait Bilgiler.....	49

ÖZET

**İstanbul Kent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Covid-19 Pandemisinin Konaklama İşletmelerinde Meydana Getirdiği**

Değişikliklerin Misafirler Açısından Etkisi

İlgi Cristina DEMİRPAZ

Yüksek Lisans Tezi

İşletme Anabilim Dalı / İşletme Yönetimi Bilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Burak MİL

2022 – 88

Covid-19 Pandemisinin Konaklama İşletmelerinde Meydana Getirdiği Değişikliklerin Misafirler Açısından Etkisi konulu araştırmada Covid – 19 pandemisinin kısa bir süre içinde tüm dünyayı etkisi altına alması ve ülkelerin normal hayatlarını durdurmuştur. İnsanların normal hayatlarını sürdüremez hale gelmiştir. Virüsün ortaya çıkmasıyla bir sürü insanın hayatı kaybetmesine, kalıcı travmalara ve milyonlarca insanın hastalanmasına neden olmuştur. Ortaya çıkan bu pandeminin, birçok sektörü doğrudan ve olumsuz şekilde etkilemiştir. Bu sektörlerden biri de turizm sektörüne bağlı konaklama işletmeleridir. Konaklama işletmelerinde Covid - 19 pandemisinin krizinin etkileri güçlü hissedilmiş ve misafir açısından değişikliklere neden olmuştur. Belirli bir dönem uygulanan kısıtlamalar özellikle insanların üstünde olumsuz etki yaratmış ve otele gelen misafirleri gelecekleri ile ilgili endişeli hale getirmiştir. Araştırmanın temel amacı; Covid – 19 pandemisi öncesinde, pandemi sürecinde, pandemi bitiminde ve gelecekteki konaklama işletmelerinin stratejileri ile ilgili beklentileri hakkında bilgi edinmektir. Araştırmada nitel araştırma metodu kullanılarak yarı yapılandırılmış görüşmelere gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler İstanbul ilinde bulunan ve farklı konumlarda, farklı türlerde hizmet veren konaklama işletmelerinin orta düzey yöneticileri ile yapılmıştır.

Görüşmeler sonucunda elde edilen verilerin çeşitliliği konu ile ilgili bakış açısında farklılıkların oluşmasına sebep olmuştur. Konaklama işletmelerine gelen misafirlerin yaş aralıklarında tüm süreç boyunca değişiklik yaşanmadığı, gelen turistlerin milliyetlerinde yaşadıkları ülkelerin uyguladıkları kısıtlamalardan etkilendiği, konaklama işletmelerinde gelen misafirlerin amaçları farklı olduğu, misafirlerin her konaklama işletmesinden geliş amacına bağlı olarak farklı beklentiler içinde olduğu sonucuna varılmıştır. Bu farklılıkların

yaşanan Covid – 19 pandemisiyle doğrudan ilişkilendirilebilir olması araştırmanın sonuçları arasında yer almaktadır. Bu araştırmanın konaklama işletmelerinin ilerisi için yaptıkları planlamalarda yararlı bilgileri içerdiğini ve faydalı olunacağı düşünülmektedir. Krizler karşısında dikkat edilmesi gereken noktaların görülmesi açısından katkı sunması beklenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Konaklama İşletmeleri, Pandemi, Covid – 19, Değişim



ABSTRACT

Istanbul Kent University Postgraduate Education Institute

The Impact of the Changes Caused by the Covid-19 Pandemic on Accommodation

Establishments in Terms of Guests Name and Surname of the Author

İlgi Cristina DEMİRPAZ

Master Thesis

Business Division / Business Management Discipline

Supervisor: Assoc. Prof. Burak MİL

2022 – 88

In a study on the Impact of the Changes Caused by the Covid-19 Pandemic on Accommodation Establishments in Terms of Guests, the COVID–19 pandemic has affected the whole world in a short period of time and stopped the normal lives of countries. People have become unable to lead their normal lives. With the emergence of the virus, it has caused a lot of people to lose their lives, permanent traumas and millions of people to get sick. This emerging pandemic has directly and negatively affected many sectors. One of these sectors is accommodation enterprises connected to the tourism sector. The effects of the crisis of the Covid - 19 pandemic have been felt strongly in accommodation establishments and have caused changes in terms of guests. The restrictions applied for a certain period of time had a negative impact on people in particular and made the guests who came to the hotel worried about their future. The main purpose of the research is to obtain information about the expectations of accommodation establishments before the COVID – 19 pandemic, during the pandemic process, at the end of the pandemic and about the strategies of future accommodation establishments.

In the research, semi-structured interviews were conducted using qualitative research method. Interviews were conducted with the middle level managers of accommodation establishments located in Istanbul and providing different types of services in different locations. The diversity of the data obtained as a result of the interviews has caused differences in the perspective on the subject. To the accommodation establishments of age ranges where the change happens from your guests throughout the whole process,

from the restrictions that apply to the countries they live in the nationalities of the tourists influencers, guests in the accommodation establishments of the goals are different, depending on the purpose of arrival from the accommodation establishments of all of the guests concluded that there are different expectations. The fact that these differences are directly related to the Covid – Dec 19 pandemic is among the results of the research. It is thought that this research contains useful information for the future planning of accommodation establishments and will be useful. It is expected to contribute in terms of seeing the points that need to be considered in the face of crises.

Keywords: Tourism, Accomodation Management, Pandemic, Covid - 19, Change



GİRİŞ

Dünyada ve Türkiye’de bazı tehlikelerle ve belirsizliklerle sürekli, asırlar boyunca karşı karşıya kalmıştır. İnsanların yaşamlarını normal ve bir rutinde sürdürebilmeleri için bu tehlikelerden ve belirsizliklerden kaçınmak ve korunmak istemektedirler. Belirsizlikler ve tehlikeler beklenmeyen ve tahmin edilemeyen olayların insanları ve toplulukları plansız değişmelere mecbur bırakılmasıdır. (Dinçer, 1996)

Toplumun başarılı ve normal hayatlarını sürdürebilmeleri için çevrede oraya çıkan kısıtlamaları veya fırsatları ön görmek ve doğru değerlendirmek önemli olduğunu düşünülmektedir. (Akat & Budak , 1994)

Farklı zamanlarda ve farklı sebeplerle toplum veya bir sektörde çevreden veya örgüt içinde kaynaklanan ve ortaya çıkan tehdit ve krizler yaşanabilir. Ancak önemli olan bu krizlerden ve tehditlerden dolayı yöneticilerin krizlerle baş etme becerilerine sahip olması, bir işin veya huzurlu bir toplumun devam edebilmesi adına büyük öneme sahiptir. (Can, 1999)

Ekonomik ve toplumsal ölçütlerde birçok ülkenin önemli bir kalkınma aracı olan turizm sektörü, dünyaca ölçekte en hızlı gelişen ve büyüyen sektörlerin arasında yer almaktadır. Turizm sektörünün uluslararası bir ölçekte olmasından kaynaklı, sektöre ve bu sektörüne bağlı işletmelerde daha geniş riskler ile karşılaşma durumunu ortaya koymaktadır. (Göral, 2014)

Çin’in Wuhan şehrinde 2019 yılının aralık ayında ortaya çıkan Covid – 19 pandemisi çok kısa bir süre içinde tüm dünyayı etkisi altına almıştır. Dünya çapında çok sayıda insan virüsle mücadele etmiş ve çok fazla ölüm yaşanmıştır. Covid – 19 pandemisi nedeniyle çok kısa sürede tüm sektörler olumsuz yönde etkilenmiştir. Pandemi öncesi yaşanan Dünya ile pandemi ve sonrası yaşanan Dünya çok farklı olup tüm insanların; alışkanlıkları, sağlıkla ilgili endişeleri değişmiştir. Pandemi günümüzde sona ermiş gibi görünse de sektörlerin birçoğu ileriye ön görmeleri ve olacakları tahmin etmeleri mümkün değildir. İnsanların da normal yaşam standartlarına, alışkanlıklarına ve normal davranışlarına ne zaman döneceğini, pandeminin ilerideki zamanların seyri gösterecektir.

Asırlar boyunca insanlık tarihinde dünyada birçok kriz, salgın hastalık ve savaş yaşanmıştır. Birçok salgın hastalık insanlar tarafından ütopya gibi görünmüş ve yaşanan hastalık karşısında insanların çaresiz kalılabileceğini göstermiştir. Her dönemde yaşanan kriz veya salgın hastalık sonrasında gelişen teknolojiler ve değişine dünyanın etkisiyle bir tedavisi veya önlem alınabilecek bir çözüm insanlar tarafından keşfedilmiş ve üretilmiştir.

Covid – 19 pandemisine karşı aşı çalışmaları başladığı günden itibaren virüse karşı alınabilecek bir önlem olduğu keşfedilmiştir. Ancak yapılan aşı çalışmaları virüse karşı etkisini kaybetmesine neden olsa da bir nesli olumsuz etkisi altına aldığı görülmektedir.

2021 yılı itibarıyla işlevi açısından büyük; yeni hisse senetleri, nano teknoloji, çeşitli robotlar, bitcoin, sosyal medyadaki yeni uygulamalar gibi unsurlar kriz ve pandemi sonrası piyasalarda geniş çaplı değişimlerin olabileceğini habercisi olarak görülmüştür. (Alpago, Oduncu, & Alpago, 2020)

Covid – 19 pandemisi hijyen, temizlik, temas ve maske unsurlarını oluşturduğu için bu pandeminin özellikle konaklama işletmelerini doğrudan, önemli bir biçimde etkilemiştir. Bu nedenle konaklama işletmelerine gelen misafirler açısından etkisinin araştırılması gereken bir hal almıştır.

Tezin konusu; Covid-19 Pandemisinin Konaklama İşletmelerinde Meydana Getirdiği Değişikliklerin Misafirler Açısından Etkisi seçilmesinin nedeni pandemi öncesi, pandemi süresince ve sonrasında oluşan değişiklikleri görmek geleceğe dönük önlemlerin alınmasını sağlamaktır. Bu kapsamda; “konaklama işletmelerine gelen misafir profilinde, geliş amaçlarında ve beklentilerinde nasıl bir değişiklik yaşanmıştır?” cevap aramak amacıyla bu tez çalışması yapılmıştır. Tez araştırması yapılırken literatür taraması kavramlar üzerinde durulmuştur.

Covid-19 Pandemisinin Konaklama İşletmelerinde Meydana Getirdiği Değişikliklerin Misafirler Açısından Etkisi konulu tez toplamda dört bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın ilk bölümünde, konaklama işletmelerinin tanımı, tarihçesi ve sınıflandırılması üzerinde durulmaktadır. Araştırmanın ikinci bölümünde, Türkiye’de konaklama işletmelerinin tanımı, tarihçesi ve ülkemizdeki sınıflandırılması ele alınmıştır. Tezin üçüncü bölümünde, salgın

hastalıkların kavramı, tarihteki salgın hastalıklar, dünyada covid – 19 pandemisinin gelişimi ve seyri, salgın hastalıkların turizm sektörüne etkisi, Türkiye’de pandemi öncesinde, pandemi sürecinde ve sonrasında turizm sektörü ve konaklama işletmelerinin durumu incelenmiş ve üzerinde durulmuştur. Araştırmanın dördüncü bölümünü oluşturan yöntem kısmında araştırma süreci, araştırma konusunun seçimi, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın yazım süreci, araştırma sürecinde yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler ve görüşmelerde elde edilen cevaplar ile konular ele alınmıştır.

Araştırmanın sonucuna göre;

Covid-19 Pandemisi Öncesi Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi ile ilgili konaklama işletmelerinin yöneticilerini cevaplarını özetlemek gerekirse; Covid – 19 pandemisinin ortaya çıkmadan önceki dönemde konaklama işletmelerinde misafirler açısından yaş aralıkları, milliyetler açısından dağılımı, konaklama işletmesine geliş amaçlarına göre ve konaklama işletmelerinden beklentileri hakkında değerlendirilmesi ve incelenmesi bu başlık altından yapılmıştır. Konaklama işletmelerinin yöneticilerinden farklı cevaplar alındığını görülmektedir. Cevaplarında yaş birçok otele gelen misafirlerin yaş aralıklarında ve milliyetlerinde benzerlik gözlemlenmektedir. Bazı otellerde konaklayan misafirlerin ortak beklentileri bulunurken bazılarının ise çok farklıdır. Bu farkların ortaya çıkma nedeni misafirlerin otele geliş amaçlarından kaynaklandığını ifade edilebilir. Ancak misafirlerin geliş amaçlarında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Bunu otelin bulunduğu konuma bağlamamız cevaplara göre mümkündür. Görüşülen otellerden bazılarında konaklayan misafirlerin ortak beklentileri bulunurken bazılarının ise çok farklıdır. Bu farkların ortaya çıkma nedeni misafirlerin otele geliş amaçlarından kaynaklandığını ifade edilebilir. Araştırmacının sorduğu sorular doğrultusunda katılımcılar cevaplarını vermişlerdir. Verilen cevaplar doğrultusunda konaklama işletmelerine gelen misafirlerin yaş grupları, milliyetleri, geliş amaçları ve beklentileri değişiklik göstermektedir. Konaklama işletmesinin bulunduğu konum, konaklama işletme türü ve verdiği hizmet türü bundan büyük rol oynamaktadır.

Covid-19 Pandemisinde Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi ile ilgili sorulan soruları konaklama işletmelerini yöneticileri cevaplamışlardır. Covid – 19 pandemi döneminde süresince konaklama işletmelerinde misafirler açısından yaş dağılımları, milliyetlere göre dağılımı, konaklama işletmelerine geliş amaçlarında göre ve beklentilerinin

değerlendirilmesi ve incelenmesi bu başlık altından yapılmıştır. Pandemi döneminde verilen cevaplar incelendiğinde yaş aralıkları ve gelen milliyetler açısından farklılıklar yaşandığı gözlemlenebilir. Bazı konaklama işletmelerinde yaş aralığının daha genç kitlelere düştüğü görülmektedir. Milliyetlerine göre dağılım incelendiğinde ise uygulanan seyahat kısıtlamalarının, alınan tedbirlerin milliyet bakımından gelen konukların çeşitliliğinde düşüş yaşandığı cevaplarda görülmektedir. Covid – 19 pandemisinde otellere gelen misafirlerin amaçlarında büyük bir farklılık yaşanmadığını ancak cevaplardan görmek mümkün. Pandemi döneminde bazı pazarlarda ve segmentlerde farklılıklar olduğu cevaplarda gözlemlenmiştir. Verilen cevaplar incelendiğinde pandemi öncesinde misafirlerin beklentileri her otelde farklı olduğu görülmüştür. Ancak pandemi döneminde bu farklı beklentilere eklenen ortak maddeler olduğunu ifade edildi. Hijyen ve temizlik konusunda beklentilerin her otelde ortak olduğunu cevaplardan görülebilir. Covid – 19 pandemisi döneminde konaklama işletmelerinde yaşanan değişiklikler sonucunda misafirler açısından etkisi incelenmiştir. Konaklama işletmelerinin yöneticileri verdikleri cevaplar doğrultusunda misafirlerin profillerinde, geliş amaçlarında ve beklentilerinde pandemiye bağlı olarak değişiklikler yaşanmıştır. Özellikle hijyen ve temizlik beklentisi pandemi döneminde ön plana çıkmıştır.

Covid-19 Pandemi Sonrası Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından analizi bu başlık altından incelenmiştir, Covid – 19 pandemi sonrasında konaklama işletmelerine gelen misafirler açısından yaş aralıklarındaki değişiklik, milliyetlerine göre dağılımı, geliş amaçlarındaki değişiklikler ve beklentileri bakımından sorular cevaplanmıştır. Covid – 19 pandemisinin bitmesiyle yaş aralıkları konusunda cevaplar ve gelen misafirlerin milliyetleri hakkında cevaplar görüşülen otellerin ortak yorumu olduğu; pandemi öncesi zamana benzer olduğu cevaplarda ifade edilmiştir. Pandemi bittiğinde otellere gelen misafirlerin geliş amaçlarının pandemi öncesi döneme benzediğini cevaplardan görülmektedir. Genellikle otellerin bu konudaki yorumların benzerliği dikkat çekmektedir. Pandemi bittiğinde gelen misafirlerin beklentilerinde hem pandemi öncesi dönemin beklentileri hem de pandemi dönemindeki beklentilerinin birleştiğini, görüşülen otellerin yöneticileri ifade etmişlerdir. Bu bölümde otel yöneticilerimizin pandemi sonrası otellerinde kalan misafir profilleri açısından, geliş amaçları bakımından ve beklentilerinde oluşan değişiklikler hakkında yorumları araştırmacı tarafından incelenmiştir.

Gelecek Dönemler İçin Konaklama İşletmelerinin Misafirler Açısından Beklentileri; Covid – 19 Pandemisi ile birçok insanın hayatında kalıcı değişiklikler yaşanmıştır. Ancak her kötü olayın sonucunda bu duruma alışma süreci yaşanmaktadır. Gelecek ile ilgili planlamaları her alanda yapılmaktadır. İşletmeler de gelecekle ilgili bazı hedefler koyar stratejiler çizmektedir. Bu bölümde otel yöneticilerin çalıştıkları konaklama işletmelerinin gelecekleri ilgili stratejileri, hedefleri ve beklentileri hakkında yorumları incelenmektedir. Bu soruya verilen cevapları iki alanda incelemekte fayda var. Biri misafirlerin yaş aralıkları ile ilgili olan cevaplar. Bazı otellerde yaş aralıkları ile ilgili olumlu beklentilerin olduğu, ancak bazı otellerin yöneticilerinin farklılık yaşanmayacağı düşüncesi bulunmaktadır. Bir diğer alan ise misafirlerin milliyetleri açısından gelecekle ilgili cevaplar; otellerin çoğu milliyetle ilgili dağılımın pandemi öncesi dönemle aynı devam edeceği yönündedir. Misafirlerin geliş amaçlarına göre gelecekle ilgili cevaplarda; çoğu otelin konumundan kaynaklı misafirlerinin geliş amaçlarında bir değişikliğin yaşanmayacağı düşüncesi bulunmaktadır. Bir kısım yönetici ise gelecekle ilgili misafir geliş amaçlarında değişiklikler yaşanabileceği düşünmektedir. Verilen cevaplar incelendiğinde bazı otellerin yöneticilerin misafirlerin beklentileri açısından gelecekle ilgili endişeleri olduğu gözlemlenebilir. Bir kısım otellerin yöneticileri ise beklentilerin çağaya ayak uydurmakla ve dünyamızın gelişmesiyle bağlantılı olarak misafirlerin beklentilerinde değişiklikler oluşabileceğini ifade etmiştir. Konaklama işletmelerinin gelecekle ilgili stratejilerinde farklı olan noktalar; hitap ettikleri misafirler, bulundukları konuma bağlı segmentasyon, çalıştıkları kuruluşlardır. Benzer olan noktalar ise; farklı yeni bir pazar arayışı, hedefler belirleme mantıkları, kaliteli hizmet sunma isteğidir. Her otelin gelecekle ilgili stratejisi ve planlaması farklılık göstermektedir. Otelin yöneticileri bu stratejileri belirlerken daha önceki yıllarının verilerini incelemekten yararlanırlar, sonucunu cevaplardan çıkarılabilir.

BÖLÜM 1: KONAKLAMA İŞLETMELERİ

1.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı ve Tarihçesi

Konaklama İşletmeleri ile ilgili günümüzde birçok tanımı bulunmaktadır. Bunun nedeni turizm hareketliliğine katılan turistlerin mali güçlerinin, seyahat amaçlarının ve kültürlerin farklılık göstermesidir. Turistlerin bu farklı ihtiyaçlarının karşılamak amacıyla işletmelerinin tanımında da farklılıklar bulunmaktadır.

Konaklama işletmeleri turistin değişik mekanda geceleme gereksinimini karşılamasıdır. (Aktaş, 2022)

Uluslararası Turizm Akademisi tarafından tanım ise “konaklama işletmesi, yolcuların seyahatleri boyunca belirli bir ücret karşılığında geceledebildikleri ve yeme içme ihtiyaçlarının karşılayabildikleri işletmelerdir.”

Turizm faaliyetleri içinde; bir başka yerde ikamet eden insanların ilk planda kısa süreli konaklama, ikinci planda ise yeme-içme hizmeti veren, belli başlı standartlara sahip ticari kuruluşlardır.

Tarihsel gelişimine bakıldığında seyahat eden insanların tarihler boyunca konaklama gereksinimleri olmuştur. Geçmiş dönemlerde bu konaklama gereksinimlerini karşılamak amacıyla hanlar kurulmuştur. Özellikle ortaçağ döneminde hanların ücretli konaklama amacıyla gelişen İngiliz hanları, Avrupa otelciliğin başlangıçcı durumundadır. (Nathan, 1971)

Konaklama işletmelerinin türleri olan motel ve pansiyonlar ise 1980’li yıllar da demiryolu taşımacılığının ve buhar gücü ile çalışan deniz ulaşımı gelişmesi ve 1920’li yıllarda otomobil devrimin başlaması ile gelişen ve genişleyen turizm kavramı sonucu artan ihtiyaçların karşılanması amacı ile ortaya çıkmıştır. (Şimşek, 1995)

Konaklama işletmelerinin uzun bir geçmişi bulunmaktadır. M.Ö. 3000’li yıllarda Mısırlılar piramitleri görmeye gelen insanlar için konaklama ve yeme-içme hizmeti sunmuşlardır. Antik Roma dönemlerinde ise gezginleri ağırlamak için rahipler tarafından konaklama işletmelerin

işletilmekteydi. Orta Çağ'da ise kervanlar ve hanlar konaklama ihtiyaçlarını karşılamaktaydı. Kervanlar tamamen özel ticari amaçla kurulan işletmeler iken hanlar vakıflar ve kurumlar tarafından kurulmuşlardır. Yani bu dönemlerde de konaklama hizmeti veren işletmeler ticari amaçla yönetilmektedir. 13. Yüzyılların sonunda Fransa ve İtalya gibi gelişime hızlı ayak uyduran ve dünya ticaretinde büyük rol oynayan ülkeler, konaklama işletmelerini ticarileştirdiler. Zaman içinde Doğu ülkeleri teknolojik, sosyal ve ekonomik gelişmelere ayak uydurmazken, Batı ülkeleri bu konularda sürekli gelişmeler kaydetmiştir. Batı ülkelerindeki bu ticari gelişmelere en hızlı ayak uyduran ülke İngiltere'dir.

Konaklama işletmeleri 18. Yüzyılı sonunda ticari olarak faaliyet gösterse de konaklama işletmelerinin temeli 12. Yüzyılda Selçukluların ribat adı verilen yapılarıyla atılmıştır. Ribat adı verilen yapılar sınır karakolu olarak inşa edilmiştir, ancak zamanla kervansaray, tekke, medrese ve kadınlar için sığınma evi olarak kullanılmıştır. Hayvanların kalabileceği, beslendiği yerler ve savaşa katılanların geceledikleri yerler olarak da kullanılmıştır. (Sezgin & Köseoğlu, 2022)

18. yüzyılı sonunda konaklama işletmelerinde kalite kavramının önemi artmıştır. Konaklama işletmelerinde kalan misafirler zenginler, soylular gibi halkın belirli bir kesimindendi ve bu nedenle misafirler kaldıkları yerde lüksü ve konforu aramaktaydılar. Bu sebeple konaklama işletmelerinde lüksün yanında kaliteye de önem verilmiştir.

Aynı yüzyılın sonunda sanayi devriminin sonucunda teknolojik gelişmeler ile demiryollarının gelişmesi, ticaretin artması ve seyahatlerin önemi kazanmıştır, bunun sonucunda konaklama işletmelerin yayılması ve gelişmesi hızlanmıştır. (Demirtaş, 2010)

Birinci Dünya Savaşı döneminde konaklama işletmelerinde olan hareketlilik azalsa bile savaş sonrası yıllarda özellikle Amerika'da ekonomini güçlenmesiyle o dönemin en büyük otelleri inşa edilmiştir. İkinci Dünya Savaşıyla otelcilik sektörü daha da gelişmiştir, ülkelerinden kaçan birçok insanın konaklama ihtiyacını karşılamıştır.

Günümüzde konaklama işletmelerinin gelişmesiyle farklı zevklere hitap eden konaklama işletmeleri kurulmuş ve modern mimari örnekler ortaya konulmuştur. Yıllar içinde dünyamızı gelişmesi sonucunda konaklama işletmelerini bulundukları konum ile de farklılıklar görmüştür. Demiryolları ve liman bölgelerinde eski dönemde kurulan konaklama

işletmelerine ek karayollarının ve otomobil sektörünün gelişmesiyle moteller kurulmuştur. Havalimanlarının gelişmesi ve yaygınlaşması sonucunda havalimanı otelleri inşa edilmiştir.

Dönem/Yıllar	Ortaya Çıkan Gelişmeler
1485 -1603	Bu yıllar arasında özellikle İngiltere’de Han örneklerine rastlanmakta. Hanlar genellikle posta arabalarının güzergahlarında kurulmuş ve konusunda uzman olmayan kişiler tarafından işletilmektedir.
1536	Fransa’da ilk catering kuruluşları açıldı. Bu işletmeler, evlere servis yapıyorlardı.
1645	Venedik’te ilk cafe açıldı.
1650	İngiltere’de ilk cafe Oxford’ta açıldı. Büyük ilgi gördüğünden 1700 yılına kadar İngiltere’de 200 yeni cafe daha işletmeye açıldı.
1653 -1658	İngiltere’de Pasting House’lar açıldı. Bu işletmeler, yolculara konaklamanın yanı sıra sıcak su ve yiyecek gibi hizmetleri de sunuyorlardı.
1760	İngiltere’de ilk kez ‘Hotel’ kavramı kullanılmaya başlandı. ‘Hotel’ kavramını ilk olarak Anne’s Hotels ve The Grand Hotel kullandı.
1669	Paris’teki ilk, kahve servisi Osmanlı Büyükelçiliği’nde yapıldı. Bu yıllarda ‘Hotels Garri’lerin ilk örnekleri açılmaya başlandı.
1765	Paris’te restoranların ilk örneği açıldı.
1775	The Green Dragon Oteli Boston’da önemli bir kongre oteli olarak yapılandırıldı.
1784	‘Posting House’lar İngiltere’de devlet posta dağıtım noktalarına göre işletmeye açılmaya başladı.
1792	Fransız Devrimi’nin bir sonucu olarak Fransa’da varlıklı insanların ortada görünmemesi dolayısıyla oteller, basit pansiyonlar şeklinde hizmet sunar hale geldi. Ancak bu yıllarda İngiltere’de şehir otelleri açılmaya başladı.
1794	New York’ta otel işlevlerine sahip ilk şehir oteli açıldı.
1800 -1833	Paris’te Grande Cuisine açıldı.
1801	Philadelphia’da Francis Union Hotel açıldı.
1801 -1820	Tavernalar otel haline gelmeye başladı.

1806	Amerika'da döneminin en büyük oteli olan 'The Exchange Coffe House' 200 oda ve 7kathlı olarak açıldı.
1824	İlk dağ evi ve resort oteli Amerika'da Casthill'de 300 odasıyla işletmeye açıldı.
1825	New York'taki The Canal Oteli'nde ilk kez hava gazı kullanılmaya başlandı.
1825 – 1858	Gastronomi ile ilgili ilk kitap Alexis Syer tarafından Londra'da yayınlandı.
1826	'City Hotel' birinci sınıf otel kabul edildi.
1830	Amerika'da Table d'Hote servis kullanılmaya başlandı.
1834	Amerika'da demiryolu istasyonları yakınlarında oteller işletmeye açılmaya başladı.
1841	Cesar Ritz, otellerinde konaklayanlara eğlence hizmetini sunmaya başladı.
1846	Otellerde kalorifer ile ısıtma sistemi ilk kez The Exchange Hotel'de kullanılmaya başlandı.
1848	Otellerde emanet kutusunun kullanılmasına ilk kez Boston'daki bir otelde başlandı.
1859	Otellerde ilk kez asansör Amerika'da kullanılmaya başlandı.
1870	Otellerde spor alanlarının müşteri hizmetine sunulmasına başlandı.
1875	Zamanının en büyük oteli olarak adlandırılan 'The Paiaice Hotel' San Francisco'da işletmeye açıldı.
1882	Elektrikle aydınlanmaya ilk kez New York'taki 'Hotel Everes'te başlandı.
1884	Condominium Sistemi ilk kez New York City'deki 'Chelsea Hotel'de uygulanmaya başlandı.
1888	California'nın en lüks oteli olarak 'Del Coronado Hotel' inşa edildi.
1890	Otelcilikteki ilk kapsamlı stoklama sistemi Thomson şirketi tarafından Chicago'da kullanılmaya başlandı.
1907	Cesar Ritz ilk franchising sistemini kurdu. Bu sistemle çalışan oteller Carlton, Boston, New York, Barcelona, Madrit ve Montreal'de işletmeye açıldı.
1908	İlk Statler otel zinciri olan 'Buffalo Statler' hizmete açıldı.

1920	New York'ta otelcilik sektöründe tam anlamıyla bir patlama gerçekleşti, çok sayıda otel işletmeye açıldı. Oteller %86 doluluk oranıyla çalışmaya başladı.
1925	Amerika'da ilk Motel işletmeye açıldı.
1930	Otelcilik sektörü 1929 krizinden etkilendi. Oteller %5 gibi çok düşük bir doluluk oranıyla çalışmaya başladılar.
1935	Hilton ve Sheraton gibi zincir otel işletmelerinin ilk örnekleri açılmaya başladı.
1940	Modern anlamda servis yapan moteller kurulmaya başlandı.
1942 – 1945	İkinci Dünya Savaşı yıllarında oteller ile motellerin bir bölümü askeri kamp olarak kullanılmaya başlandı. Ancak savaşın hemen ardından otelcilikte çok büyük gelişmeler yaşandı.
1946	Devletler karayolu yapımına hız verince motellerin sayısı artmaya başladı.
1950 – 1970	Küçük ölçekli oteller yaygınlaşmaya başladı.
1960	Oteller ile motellerin farklı amaç ve işlevleri olduğu kabul edildi ve sınıflamalar ayrı ayrı yapılmaya başlandı. Büyük otel anlayışı yerleşmeye başladı.
1954	Ramada otellerinin ilk zinciri ABD'de Arizona eyaletinde işletmeye açıldı.
1970	İber Otel zincirinin ilk oteli İspanya'da hizmete girdi.
1979	Holiday Inns otelcilik zinciri, dünya genelinde 2500 adet otele ulaştı.
2004	Dünya yatak kapasitesi arzi 18.295.000 adete ulaştı

Tablo – 1 Dünyada Konaklama İşletmelerinin Gelişimi (Kozak N. , Otel İşletmeciliği Kavramlar Uygulamalar, 1995)

1.2. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Tarihler boyunca değişen seyahat eğilimleri ve amaçları konaklama işletmelerinin gelişmesine, değişmesine ve çeşitlenmesine neden olmuştur. Konaklama işletmelerinin bu değişimi ve çeşitlenmesinin sonucunda işletmelerin sınıflandırılması ortaya çıkmıştır. Yapılan bu çeşitlenmelerden en fazla kabul edilen sınıflandırılmalar aşağıda gibidir.

- Verdikleri hizmetler açısından;

A. Otel

Otel; belirli bir ücret karşılığında turizm faaliyetleri gerçekleştiren bireylerin geçici konaklama, dinlenme, kısmen yiyecek içecek hizmeti alınabilen, belirli standartlar çerçevesi içinde hizmet veren işletmelerdir.

B. Motel

Motel; genellikle yerleşim merkezlerinin dışında kurulan ve motorlu araçlarla seyahat eden bireylerin, yolculuklarına kısa süreli molalar verdikleri ve konaklama, yeme – içme ve araçlarının park ve bakım ihtiyaçlarının giderdikleri işletmelerdir. Bu tür işletmeler genellikle karayolları güzergahında, mola noktalarında bulunan ve en az 10 odalı konaklama işletmeleridir. (Şener, Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi, 2001)

C. Tatil Köyü

Tatil Köyü; bireylerin doğal güzellikleri içinde, çeşitli spor, eğlence ve ürün satış hizmetlerinden yararlandıkları, en fazla iki katlı yapılardan oluşan ve en az 60 odalı konaklama işletmeleridir.

D. Pansiyon

Pansiyon; Misafirlerin yeme ve içme ihtiyaçlarının işletme tarafından sağlandığı gibi, misafirlerin de kendilerinin yemeklerinin hazırlama imkanı sağlayan en az 5 odadan oluşan konaklama işletmeleridir.

E. Kamping

Kamping; misafirlerin kendi imkanları ile konaklama, yeme ve içme, dinlenme, eğlenme ve spor ihtiyaçlarının karşıladıkları ve karayolları güzergahı üzerinde deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliklerine yakın kurulan konaklama işletmeleridir.

F. Apart Oteller

Apart Oteller; belirli bir tesis içinde olmayıp bağımsız bir apartman veya müstakil ev tipinde inşa edilmiş, misafirlerin konaklama, dinlenme, yeme ve içme ihtiyaçlarının gidermek için gerekli ekipmanların da bulunduğu ancak bir otel olarak işletilen konaklama işletmeleridir.

G. Oberj (Dağ Evi)

Oberj (Dağ Evi); genellikle spor ve avcılık ile uğraşan bireylere cevap verebilecek özelliklere sahip; çevreye uygun türde planlanmış konaklama işletmeleridir. Bu tür işletmelerin en belirgin niteliği doğal çevrenin dokusuna uygun inşa edilmiş olmalarıdır. Bu işletme türünde verilen hizmetler pansiyon ile benzerlik gösterilmektedir.

H. Karavan (Gezen Otel)

Karavan (Gezen Otel); karavanlar misafirlerin karayollarında seyahat etmeleri veya belirli bir bölgede kalmaları sırasında geceleme ihtiyaçlarını karşılamak ve bu hizmetin yanında yeme ve içme ihtiyaçlarını bireyler kendileri tarafından sağlamak için oluşturulan ve en az iki yatak kapasiteli araçlardan oluşan gezici konaklama işletmeleridir.

I. Hosteller

Hosteller; genellikle gençler tarafından kullanılan ve konaklama, dinlenme ve yeme - içme hizmeti sunan veya gençlerin yeme – içme ihtiyaçlarını kendileri tarafından hazırlamaları için imkan sağlayan en az 10 odalı konaklama işletmeleridir.

J. Termal Turizm İşletmeleri

Termal turizm işletmeleri; doğal sıcak su kaynaklarından faydalanmak amacıyla, var olan sağlık durumunu korumak isteyen veya tedavi olmak için gelen misafirlerin konakladıkları, dinlendikleri, eğlendikleri, kültürel geziler yapabildikleri ve yeme – içme ihtiyaçlarının karşılandığı konaklama işletmeleridir.

- Nitelikleri açısından;

A. 5 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri

1, 2, 3 ve 4 Yıldızlı konaklama işletmelerinin tüm özelliklerine sahip ve bunlara ek olarak; en az 100 odalı konaklama işletmeleridir. Bu konaklama türünde; misafirlerine birinci sınıf olanaklar ve lüks hizmet sunulması esastır. Bu işletmeler üst düzey dekora, geniş oralara ve birçok sayıda restoran, spor salonu gibi merkezlere sahiptirler. Bu tür konaklama işletmeleri; özenli ve kişileştirilmiş hizmet, çeşitli olanaklar, yüksek kalite yeme – içme hizmeti sunulmaktadır.

B. 4 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri

1, 2 ve 3 Yıldızlı konaklama işletmelerinin tüm özelliklerine sahip bunlara ek olarak; en az 70 odalı, spor merkezlerinin, yeme – içme, eğlenme hizmetlerinin sunulduğu ve çalışma ortamlarının bulunduğu konaklama işletmeleridir.

C. 3 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri

1 ve 2 Yıldızlı konaklama işletmelerinin tüm özelliklerine sahip ve bunlara ek olarak; lobide oturma yerlerinin, çalışanlar için ofislerin, odalarda televizyonun ve minibarın, yüzme havuzu yada lokanta yada çok amaçlı salonun, çamaşır yıkama ütüleme hizmetlerinin, 24 saat açık büfe hizmetinin bulunduğu ve en az 30 odalı konaklama işletmeleridir.

D. 2 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri

1 Yıldızlı konaklama işletmelerinin tüm özelliklerine sahip; en az 20 odalı, klima sisteminin, dolabın, odalarda saç kurutma makinasının, odalarda telefonun, odalarda içecek hizmetlerinin sunulduğu ve çalışanlar için ofislerin bulunduğu konaklama işletmeleridir.

E. 1 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri

En az 10 odadan oluşan, resepsiyonun, lobinin, odalarda tuvaletin, kahvaltı salonun, çalışanların ofisinin, misafir asansörün, belirli saatler aralığında büfe servisinin ve ilk yardım malzeme dolabının bulunduğu konaklama işletmeleridir.



BÖLÜM 2: TÜRKİYE’DE KONAKLAMA İŞLETMECİLİĞİ

2.1. Türkiye’de Konaklama İşletmeleri Tanımı ve Tarihçesi

Konaklama işletmelerinin Türkiye’deki tarihçesi incelendiğinde; Orhun Kitabelerinde moyanlık konaklama yerlerinde bahsedilmektedir. Bu kelime yardım ve hayır kurumu olarak kurulan ve geceleme yapılabilen işletmelerdir. (Göksel, 1985) Türkler nesiller boyu misafirperverlikle tanınan bir millettir. Sonraki yıllarda, geçmişin Selçuklu ve Osmanlılar tarafından inşa edilen kervansaraylar ve hanlara kadar gittiği görülmektedir. Uğrak ve kavşak yerlerinde kurulan kervansaraylar ve hanlar, seyahat eden kişinin konaklama, hayvanlarını değiştirebilecekleri ve dinlendirdikleri; güvenli ve su yerlerine yakın kurulmuşlar. Ayrıca kervansaraylar ticaretin yoğun olduğu limanlarda da kurulmuşlardır. (Demircanlı, 1989) Bu konaklama işletmelerde dil, din, ırk, maddi durum farkı gözetilmeden bütün gelen insanlara hizmet verilmiştir. Bu işletmeler çoğunlukla vakıf yoluyla kurulup sosyal ve yardım amaçlı işletmelerdir. (Kazancıoğlu, 2014)

Kervansaraylar ülkenin iktisadi anlamında önemli bir ticaret unsuru olmuştur. Selçuklu döneminde özellikle ticari yollarda yapılmış kervansaraylar mimari ve sanat ihtişamını yansıtmıştır. Bu inşa edile kervanların bazıları günümüzde de konaklama veya yiyecek işletmeleri olarak kullanılmaktadır. Kervanlar ve hanlar bir konaklama veya yiyecek işletmeleri aynı zamanda toplumun sosyal ihtiyaçlarını karşıladıkları yerler olarak da kullanılmıştır.

Osmanlı döneminde kervansaraylar dışında şehir içi hanlar da kurulmuştur. Ancak 18. Yüzyılda kervanları finanse eden vakıfların ekonomik koşulların zayıflaması sonucunda kervan yapımları azalmıştır. Ancak Tanzimat döneminden itibaren yüksek han geliri getiren hanların yapımı hız kazanmıştır.

Dönem/Yıllar	Ortaya Çıkan Gelişmeler
795	Kervansarayların ilk örneklerinden olan ribatlar inşa edildi.
1019 – 1020	Sultan Gazneli Mahmut tarafından Ribat-ı Mahi yaptırıldı.
1229	Sultan Hanı inşa edildi
1892	Türkiye’de modern anlamda ilk otel, İstanbul-Tepebaşı’nda Wagon-Lits firması tarafından inşa edilen ‘Pera Palas Oteli’ oldu.
1914	İstanbul Beyağolu’ndaki ‘Tokatlıyan Oteli’ o dönemin Avrupa ve Ortadoğu’nun lüks otellerinden biri olarak kabul edilmekteydi.
1931	İstanbul Park Oteli hizmete açıldı.
1936	Yalova kaplıcalarının yeniden yapılandırılması çalışmaları başladı.
1950	Türkiye Cumhuriyeti hükümeti ile Hilton otel şirketi arasında İstanbul’da bir otelin işletmeye açılması konusunda anlaşmaya varıldı.
1951	Emekli Sandığı ile Hilton Otelleri arasında otel yapımı anlaşması imzalandı.
1955	İstanbul Hilton Oteli işletmeye açıldı.
1955	T.C. Turizm Bankası A.Ş., turizm sektörüne finansman desteği sağlamak ve öncü turizm işletmelerini kurmak amacıyla kuruldu.
1956	Divan Oteli hizmete girdi.
1957	Kilim Oteli hizmete girdi.
1958	Emek İnşaat ve İşletme A.Ş., otel işletmeciliğine başladı.
1961	Ankara Otelcilik Lisesi öğretime başladı.
1963	Turizm ve Tanıtma Bakanlığı kuruldu.
1966	Taksim Otelcilik A.Ş. kuruldu.
1966	Dedeman Otellerinin ilk zinciri olan Ankara Dedeman Oteli işletmeye açıldı.
1968	Kuşadası’ndaki Öküz (Ahmet Paşa Kervansarayı Fransız tatil köyü zinciri Clup Mediterrane tarafından işletmeye açıldı.
1970	Martı Tatil Köyü hizmete girdi.
1976	İnler -Continental otel zinciri İstanbul Taksim’de otel işletmeciliğine başladı.
1982	Kültür ve Turizm Bakanlığı kuruldu.
1983	2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu yürürlüğe girdi.
1989	Turizm Bakanlığı kuruldu.
1989	Turban Turizm A.Ş. kuruldu.
2007	Türkiye’deki turistik yatak kapasitesi 787.029 sayısına ulaştı

Tablo – 2 Türkiye’de Konaklama İşletmelerinin Gelişimi (Kozak N. , 1995)

1892 senesinde modern olarak kurulan ve ilk konaklama işletmesi olarak bilinen Büyük Avrupa Ekspresleri tarafınca yapılan Uluslararası Yataklı Vagonlar şimdilerde İstanbul Otelcilik ve Turizm Ticaret A.Ş tarafınca işletmesi sağlanan Pera Palas’tır. 1914’de o dönemde mühim

konaklama birimi Tokatyan Otel, 1931’de İstanbul’da hizmete başlayan Park Otelidir. Türkiye’de kurulan ve modern Türk turizminin başlamasına önderlik eden ve bir otel zinciri olan konaklama işletmesi ise İstanbul Hilton’dur. Türkiye, turizme başladıktan sonra turizmi geliştirme yönündeki uğraşları diğer işletmelerin işletmelerini geliştirme yolunda yoğunlaşmıştır. Türkiye’deki gezinsel işletme belgeli konaklama tesis sayısının 1966’da 165; 1992 yılı sonlarında ise 1498 olduğu görülmektedir. (Sezgin & Köseoğlu, 2022) 2022 yılı başından itibaren ise konaklama işletmelerinin sayısı 6467’ye ulaşmıştır. (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

2.2. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama endüstrisi, yatma – yeme ve içme imkanları sağlayan çok sayıda işletmeyi kapsamaktadır. Otel, motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, apart otel, hostel spor ve sağlıkla ilgili tesisler konaklama işletmeleri arasında yer almaktadır. Konaklama işletmelerinin başında oteller yer almakla birlikte, motel ve pansiyon işletmeleri de bu gruba sokulmaktadır.

Tarihi Gelişimine Göre Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmelerinin tarih boyunca yaşanan gelişmeler ve değişimler sonucunda doğan ihtiyaca göre birbirinden farklılık göstermektedir. (Olalı & Korzay, 1989)

Lüks Konaklama İşletmeleri: XX. Yüzyılın ortalarından 1940’lı yıllara kadar olan zamanda, sadece varlıklı ve üst kademe gelire hitap eden konaklama işletmeleridir.

Vasat Konaklama İşletmeleri: XX. Yüzyılında seyahat eden kişilerin statüsünde ve değişim eğilimlerine göre sınıflandırılmış konaklama işletmeleridir.

Tamamlayıcı Konaklama İşletmeleri: 1945’li yıllardan sonra seyahatlerin önemi artmasından kaynaklı insanların ihtiyaçlarının değişmesi ile ortaya çıkan tamamlayıcı konaklama işletmeleridir.

Türüne Göre Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmelerinde kalan misafirlerin değişen istek ve amaçları göz önünde bulundurularak bulundukları yerleri bakımından farklılık göstermektedir.

Merkezi Konaklama İşletmeleri: Şehir merkezleri, ticaret merkezlerinde bulunan ve o bölgede iş amacıyla gelen misafirlerin kısa süre konaklamalar yapılan işletmelerdir.

Kıyı Konaklama İşletmeleri: Kıyı kesimlerinde bulunan ve genellikle uzun süreli konaklamalar yapılan işletmelerdir.

Kaplıca – Kür Konaklama İşletmeleri: Şifalı sular ve kaplıcadan oluşan, tedavi amaçlı hizmet veren konaklama işletmeleridir.

Dağ ve Spor Konaklama İşletmeleri: Spor, Dinlenmek ve dağcılık yapmak isteyen misafirlere hizmet veren konaklama işletmeleridir.

Ulaştırma Araçlarına Göre Konaklama İşletmelerin Sınıflandırılması

Tüketicilerin kullandığı ulaşım araçlarına göre konaklama ihtiyacı karşılamak amacıyla hizmet veren işletmeler farklılık göstermektedir.

Hava Alanı Konaklama İşletmeleri: Ulusal veya uluslararası havalimanlarının bulundukları bölgelerde hizmet veren ve genellikle kısa konaklamalar gerçekleşen konaklama işletmeleridir.

Liman Konaklama İşletmeleri: Liman olan şehirlerde hizmet veren konaklama işletmeleridir.

İstasyon Konaklama İşletmeleridir: Tren istasyonlarına yakın bölgelerde hizmet veren konaklama işletmeleridir.

Karayolu Konaklama İşletmeleri: Karayollarının kesiştiği ve bulunduğu bölgelerde hizmet veren konaklama işletmeleridir.

Faaliyet Sürelerine Göre Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmelerinin hizmet verdikleri süreler açısından farklılık göstermektedir.

Mevsimlik Konaklama İşletmeleri: Yıl içinde belirli bir süre hizmet veren, bazı zamanlarda hizmete kapalı olan konaklama işletmeleridir.

Devamlı Konaklama İşletmeleri: Bütün yıl 12 ay faaliyet gösteren konaklama işletmeleridir.

Hukuki Belgelerine Göre Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmelerinin faaliyet izinleri açısından alınan belgeler farklılık göstermektedir.

Belediye Belgeli Konaklama İşletmeleri: Yerel bölge yönetimleri tarafından denetlenen konaklama işletmeleridir.

Turizm Belgeli Konaklama İşletmeleri: Bu tür işletmeler 12.03.192 tarih ve 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunun 37. maddesinin A fıkrasının 2 numaralı bendi hükmü uyarınca çıkarılan “ Turizm Yatırım ve İşletmelerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğinin” belirlediği kriterlere göre sınıflandırılmış işletmelerdir.

Bu işletmelerin sınıflandırılması aşağıda gibidir;

Nitelikleri açısından;

- 5 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri
- 4 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri
- 3 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri
- 2 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri
- 1 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri

Verdikleri hizmetler açısından;

- Moteller
- Pansiyonlar
- Kampinger
- Tatil Köyleri
- Hosteller
- Yüzen Evler

- Yüzen Oteller
- Apart Oteller
- Oberjler

Büyükölüklerine Göre Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Bu sınıflandırılmanın ana kriteri, konaklama işletmesinin oda sayısı ve verdiği hizmet çeşitliliğidir.

Küçük Konaklama İşletmeleri: 25 ile 99 oda sayısına sahip olan konaklama işletmelerdir.

Orta Konaklama İşletmeleri: 100 ile 299 oda sayısına sahip olan konaklama işletmelerdir.

Büyük Konaklama İşletmeleri: 300 ve daha fazla oda sayısına sahip olan konaklama işletmelerdir.

Mülkiyet Durumuna Göre Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmeleri mülkiyet durumuna göre farklılık göstermektedir.

Özel Konaklama İşletmeleri: Mülkiyeti şahıslara ait olan konaklama işletmeleridir.

Kamu Konaklama İşletmeleri: Mülkiyetin tamamı kamuya ait konaklama işletmeleridir.

Karma Konaklama İşletmeleri: Mülkiyetlerinin bir kısmı kamu, bir kısmının da şahıslara ait olan konaklama işletmeleridir.

BÖLÜM 3: SALGIN HASTALIKLAR VE TURİZM İLİŞKİSİ

Yapısından kaynaklı turizm endüstrisi oldukça kırılgan ve savunmasızdır bu nedenle geçmişten bugüne kadar birçok krizden etkilenmiştir. Krizlerin turizm endüstrisi üzerindeki etkisi ani ve aşırı olduğunu, krizin sonuçlanmasıyla sektörün büyüdüğünü ama toparlanma sürecinin krizin etkisine bağlı olduğu ifade edilebilir. (Şahin & Güven, Sağlık İnanç Modeli, Turizm Fobisi ve Salgın Hastalıklar, 2022) Bazı krizlerin; 2002-2003 SARS, 2012 MERS, 11 Eylül Terör Saldırısı, tsunamiler gibi dünya çapında krize neden olmadığı ancak bölgesel ölçekte etkili olduğu belirtilebilir. (Korze & Skabar, 2020) Salgın döneminde bir birey seyahat planlarını değiştirebilir, erteleyebilir veya tamamen iptal edebilir. Bu da turizm sektöründeki konaklama, yiyecek – içecek ve diğer işletmeleri doğrudan olumsuz etkilemektedir.

Bulaşıcı hastalıkların, pandeminin yayılmasının ve ortaya çıkmasının turizm hareketliliğinin doğal sonuçlarından biri olduğu ve bu hareketliliğin yayılmasının kolaylaştırdığını ve hızlandığını düşünülmektedir. (Qiu, Park , Li, & Song, 2020) Bu düşünceyi göz önünde bulundurursak sağlıkta yaşanan krizlerin doğrudan turizm endüstrisini etkilediğini söyleyebiliriz. Bu düşünce ile insanların seyahatleri arttıkça pandeminin artma hızı ile toplumun etkilenme etkisi arttığını görebiliyoruz. Aslında küresel hareketlilik, ulaşımın ve turizm sektörünün gelişmesi insanların hayatını kolaylaştırıldığını da unutmamamız gerekmektedir. Ama yakın dönemde edindiğimiz tecrübeye baktığımızda; bulaşıcı ve salgın hastalıkların toplum hareketliliğinde yayılması ve etkisinin artması endişe verici sonuçlar doğurabiliyor. Bunun örneği; Wuhan’da çıkan bir virüsün tüm dünyayı etkilemesidir.

Turizm işletmelerinin; faaliyette olabilmeleri için belirli bir istikrarda sosyal ve ekonomik koşulların olması gerekmektedir. Salgın hastalıklar, savaşlar, doğal afetler, ekonomik krizler bu istikrarı zedelemesi sonucu seyahat ve konaklama yapacak bireylerde güven sarsılmasına neden olabilir.

3.1. Salgın Hastalık Kavramı

Salgın hastalıklar, tarihler boyunca insanlık için sorun oluşturmıştır. Yalnızca enfekte kişileri değil, tüm toplumu da pek çok yönden etkilenmektedir.

Dünyada çeşitli nedenlerle ortaya çıkan hastalıklar bulunmaktadır. Bu hastalıkların da zaman içinde yok olduğunu veya tedavisi bulunması sonucunda hafiflediğini görülmektedir. Ancak insanlık her zaman farklı ve yeni tür hastalıklarla karşılaşılabilceği düşünülmektedir. Bu durum ise dünyada faaliyet gösteren tüm sektörlerde ve işletmelerde de krizlere neden olmaktadır.

Tarihler boyunca görülen salgın hastalıklar, asırlar boyunca birçok devleti, imparatorluğu ve ülkeyi etkilemiş, milyonlarca insanın ölümüne sebep olmuştur. (İbiş, 2020)

Değişen modern dünyaya mikroorganizmalar da insanlar gibi uyum sağlamak ve değişmektedirler, bu sebeple salgın hastalıklar çok daha hızlı yayılmaktadır. Pandemi terimi (eski Yunanca: pan: tüm + demos: insanlar), bir kıta, hatta tüm dünya yüzeyi gibi çok geniş bir alana yayılan ve etkisini gösteren salgın hastalıkların genel ismi olarak karşımıza çıkar. Salgın şeklinde yayılım gösteren tüm bulaşıcı hastalıkların tipik bir seyri vardır. Hastalığın sağlıklı kişilere kısa sürede bulaşarak yayılması, akut ve şiddetli seyretmesi, kısa bir süre içinde hastalığa yakalananların ya ölüp ya da tamamen iyileşmesi, hastalıktan kurtulanların uzun süreli veya yaşam boyu bağışıklık geliştirmesi ve belirli bir oranda portörün bulunması, bulaşıcı hastalık döngüsünün tipik özelliğidir. (Parıldar, 2022)

Salgın hastalıklar enfeksiyon etkeninin gücüne, insanların yaşam alışkanlıklarına, toplum bağışıklığına ve sosyo ekonomik durum gibi çeşitli faktörleri etkilemektedir. Hastalıklar insanı etkilediği gibi, doğayı ve tüm canlıları etkilemektedir. Örneğin, savaşlar, nüfus artışı, depremler, seller, kıtlık, iklim değişikliği, çevre kirliliği gibi olaylar salgın hastalığın ortaya çıkmasına yol açabilir. Salgın hastalıkların etkileri her insanda farklı etkiler gösterebilir, yaş grupları, beslenme alışkanlıkları, yaşanan çevre, hijyen alışkanlıkları, uyku düzeni gibi birçok etken yaşanan hastalığın etkisini gösterir. Örneğin; Covid-19 virüsünün çocuklardaki etkisini az olması, hijyen kurallarına uymayan insanların bağışıklığının zayıflaması ve daha kolay hasta olması veya yaşanan çevrenin hava kirliliği gibi unsurların hastalıklara karşı direncinin düşmesine neden olması. Her insanının bedeni hastalıklara karşı tepkisi farklı olabilir, tansiyon hastası bir bireyin hastalıklara karşı verdiği tepki ile şeker hastası bir bireyin verdiği tepki ayrıdır. Farklı yaş gruplarında olan bireylerin de hastalıklarla mücadelesi farklıdır. yaşam tarzlarımız da hastalıklarla doğrudan etkileşim içindedir.

Her yıl hatta yüz yılda insanların yaşam alışkanlıklar farklılıklar göstermektedir. İnsanlığın ilk çağlarında beslenme alışkanlıkları, barınma yerleri, seyahat türleri, ilgi alanları, günümüz ile karşılaştırıldığında çok farklılık göstermektedir. Çok eski çağlarda insanların yaşam tarzları, birlikte yaşayan insan gruplarının çok küçük olması ve nadiren diğer insan gruplarıyla bir araya gelmesi gibi nedenler bulaşıcı hastalıkların pandemi olarak yayılmasına engel olmuştur. Yıllar geçtikçe değişen yaşam koşulları, gemilerle veya atlarla yapılan göçlerin artması, uzun mesafeli yolculuklar, hayvanların evcilleştirilmesi ve hayvan mikroplarının insanlara uyum sağlaması bulaşıcı hastalıkların yayılmasını sağlayarak pandemilerin önünü açmıştır. (Høiby, 2020) Bunlarla birlikte bedenimiz yıllar içinde çeşitli mikroorganizmalar ve virüslerle mücadele şeklinde de değişiklik görülmektedir. Yıllar boyunca hastalıklarla mücadeleye karşı tıp dünyası gelişmiş ve yaşanan hastalıklarla birlikte güncellenmiştir. Yapılan araştırmalarla, gelişmelerle daha önce ölümcül olan birçok hastalığa karşı hem tedavi hem de önleme yöntemleri oluşturulmuştur.

Salgın hastalıkların etkilediği toplumda; korku, panik, kaygı, rutin işlerde aksamalar, sağlık konularında yoğunlaşma yaşanırken, bunların sonucunda ise o toplumda ekonomik ve sosyal krizler meydana gelebilmektedir. Bu ekonomik ve sosyal krizlerin yanı sıra o toplumda ölüm ve engellilik oranı da artış göstermektedir. (Güler & Akın, 2015)

Salgın hastalıklar toplumu her yönünden olumsuz etkilemektedir. Günümüzde gelişen teknoloji, modern ulaşım olanakları hayatımızı kolaylaştırırken aynı zamanda da bu gelişmeler salgın hastalıkların de değişmesine ve gelişmesine neden olmaktadır. Bu değişimlerle birlikte virüsler, mikroorganizmalar vb. de etkilenmekte ve günün koşullarına uyum sağlamaktadırlar. Bu durum ise salgın hastalıkların daha güçlü etkilerine ve hızlı yayılmalarına sonuç olarak görülmektedir. Günümüzde yaşadığımız Covid – 19 pandemisi de bu duruma güncel bir örnek oldu denilebilir. Pandemi haline gelmesinin ve hızlı yayılmasının ana sebeplerinden biri günümüzde ulaşım araçlarının gelişmesi ve yaygın olarak kullanılmasıdır.

Salgın hastalıklar ve pandemi tüm toplumlarda ve herkeste psikolojik güvenlik duygusu üzerinde büyük bir tehdit oluşturmaktadır. Bilim insanların salgın hastalıklar ve pandemi üzerinde yaptığı araştırmalarda, pandemi sırasında çalışan bir bireyin psikolojik durumu, savaş ile karşı karşıya kalan bireyin psikolojik durumu yakın olduğu görülmüştür. Ancak aynı araştırmalar bazı kişilerin de bu durumda uzaktan çalışma yöntemi ile daha başarılı olduğu

görülmüştür. Uzaktan çalışma yöntemiyle pandemi sırasında evde olmak, bireylerde psikolojik olarak güvenli ortamda bulunma hissi yaratmıştır. Bu çalışma yöntemine adapte olunmuş ve daha başarılı olma durumu gerçekleşmiştir. (Sağbaş, Sundu, & Erdoğan, 2022) Çalışanların algısı bakımından incelendiğinde ise Covid – 19 pandemisi göstermeseler bile kendileri ve aileleri bakımından panik yaratmıştır. Pandemi dönemi başladığı günden bugüne kadar tüm dünyada belirsizliklere ve çalışan bireylerde kaybetme duygusu ve güvensizlik hissi yaşamalarına neden olmuştur. (Sağbaş, Sundu, & Erdoğan, 2022)

Günümüzde yaşanan Covid-19 pandemisinde insanlar ölüm duygusunu daha çok hissetmişlerdir. Bu duyguyu hissetmekle birlikte rutin hayatlarını pandemi koşullarına göre değiştirerek uyum sağlamaya çalışmıştır. Örneğin, çalışan insanların evden çalışma yöntemine geçmesi, okulların uzaktan eğitime geçmesi, alışverişin online yapılması gibi günlük rutinlerin pandemi koşullarına göre güncellenmesi. Bu rutin değişikliğinin insanları beslenme, uyuma, çalışma, öğrenme ve tatil alışkanlıklarında büyük bir etkisi vardır.

3.1.1. Tarihteki Salgın Hastalıklar

Tarihte yaşanan bazı büyük pandemiler incelendiğinde;1347 ile 1351 yılları arasında ortaya çıkan bubonik veba (kara veba ya da kara ölüm) salgınının Avrupa nüfusunun %30'dan fazlasını etkilediği ve %50'ye yakının ölümüne neden olduğu, 1520 yılında çiçek hastalığının büyük çaplı harabiyete neden olduğu ve 1918- 1919 yıllarında İspanyol gribi ile Dünya nüfusunun 1/3'ünün İspanyol gribine yakalandığı ve 50 milyona yakın insanın hayatını kaybettiği tahmin edilmektedir. Bu salgınları sırasıyla 1981'de başlayarak ve halen süren HIV/AIDS, 2002-2003'de ortaya çıkan SARS, 2009-2010 tarihleri arasında yayılan Swine Influenza Virus (H1N1), 2012 de ise MERS, 2014-2016 yılında görülen Ebola salgını takip etmektedir. Kara veba salgınının hüküm sürdüğü dönemlerde birçok ülkede Yahudiler şehirlerdeki su kuyularına zehir atmakla suçlanarak günah keçisi ilan edilmiştir. Yahudilerin bir kısmı yakılarak çeşitli işkencelerle öldürülürken bir kısmı da sürgün edilmiştir. (Kohn, 2008) 1630 yıllarında yayılan veba salgınında ise İspanya'da yaşayan Fransızlar zehir yayan insan olarak damgalanmıştır. Salgınların nedeni olarak bir grubu ya da etnik kökeni günah keçisi ilan etme, suçlama, damgalama her salgında ortaya çıkmıştır. (Price-Smith, 2008). Tarihte görülen pandemilerde; özellikle veba, kolera, çiçek hastalığı salgınlarında toplumlar büyük kayıplar verilmiştir. Salgın dönemlerindeki sorunlarla yeterli düzeyde başa

çıkamama ve sorun çözme becerileri işe yaramadığı için toplumun uyumunda bozulma, panik ve korku duyguları hakim olmuştur. (Cheng, Wong, Tsang, & Wong, 2004). 2019 yılının Aralık ayında başlayarak ve halen etkinliği sürdüren Covid-19 Pandemisi ise salgın hastalıkların tarihindeki son hastalık olarak etkinliğini devam ettirmektedir. (DeWitte, 2014). Epidemide şeklinde başlayarak kısa süre içerisinde pandemiye dönüşen salgında bulaştırmıcılığının yüksek olması, kötü prognoz ve 65 yaş üzeri kişiler önce olmak üzere her yaş grubunda öldürücü etkisi olması nedeniyle 21.yüzyılın en önemli sağlık problemi özelliğine sahiptir. (Üstün & Çiftçi, 2020)

Hastalık	Tarih	Nedeni	İlacı	Sosyoekonomik Sonuçları
Çiçek	12. Yüzyıl	Virüs	Aşı	Çocuk ölümleri
Lepa	13. Yüzyıl	Bakteri	Antibiyotik	Vücutta deformasyon ve toplumdaki dışlanma
Veba	14. Yüzyıl	Bakteri (?)	(?)	Kitlesel Ölümler ve sosyoekonomik yaşamın durması
Frengi	15. Yüzyıl	Bakteri	Antibiyotik	Cinsel Hastalık
Dizanteri	16. Yüzyıl	Virüs, Bakteri, Amip	Antibiyotik	Kirli sular ve yoksulluk
Tüberküloz	17. Yüzyıl	Bakteri	Antibiyotik	Hijyen, beslenme eksikliği ve yoksulluk
Kolera	19. Yüzyıl	Bakteri	Antibiyotik	Kirli sular, hijyen, beslenme eksikliği ve yoksulluk
HIV/AIDS	20. Yüzyıl	Virüs	Antiretroviral tedavi	Cinsel Hastalık
Ebola, Kuş, Domuz, Deli Dana, KKKA, SARS, MERS	21. Yüzyıl	Virüs	İlaçla tedavi, aşı, mutasyon	Küresel salgın, turizm sektöründe kısa dönemli bölgesel gerileme
COVID 19	2019	Virüs	?	Kitlesel ölümler ve sosyoekonomik yaşamın durması

Tablo – 3 Tarihte Önemli Hastalıklar ve Sonuçları (Alpago, İktisadi düşünce tarihi, güncel ve eleştirel bir bakış açısıyla, 2018)

3.2. Dünyada ve Türkiye’de Covid-19 Küresel Salgını ve Gelişimi

Dünya Sağlık Örgütü; 31 Aralık 2019 tarihinde Çin’in Hubei eyaletinde Wuhan şehrinde, farklı bir zatürre vakaları olduğunu bildirmiş, 5 Ocak 2020 tarihinde de insanlarda hiç tespit

edilmeyen yeni bir virüs tanımlanmadı. İlk zamanlarda nCoV olarak isimlendirilen bu virüs, 11 Şubat 2020 tarihinde Covid – 19 olarak adlandırılmıştır. Çin’de çıkan bu virüs, üç ay içinde tüm dünyaya yayılmış ve etkisi altına almıştır. (WHO, 2022)

Covid – 19 virüsünün ortaya ilk çıktığı günden itibaren yaşanan önemli tarihleri kronolojik olarak aşağıda gibi sıralayabiliriz. (Bağ & Gizem, 2020) (Aljazeera, 2020) (Karaaslan, 2020)

- 31 Aralık 2019 tarihinde Çin’in Wuhan şehrinde Dünya Sağlık Örgütüne bildirilen bilinmeyen bir zatürre virüsü,
- 5 Ocak 2020 tarihinde ilk kez DSÖ bu yeni virüsü salgın olarak isimlendirdi,
- 11 Ocak 2020 tarihinde DSÖ bu virüsün genetik bilgilerini dünya ile paylaştı,
- 11 Ocak 2020 tarihinde Çin’de bu hastalığa bağlı olarak ilk ölüm gerçekleşti,
- 13 Ocak 2020 tarihinde, Çin dışında ilk kez Tayland’da ilk vaka tespit edildi,
- 23 Ocak 2020 tarihinde, hastalığın ilk çıktığı Wuhan şehri karantinaya alındı,
- 7 Şubat 2020 tarihinde virüsü bir salgın olarak kabul eden ve uyarı Dr. Li Wenling virüs sebebiyle öldü,
- 9 Şubat 2020 tarihinde virüs nedeniyle ölen kişi sayısının toplamı SARS virüsünden ölen toplam kişi sayısını geçti,
- 11 Şubat 2020 tarihinde virüsün adı COVID – 19 olarak adlandırıldı,
- 7 Mart 2020 tarihinde Covid – 19 virüsünün toplam 100 ülkeye yayıldığı ilan edildi,
- 11 Mart 2020 tarihinde Türkiye’de ilk Covid – 19 vakası tespit edildi,
- 11 Mart 2020 tarihinde DSÖ Covid – 19 virüsünün bir pandemi olduğunu ilan etti,
- 16 Mart 2020 tarihinde ilk deneysel aşılama yapıldı,
- 17 Mart 2020 tarihinde Covid – 19 virüs kaynaklı Türkiye’de ilk ölüm yaşandı,
- 29 Mart 2020 tarihinde dünya genelinde Covid – 19 virüsünden kaynaklı 30 bin ölüm yaşandı,
- 4 Nisan 2020 tarihinde Türkiye’de 20 yaş altı vatandaşlar için sokağa çıkma sınırlamaları başladı,
- 5 Mayıs 2020 tarihinde İngiltere 30 bin den fazla Covid.- 19 kaynaklı ölümle, Avrupa kıtasının en yüksek ölüm sayısına ulaştığın ülke oldu,
- 12 Mayıs 2020 tarihinde dünya genelinde Covid – 19 kaynaklı ölüm sayısı 283 bin 153 olarak ilan edildi.

Türkiye’de, virüs tespiti ve tedavi süreçleri, hastanın yaşadığı şehrin İl Sağlık Müdürlüğüne bağlı Bulaşıcı Hastalıklar Birimi tarafından koordine edilmiştir. Olası hastalar, pandemi olarak belirlenen hastanelerde izole bir şekilde tedavi edilmiştir. Pandemi için uygun hastanenin bulunmadığı durumlarda erişkin yoğun bakım üniteleri pandemi hastanesi olarak hizmet vermiştir. Yurt dışından Türkiye’ye giriş yapan insanlar vaka olarak kabul edildi ve evlerinde aile hekimleri gözetimi altında izole olarak evlerinde kaldılar.

Covid – 19 pandemisi ile ilgili kıtalar arası ölçekle değerlendirildiğinde en fazla vaka sayısı ve ölüm oranı Amerika kıtasında görülmüştür. Amerika kıtasından sonra sırasıyla Güney – Doğu Asya, Avrupa, Akdeniz, Afrika ve Batı Pasifik bölgelerinde vaka sayısı ve ölüm oranı yüksek görülmüştür. (Sağlık Bakanlığı, 2022)

UTWTO bilgilerine göre; Nisan 2020 tarihinden itibaren 217 bölgenin 156’sında bölgeler arası ve ülkeler arası turizm hareketliliği tamamen durmuştur. Amerika’da kıtasında %80, Avrupa kıtasında %83 ve Asya, Pasifik bölgelerinde %70, Ortadoğu ülkelerinde %62 ve Afrika kıtasında %57’ye varan oranlarda bölge ve ülkeler, ülkeler arası seyahatlere ve buna bağlı olarak turizm faaliyetlerine karşı sınırlarını kapatmıştır. (Karadeniz, Beyaz, Ünlübulduk, & Kayhan, 2020)

Covid – 19 Pandemi sürecinde dünyada ülkelerin yaşadığı ortak ekonomik sorunları da aşağıdaki gibi özetlenebilir; (Sağbaş, Sundu, & Erdoğan, 2022)

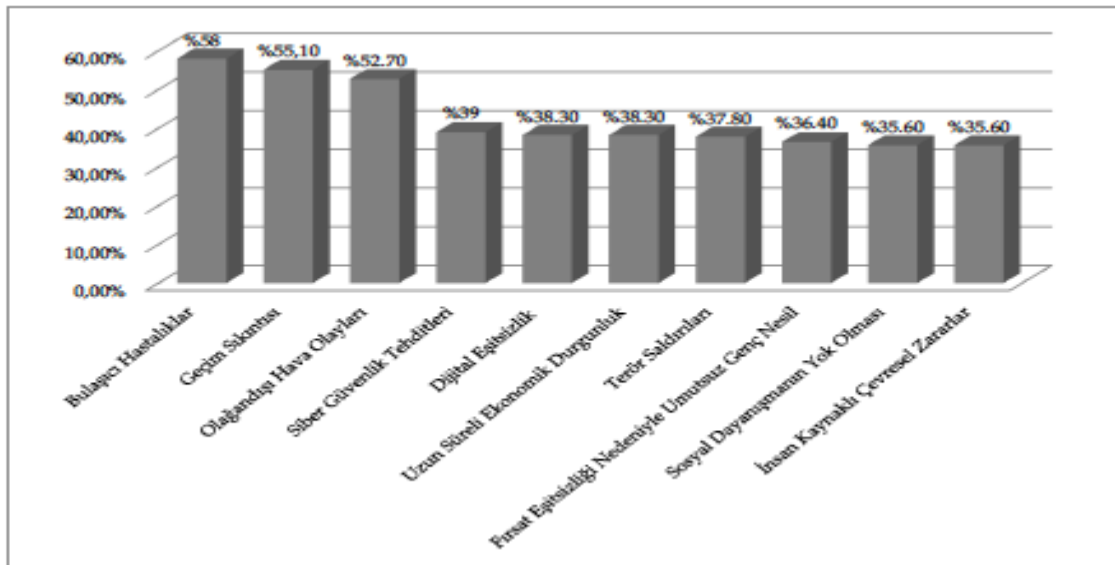
- Sağlık sektöründe yaşanan yüksek beklentiler ve sağlık harcamalarındaki artış nedeniyle ve sonucunda oluşan talep şoku,
- Tedarik zincirinin bozulması nedeniyle oluşan arz şoku,
- İşsizlik oranının artması,
- Finans sektöründe beklenmeyen sorunların ortaya çıkması

Covid –19 pandemisi dünyamızda ilk kez yaşanan ve benzeri görülmemiş öldürücü etkiye sahip bir virüs türünü barındırdığı, yaygınlaşma süresinin hızlı olması nedeniyle hayatımızın her alanında zorunlu kısıtlamalar yaşanmıştır. Daha önce yaşana krizlere ve salgın hastalıklara göre etkisinin daha uzun süre devam edeceği varsayılmıştır.

3.3. Covid-19 Pandemisi ve Turizm İlişkisi

Salgın hastalıklar insanların seyahat alışkanlıkları üzerinde; özellikle gidecekleri bölgeleri seçmelerinde değişiklikler yaşanabilir. Genellikle insanların tatil planları hakkında istikrarlı seçim yaptıkları düşünülmektedir. Normal zamanlarda tatil planları yapılırken gelir durumu ve tatil zamanlaması dikkate alınırken, salgın hastalık dönemi ile oluşan panik, endişe ve korku durumları sebebiyle farklılıklar göstermektedir. (Köşker, 2017) Dinleme ve tatil ihtiyacı insanlar için vazgeçilmez olduğunu düşünülmektedir bu nedenler insanlar zaman geçtikçe salgın hastalıklar ve pandemi ile yaşamayı öğrenir ve alışır. Turizm sektörü de bu dönemde yeni çözümler yaratarak yenilenecek ve tekrar yoğun bir talep görecektir. (Alaeddinoğlu & Rol, 2020) Ama turizm endüstrisinde insanların etkileşim içinde olması nedeniyle başka sektörlerle göre pandemi sürecinde daha fazla etkilenmiş ve dezavantaj yaşamış olduğu değerlendirilmektedir.

World Economic Forum'da hazırlanan 2021 yılına ait Küresel Risk raporunda belirtilen, insanlar için hissedilen en büyük tehdit bulaşıcı hastalıklar %58 oranıyla algılanmaktadır. Aynı raporda turistlerin Covid – 19 süresince gördükleri travmanın dünya turizm talebini azaltan bir sebep olarak görülmektedir. Bu anlamda salgın bitse de insanların akıllarında hastalık nedeniyle bir korku yerleşti ve bu algı turizm hareketliliğinde farklılıklar oluşmasına, turistlerin motivasyonun azalmasına ve korkuya neden olmuştur. (World Economic Forum, 2021)



Tablo – 4 Topluma Yönelik Hissedilen En Büyük Tehditler (Şahin & Güven , 2022)

Covid – 19 pandemisinin tüm dünyaya yayılması, iş, yaşam ve seyahat aktivitelerinin durma seviyesine getirmesi sebebiyle daha önce yaşanan krizlerden farklı olduğunu ifade edebiliriz. Covid – 19 krizinin turizm endüstrisi üzerinde etkisi çok büyüktür; 2. Dünya Savaşından sonra turizm sektörünün karşılaştığı en büyük kriz olarak ifade edilmektedir. (Lopes, Remoaldo, Ribeiro, & Martin - Vide, 2021) Birçok ülkede sınır kapılarının kapanması, ülkeler arası seyahatlerin durması, iş yerlerinin ve okulların uzaktan eğitime geçmesi insanın alışkın olduğu birçok yaşam biçiminden pandemi nedeniyle etkilenmiştir. Covid – 19 virüsünün aslında hayatımızın birçok alanında hükmettiğini hissedebildik. Uluslararası seyahatlerle birçok virüsün ve hastalığın yayılması kolaylaştırılmakta ve bu durumun dünya çapında bir problem haline gelebilmektedir. Salgın hastalıkların ve pandemilerin bulaşıcı olması nedeniyle turizm ve birçok sektörün gelişimini, işleyişini doğrudan etkilemektedir.

Turizm işletmelerinden; konaklama işletmeleri yaşanan pandemiden yoğun bir şekilde etkilenmiştir. Konaklama işletmeleri pandemi döneminde, daha önce yaşadığı krizlerden çok daha fazla gelir düşüşü yaşamıştır. Birçok konaklama işletmesi; iş gücünde düşüşler yaşamış, geçici veya kalıcı faaliyetlerini durdurmak zorunda kalmıştır. Yapılan bazı öngörüler ışığında konaklama işletmelerine olan talebin 2023 yılına kadar Covid – 19 öncesi seviyelerine ulaşamayabileceği düşünülmektedir. Konaklama işletmelerinin tam kapsamlı iyileşmeyi uzun yıllar içinde gerçekleştirecektir. (TÜRSAB, 2020)

İnsanlar yaşanan her türlü kriz, pandemi ve salgın hastalık döneminde kendini güvende hissetmek ister. Bu nedenle Covid – 19 pandemisinin süresinin uzaması, virüsün bulaşıcılığı ve öldürme tehlikesi olması tatil planlamalarında ve alışkanlıklarda değişiklikler yaşanmış olduğunun görmekteyiz.

Dünyamızda yaşanan bazı hastalıklara bakıldığında, yaşanan bölgede ulaşım, konaklama ve buna bağlı olarak istihdam oranlarında büyük farklılıklar gözlemlenebilir. Örneğin; yakın dönemde Asya bölgesinde görülen H5N1 virüsünün turizm sektörünün üstündeki etkileri araştırılmıştır. Araştırmaya göre, H5N1 virüs salgını kaynaklı ölüm oranının az olması nedeniyle Asya kıtasına gelen ziyaretçilerin seyahatlerinden vazgeçmemelerine neden olmuştur. (Lee & Chen, 2011)

Ancak yapılan bir diğer araştırmaya göre ise; Çin’de ortaya çıkan ve Kuzey Amerika, Asya ve Avrupa’da büyük etkiye neden olan SARS virüsünün turizm sektörüne olumsuz etkileri tespit

edilmiştir. Özellikle Hong Kong ülkesinde turizm sektörünün durumu incelendiğinde; ülkedeki konaklama, ulaşım ve istihdamın büyük oranda düşüşlerin yaşandığı gözlemlenmiştir. Ama hastalığın kontrol altına alınmasından sonra sektörün hızla toparlanabildiğini görülmüştür. (Pine & McKercher , 2004)

Yukarıda yazdığımız araştırmaların sonuçlarına baktığımızda turizm sektörünün salgın hastalıklara, pandemi ve krizlere karşı genel olarak çok hassas ve kırılgan yapıya sahip olduğunu görmekteyiz. Bu araştırmalarda gözlemlediğimiz bir diğer sonuç ise turizm sektörünün yaşanan olumsuzluklardan sonra hızla toparlanma eğilimini gösterdiği.

3.3.1. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Öncesi Turizm Sektörün ve Konaklama İşletmelerin Durumu

Dünyada küresel anlamda en hızlı gelişen sektörlerden biri turizm olmuştur. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC) tarafından ilan edilen bilgilere göre turizm sektörünün dünya ekonomisine katkısı 8,9 trilyon dolardır. Bu bilgilerin değerlendirmesine göre dünya istihdamın %10’unun oluşturmakta ve yaklaşık 330 milyon insana iş imkanı sağlamaktadır. (World Travel & Tourism Council, 2022) Bu veriler turizm tarihinde ulaştığı en yüksek seviyelerdir.

Türkiye bulunduğu konumu, sahip olduğu doğa güzellikleri, tarihi ve turistik imkanlarıyla Dünya’da turizm sektörü açısından önemli bir yere sahiptir. Türkiye’de bulunan turistik mekanlar, doğal güzellikler ve tarihi olgusuyla birçok ülkenin kültürüne ve ilgisine hitap etmektedir. Buna bağlı olarak ülkemize 2019 yılında 210 farklı ülkeden toplam 45.058.286 kişi gelmiştir. (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, 2022) Dünya Turizm Örgütünün 2019 yılına ait verileri incelendiğinde aşağıdaki tablolarda da görüldüğü üzere, Türkiye gelen ziyaretçi sayısı bakımından Dünyada 6. Sırada, turizm gelirleri bakımından ise 29,8 milyar dolar ile 13. Sırada.

ZİYARETÇİ SAYISI BAKIMINDAN DÜNYA SIRALAMASI		
SIRA	ÜLKE	ALDIĞI TURİST (milyon)
1	Fransa	-
2	İspanya	83,7
3	ABD	79,3
4	Çin	65,7
5	İtalya	64,5
6	Türkiye	51,2
7	Meksika	45
8	Tayland	39,8
9	Almanya	39,6
10	İngiltere	-

Tablo – 5 Türkiye’nin ziyaretçi sayısı bakımından Dünya sıralaması (UNTWO, 2022)

TURİZM GELİRİ BAKIMINDAN DÜNYA SIRALAMASI		
SIRA	ÜLKE	TURİZM GELİRİ (milyar \$)
1	ABD	214,1
2	İspanya	79,7
3	Fransa	65,4
4	Tayland	60,5
5	İngiltere	49,9
6	İtalya	49,8
7	Japonya	46,1
8	Avustralya	46
9	Almanya	41,6
10	Macao (Çin)	39,5
11	Çin	35,8
12	Hindistan	30
13	Türkiye	29,8
14	Hong Kong (Çin)	29
15	Kanada	26,8

Tablo – 6 Türkiye turizm gelirleri bakımında Dünya sıralaması. (UNWTO, 2022)

Tablolar incelendiğinde Türkiye’nin turizm sektörü bakımından Dünya’da önemli bir yere sahip olduğunu görmekteyiz. Gelen ziyaretçi sayısı bakımından ve elde ettiği turizm gelirleri

bakımından dünya ekonomisine ve ülke içindeki döviz akışına büyük katkı sağladığı görülmektedir.

Türkiye’ye gelen turist sayısı yıllara göre dağılımı açısından incelendiğinde, yıllar içinde büyük değişikliğe uğradığını görebiliyoruz. Dünya’da seyahatlerin ulaşımında yaşanan gelişmeler sonucunda kolaylaştırdığını ve çeşitliliğin artması bir sonucudur. Türkiye’nin bulunduğu konum açısından da seyahat kolaylığı ve seyahat araçlarının çeşitliliği bakımından da etkisi büyüktür. Türkiye’nin iki kıta arasında konumlanması ise birçok farklı kültüre ve insana hitap etmektedir. Türkiye’nin bulunduğu topraklarda asırlar boyunca yaşayan farklı büyük medeniyetler, imparatorluklar tarihi geçmişini zenginleştirmiş ve çok önemli bir tarihi arşiv niteliğinde geçmiş ile ilgili bulguları açığa çıkarmıştır. İklim açısından incelendiğinde ise her mevsim farklı yaşayan ve her türlü turizm hareketliliğine uygun koşullara sahiptir. Örnek vermemiz gerekirse; Antalya şehrinin Akdeniz iklimine sahip olması, deniz tatili yapmak isteyen turistlerin yoğun ilgisini çekerken aynı şehirde Saklıkent kayak merkezinin olması turist çeşitliliği ve geliş amaçları bakımından çeşitlilik göstermektedir.

Türkiye’ye gelen turist sayılarını yıllara göre değişimini aşağıdaki tablo ile inceleyebiliriz.

YIL	TURİST SAYISI
1980	1.288.060
1985	2.614.924
1990	5.389.308
1995	7.726.886
2000	10.428.145
2005	18.315.931
2010	28.632.204
2015	36.244.632
2019	45.058.286

Tablo – 7 Türkiye’ye yıllara göre gelen turist sayıları (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye’nin son 30 yıl içerisinde gelen turist sayılarını incelediğimizde gelişimi görebiliriz. Türkiye’ye gelen turist sayılarını gösteren tabloya göre; 1980 yılında gelen turist sayısı

1.288.060 iken 1990’lı yıllarda artış yaşanmış ve bu artış 2010 yılı itibariyle hızlanmıştır. 2019 yılında ise gelen turist sayısı 45.058.286’ya ulaşmış ve Dünyada, ülkelere gelen turist sayısı bakımından 6. Sıraya kadar çıkarmıştır.

Ülkemize gelen turistlerin milliyetlerini aşağıdaki tablo ile inceleyebiliriz.

ÜLKEMIZE GELEN YABANCI ZİYARETÇİLERİN MİLLİYETLERİNE GÖRE DAĞILIMI (2009 - 2019)											
MİLLİYET	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Rusya Fed.	2 694 733	3 107 043	3 468 214	3 599 925	4 269 306	4 479 049	3 649 003	866 256	4 715 438	5 964 613	7 017 657
Almanya	4 488 350	4 385 263	4 826 315	5 028 745	5 041 323	5 250 036	5 580 792	3 890 074	3 584 653	4 512 360	5 027 472
Bulgaristan	1 406 604	1 433 970	1 491 561	1 492 073	1 582 912	1 693 591	1 821 480	1 690 766	1 852 867	2 386 885	2 713 464
İngiltere (Birleşik Krallık)	2 426 749	2 673 605	2 582 054	2 456 519	2 509 357	2 600 360	2 512 139	1 711 481	1 658 715	2 254 871	2 562 064
İran	1 383 261	1 885 097	1 879 304	1 186 343	1 196 801	1 590 664	1 700 385	1 665 160	2 501 948	2 001 744	2 102 890
Gürcistan	995 381	1 112 193	1 152 661	1 404 882	1 769 447	1 755 289	1 911 832	2 206 266	2 438 730	2 069 392	1 995 254
Ukrayna	574 700	568 227	602 404	634 663	756 187	657 051	706 551	1 045 043	1 284 735	1 386 934	1 547 996
Irak	285 229	280 328	369 033	533 149	730 639	857 246	1 094 144	420 831	896 876	1 172 896	1 374 896
Hollanda	1 127 150	1 073 064	1 222 823	1 273 593	1 312 466	1 303 730	1 232 487	906 336	799 006	1 013 642	1 117 290
Azerbaycan	424 155	486 381	578 685	593 238	630 754	657 684	602 488	606 223	765 514	858 506	901 723
Polonya	419 475	428 275	486 319	428 440	423 129	510 569	500 779	205 701	296 120	646 365	880 839
Fransa	932 809	928 376	1 140 459	1 032 565	1 046 010	1 037 152	847 259	555 151	578 524	731 379	875 957
Yunanistan	616 489	670 297	702 017	669 823	703 168	830 841	755 414	593 150	623 705	686 891	836 882
Romanya	366 698	355 144	390 248	385 055	395 214	426 585	441 097	357 473	423 868	641 484	763 320
Amerika Birleşik Devletleri	667 159	642 768	757 143	771 837	785 971	784 917	798 787	459 493	329 257	448 327	578 074
Suriye	509 679	899 494	974 054	730 039	1 252 826	1 176 490	847 275	291 754	404 203	477 439	571 976
İsrail	311 582	109 559	79 140	83 740	164 917	188 608	224 568	293 988	380 415	443 732	569 368
Suudi Arabistan	66 938	84 934	116 711	175 467	234 220	341 786	450 674	530 410	651 170	747 233	564 816
Belçika	592 078	543 003	585 860	608 071	651 596	660 857	617 406	413 614	419 998	511 559	557 435

Tablo – 8 Türkiye’ye gelen ziyaretçilerin milliyetlere göre dağılımı (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye’ye 2009 ve 2019 yılları arasında gelen ziyaretçileri milliyetlerine göre incelediğimizde; en fazla turist in Avrupa’dan geldiğini görebiliyoruz. Tabloda verilen bilgiler doğrultusunda özellikle komşu ülkelerden yoğun ziyaretçi aldığımız görülmektedir. milliyetlere göre gelen turistleri incelediğimizde Rusya, Almanya, Bulgaristan, İngiltere ve İran’dan önemli sayıda turist geldiğini söyleyebiliriz.

Tabloyu detaylı incelediğimizde; İran’dan 2011 yılında 2 milyona yakın kişi gelmiş ancak 2012 yılında bu sayı 1 milyona düşmüştür, İsrail’den 2009 yılında 300 bine yakın kişi gelmiş ancak bu sayı 2010 yılınca 100 bine kadar düşmüştür, Suriye’den gelen turist sayılarında istikrarsız bir dalgalanma olduğunu görebiliyoruz. Bu değerlendirmemize göre ülkeye gelen turist sayıları kendi ülkelerinde ve gidecekleri ülkelerde siyasi krizlerden, ekonomik dalgalanmalardan ve seyahat ettikleri ülkenin güvenlik koşullardan doğrudan etkileşim halinde ve olumsuz yönde değişik göstermektedir.

Ülkemizde Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı; işletme belgeli ve yatırım belgeli olmak üzere iki farklı konaklama işletmesi bulunmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığın yayınladığı istatistiklere göre 20.135 adet, 1.732.178 yatak kapasiteli tesis işletme belgesiyle ve 613 adet,

144.071 yatak kapasiteli tesis yatırım belgesiyle işletilmektedir. (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye genelinde 2019 yılına ait ortalama geceleme ve otel işletmelerinin doluluk oranlarını incelediğimizde aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır.

TURİZM İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİNDE TESİSLERE GELİŞ SAYISI, GECELEME, ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ VE DOLULUK ORANLARININ YILLARA GÖRE DAĞILIMI (2019)				
YILLAR	TESİSE GELİŞ SAYISI	GECELEME	ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ	DOLULUK ORANI(%)
2000	14 041 768	39 110 248	2,79	38,02
2001	16 073 052	48 847 812	3,04	44,05
2002	17 680 698	58 217 743	3,29	48,40
2003	17 368 526	56 974 519	3,28	46,79
2004	20 662 549	67 956 116	3,29	50,11
2005	23 294 348	74 639 458	3,20	51,71
2006	23 413 355	67 939 058	2,90	47,11
2008	24 923 009	77 720 083	3,12	52,13
2009	26 526 486	82 915 574	3,13	49,68
2010	29 753 966	98 158 007	3,30	49,91
2011	33 614 187	106 505 481	3,17	52,24
2012	36 183 162	121 154 085	3,35	55,28
2013	38 281 260	122 682 482	3,20	53,40
2014	40 901 438	130 029 917	3,18	52,62
2015	43 359 970	133 881 306	3,09	51,95
2016	36 945 637	112 545 478	3,05	42,22
2017	43 047 581	116 227 696	2,70	50,99
2018	50 344 818	144 415 267	2,87	56,43
2019	56 114 377	159 148 984	2,84	58,90

Tablo – 9 Konaklama işletmelerinin tesise geliş sayıları, ortalama kalış süreleri ve doluluk oranları bakımından yıllara göre dağılımı (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye’deki konaklama işletmelerinin ortalama geceleme süreleri ve doluluk oranları bakımından değerlendirdiğimizde; ortalama geceleme süresi ve doluluk oranları 2000 – 2005 yılları arasında artmış ve yakın bir çizgide ilerlemiştir ancak 2006 yılında her iki sütünde de büyük bir düşüş gözlemlenmektedir. Bu yıllarda para birimindeki reform uygulanmış ve 6 sıfır atılması sonucunda ekonomik bir belirsizlik yaşandığı için konaklama işletmeleri etkilemiştir. 2006 ile 2016 yılları arasında ortalama kalış süreleri ve doluluk oranları benzer çizgide ilerlerken 2016 yılında ülkenin birçok şehrinde yaşanan terör saldırıları nedeniyle düşüşe sebep olmuştur ancak 2017 yılından 2019 yılının sonuna kadar hızla toparlanmış ve yükselişe geçmiştir.

Bu tabloda da gördüğümüz gibi ülkenin ekonomik, siyasi ve sosyal alanlarında belirsizlik yaşanması durumunda konaklama işletmeleri doğrudan etkilenmekte ve olumsuz yönde ilerlemektedirler.

3.3.2. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Sırasında Turizm Sektörün ve Konaklama İşletmelerin Durumu

Pandemi öncesi dönemde Türkiye’ye gelen ziyaretçi sayılarını bir önceki bölümde verilmiştir; 2019 yılında 45.058.256 kişi Türkiye’ye turistik amaçla ziyarette bulunmuştur. Bu sayı 2018 yılı ile karşılaştırıldığında %14,1 artış görülmektedir. Ancak pandemi döneminin başlamasıyla bu sayılarda oldukça düşüş olduğunu görebiliyoruz. Özellikle pandeminin Türkiye’de yoğun seyrettiği nisan ve mayıs aylarında gelen ziyaretçi sayılarını incelediğimizde düşüşü açıkça görmekteyiz. aşağıdaki tabloda 2020 yılında aylara göre dağılımını gördüğümüz, yani pandeminin başladığı yılın aylara göre ziyaretçi sayılarına görmekteyiz.

2020 Yılı Türkiye’ye Gelen Ziyaretçi Sayıları	
Ocak	2 287 010
Şubat	2 196 453
Mart	968 537
Nisan	24 239
Mayıs	30 392
Haziran	216 408
Temmuz	1 381 804
Ağustos	2 192 251
Eylül	2 534 376
Ekim	2 044 001
Kasım	1 104 834
Aralık	990 896
TOPLAM	15 971 201

Tablo – 10 2020 Yılında Türkiye’ye Gelen Aylara Göre Ziyaretçi Sayıları (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Yukarıda gördüğümüz tabloda 2020 yılında ay bazlı gelen ziyaretçi sayıları pandeminin Türkiye’de başladığı günlerdeki değişimini değerlendirebiliriz. Türkiye’de ilk vakanın görülmesi 11 Mart 2020 tarihinde olmuştur ve Covid – 19 pandemisinden kaynaklı ilk ölüm 17 Mart 2020 tarihinde gerçekleşmiştir. Bu iki önemli tarihten sonra yaşanan vaka artışları ve buna bağlı olarak gerçekleşen ölümlerin artması sonucu ülkemizde yoğun kısıtlamalar ve uygulamalar yaşanmıştır.

2019 yılında gelen ziyaretçi sayısı 45.058.256’dır, 2020 yılında toplam gelen ziyaretçi sayısı ise 15.971.201’dir. buna göre 2019 yılına göre 2020 yılında gelen ziyaretçi sayısında %65 oranında bir düşüş olduğunu görebiliyoruz. Bu veriler ile pandeminin gelen ziyaretçi sayısının ne kadar fazla etkilediğini söyleyebiliriz.

2020 yılında gelen ziyaretçi sayılarını milliyetlerine göre inceleyeceğimiz tablo aşağıda gibidir.

ÜLKEMİZE GELEN YABANCI ZİYARETÇİLERİN MİLLİYETLERİNE GÖRE DAĞILIMI (2010 - 2020)											
MİLLİYET	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Rusya Fed.	3 107 043	3 468 214	3 599 925	4 269 306	4 479 049	3 649 003	866 256	4 715 438	5 964 613	7 017 657	2128758
Bulgaristan	1 433 970	1 491 561	1 492 073	1 582 912	1 693 591	1 821 480	1 690 766	1 852 867	2 386 885	2 713 464	1242961
Almanya	4 385 263	4 826 315	5 028 745	5 041 323	5 250 036	5 580 792	3 890 074	3 584 653	4 512 360	5 027 472	1118932
Ukrayna	568 227	602 404	634 663	756 187	657 051	706 551	1 045 043	1 284 735	1 386 934	1 547 996	997652
İngiltere (Birleşik Krallık)	2 673 605	2 582 054	2 456 519	2 509 357	2 600 360	2 512 139	1 711 481	1 658 715	2 254 871	2 562 064	820709
Gürcistan	1 112 193	1 152 661	1 404 882	1 769 447	1 755 289	1 911 832	2 206 266	2 438 730	2 069 392	1 995 254	410501
Irak	280 328	369 033	533 149	730 639	857 246	1 094 144	420 831	896 876	1 172 896	1 374 896	387587
İran	1 885 097	1 879 304	1 186 343	1 196 801	1 590 664	1 700 385	1 665 160	2 501 948	2 001 744	2 102 890	385762
Fransa	928 376	1 140 459	1 032 565	1 046 010	1 037 152	847 259	555 151	578 524	731 379	875 957	311708
Hollanda	1 073 064	1 222 823	1 273 593	1 312 466	1 303 730	1 232 487	906 336	799 006	1 013 642	1 117 290	271526
Romanya	355 144	390 248	385 055	395 214	426 585	441 097	357 473	423 868	641 484	763 320	269076
Azerbaycan	486 381	578 685	593 238	630 754	657 684	602 488	606 223	765 514	858 506	901 723	236797
Suriye	899 494	974 054	730 039	1 252 826	1 176 490	847 275	291 754	404 203	477 439	571 976	211914
Amerika Birleşik Devletleri	642 768	757 143	771 837	785 971	784 917	798 787	459 493	329 257	448 327	578 074	148937
Polonya	428 275	486 319	428 440	423 129	510 569	500 779	205 701	296 120	646 365	880 839	145908

Tablo – 11 Türkiye’ye gelen ziyaretçilerin milliyetlere göre dağılımı (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye’ye 2010 ve 2020 yılları arasında gelen ziyaretçileri milliyetlerine göre incelediğimizde; en fazla turist Avrupalı’dan geldiğini görebiliyoruz. Tabloda verilen bilgiler doğrultusunda; milliyetlere göre gelen turistleri incelediğimizde Rusya, Bulgaristan, Almanya, Ukrayna ve İngiltere’den önemli sayıda turist geldiğini söyleyebiliriz.

Tabloyu 2019 yılı verileriyle karşılaştırdığımızda; Rusya’dan gelen ziyaretçi sayısında %70, Bulgaristan’dan gelen ziyaretçi sayısında % 54, Almanya’dan gelen ziyaretçi sayısında %78, Ukrayna’dan gelen ziyaretçi sayısında %36 ve İngiltere’den gelen ziyaretçi sayısında %68

düşüş yaşanmıştır. Ancak 2019 yılı verileriyle karşılaştırdığımızda en fazla düşüşü %82 oranla İran'dan gelen ziyaretçi sayılarında görmekteyiz.

Kültür ve Turizm Bakanlığın yayınladığı 2020 yılına ait istatistiklere göre 20.135 adet, 1.732.178 yatak kapasiteli tesis işletme belgesiyle ve 613 adet, 144.071 yatak kapasiteli tesis yatırım belgesiyle işletilmektedir. (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye genelinde 2020 yılına ait ortalama geceleme ve otel işletmelerinin doluluk oranlarını incelediğimizde aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır.

TURİZM İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİNDE TESİSLERE GELİŞ SAYISI, GECELEME, ORTALAMA KALİŞ SÜRESİ VE DOLULUK ORANLARININ YILLARA GÖRE DAĞILIMI (2020)				
YILLAR	TESİSE GELİŞ SAYISI	GECELEME	ORTALAMA KALİŞ SÜRESİ	DOLULUK ORANI(%)
2010	29 753 966	98 158 007	3,30	49,91
2011	33 614 187	106 505 481	3,17	52,24
2012	36 183 162	121 154 085	3,35	55,28
2013	38 281 260	122 682 482	3,20	53,40
2014	40 901 438	130 029 917	3,18	52,62
2015	43 359 970	133 881 306	3,09	51,95
2016	36 945 637	112 545 478	3,05	42,22
2017	43 047 581	116 227 696	2,70	50,99
2018	50 344 818	144 415 267	2,87	56,43
2019	56 114 377	159 148 984	2,84	58,90
2020	27 183 410	64 829 184	2,38	22,83

Tablo – 12 Konaklama işletmelerinin tesise geliş sayıları, ortalama kalış süreleri ve doluluk oranları bakımından yıllara göre dağılımı (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye'deki konaklama işletmelerinin ortalama geceleme süreleri ve doluluk oranları bakımından değerlendirdiğimizde; 2020 yılında geceleme, ortalama kalış süreleri ve doluluk oranları bakımından son 10 yıl içinde en düşük sayıları görmekteyiz. Nisan 2020 ayından itibaren 2 ay sıkı önlemler ve kısıtlamalar uygulandığından ülkemizde ve dünyada seyahatler durma noktasına ulaşmış ve turizm hareketliliği geçici süre ile durmuştur.

Pandemi sebebiyle 2020 yılında Türkiye’de merkezi otellerin yarısından fazlası ve sahil otellerinin de neredeyse tümü kapalı tutulmuştur. (TÜRSAB, 2020) Buna göre 2019 yılı ile 2020 yılı doluluk oranları yıl bazlı karşılaştırıldığında %36 oranında düşüş yaşanmıştır.

Türkiye genelinde pandemi döneminde en çok konaklama İstanbul ve Antalya şehirlerinde gerçeklemiştir. İstanbul şehrinde konaklama işletmelerinin doluluk oranları ilk 9 ayda %51, Antalya şehrinde konaklama işletmelerinin doluluk oranları %41 düşüş gerçekleşmiştir. (TÜRSAB, 2020)

Aylar	Yıllar	
	2019	2020
Ocak	\$ 1.585,50	\$ 1.834,00
Şubat	\$ 1.359,20	\$ 1.479,50
Mart	\$ 1.685,00	\$ 787,70
Nisan	\$ 1.996,40	Pandemi koşullarında sınır kapılarının kapalı olması nedeniyle TÜİK tarafından anket çalışması yapılamamış ve bu nedenle turizm geliri rakamları hesaplanamamıştır.
Mayıs	\$ 2.639,70	
Haziran	\$ 3.337,80	
Temmuz	\$ 4.384,90	\$ 561,41
Ağustos	\$ 5.244,10	\$ 1.622,30
Eylül	\$ 4.402,10	\$ 1.860,64
Ekim	\$ 4.101,50	\$ 2.054,90
Kasım	\$ 2.138,10	\$ 1.051,90
Aralık	\$ 1.645,90	\$ 806,90

*Milyon

Tablo – 13 Turizm Sektöründen Elde Edilen Gelir Verileri (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye’de 2019 yılında elde edilen turizm gelirleri bakımından rekor bir yükseliş yaşanmıştır. Türkiye İstatistik Kurumu ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığının açıkladığı istatistikleri incelediğimizde; 2019 yılında Türkiye’de turizm gelirlerin toplamı 34,5 milyon dolardır, 2020 yılını incelediğimizde ise Nisan, Mayıs ve Haziran aylarında sınır kapılarının kapalı olması nedeniyle ziyaretçi sayıları kısıtlı olmasından kaynaklı turizm geliri hesaplanamamıştır. Ancak ilk üç ay ve son altı ayın gelirlerini topladığımızda 12,05 milyon dolar elde ettiğimizi görmekteyiz. 2019 yılı ile 2020 yılının turizm gelirlerini doğru karşılaştırmamız bu veriler ile doğru olmamakla birlikte bize kısıtlı yorum yapma şansı tanımaktadır.

3.3.3. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Sonrası Turizm Sektörün ve Konaklama İşletmelerin Durumu

Turizm sektörü ekonomik, siyasi krizlerden, terörden ve salgın hastalıklardan etkilenen ve en hızlı tepki gösteren sektörlerdendir. Önceki bölümlerde bunları örnekler ve verilerle gösterdik. Ancak en hızlı tepki veren ve olumsuz etkilenen sektör olarak hızlı toparlanabiliyor ve yaşanan olayla uyum sağlayacak ve önlemleri alabilecek bir yapısı bulunmaktadır.

Covid – 19 pandemisinde turistlerin tepkilerinde kalıcı bir takım değişiklikler, yenikler ve beklentiler meydana gelmiştir, bu durumun da sektörün olumsuz yönde etkilenebileceği düşünülse de sektörün bu değişikliğe hızla uyum sağlayacağını düşünmekteyim. Turistlerdeki bu kalıcı değişiklikler; kalabalığa girmeme, uzun mesafeli seyahatlerden ve uzun süreli konaklamalardan kaçınma, kapalı ve havasız yerlerden uzak durma, toplu taşıma gibi araçlardan kaçınma gibi oluşmuştur. Bu değişiklikler doğrultusunda ise turizm faaliyetlerinde büyük değişikliklere sebep olmuştur. Örneğin toplu ulaşımdan kaçınan insanların kendi özel araçlarıyla seyahat etmeleri; ulaşım açısında turizm faaliyetlerini doğrudan olumsuz şekilde etkilemiştir, kalabalık yerlerden kaçınma durumu da kalabalık otel lobilerinden uzak durmalarına, toplantıların yüz yüze yapılmamasına, yemeklerin otel restoranlarından yenilmemesine sebep olmuştur. Bunun sonucunda da insanlar yeni tür seyahat ve konaklama türlerine yönelmiştir.

Turizm sektörünün gelecekte ne şekilde ilerleyeceğini ve değişeceğini; turistlerin seyahat alışkanlıkların, tatil planlarındaki alışkanlıkların nasıl değişeceğini üstünde durmamız gereken konulardan biri. Sonuçta belirsizliklerin devam etmesi durumunda geleceğe yönelik öngörülerde bulunmak için en doğru yol şu an ki durumu değerlendirerek yapılabilir. (Şahin & Güven, Sağlık İnanç Modeli, Turizm Fobisi ve Salgın Hastalıklar, 2022)

UNWTO göre salgın sonrasında uluslararası turizmin 2019 yıllarının seviyelerine ulaşması 2023 yılını bulacağını öngörmektedir. (UNWTO, 2022) Bu tahmin ancak salgının kontrol alınması ve normalleşme sürecinin hızlanması ile doğrudan ilgilidir. Her halinde yaşadığımız bu salgının, pandemi döneminin turistlerde kalıcı değişikliklerin oluşmasına sebep olacaktır.

Bu bilgiler doğrultusunda; pandemi sonraki dönemlerde seyahatlerin mesafeleri kısılacağını, iç turizmin öneminin artacağını, kalabalıklardan uzak durulmak istenmesi ve bu nedenle daha izole bireysel katılacakları faaliyetler üretecekleri kamp, karavan turizmine ilginin artmasını, sezon dışı seyahatlerin yapılması ve kısa süreli konaklamaların yapılması öngörülmektedir.

Covid – 19 pandemisinin yaşatmış olduğu tüm olumsuz olaylar “yeni bir düzen” kuurlması için bir dayanak olmuştur. Bu doğrultu da teknolojinin ve sosyal ağların gelişiminin arttığını ve kullanılmanın arttığını görebiliyoruz. Teknolojinin gelişmesi ve pandeminin koşullarına uyum sağladığını bazı müzelerin sanal gezilerin düzenlemesi ile, sanat galerilerinin 360 derece gezilerinin hazırlaması, sanal konserlerin gerçekleşmesi ile görebiliyoruz. Bu oluşan yeni gelişmeler hayatımızda kalıcı olacağını ve bazı sektörlerin kalıcı bir şekilde güncellemeler yapacağını öngörmekteyiz. Bu durumun Türkiye’de istihdam koşullarını da doğrudan etkileyeceğini düşünmekteyim. Örneğin; bazı şirketlerin pandemi öncesi dönemde yüz yüze ofislerde iş yerlerinde işleri yürütürken pandemi döneminde tamamen online uzaktan çalışmaya geçtiğini ve bu durumun aslında onları da maliyetlerini etkilediği için yürütülen işlerin bu şekilde devam etmesine karar vermişlerdir. Özellikle sanal dünyanın bu gelişimi yeni iş olanakları ve yeni istihdam kapıları oluşmasına sebep olmuştur.

İleride turizm sektörünün faaliyetlerini sanal olarak yürütülebileceğini ifade edilebilir. Yeni pandemi ve salgın hastalıkların ortaya çıkabilme ihtimaline karşı insanların evlerinden herhangi bir seyahat faaliyeti oluşturmada, kendilerini güvende hissederek kendi alanlarında kalarak deneyimleyebilir ve buna göre yeni oluşumların ortaya çıkmasına sebep olabilir. Esas konu aslında güvenli bir alandan ayrılmadan, ancak dinlenme ve tatil alışkanlıklarının değişmeyeceği ortam yaratmak.

Pandeminin oluşturduğu koşullar ile eğitim, ekonomi, sağlık gibi birçok alanda yenilik ve uyum sağlama sürecinin yaşanmasına sebep olmuştur.

Türkiye’de pandeminin etkilerini hala devam etmektedir. Bu durumda insanların seyahat, tatil, konaklama alışkanlıklarına doğrudan etki etmektedir. Etkiyi özellikle konaklama işletmeleri daha üst seviyede hissetmektedirler. Özellikle misafirlerin beklentilerinde büyük değişiklikler yaşandığını görebilmekteyiz. Misafirler açısından pandemiden sonra kalacakları yerlerin

temizliği, maske ve mesafenin önem kazandığını, sonrasında da bu beklentilerin devam ettiğini ve birçok alanda değişikliklerin yapılması gerektiğini ortaya çıkarmıştır.

Pandemi dönemi turistlerin tercihlerini etkilemiş ancak farklı turizm türlerinin ortaya çıkmasına da sebebiyet vermiştir. Tabiata olan bağıllık, tasarrufa verilen önem artmıştır.

TÜRKİYE'YE GELEN ZİYARETÇİLERİN YILLARA VE AYLARA GÖRE DAĞILIMI (2020 - 2021)		
	2020	2021
OCAK	2 287 010	727 301
ŞUBAT	2 196 453	764 314
MART	968 537	1 198 371
NİSAN	24 239	1 072 496
MAYIS	30 392	1 254 673
HAZİRAN	216 408	2 540 872
TEMMUZ	1 381 804	5 319 992
AĞUSTOS	2 192 251	4 630 334
EYLÜL	2 534 376	3 999 305
EKİM	2 044 001	3 967 363
KASIM	1 104 834	2 081 243
ARALIK	990 896	2 482 697
TOPLAM	15 971 201	30 038 961

Tablo – 14 Türkiye'ye Gelen Ziyaretçilerin Yıllara ve Aylara Göre Dağılımı (2020 - 2021)

Yukarıdaki tabloda 2020 yılında pandeminin özellikle Türkiye’de yoğun olduğu aylarla, 2021 yılının aynı dönemlerini karşılaştırsak gelen ziyaretçilerin pandeminin sonuçlanmasıyla büyük oranda arttığını görebiliriz. Özellikle Nisan – Mayıs – Haziran 2020 aylarında tüm dünyada seyahat kısıtlamaların uygulanması, ülkemizde sokağa çıkma yasaklarının yaşanması, vaka ve ölüm sayılarının yüksek olduğu dönemlerde gelen ziyaretçi sayılarının çok düşük seviyelerde seyretmiştir. Ancak 2020 yılının temmuz ayından itibaren normalleşmenin hızla başladığını ve turizm faaliyetlerinin hareketlenmesi büyük oranda artmıştır. Ülkemizde 2020 yılının aralık ve 2021 yılının ocak ve şubat aylarında pandeminin etkisiyle hasta sayılarının artması sonucu gelen ziyaretçi sayılarında düşüş yaşanmıştır. Mart 2021 itibariyle aşının geliştirilmesi ve yoğun bir kitleye uygulanması sonucu normalleşme süreci hızlanmış ve turizm faaliyetleri tekrar artmıştır. 2021 yılı genel olarak 2020 ile karşılaştırıldığında %50 ye yakın turist sayısının artışını görebiliriz. Bu sayılarla 2020 yılının pandemi yılı olmasındaki etkilerini ve 2021 yılının normalleşme sürecinde etkilerinin farklı olduğunu görmekteyiz.

Pandemi öncesi 2019 yılı ve pandemi sonrası 2021 yılını karşılaştırsak; 2021 yılında 2019 yılına göre %33 daha az ziyaretçinin Türkiye'ye geldiğini hesaplayabiliriz. UNWTO yaptığı öngöründe 2023 yılında 2019 yılının seviyelerine ulaşabileceğimizi belirtmişti ki bu veriler doğrultusunda 2019 yılının sevilenlerine turizm sektörünün daha hızlı olabileceğini düşünülebilir.

TURİZM İŞLETME BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİNDE TESİSLERE GELİŞ SAYISI, GECELEME, ORTALAMA KALIŞ SÜRESİ VE DOLULUK ORANLARININ YILLARA GÖRE DAĞILIMI (2021)				
Yıllar	Tesise Geliş Sayısı	Geceleme	Ortalama Kalış Süresi	Doluluk Oranı(%)
2016	36 945 637	112 545 478	3,05	42,22
2017	43 047 581	116 227 696	2,7	50,99
2018	50 344 818	144 415 267	2,87	56,43
2019	56 114 377	159 148 984	2,84	58,9
2020	27 166 430	64 804 422	2,39	22,83
2021	47 281 139	123 654 711	2,62	42,31

Tablo – 15 Turizm İşletme Belgeli Konaklama Tesislerinde Tesislere Geliş Sayısı, Geceleme, Ortalama Kalış Süresi ve Doluluk Oranlarının Yıllara Göre Dağılımı (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

2021 yılına ait Kültür ve Turizm Bakanlığının yayınladığı konaklama işletmelerinin tesise geliş sayılarını, geceleme, ortalama kalış süreleri ve doluluk oranlarını incelediğimizde, artış gösterdiğini görmekteyiz. 2020 pandemi yılı ile karşılaştırdığımızda 2021 yılında konaklama işletmelerinin doluluk oranının %46 arttığını görmekteyiz. Tesise geliş sayılarında 2020 yılına göre %43 oranında, geceleme sayılarında %48 ve ortalama kalış sürelerinde de %9 oranında artış yaşandığını görüyoruz.

Aylar	Yıllar	
	2020	2021
Ocak	\$ 1.834,00	\$ 794,90
Şubat	\$ 1.479,50	\$ 672,00
Mart	\$ 787,70	\$ 985,30
Nisan	Pandemi koşullarında sınır kapılarının kapalı olması nedeniyle TÜİK tarafından anket çalışması yapılamamış ve bu nedenle turizm geliri rakamları hesaplanamamıştır.	\$ 876,80
Mayıs		\$ 757,50
Haziran		\$ 1.369,20
Temmuz	\$ 561,41	\$ 3.101,30
Ağustos	\$ 1.622,30	\$ 4.550,40
Eylül	\$ 1.860,64	\$ 3.743,60
Ekim	\$ 2.054,90	\$ 3.835,90
Kasım	\$ 1.051,90	\$ 2.059,30
Aralık	\$ 806,90	\$ 1.736,10
TOPLAM	\$ 12.059,26	\$ 24.482,30

*Milyon

Tablo – 16 Turizm Sektöründen Elde Edilen Gelir Verileri (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022)

Türkiye’de 2020 ve 2021 yıllarında elde edilen turizm gelirleri bakımından Türkiye İstatistik Kurumu ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığının açıkladığı istatistikleri incelediğimizde; 2020 yılında Türkiye’de turizm gelirlerin toplamı 12.059,26 milyon dolardır, Nisan, Mayıs ve Haziran aylarında sınır kapılarının kapalı olması nedeniyle ziyaretçi sayıları kısıtlı olmasından kaynaklı turizm geliri hesaplanamamıştır, 2021 yılını incelediğimizde ise turizm gelirin toplam 24.483, 30 milyon dolara ulaştığını görmekteyiz. 2019 yılı ile 2021 yılını karşılaştırdığımız taktirde 2021 yılının turizm gelirin 2019 yılına göre %29 daha düşük olduğunu yorumlayabiliriz. 2020 yılı ile 2021 yılının turizm gelirlerini doğru karşılaştırmamız ise bu veriler ile doğru olmamakla birlikte bize kısıtlı yorum yapma şansı tanımaktadır.

BÖLÜM 4: COVID-19 PANDEMİSİNİN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MEYDANA GETİRDİĞİ DEĞİŞİKLİKLERİN MİSAFİRLER AÇISINDAN ETKİSİ ARAŞTIRMA SÜRECİ, ANALİZ SÜRECİ VE BULGULAR

Bu bölümde Covid – 19 pandemisinin konaklama işletmelerinde meydana getirdiği değişikliklerin misafirler açısından etkisinin; araştırma yöntemi, süreci, analiz süreci, veri toplanma ve verilerin analizleri konuları açıklanmaktadır.

4.1. Araştırma Süreci

Dünyada yaşanan ve her alanda büyük bir etki yaratan Covid -19 pandemisinin başladığı günden itibaren turizm sektöründen konaklama işletmelerini ve bu işletmelere gelen misafirlerin açısından etkisini ve değişikliği konuları ele alınmıştır. Turizm sektörünün en önemli unsurlarından olan konaklama işletmeleri pandemi döneminde olumsuz koşullar altında hizmet vermeye çalışmışlardır. Gelen misafirlerin pandemi öncesi, pandemi döneminde ve pandemi bittikten sonraki beklentileri, profil değişikliği ve etkisi konuları üzerinde araştırma yürütülmüş ve konular ele alınmıştır.

Araştırma başlığında belirtilen konu üzerinde araştırmanın amacı ve önemi, araştırmanın evreni ve örneklem seçimi, yarı-yapılandırılmış görüşmeler, görüşmelerde değinen konular ve araştırmacının geçerlilik ve güvenilirliği bakımından niteliği açıklanmaktadır.

4.1.1. Araştırma Amacı ve Önemi

Araştırmanın konusunun ele alınması ve seçilmesinde; araştırma konusuna duyulan alaka, araştırılan sektörde veya meslekte edilen bilgi ve deneyimler araştırmacısının bulduğu sonuçlara katkı ve kolaylık sağladığı varsayılmaktadır. (Yıldırım & Şimşek, Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, 2016) araştırılan konuların hakkında bilgi ve deneyimin olması araştırmaya yön vermesi ve değinilmesi gereken konulara daha fazla önem verilmesini sağladığını düşünülebilir.

Dünyada Aralık 2019 yılında başlayan Covid – 19 pandemisinin ve salgının tüm dünyaya yayılması hızlı olmuştur. Mart 2020 yılında Türkiye’de ilk vaka ve buna bağlı ölüm gerçekleşmiştir. Virüs ortaya çıkmasının ardından tüm dünyayı ciddi bir şekilde her sektörü, her işletmeyi etkisi altına almıştır. Ortaya çıkan bu salgın hastalıkla mücadele etmek adına her ülke kendi koşullarına uygun çeşitli tedbirler, kararlar ve yaptırımlar uygulamak durumunda kalmıştır. Bu tedbirlerin, kararların ve yaptırımların sonucunda hayat durma noktasına kadar gelmiştir. Bu dönemde birçok iş yeri, işletme ve sektör olumsuz etkilenmiş ve bazıları faaliyetlerini durdurmuş veya sonuçlandırmıştır. Pandemiden özellikle küçük ve orta ölçekli işletmeler daha çok dezavantajlı durumda olduğu ön görülmektedir.

Covid – 19 pandemisinden özellikle çok etkilenen turizm sektörüne bağlı konaklama işletmeleri incelenmesi ve konaklama işletmelerine gelen misafirlerin üstünde etkisini araştırmak adına, konaklama işletmelerinde çalışan satış, pazarlama ve ön büro departmanlarının çalışanları ile görüşmelerinin önemi ortaya çıkmaktadır. Ayrıca dünyanın ve ülkemizin yaşadığı bu pandeminin konaklama işletmeleri üzerinde ve gelen misafirleri açısından incelenip, nitelik bilgi kazandırılması ve geleceğe dönük yapılacakların düzenlenmesine, var olan uygulamaların güncellenmesine yön göstermek büyük öneme sahiptir. Bu anlamda, konular ile ilgili uygun bilgilerin ortaya konulması için derinlemesine araştırma yapmaya imkan sağlayacak etkili bir yöntem olarak nitel araştırmalardan görüşme tekniği olacağını ön görülmektedir. Bilgilere ulaşmak adına; Türkiye’de de derin hissedilen ve konaklama işletmelerini büyük oranda olumsuz etkileyen bu durumun değerlendirilmesinin yapılması ve incelenmesinin olabilir olması sebebiyle araştırmada nitel araştırma tekniği tercih edilmiştir.

Nitel araştırma, natürel ortamında ele alınan konu ve olayların bütüncül ve gerçeği yansıtacak biçimde meydana çıkarılması olarak tanımlanabilmektedir. Nitel araştırmayı seçen kişiler, araştırmanın dahil olup, araştırdıkları ortamı doğal haliyle gözlemleme fırsatı bulmaktadır. Bu anlamda, nitel araştırma metodu; istatistiksel ve sayısal verilere ihtiyaç duymamaktadır. Varılan sonuçların doğrudan meydana çıkarılması olarak açıklanabilmektedir. (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, & Yıldırım, 2012)

Türkiye’de yaşanan Covid – 19 pandemisi süresince konaklama işletmeleri büyük etkisi altına almıştır. Bunun sonucunda konaklama işletmelerinde çalışan satış ve pazarlama ve ön büro

departmanları ekipleri ile görüşme yöntemi kullanılarak araştırma yapılmaya amaçlanmıştır. Araştırmanın konaklama işletmelerinde yapılması seçilmesinin sebebi araştırmacının 10 yıla yakın bu sektörde deneyim sahibi olması ve bu alanda lise ve lisans eğitimi tamamlamış olması önemli rol oynamaktadır.

4.1.2. Araştırma Evreni Ve Örneklem Seçimi

Yapılan araştırmanın temasını ve konusunu ilgilendiren tüm araştırmanın evreni olarak kabul edilir. Araştırmanın evreninden bazı seçilen ölçütlerle belirlenen ve evreni temsil etme özelliğine sahip küme örneklem olarak tanımlanmıştır. (Kozak M. , Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayın Teknikleri , 2015) araştırmacının sorunlarına çözüm üretilmesi için evrenin net olması yeteli sayılmamaktadır. Evren; bir araştırmacının ulaşabileceği büyük bir alanı ifade edebilmektedir. Örneklem ihtiyacının ortaya çıkması, bilimsel çalışmaların belirli örneklem üzerinden aynı türdeki her şeye uygulanılabilecek bir şey bulma çabaları ve araştırmacıların genelleştirmeleri yapması ile olmuştur. (Becker, 2015)

Evrenin tümü üzerinde araştırma yapmak yerine; evreni temsil edebilen az sayıda; kişi, algı veya olayı araştırmaya dahil etme kolay bir yolu olarak kabul edilebilir. Bu anlamda bulunan sonuçlar evrenin tümünü temsil etme gücüne ve yeteneğine sahip olmalıdır.

Nitel araştırma metodunda; evrenin seçilen bir bölümünü oluşturan kümeler ile detaylı yapılan bir araştırma metodu kullanıldığı ve tesadüf olmayan örneklem kullanılırken, nicel araştırma metodunda; evrenin temsil gücü yüksek olan bir küme tesadüf olmayan yöntemle seçilmesi yolu tercih edilmelidir. (Kümbetoğlu, Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma , 2015)

Küme örnekleme; evrenin hacim olarak çok geniş olması ve yaygın bir coğrafi alana yayılması durumlarında, tesadüf örnekleme metotlarının kullanılması kolay olmayacağı düşünülmektedir. Bu nedenle evreni farklı kategorilere ayırmak daha kolay uygulanabilir bir yöntem olarak söylenmektedir. Küme örneklemede, evren farklı ve yakın anlamlı gruplara ayrılır. (Tashakkori & Teddlie, 2010) Küme örnekleme metodu kullanılarak büyük bir evren daha küçük ve uygun kesimlere ayrılmaktadır. Örneğin bir ülkeyi, şehir, ilçelere, bölgelere ve mahallelere ve sokaklardan oluşan kümelere bölüp daha sonra bu sokağı oluşturan evleri de alt kümelere

bölünebilir. (Morgan & Morgan, 2008) Bu örnekleme metodu, belirlenen alt küme sayılarına bağlı, tek bölmeli örnekleme ve çok bölmeli örnekleme yöntemleri biçiminde sınıflandırılabilir. (Onwuegbuzie & Collins, 2007)

Küme örnekleme seçerken dikkat edilmesi gereken konular; örnekleme belirlerken kademelere evreni temsil ettiği düşünülen küme sayısıdır. Çok az kümse seçilmesi durumunda, o kümenin hemen her birimi örnekleme alınması gerekebilir. (Morgan & Morgan, 2008) Buna karşı çok fazla küme seçiminde ise o birimden az sayıda bölüm seçilmesi ihtimali olabilir. Bu tarz sorunlarla karşılaşmamak için küme örneklem çalışmalarında genellikle evrenden seçilen ilk küme sayısı çoğaltılmaktadır. Daha sonra ise bu çoğaltılan kümelerden ilk seçilen kümelere belirlenip üstüne çalışma yapılabilir. Buda bir çalışma metodu, evrenle ilgili daha fazla türlere ulaşılabilir mümkün olmasını sağlar (Bernard, 2017)

Bir evrenin net ölçülmediği zamanlarda evreni iyi temsil edileceği inanılan kümeyi örneklem olarak tanımlanabilir. (Yıldırım & Şimşek, Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, 2016) Örneklem; bir olayın yada durumun küçük parçasından araştırmanın bütününe götürmeyi amaçlamaktadır.

Covid – 19 pandemisinin konaklama işletmelerinde meydana getirdiği değişikliklerin misafirlerin açısından etkisini incelemek için 6 otel işletmesinden 4 satış ve pazarlama ve 2 ön büro müdürü ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bilgileri toplama sürecinde konu ile ilgili kişileri seçmek ve görüşmeleri gerçekleştirmek için kartopu örneklem ve ulaşılabilirlik açısından kolay durum örnekleme seçilmiştir.

Ulaşılabilirlik açısından kolay durum örnekleme araştırma pratiklik ve hız kazandırılmasına ve buna daha az maliyetle kısa zamanda veri toplanmasına imkan sunmaktadır. (Yıldırım & Şimşek, Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, 2016)

Kartopu örnekleme, araştırmacının sorununa ilişkin zengin veri kaynağına sahip kişilerin seçilmesinde oldukça etkili bir metot olarak kabul edilebilir.

Araştırma sırasında İstanbul bölgesinde konaklama işletmelerinden satış ve pazarlama ve ön büro müdürleri ile görüşmelere gerçekleştirilmiştir. Bu durumda araştırma öncelik olarak kolay

ulaşılabilir durum rneklemesi seçilmiştir. (Yıldırım & şimşek, Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, 2016) ncelikle yapılan görüşmelerden önce, görüşme yapılan kişilerle araştırılan konu ilgili bilgileri sorulmuş ve sonraki görüşmeler de bu yöntemle gerçekleştirilmiştir. Buna göre de araştırmada kartopu rneklemi metodu kullanılmıştır. Bu sebeple bu araştırmada kartopu örneklem ve kolay ulaşılabilir durum rneklemi metotları kullanılmıştır.

4.1.3. Yarı Yapılandırılmış Görüşmeler

Yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi; sosyal bilimler alanında yapılan nitel araştırmaların en çok tercih edilen veri toplama araçlarından bir tanesi olarak kabul edilmektedir. (Yıldırım & şimşek, Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, 2016) görüşmelerde daha önceden hazırlanmış soruların sorulması ve araştırma koşununun hakkında derinlemesine bilgi elde edilmesi ile daha çok soru sorma şansı tanınır. (Aziz, 2011) Araştırma yapılırken o alanla ilgili bilgi sahibi kişiler ile detaylı, açıklayıcı ve kolay anlaşılabilir sorular sorularak görüşmeler yapılmalıdır. Nitel verilerin toplanma tekniğinin  türü olduğu düşünülmektedir. Bu üç tür; yapılandırılmış görüşmelerden, yarı – yapılandırılmış görüşmelerden ve yapılandırılmamış görüşmelerden oluşmaktadır. Bu üç tür arasında en önemli fark; soruların hazırlanma önceliği, soruların standartlara uygun olması veya soruların ayrı belirli bir düzende olmamasıdır. (Arıkan, Araştırma Yöntem ve Teknikleri , 2013) (Kozak M. , 2015)

Görüşmeler araştırmacı ve yetkili kişiler arasında iki yönlü iletişimin güçlü olduğu bir süreçtir. Yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılırken verilen cevapların doğal ve samimi olması önemlidir. Cevap verilecek kişilerin kendini iyi hissetmeleri için uygun ortam hazırlanmalı ve doğru, nitelikli veri elde edilmesi açısından önemlidir. Bu anlamda görüşmeleri, yapılacak kişinin çalıştığı veya yaşadığı ortamda yapılması cevap verirken kendilerini daha rahat ve güvende hissetmelerini sağlar. Bu nedenle bu araştırmayı yaparken sorular, cevap veren yöneticilerin çalıştığı mekanlarda sakın bir ortamda sorulmuş, bazılarının cevapları ise elektronik ortamda elde edilmiştir.

Bu araştırmada veriler, toplam 6 konaklama işletmesinden 6 yönetici ile görüşerek elde edilmiştir. İlgili görüşmeler 7 Ocak – 22 Mart 2022 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup, yüz yüze gerçekleştirilen görüşmeler ortalama 30 dakika sürmüştür. Görüşmelerin planlamaları

herhangi bir özel sıralama olmaksızın, otel yöneticilerin müsaitliği baz alınarak gerçekleştirilmiştir. Yapılan görüşmeler not edilerek kayda alınmış ve sona erdikten sonra bilgisayar ortamında her bir görüşme için Word dosyası oluşturulup yazılma işlemi gerçekleştirilmiştir.

Araştırmacı araştırdığı konu üzerine çıkardığı kavramlar ve bölümler tekrarlanmaya başladığı zaman yeterli nitelikte bilgi kaynağına eriştiğine karar verebilir. (Yıldırım & Şimşek, Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri, 2016) aşağıda Tablo – 17’de görüşülen konaklama işletmelerinin yöneticileri hakkında bilgiler yer almaktadır.

Görüşülen Birey	Yaş	İşletmedeki Görevi	Medeni Durumu	Cinsiyet	Sektör Tecrübesi
Otel 1 Yöneticisi	50	Satış ve Pazarlama Müdürü	Evli	Kadın	22
Otel 2 Yöneticisi	33	Rezervasyon ve Gelirler Müdürü	Bekar	Kadın	10
Otel 3 Yöneticisi	47	Satış Müdürü	Evli	Kadın	17
Otel 4 Yöneticisi	36	Satış ve Pazarlama Müdürü	Evli	Erkek	8
Otel 5 Yöneticisi	37	Gelirler Müdürü	Evli	Erkek	12
Otel 6 Yöneticisi	45	Ön Büro Müdürü	Evli	Erkek	15

Tablo – 17 Görüşülen Konaklama İşletmeleri Yöneticilerine Ait Bilgiler

Görüşülen oteller İstanbul ilinde bulunmaktadır. Otel 1 Yöneticisi, Otel 2 Yöneticisi ve Otel 6 Yöneticisi İstanbul’da farklı bölgelerinde bulunan ve ortalama 35 odaya sahip butik otellerde çalışmaktadırlar. Otel 3 Yöneticisi, Otel 4 Yöneticisi ve Otel 5 Yöneticisi İstanbul’da çeşitli bölgelerde bulunan ortalama 250 odaya sahip uluslararası zincirlere bağlı otellerde çalışmaktadırlar.

Konaklama işletmelerinin aynı ilde olması, ancak farklı bölgelerde bulunmalarına dikkat edilmiştir. İstanbul gibi büyük bir ilde bölgelerin farklı konumlanması ve her bölgenin kendine has yapısından kaynaklı, misafir profillerinde büyük değişiklikler yaşanmaktadır. Örnek vermek gerekirse; Sultanahmet bölgesinde kalan misafirlerin, Levent bölgesinde kalan misafirlerinden profili, geliş amacı ve beklentileri çok farklıdır. Bu sebeple bu bölgelere gelen misafirlerin beklentilerini karşılayacak türde konaklama işletmeleri kurulmuştur.

Aynı zincire bağlı ancak farklı bölgelerde bulunan konaklama işletmelerin verdikleri hizmet alanları, misafir profilleri, misafir beklentilerinde de farklar gözlemlenebilir. Örnek vermek

gerekirse İstanbul ilinde bulunan aynı zincire bağlı ancak 3 farklı bölgede bulunan bir otel zincirinde yaşanan farklar. Nişantaşı bölgesinde bulunan bir otele gelen misafirlerin yaş aralığı, milliyeti, geliş amacı, beklentileri ile Bebek bölgesine gelen misafirlerin; yaş aralığı, milliyeti, geliş amacı ve beklentileri aynı olmadığı gözlemlenmiştir.

4.1.4. Görüşmelerde Değinen Konular

Soru sorulan yöneticiler ile araştırmacı arasında bilgi elde edebilmek adına, doğal, samimi bir iletişim şekli gerçekleşmiştir. Görüşme sırasında konular hakkında belirli bir düzen içinde sorular sorulmuş olup görüşme sürecinde yöneticiler kendini doğal ve rahat ortamlarında bulundukları için samimi cevaplar alındığına inanılmaktadır. Ancak bunu tersi katılımcılar kendilerini rahat hissetmeyip gergin olmaları halinde doğru ve net cevaplara ulaşmamız zorlaşacağına inanılmaktadır. Görüşmelerin temel amacı; soru sorulan yöneticilerden derinlemesine veri elde edebilmek, araştırılan konu hakkında detaylı bilgi edinebilmektedir. Bu sebeple, görüşmeler sırasında hazırlanan sorular bir çerçeveye sokulmakta uzak durulmalı ve görüşülen kişinin sözünü bölmeden ilerlenmelidir. Görüşme boyunca akışı bozmadan, sorulan soruların yerleri değiştirilmeli ve konu ile alakalı yeni veriler elde edilirken ilave sorular da yöneltilmesi gerekmektedir. (Yıldırım & Şimşek, 2016)

Literatür taramasına bağlı ve araştırılan konuyla alakalı önemli görülen sorular; konaklama işletmeleri yöneticilerine sorulmuştur. Konaklama işletmelerinin çeşitli birimlerinde çalışan yöneticilerin sorulan sorulara verdikleri cevaplar ile literatürün ilgili olmasıyla son halini almıştır. Bu açıdan görüşmeler sırasında sorulan ve ele alınan konular aşağıdaki gibidir;

Covid-19 Pandemisi Öncesi Konaklama İşletmelerinin analizi

- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafir profilleri hakkında bilgi veriniz. Gelen misafirlerin yaş aralıkları ve milliyetlere göre dağılımı nedir?
- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafirlerin geliş amaçlarına göre dağılımı hakkında bilgi veriniz
- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentileri nelerdi?

Covid-19 Pandemisinde Konaklama İşletmelerinin analizi;

- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafir profili, yaş ve milliyet dağılımı hakkında bilgi veriniz.
- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafirlerin gelir amaçlarında nasıl bir değişiklik yaşandı?
- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinde beklentilerinde değişiklik yaşandı mı?

Covid-19 Pandemisi Bittiğinde Konaklama İşletmelerinin analizi;

- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin profillerinde nasıl bir değişiklik yaşandı, yaş ve milliyet sıralamaları değişti mi?
- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin gelir amaçlarında değişiklik yaşandı mı?
- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentilerinde nasıl bir değişiklik yaşandı?

Gelecek Dönemler İçin Konaklama İşletmelerinin Beklentileri;

- Gelecek dönemlerde misafirlerin profilinde değişiklik yaşanır mı? Gelen misafirlerin milliyet ve yaş dağılımı değişir mi?
- Gelecek dönemler için misafirlerin gelir amaçları değişir mi?
- Gelecek dönemler için gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentileri değişir mi?
- Konaklama işletmenin gelecek dönemler için misafir açısından stratejisi var mı? Bu strateji hangi faktörlere göre oluşturuldu?

4.1.5. Araştırmacının Gerçeklilik ve Güvenirliği Bakımından Niteliği

Araştırmacının turizm sektörü ile olan bağlantısı ve turizm sektöründeki tecrübesinden kaynaklı konaklama işletmelerine ulaşılabilirlikte avantaj yaşamıştır. Bu sayede elde ettiği verilerin niteliği açısından görüşmelerin gerçekleştirdiği yöneticilere kolay ulaşmış ve araştırma için verimli görüşmeler elde etmiştir. Konaklama işletmelerinin yöneticileri ile olan görüşmeler onların kendini rahat ve doğal bir ortamda hissedebilmeleri açısından çalışmış oldukları işletmelerde gerçekleşmiştir.

Nitel araştırmaların bazı özellikleri bilgilerin niteliği bakımından araştırmaya önemli katkılar sağlar. Bu katkılar yardımıyla nitel araştırmayı gerçekleştirecek araştırmacıya faydalı strateji ve yol gösterme aracı sunmayı katkıda bulunur.  rnek vermek gerekirse; nitel araştırmanın sonucunda elde ettiğimin bilgilerin esneklik özelliği sayesinde, araştırmacı görüşmeler sırasında yeni sorular ekleyebilir, var olan soruları güncelleyebilir veya konu ile ilgili uyumsuz soruları çıkarabilmektedir. (Yıldırım & şimşek, 2016)

Bu araştırmanın görüşmeleri sırasında görüşülen konaklama işletmelerinin yöneticilerin yorumları dikkate alınarak sorular güncellenmiş ve yeniden şekillendirilmiştir. Görüşmelerde elde edilen ve önemli olduğu düşünülen verileri araştırmacı not etmiş ve yazım aşamasında bu notlardan faydalanmıştır. Ortalama 30 dakika süren yarı yapılandırılmış görüşmeler sayesinde araştırmanın niteliği ve kapsamlı bilgilere ulaşılmış olup, araştırmanın niteliği bakımından faydası olmuştur.

Nitel araştırmalarda güvenirliği sağlayabilmek adına bazı önlemler alınması gerektiği düşünülmektedir. Ancak alınan bu önlemlerin nicel araştırmanı ki gibi güvenirlik ve gerçekliğini test etme olarak ifade edilmiştir. (Yıldırım & şimşek, 2016) Bununla benzer yöntemler genellikle araştırmacını araştırma yapma sürecinde izlediği yol rota ve yöntemlerin daha açık görülmesini ve bu nedenle başka araştırmacılarında yakın bir strateji kullanabilmesine yol göstermektedir. (Arıkan, Araştırma Yöntem ve Teknikleri , 2013)

4.2. Verilerin Analiz ve Toplanma Süreci

Araştırmanın bu bölümünde yapılan analiz sürecinde; araştırma hakkında toplanan verilerin analiz süreci, toplanan veriler hakkında ön bilgi ve verilerin niteliği bakımından açıklamalar bulunmaktadır.

4.2.1. Analiz Hakkında Bilgi

Yapılan araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Bu bağlı olarak nitel araştırma yönteminin veri analizi, içerisinde yorum ve birçok bilgi bulundurduğu için toplanan bilgiler bir birbiriyle ilgili ve karışık bir yapı halinde yapılmaktadır. Bu sebeple araştırmaya verileri eklemeyen önce bilgiler birçok defa dikkatle okunmalıdır. Dikkatli bir şekilde yapılan

okumalarda elde edilen bilgilerde daha önce görülmeven ancak soru sorulan kişilerin önem verdikleri noktalar anlaşılabilir olması ön görülmektedir. (Demir), 2016)

Nitel araştırma yöntemlerinde yapılan veri analizi; yaratıcılık, farklılık ve esneklik gibi özelliklere sahip olduğu ifade edilmektedir. Bunun yanında nitel veri analizi süreci, nicel veri analizinden çok fark göstermektedir. Nicel analiz yapılırken ölçüm ve normal standart bir süreçten bahsedilebilir, ancak nitel veri analizinde süreç standartlara göre ilerlemez. Nicel veri analizleri, nitel veri analizleriyle karşılaştırılırken somutlaştırmak mümkündür, bununla birlikte nitel analizlerin üstünde çalışana araştırmacılar ve katılımcılar inançlarından, fikirlerinden ve algılarından söz edebilmektedir. (Kümbetoğlu, 2015)

Nitel veri analizi; araştırmacının bilgileri düzenlediği, analiz için birimlere ayırdığı ve çoğalttığı şekillerde ortaya çıkmaktadır. Araştırmacı bu bölümde önemli gördüğü bilgileri keşfettiği ve araştırmasına hangi bölümü yansıtacağını karar verdiği bir süreçtir. (Bogdan & Biklen, 1992)

Araştırmacı yapılan yarı yapılandırılmış görüşmelerinde, konaklama işletmelerinin yöneticilerinin özellikle pandemi sonrası dönemlerde gelen misafirlerin endişeli, beklentilerinin belirsiz olabileceğinden ve yaşanan bu pandeminin ileri ki zamanlarda nasıl hissedileceğinden endişeli olduklarını vurgulamışlardır. Yapılan görüşmeleri analiz etmek gerekirse pandemi öncesi dönemlerde ve pandemi sonrası dönemlerde misafirlerin profillerinde büyük bir değişimin yaşanmadığı, geliş amaçlarında benzerlik görüldüğü belirtilebilir.

Pandemi döneminde genel ve dünya çapında kısıtlamalar, seyahat zorlukları ve hastalıkların olmasından kaynaklı misafirlerin açısından çok olumsuz etkisi olduğunu söylenebilmektedir. Bu bağli olarak görüşülen yöneticilerin de buna değindiğini ve bundan olumsuz yönde etkilendiklerini ifade edilebilir. Konaklama işletmeleri, yaşanan krizlerden ve özellikle salgın hastalıklardan doğrudan etkilendikleri, misafirler açısından olumsuz koşulların doğduğunu belirtilmiştir.

4.2.2. Verilen Toplanma Yöntemi

Araştırmada kullanılan verilerin toplanma süreci iki buçuk ay sürmüştür. Veriler %80 oranda yüz yüze görüşülerek toplanmış olup %20 oranında elektronik ortamda konaklama işletmelerin

yöneticileri tarafından iletilmiştir. Ancak yarı yapılandırılmış görüşmelerin araştırmacını ve katılımcının rahat hissettikleri ortamda yapılması önemsenmektedir.

“Covid-19 Pandemisinin Konaklama İşletmelerinde Meydana Getirdiği Değişikliklerin Misafirler Açısından Etkisi” konulu araştırmanın, konaklama yöneticilerin görüşmelerinden sonra toplanan veriler elektronik ortama aktarılarak içerik ve önem bakımından analizinden geçirilmiştir.

İçerik bakımından analiz, sözcüklerin, cümle ve metinlerin birbirine olan benzerlikleri bakımında bir tema içinde bir araya getirerek bilgilerin okunacak veya dinlenecek kişiler tarafından anlaşılabilir bir metin halinde düzenlenmesi ile tanımlanmaktadır. Bir biriyle anlamlı bit metin olarak getirilen bölümler, araştırmacının inisiyatifiyle isimlendirilebilir. Ayrıca bu bölümde araştırmacı verileri kullanırken ayıklama, eleme ve düzenleme yapabilmektedir. Araştırmacıya göre uyumsuz veya anlamsız verileri araştırmaya dahil etmeyebilir. Bütün bilgileri bu şekilde biçimlendirmesinden sonra verilerin başlıkları halinde bir liste oluşturulabilir ve bu listeye göre düzenlemeler ve incelemeler yapılabilir. Verilerin biçimlendirilmesi nitel araştırma yönteminde büyük bir kolaylık sağlamaktadır. (Yıldırım & Şimşek, 2016)

4.3. Araştırma Bulguları

Araştırma gerçekleştirilirken, konaklama işletmelerinin yöneticilerine Covid – 19 pandemisinde oluşan değişikliklerin misafirler açısından etkisi ile ilgili çeşitli sorular yöneltilmiştir.

Sorulan sorulara verilen cevaplar, benzerlik açısından özelliklere sahip verileri içlerinde kategorize edilmiş ve araştırmanın amacına göre şekillendirilmiştir. Soruları yanıtlayan bireylerin bilgilerini Tablo – 17’de incelenmiş ve aşağıda tekrar eklenmiştir.

Tabloda da görüldüğü üzere görüşülen bireyler Otel 1 Yönetici ile Otel 6 Yöneticisi olmak üzere kodlanmış ve verdikleri cevaplar değerlendirilmiştir.

Sorulan soruların detaylı incelemesi, yorumlanması ve cevapları bir sonraki bölümde açık ve net görülecektir.

4.3.1. Covid-19 Pandemisi Öncesi Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi

Covid – 19 pandemisinin ortaya çıkmadan önceki dönemde konaklama işletmelerinde misafirler açısından yaş aralıkları, milliyetler açısından dağılımı, konaklama işletmesine geliş amaçlarına göre ve konaklama işletmelerinden beklentileri hakkında değerlendirilmesi ve incelenmesi bu başlık altından yapılmıştır.

- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafir profilleri hakkında bilgi veriniz. Gelen misafirlerin yaş aralıkları ve milliyetlere göre dağılımı nedir?

Bu soru sorulan konaklama işletmelerinin yöneticilerinden farklı cevaplar alındığını görülmektedir. Cevapları özetlemek gerekirse yaş birçok otele gelen misafirlerin yaş aralıklarında ve milliyetlerinde benzerlik gözlemlenmektedir.

Bazı otellerde konaklayan misafirlerin ortak beklentileri bulunurken bazılarının ise çok farklıdır. Bu farkların ortaya çıkma nedeni misafirlerin otele geliş amaçlarından kaynaklandığını ifade edilebilir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Covid – 19 pandemisi öncesinde otelimize gelen misafirleri genellikle 30 – 55 yaş aralığındaydı. Otelimizin konumundan kaynaklı olarak bu yaş grubuna hitap ettiğimizi ve tercih edildiğimizi düşünmekteyiz. Boğaz hattında bulunmamızdan kaynaklı daha çok balayına gelen, yeni evlenen ve yıldönümleri kutlamaları için tercih ediliyoruz. Bu da yaş aralığı kriterini doğrudan etkilediğini düşünmekteyiz. Gelen misafirlerin çoğu Orta Doğu ve Avrupa ülkelerindendir. Orta Doğu ve Avrupa ülkelerinden gelen misafirlerimizin tercihi genellikle Boğaz Manzarası ve sakinliktir.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Dünyamızda pandemi krizi yaşanmadan önce otelimize gelen konukların yaş aralığı 35 ile 60’tır. Bulunduğumuz konuma hastaneler çok yakın olduğu için daha çok tedavi amaçlı konuklarımız gelmektedir, bu nedenle konuklarımızın da yaş aralığı artmıştır. Konuklarımız genellikle Orta Doğu

lkelerinden gelmekteydi, özellikle Kuveyt ve Birleşil Arap Emirlikleri'nden çok fazla gelen konuğumuz oldu.”

3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi öncesinde otelimize genellikle 30 ve 55 yaş aralığında misafirler gelmekteydi. Otelimize en çok Körfez lkeler olarak adlandırdığımız GCC ülkelerinden misafirler gelmekteydi. Bunlara ek ilk on ülke listemizde Amerika, Birleşik Krallık, Almanya ve Rusya bulunmaktadır.
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Koronavirüs salgınından önce otelimize 25 ile 60 yaş arasında misafirler gelmekteydi. Genellikle Orta Doğu ülkelerinden ve Amerika, Rusya gibi ülkelerden yoğun misafirler ağırlamaktaydık.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Salgın hastalıktan önce otelimizi her yaş grubundan tercih eden misafirlerimiz vardı. Özellikle konumuzdan kaynaklı ulaşılabilir olmamız ve Dünyaca tanınan bir zincir markasına bağlı olmamızdan kaynaklanan kolay rezervasyon imkanı nedeniyle her yaş grubuna hitap etmekteyiz ama sayı vermemiz gerekirse 20 ile 65 yaş aralığını söyleyebiliriz. Otelimizi genellikle Amerika, Avrupa lkelerinden İngiltere, Almanya, Orta Doğu lkelerinden Bahreyn, Kuveyt, Katar, Suudi Arabistan misafirleri tercih etmekteydi.
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “İstanbul'da Anadolu Yakasında bulunan Dünya çapında oldukça bilinen bir zincire bağlı orta bütçeli oteliz. Bize gelen konukların yaş aralığı 25 ile 55 arasındadır. Konuklarımız genellikle Türkiye, Almanya ve çeşitli Avrupa ülkelerinden gelmektedirler.

- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafirlerin geliş amaçlarına göre dağılımı hakkında bilgi veriniz.

Ancak misafirlerin geliş amaçlarında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Bunu otelin bulunduğu konuma bağlamamız cevaplara göre mümkündür.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Covid – 19 pandemisi öncesinde otelimize gelen misafirlerimizin geliş amaçları kültürel gezi ve iş gezileridir. Ancak bu dağılım sezona bağlı da değişmekteydi.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Konuklar otelimize genellikle sağlık, alışveriş ve gezi ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla tercih ederler. Otelimizin bulunduğu konum ile doğru orantılı bir seçim amacı bulunmaktadır. Bulduğumuz konum hem alışveriş mekanlarına hem de çeşitli sağlık sorunları için gelen konuklara hitap etmektedir.”
3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı: “Pandemi öncesinde otelimize misafirler iş gezileri ve kültürel gezi aktiviteleri amacı ile gelmekteydi.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimizin bulunduğu konumu gereği misafirler bizi iş gezileri ve iş grupları ve iş toplantıları amacıyla tercih etmekteydi. Otelimizin iş kulelerine yakın olması ve birçok iş merkezine kolay ulaşılır olmasından kaynaklı genellikle iş için gelen misafirlere hitap etmekteydik.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “İstanbul’un merkezinde bulunmamızdan kaynaklı otelimize gelen misafirler genellikle kültürel ve tarihi yerleri görmek amacıyla gelmektedir. Ancak sağlık tedavileri ve iş amacıyla gelen misafirlerimiz de bulunmaktadır”
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Konuklarımızın bizi tercih etme nedeni Anadolu Yakasında bulunan iş merkezlerine kolay ulaşılabilir olmamız ve gelen misafirler genellikle iş gezileri, iş toplantıları ve iş grupları ile gelmektedir.”

- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentileri nelerdi?

Bazı otellerde konaklayan misafirlerin ortak beklentileri bulunurken bazılarının ise çok farklıdır. Bu farkların ortaya çıkma nedeni misafirlerin otele geliş amaçlarından kaynaklandığını ifade edilebilir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Hastalık öncesi otelimize gelen misafirlerin beklentileri iyi manzaralı bir oda, sakın bir geceleme yapmak ve özenli hizmettir. Balayı, yeni evli çiftlerine uygun ve yıldönümlerin kutlamaları otelimizde çok gerçekleştiği için bu alanda özel jestler ve özenli hizmet beklentisi çok yüksektir.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Konuklarımızın otelimizden beklentileri; ıslık alan odalar, rahat yataklar, geniş m2 odalar ve iyi hizmettir. Özellikle sağlık turizmi için gelen konuklar odalarında geniş ve rahat yataklar tercih etmişlerdir.”
3. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Zincir otellerin kendilerine has standartları bulunmaktadır. Genellikle zincir oteller bu standartlar dışına çıkmazlar. Bu nedenle bize gelen misafirler bizim zincire bağlı dünyanın hangi oteline giderlerse gitsinler beklentileri benzerdir. Bize gelen misafirler bizden alışık oldukları kaliteli bir hizmet beklemektedirler.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimize kalan misafirlerin genellikle kısıtlı ve planlı saatleri bulunmaktadır bu sebeple bize gelen misafirler otelimizde ulaşım kolaylığı ve fiyat kriterlerine dikkat etmektedirler.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Misafirlerimizin bizim otelimizden rahat bir yatak, geniş seçenekli iyi bir kahvaltı ve özelleştirilmiş hizmet beklentisi fazladır.
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Konuklarımız bizden kaliteli ve özenli bir hizmet beklentisi içerisinde. İş gruplarına hizmet ettiğimiz için toplantı odalarımıza

talep fazla ve bu nedenle toplantı odalarımızın kullanışlı ve gün ışığı alması konusunda çok dikkatli.”

Araştırmacının sorduğu sorular doğrultusunda katılımcılar cevaplarını vermişlerdir. Verilen cevaplar doğrultusunda konaklama işletmelerine gelen misafirlerin yaş grupları, milliyetleri, geliş amaçları ve beklentileri değişiklik göstermektedir. Konaklama işletmesinin bulunduğu konum, konaklama işletme türü ve verdiği hizmet türü bundan büyük rol oynamaktadır.

4.3.2. Covid-19 Pandemisinde Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi

Covid – 19 pandemi döneminde süresince konaklama işletmelerinde misafirler açısından yaş dağılımları, milliyetlere göre dağılımı, konaklama işletmelerine geliş amaçlarında göre ve beklentilerinin değerlendirilmesi ve incelenmesi bu başlık altından yapılmıştır.

- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafir profili, yaş ve milliyet dağılımı hakkında bilgi veriniz

Pandemi döneminde verilen cevaplar incelendiğinde yaş aralıkları ve gelen milliyetler açısından farklılıklar yaşandığı gözlemlenebilir. Bazı konaklama işletmelerinde yaş aralığının daha genç kitlelere düştüğü görülmektedir. milliyetlerine göre dağılım incelendiğinde ise uygulanan seyahat kısıtlamalarının, alınan tedbirlerin milliyet bakımından gelen konukların çeşitliliğinde düşüş yaşandığı cevaplarda görülmektedir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi başladığı gibi rezervasyon iptalleri yoğun artış göstermiştir. Mart ve Mayıs 2020 aylarında ülkemizde yoğun önlemler ve kısıtlamalar uygulandı bu dönemde otelimiz hizmete kapalı tutulmuştur. Ancak Haziran 2020 ayından itibaren kısıtlı da olsa hizmete açıldık ve az sayıda misafir ağırladık. Bu tarihlerde gelen misafirlerin yaş aralığı 30 ile 45 arasında olduğunu Opera raporlardan görmekteyiz. Bu dönemde iç pazardan misafirlerimizi ağırladık, Milliyet olarak yoğun olarak Türkiye’den misafirleri ağırladık.”

2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi dönemi bizim otelimizi de olumsuz etkilemiştir. Kısıtlanan seyahatler ve yayılan panik ile korku nedeniyle rezervasyonlarımız durma noktasına gelmiştir. Belirli bir dönem sokağa çıkma yasakları uygulanmasıyla işletmemiz tamamen kapandı. Önlemler hafiflediği zaman ise Türkiye’den konukları ağırladık. Yaş aralıklarında biraz kısıtlama olduğunu fark ettik. Gelen konukların yaş aralığı genellikle 30 ile 40 arasındaydı.”
3. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Salgının başlamasıyla normalde seyir eden trendlerin dışında çıktık. Gelen misafirlerden yaşı büyük olanlarda özellikle düşüş yaşandığını gözlemledik ama kısa süren bu durumun normale dönüşü hızlı sürmüştür. Uluslararası seyahatlerin kısıtlamaları ile gelen misafirlerin milliyetlerinde kısa süreliğine değişiklik olmasına neden olmuştur. İç Pazar bu dönemde daha yoğun.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimize gelen misafirlerin yaş aralıkları 30 ile 55 arasında olduğunu gözlemledik. Gelen milliyetlerde değişiklik yaşandı, Covid – 19’un tüm Dünyayı etkisi altına aldığı için tüm pazarların seyahatleri durma seviyesine gelmiştir. Bu durum bizim otelimizi özellikle mart, nisan ve mayıs aylarında oldukça etkiledi. Ülkemizde de yaşanan vaka sayıları ve ölümlerin yoğun olması nedeniyle çalışmalarımıza bir süre ara vermek veya evden çalışmak durumunda kaldık.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Salgın hastalığın bu denli yayılması bizi de olumsuz yönde etkiledi. Gelen misafirlerde azalma ve bir süre durma noktasına geldik. Ancak turizm sektörünün hareketliğinden kaynaklı bir süre sonra yavaş yavaş normale dönmeye çalıştık. Gelen misafirlerin yaş aralıkları pandemi önceki döneme benzer ilerledi. Ancak gelen misafirlerin milliyetlerinde büyük değişimler gözlemledik. Daha önce Amerika ve Avrupa ülkelerinden yoğun talep görürken, koronavirüsün başlamasıyla Orta Doğu ülkeleri ve Türkiye’den yoğun misafir ağırladık.”
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Bu dönemde gelen konukların yaş aralığında özellikle yaşlı kesimde düşüş yaşanmıştır. Bu durum birkaç ay sürmüştür, sonra pandemi öncesi dönemle aynı seyretti. Gelen misafirlerin milliyetleri Türkiye olarak yoğunlaştı ancak yıl sonuna doğru az da olsa Orta Doğu ülkelerinden konuklar ağırladık.”

- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafirlerin gelir amaçlarında nasıl bir değişiklik yaşandı?

Covid – 19 pandemisinde otellere gelen misafirlerin amaçlarında büyük bir farklılık yaşanmadığını ancak cevaplardan görmek mümkün. Pandemi döneminde bazı pazarlarda ve segmentlerde farklılıklar olduğu cevaplarda gözlemlenmiştir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Birkaç ay hizmet veremediğimiz için doğru bir analiz yapma yanlış olduğunu düşünmekteyim. Ancak kalan zamanlar için yorumda bulunulabilir. Özellikle Haziran 2020 ayından itibaren iç Pazar tarafından talep gördük, dış pazar tarafından talep görülmesi daha sonraki aylarda olmuştur. Gelen misafirlerin gelir amaçları genellikle iş gezileriydi. Ancak yıl sonuna doğru bu tablo pandemi öncesi ile aynı olmaya başladı.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi öncesinde gelen konukların amaçları sağlık ve alışverişken, pandemi döneminde bu amaçlar daha çok sağlık ve iş amaçlı olmuştur.”
3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Özellikle pandeminin başladığı zaman ve yaklaşık 3 ay iş amaçla gelen misafirlerin sayısı belirgin bir şekilde artmıştır. Ama bu keskin geçiş uzun süre devam etmedi. Kısa bir zamanda normal seyrine dönmüştür. Özellikle aşının yaygınlaşması ile kültürel gezilerin eskisi gibi arttığını gördük.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi öncesinde misafirler kültür gezileri yapmak amacıyla gelmekteyken, pandemi döneminde amaç tammaen iş gezileri ve sağlık turizmi olmuştur. Özellikle sağlık için gelen misafirlerin yoğun olduğunu gözlemledik. Çoğu iş yerinin uzaktan çalışma ile home office şeklinde işlerin yürütmesi iş amacıyla gelen misafirlerde düşüş yaşamamıza sebep oldu.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Hastalığın tüm dünyaya yayılmasıyla gelen misafirlerin amaçları daha çok sağlık turizmine ve iş gruplarına kaymıştır. Ancak bu durum aşının geliştirilmesi ile yıl sonunda pandemi öncesi dönemle aynı olmaya devam etti. Gelen misafirler sağlık ve iş dışında kültür gezileri için de gelmeye başlamıştır.”

6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi ile birlikte yeni bir sistem oluşmuştur. Eğitim ve iş hayatı elektronik ortama kaymış ve yoğunlaşmıştır. Bu nedenle gelen konuklarda büyük bir azalma yaşandı. Ancak bulunduğumuz konum itibariyle gelen misafirlerin amaçlarında büyük bir değişim yaşanmamıştır.”

- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinde beklentilerinde değişiklik yaşandı mı?

Verilen cevaplar incelendiğinde pandemi öncesinde misafirlerin beklentileri her otelde farklı olduğu görülmüştür. Ancak pandemi döneminde bu farklı beklentilere eklenen ortak maddeler olduğunu ifade edildi. Hijyen ve temizlik konusunda beklentilerin her otelde ortak olduğunu cevaplardan görülebilir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi öncesi dönemde misafirlerimizin beklentilerinde eklenmeler yaşanmıştır. Gelen misafirlerin öncelikleri değişmişti. Normal zamanlarda gelen misafirlerin iyi manzaralı bir oda beklentisi varken pandemi döneminde bu beklentiye hijyen ve yoğun temizlik önlemleri de eklenmişti.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Daha önceki dönemde de bize gelen konuklar sağlık ve tedavi amacıyla gelmekteydi. Bizden beklentileri bu anlamda yoğunlaşmıştı. Gelen konuklar odalarının iyi havalandırılmış olmasını, Covid – 19 virüsüne karşı dezenfekte edilmesi ve odada gerekli hijyen kriterlerinin sağlanması talepleri önem kazanmıştır.”
3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimizin uyguladığı standart hizmete ek beklendiği gibi hijyene olan önem artmıştır. Odalarda gerekli set up ların bulunması, temasın en az koşullarda olması beklentilerinin arasına girmiştir. Bu konuda bizde tüm önlemleri aldık ve beklentileri karşılamak için yoğun çaba harcadık”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Gelen misafirler genellikle iş amacıyla geldiği için odalardan çok toplantı odalarda veya açık alanlarda zaman geçirmişlerdir. Odaların temizliği ve Covid – 19 hijyen şartlarına uygun hazırlanmasına dikkat ettik.

Gelen misafirlerin beklentileri de temiz ve hijyen koşullarını sağlamış odaların olmasıydı.”

5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Rahat bir yatak, bol seçenekli kahvaltılar beklentilerinin yerine hijyen konusunu önemsenmesi ve misafirlerin otelimizde kendilerini güvende hissetme unsurları önem kazandı. Biz otel olarak bu unsurları yerine getirmek için bizden beklenen tüm aksiyonları aldık.”
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Gelen misafirler iş odaklı olduğu için toplantı odalarında ve odalarında hijyen ve temizlik konularına önem verdiler. İyi havalandırma sistemine önem verdiler. Odalarında bulunan malzemelerin dezenfekte edilmiş ve temiz olmasını önemsediler.”

Covid – 19 pandemisi döneminde konaklama işletmelerinde yaşanan değişiklikler sonucunda misafirler açısından etkisi incelenmiştir. Konaklama işletmelerinin yöneticileri verdikleri cevaplar doğrultusunda misafirlerin profillerinde, geliş amaçlarında ve beklentilerinde pandemiye bağlı olarak değişiklikler yaşanmıştır. Özellikle hijyen ve temizlik beklentisi pandemi döneminde ön plana çıkmıştır.

4.3.3. Covid-19 Pandemi Sonrası Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi

Covid – 19 pandemi sonrasında konaklama işletmelerine gelen misafirler açısından yaş aralıklarındaki değişiklik, milliyetlerine göre dağılımı, geliş amaçlarındaki değişiklikler ve beklentileri bakımından analizi bu başlık altından incelenmiştir.

- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin profillerinde nasıl bir değişiklik yaşandı, yaş ve milliyet sıralamaları değişti mi?

Covid – 19 pandemisinin bitmesiyle yaş aralıkları konusunda cevaplar ve gelen misafirilerin milliyetleri hakkında cevaplar görüşülen otellerin ortak yorumu olduğu; pandemi öncesi zamana benzer olduğu cevaplarda ifade edilmiştir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi sonlarına doğru gelen misafirlerin yaş aralıkları pandemi önceki dönem ile benzerlik göstermiştir. Gelen misafirlerin milliyetleri ise pandemi öncesi ile aynı olup özellikle Orta Doğu ülkelerinden yoğun talep görülmektedir.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimize gelen konukların yaş aralıkları pandemi önceki dönemle aynı olmuştur. Gelen konukların yaş aralıkları 35 ile 60 olarak devam etmektedir. Konuklarımızı genellikle Orta Doğu ülkelerinden gelmektedirler. Özellikle bulunduğumuz konum açısından bu ülkelerin konuklarına hitap etmekteyiz.”
3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimize gelen misafirlerin yaş aralıkları pandemi öncesi istatistiklere döndüğünü söyleyebiliriz. Yaş aralıkları pandemi öncesi ile aynı olup 30 ve 55’tir. Gelen misafirler genellikle Körfez bölgesinden, GCC ülkelerinden oluşmaktadır. Özetlemek gerekirse her bakımdan pandemi öncesi istatistiklere döndüğünü iletebiliriz.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Koronavirüse bağlı misafirlerimizin yaş aralıklarında küçük değişiklikler yaşansa da salgının hafiflemesiyle pandemi öncesi dönem ile aynı seyretmeye başlamıştır. Gelen misafirlerin yaş aralıkları 25 ile 60 arasında değişmektedir. Daha önce de genellikle Orta Doğu ülkelerinden misafir ağırladık salgın sonunda da aynı devam etti. Amerika ve Avrupa ülkelerinden gelen misafirler sayısı azalmıştır. Ancak bu durumu sadece koronavirüse bağlamak doğru olmaz, dünyada yaşanan krizleri de bu durumu etkilemektedir.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Salgının etkisinin azalmasıyla otelimize gelen misafirlerin yaş aralıklarında önceki dönemler ile aynı olduğunu gözlemledik. Gelen misafirlerin yaş aralıkları 20 ile 65 olduğunu söyleyebiliriz. Gelen misafirlerin milliyetlerinden Avrupa ülkelerinden gelen misafir sayılarında azalma görülürken Rusya’dan gelen sayılar artmıştır. Genel olarak Orta Doğu ülkelerinden de yoğun talep görmekteyiz.”

6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Anadolu Yakasında bulunduğumuz için gelen konukların yaş aralıkları pandemi öncesi yıllar ile aynı olmuştur. Gelen konukların milliyetleri Türkiye ve Avrupa ülkeleri olarak sırlayabiliriz. Özetlemek gerekirse pandemi öncesi ile bugün arasında milliyet açısından büyük bir değişiklik yaşanmamıştır.”

- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin geliş amaçlarında değişiklik yaşandı mı?

Pandemi bittiğinde otellere gelen misafirlerin geliş amaçlarının pandemi öncesi döneme benzediğini cevaplardan görülmektedir. Genellikle otellerin bu konudaki yorumların benzerliği dikkat çekmektedir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Otelimize gelen misafirlerin geliş amaçları 2020 yılının sonunda normale dönmüştür ve kültürel gezi ve iş gezileri olarak söyleyebiliriz. Genellikle gelen misafirlerimizin geliş amaçlarında değişiklikler gözlemlemedik.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Gelen konuklarımızın amacı pandemi öncesi dönemiyle aynıdır. Gelen konuklar sağlık turizmi, alışveriş ve iş amaçlı olduğunu gözlemliyoruz. Otelimizin bulunduğu konum gereği hastanelere ve alışveriş mağazalarına yakınlığı bu amaca doğru hizmet ettiğimizi düşünüyoruz. Konuklarımız genellikle bu amaçla otelimize gelmektedir.”
3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Salgın hastalıkların etkisi azalmasıyla her segmentte artış olduğunu gözlemekteyiz. Özellikle grup ile gelen misafirlerimizde büyük artışlar söz konusu. Ancak geliş amaçları hastalık önceki dönemle aynı olduğunu söylemek doğru olur.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Otelimize gelen misafirler kültürel geziler ve iş amaçlı gelmektedir. Bulduğumuz konumdan kaynaklı iş amacıyla gelen misafirlerin hacmi daha yoğun olduğu için otelimizde toplantı odalarının kullanımı için iş amacıyla gelen gruplar tarafından ağırlıklı olarak tercih edilmektedir. Otelimizin iş

kuleleri ve birçok plazaya yakın mesafede olması bize gelen misafirlerin amaçlarını açıkça vurgulamaktadır.”

5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Otelimiz kültürel, tarihi geziler için çok uygun bir konumdadır. Bu nedenle gelen misafirlerin çoğu bu amaçla bizi tercih etmektedir. Ancak bunların dışında iş ve sağlık turizmi amacıyla gelen misafirlerimiz de pandemi öncesi dönemdeki kadar gelmektedir.”
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Pandemi öncesi dönemle amaçların aynı olduğunu gözlemekteyiz. İş grupları ağırlıklı olarak ağırladığımız konuklardır. Bu nedenle gelen konukları amaçları iş olduğunu söyleyebiliriz. Toplantı odalarımızın tercih edilmesi iş amacıyla gelen konuklarımız için yoğunlaştı ve bu talep doğrultusunda pandemi öncesi ile aynı düzen seyrettiğini iletebiliriz.”

- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentilerinde nasıl bir değişiklik yaşandı?

Pandemi bittiğinde gelen misafirlerin beklentilerinde hem pandemi öncesi dönemin beklentileri hem de pandemi dönemindeki beklentilerinin birleştiğini, görüşülen otellerin yöneticileri ifade etmişlerdir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Misafirlerimizin beklentisi pandemi öncesi dönemiyle aynı özel hizmet, manzaralı oda olduğunu söyleyebiliriz. Bunaların yanında Covid – 19 pandemisiyle alışılan hijyen koşulları ve temizlik önem kazandı. Özetlemek gerekirse özenli hizmet, iyi manzaralı bir odanın hijyen koşullarını uygun ve temiz olması önemsendi. Bu da misafirlerimin beklentilerinde artış olduğunu göstermektedir.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Konuklarımızın otelimizden beklentileri genelde aynı oldu, ı ışık alan odalar, iyi bir havalandırma ve geniş m2’li odaların olması. Pandemi ile bu beklentilerinde kalıcı bir ekleme yaşandı oda hijyen unsuru. Özellikle sağlık ve tedavi amacıyla gelen konuklarımız buna daha fazla dikkat ediyor oldular ve beklentilerinde bu önemli yer kapsamaktadır.”

3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Özellikler Avrupa ülkelerinden gelen misafirlerin daha seçici olduğunu gözlemledik. Hijyen ve temizlik beklentilerinin ön plana çıktığını gördük ve buna göre otel standartlarımızı bu beklentiler doğrultusunda güncelledik. Bu anlamda belli bir standart oluşturulması otelde çalışan tüm personelin buna adapte olması kolay ve gelen misafirlerin beklentilerinde çok değişiklik yaşanmayacağını düşünüyoruz. Çünkü belirli standartlara hem misafirler hem de personel alışır ve uygular. Bu da beklentilerin kontrol edilebilir ve uygulanır hale getirir.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Pandemi ile beklentilere eklenen temizlik önem kazandı. Gelen misafirler kolay ulaşım konusunda ve fiyat politikalarımız hakkında beklentileri de daha önceki zamanlardaki gibi devam ediyor. Ancak ülkemizin uyguladığı ekonomi politikası ile artan fiyatlar ve dövizdeki artış ile beklentileri konusunda misafirlerimizi zorlamaktadır.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “ Otelimizi tercih eden misafirlerin, rahat yatak, iyi kahvaltı ve özenli hizmet beklentileri bulunmaktaydı. Bu beklentilerine hijyen için gerekli önlemlerin yeterince alınması da eklenmiştir. Hem yeme içme alanında hem de odalarda özellikle buna dikkat etmektedirler.”
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “İş oteli olduğumuzdan konuklarımızın bizden beklentilerine ek iyi bir internet ağına sahip olmamız soruluyor oldu. Bununla birlikte hastalık önceki zamanlardaki gibi iş ile ilgili gelen grupların artmasıyla beklentilerde; iyi havalandırılmış toplantı odaları, iyi çeken internet ve temiz odalar olmuştur.”

Bu bölümde otel yöneticilerimizin pandemi sonrası otellerinde kalan misafir profilleri açısından, geliş amaçları bakımından ve beklentilerinde oluşan değişiklikler hakkında yorumları araştırmacı tarafından incelenmiştir.

4.3.4. Gelecek Dönemler İçin Konaklama İşletmelerinin Misafirler Açısından Beklentileri

Covid – 19 Pandemisi ile birçok insanın hayatında kalıcı değişiklikler yaşanmıştır. Ancak her kötü olayın sonucunda bu duruma alışma süreci yaşanmaktadır. Gelecek ile ilgili planlamaları her alanda yapılmaktadır. İşletmeler de gelecekle ilgili bazı hedefler koyar stratejiler çizmektedir. Bu bölümde otel yöneticilerin çalıştıkları konaklama işletmelerinin gelecekleri ilgili stratejileri, hedefleri ve beklentileri hakkında yorumları incelenmektedir.

- Gelecek dönemlerde misafirlerin profilinde değişiklik yaşanır mı? Gelen misafirlerin milliyet ve yaş dağılımı değişir mi?

Bu soruya verilen cevapları iki alanda incelemekte fayda var. Biri misafirlerin yaş aralıkları ile ilgili olan cevaplar. Bazı otellerde yaş aralıkları ile ilgili olumlu beklentilerin olduğu, ancak bazı otellerin yöneticilerinin farklılık yaşanmayacağı düşüncesi bulunmaktadır. Bir diğer alan ise misafirlerin milliyetleri açısından gelecekle ilgili cevaplar; otellerin çoğu milliyetle ilgili dağılımın pandemi öncesi dönemle aynı devam edeceği yönündedir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Yaşanılan son 3 yılda gördüğümüz kadarıyla yaş aralıklarında fazla bir fark yaşanmamıştır. Bu nedenle ileride de büyük bir değişim olmayacaktır. Ancak gelen misafirlerin milliyetleri sadece hastalığa bağlı değil yaşanan diğer krizlerden de etkilenmektedir. Örneğin Rusya ile Ukrayna arasında yaşanan gerginliğin ülkemize gelen bu iki ülkeden turist sayısında değişiklikler olacaktır.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Bu anlamda büyük bir değişimin yaşanacağına inanmıyorum. Çünkü yaş aralığı zaten geniş aralığında ilerlemektedir. Ancak belirli bir yaş grubuna özel bir etkinliğin olması bu istatistikleri değiştirebilir. Belirli ülkeler ile siyasi ve ekonomik krizler yaşamadığımız sürece milliyet dağılımı istatistiklerimizde bir değişiklik yaşanmayacaktır.”
3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Özellikle İstanbul ili için misafir profilinde değişiklik yaşanmayacağını düşünmekteyim. Bazı ülkelerin seyahat kısıtlamaları kaldırılırsa milliyet olarak onların gelişinde artış beklemekteyiz. Örneğin Suudi

Arabistan hala seyahat kısıtlamaları uygulamaktadır. Bu ülke yasakları kaldırdığı takdirde yoğun otelimize gelecek yoğun talep olacağını düşünüyorum.”

4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; ”Normal zaman hareketliliği başladığımız için yaş aralığı genişleyeceğini düşünmekteyiz. Özellikle 16 ile 65 yaş aralığında gelen konukların artacağını düşünüyoruz. Gelen misafirlerin milliyetlerinde değişiklik yaşanmayacağını düşünmekteyiz. Çünkü gelen misafirlerin amaçları ve yıllarca aynı seyretmektedir.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Gözlemlediğimiz kadarıyla genç nüfusun seyahat etme isteği artmaktadır. Bu nedenle misafirlerin yaş aralığı daha geniş çerçevelere ulaşmasını beklemekteyiz. Bir daha pandemi, hastalık, ekonomik kriz, savaş gibi olumsuz koşullar yaşamazsak gelen misafirlerin milliyetlerinde değişiklik yaşanmayacağını düşünüyoruz.”
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimiz bazında konuşmak gerekirse yaş aralığında bir değişiklik yaşanacağını düşünmüyoruz. Ancak ülkemiz genelinde yorum yapmak gerekirse daha geniş yaş gruplarına hitap edecek aktiviteler oluşturulduğu sürece değişiklik yaşanabilir. Gelen misafirlerin milliyetlerinde ülkeler arasında yeni anlaşmalar yapılırsa değişebileceğini düşünüyorum. Ancak anlaştığımız ülkeler ile aramızın bozulması da bu istatistikleri doğrudan ve olumsuz etkiler. Özetlemek gerekirse ülkelerin yürüttüğü politikalar ve ekonomik dalgalanma misafirlerin milliyet dağılımını etkileyeceğini düşünüyorum.”

- Gelecek dönemler için misafirlerin geliş amaçları değişir mi?

Misafirlerin geliş amaçlarına göre gelecekle ilgili cevaplarda; çoğu otelin konumundan kaynaklı misafirlerinin geliş amaçlarında bir değişikliğin yaşanmayacağı düşüncesi bulunmaktadır. Bir kısım yönetici ise gelecekle ilgili misafir geliş amaçlarında değişiklikler yaşanabileceği düşünmektedir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Misafirlerin geliş amaçlarında bir değişiklik yaşanacağını düşünmemekteyiz. Otelin bulunduğu konum, verdiği hizmet standartları

ve uyguladığı fiyat politikaları gelen misafirlerin amaçlarını etkilemektedir. Dünya genelinde bir kriz yaşanmazsa, kısıtlamalar uygulanmazsa gelen misafirlerin amaçları daha önce ve şimdi olduğu gibi kalacaktır.”

2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Konuklar otelimizi tercih etme nedenleri bulunduğumuz konum ve verdiğimiz hizmet kalitesidir. Konumumuzda bir değişiklik yaşanırse geliş amaçlarında değişiklik görebiliriz. Örneğin bulunduğumuz Nişantaşı semtinde büyük bir iş merkezi inşa edilirse gelen misafirler alışveriş amacıyla değil iş amacıyla bizi tercih ederler. Tabi bu örnek hemen uygulanabilir bir şey değil o sebeple kısa vadede gelen misafirlerin geliş amaçlarında bir değişiklik yaşanmayacağını tahmin ediyorum.”
3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Türkiye genelinde iş ve tatil turizmi büyük pay oluşturmaktadır. Ancak sağlık turizmi de gelişimini hızlandırmış durumda bu da talep görmesine sebep oluyor. Sağlık turizmin gelecek sezonlarda da artacağını düşünüyorum. Misafirlerin geliş amaçlarını etkileyecek başka bir faktör de Türkiye’de uygulanan fiyat politikaları, birçok ülke için uygun fiyatlı kalışımız iş için gelen misafirlerin tatil için de bizi tercih etmelerine neden olacaktır.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimizde iş amacıyla gelen gruplarda, spor yarışmaları ve etkinliklerine katılım amacıyla gelen münferit ve gruplarda, kültür ve tarih turlarına katılım amacıyla gelen münferit ve gruplarda artış olacağını beklemekteyiz.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Yıllar boyunca izlediğimiz raporlara göre yorum yapmak gerekirse dünya genelinde veya Türkiye’de farklı bir durum yaşanmadığı sürece misafirlerin geliş amaçlarında değişiklik yaşanmayacağını düşünmekteyim. Ancak Türkiye bize az gelen ülkeler ile çeşitli anlaşmalar yaparsa gelen konukların amaçlarında değişim gözlemlenebilir.”
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Bulduğumuz konumun gereği uzun yıllar boyunca misafirlerin geliş amaçları değişmeyeceğini inanıyorum. Ancak bize gelen konukların çalıştıkları şirketlerin konumu veya durumu değişirse alternatif olan kültür

turizmi artar ve amaçlar bu yönde değişebilir. Bunun gerçekleşmesi küçük bir ihtimal olarak görmekteyim.”

- Gelecek dönemler için gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentileri değişir mi?

Verilen cevaplar incelendiğinde bazı otellerin yöneticilerin misafirlerin beklentileri açısından gelecekle ilgili endişeleri olduğu gözlemlenebilir. Bir kısım otellerin yöneticileri ise beklentilerin çağaya ayak uydurmakla ve dünyamızın gelişmesiyle bağlantılı olarak misafirlerin beklentilerinde değişiklikler oluşabileceğini ifade etmiştir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimize gelen misafirlerin beklentileri ile alakalı ilerisi için yorum yapmak zor olduğunu düşünmekteyim. Çünkü bizi nelerin beklediğini tahmin edemiyoruz. Ancak buna farklı bir hastalık olmadığı sürece değişiklik yaşanmayacağını düşündüğümü ekleyebilirim.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Bu konuda yorum yapmak zor olduğunu söyleyebiliriz. Çünkü bize gelen konukların pandemi döneminde beklentilerinin hijyen alanında arttığını gözlemledik. Yani ileride yeni bir pandemi veya bir krizin çıkması durumunda bu beklentiler de değişebilir. Aslında bu yaşayacağımız krize veya olumsuz duruma bağlı olarak değişebilir.”
3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Covid – 19 bizim hayatımızdan tamamen çıkmış gibi görünse de hayatlarımızda kalıcı alışkanlıklar edinmemize sebep olmuştur. Özellikle hijyen ve temizlik konularında beklentiler artmıştır. Gelecek yıllarda bunun gibi hastalıkların yaşanması bu beklentilerin de değişmesine sebep olacaktır.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Gelecek dönemlerde misafirlerimizin beklentilerinde fiyat ve performans kriterlerinde, konum ve bu konuma ulaşılabilirlik açısından kolaylık gibi konularda değişiklik yaşanacağını düşünmekteyiz.”
5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Evet, beklentilerde değişiklik olacağını düşünüyorum. Çağaya ayak uydurmak adına konaklama işletmeleri de eş zamanlı güncellemeler yapmak zorundadır. Bunula birlikte bu duruma ayak uyduramayan

işletmeler beklentileri karşılayamaz pozisyonunda olur ve tercih edilebilirlik açısından düşüş yaşar.”

6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otelimiz iş gruplarına hitap ettiği için dünyada gelişmekte olan teknolojik gelişmeleri yakinen takip etmek ve bu gelişmelere ayak uydurmak zorunda olduğumuzu düşünmekteyim. Bu gelişen dünyada bize gelen misafirlerin de etkilendiğini ve ayak uydurduğunu gözlemliyoruz. Bu bağlamda otelimizden beklentileri de şekilleniyor ve değişiyor. Örnek vermek gerekirse iş için gelen bir misafirin internet bağlantısı ile ilgili beklentisi büyüktür.”

- Konaklama işletmenin gelecek dönemler için misafir açısından stratejisi var mı? Bu strateji hangi faktörlere göre oluşturuldu?

Konaklama işletmelerinin gelecekle ilgili stratejilerinde farklı olan noktalar; hitap ettikleri misafirler, bulundukları konuma bağlı segmentasyon, çalıştıkları kuruluşlardır. Benzer olan noktalar ise; farklı yeni bir pazar arayışı, hedefler belirleme mantıkları, kaliteli hizmet sunma isteğidir. Her otelin gelecekle ilgili stratejisi ve planlaması farklılık göstermektedir. Otelin yöneticileri bu stratejileri belirlerken daha önceki yıllarının verilerini incelemekten yararlanırlar, sonucunu cevaplardan çıkarılabilir.

1. Otel 1 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “İç Pazar ve Avrupa ülkelerin hareketliliğin artması yönünde çabamız yoğun, iç pazar için özellikle yerli seyahat acentaları ile, mice acentalarıyla iş birliklerimizi arttırmaya çalışıyoruz. İç pazar için online kanallarda günlük kampanyalar yapmaktayız. Özellikle özel günlerde otelimizin üst sıralarda görünmesi için çalışmalarımız bulunmaktadır. Misafirlerin beklentileri ile alakalı ise otelimizin her alanında kaliteli hizmet sunmak için deneyimli ekiplerle çalışmaktayız, bulunduğumuz koşullar ne olursa olsun o duruma göre önlemimizi almak ve uygulamak konusunda yaşadığımız pandemi sayesinde geliştirdik.”
2. Otel 2 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Misafirler açısından tercih edilebilir olmak için bulunduğumuz bölgeye gelen turistleri incelemekteyiz. Yakınımızda bulunan birçok sağlık kuruluşu ile özel anlaşmalar yapmaktayız. Amacımız sağlık turizminin payından talep elde etmek. Otelimizin stratejisinde sağlık turizmine yoğunlaşmak ve her

ne amaçla gelirlerse gelsinler gruplar halinde konukların gelişini arttırmak. Bu alanda hem mice acentalar ile hem de şirketler ile yakın ilişkiler içinde olmak ve taleplerini doğru karşılamak. Otelimizin kalite standartları yıllar içinde belirli bir çizgiye ulaşmıştır. Bu standartlarımızı korumak ve geliştirmek temel stratejimizdir. Bununun sonucunda da konuklarımızın beklentilerini karşılamayı umuyoruz.”

3. Otel 3 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Bu konuda önemli olan şey segmentasyonun iyi yapılmasıdır. Fiyat politikamızı ve stratejimizi buna göre belirlemekteyiz. Otelimizin temel stratejisini özetlemek gerekirse; doğru ürünü, doğru zamanda ve doğru kişiye satmaktır. Online kanallarıyla gelen münferit bir misafirin fiyatı ile, grup ile gelen misafirin fiyatları aynı olmaması gerekmektedir. Bu nedenle otelimizde segmentasyonun iyi yapılması ve doğru alanlara odaklanılması önemli. Gelecek dönemlerde otelimizde daha çok corporate gruplar yönünde artış olmasını istemekteyiz. Bu alanda da gerekli görüşmeleri şirketler ile yapıyoruz. Haftalık görüşme planlamaları ve hedefleri belirledik. Bu anlamda da hedeflerimizi tutturmak ve istediğimiz pazara ulaşmak için çalışmaktayız.”
4. Otel 4 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Geleceğe yönelik planlamaları yaparken, planlanan alan ile ilgili otelimizde kullanılan otomasyon sistemi Opera’dan raporları çekiyoruz. Çıkan raporlar yardımıyla yol haritamızı çiziyoruz. Pandeminin yaşandığı dönemi incelemek doğru bir yol çizmemize olanak tanımazken 2019 ve daha önceki yılların verilerinin bize yardımcı olacağını inanıyoruz. Genellikle otellerde hedefler ve bütçeler hazırlanır, bu hedefler bize hangi pazara ve hangi misafir türüne hitap etmemiz gerektiğini gösterir. Hazırlanan aylık ve yıllık bütçelerle de hitap ettiğimiz misafir profiline satış yapmamızı kolaylaştırır veya ne kadar özel fiyat verebileceğimizi gösterir. Aslında otelin stratejisinde iki çok önemli faktör olduğunu düşünüyorum. Biri aylık ve yıllık bazlı bütçeler, ikincisi ise aylık ve yıllık ağırlamak istediğimiz Pazar segmentinin hedefi. Tabi otellerde temel bir bütçe ve hedefler dışında gelen konukların geliş amaçları ve rezervasyon kanalları da dikkate alınmalıdır. Doğru pazara doğru fiyatla doğru sezonda hitap etmeniz önemli. Bu mantığı oturturan otellerin stratejilerini belirlemeleri kolaylaşır ve uygulamada doğru sonuca hızlı ve verimli ulaşırlar.”

5. Otel 5 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Belirli ve tanınan bir zincire bağlı olmak hitap ettiğimiz pazarın segmentine göre strateji belirlemek adına kolaylık sağlamaktadır. Yıllarca hizmet sektöründe yükselen ve markalaşan bir zincirin parçası olmak misafirlerin taleplerini karşılamak adına zor olsa da tercih edilme potansiyeli geniştir. Misafirler açısından stratejimiz uzun geceleme, toplantılı gruplarıdır. Bu alanda verim alabilmek için iyi bir bütçe ve strateji belirlenmelidir. Zincir bir markanın oteli olmak ise bu alanlarda belirli standartlar çerçevesinde strateji oluşturmanızı sağlıyor. Bizim otelin uzun yıllardır hedefi pazar çeşitliliğini arttırmak. Bu konuda oluşturduğumuz hedefleri de tutturuyoruz genellikle. Ancak yeni pazarlar ile işbirlikleri yapmak için hedeflerimiz mevcut.”
6. Otel 6 Yöneticisinin konu ile ilgili cevabı; “Otel olarak stratejimiz, yeni pazarlar ile anlaşmalar yapıp, bütçelerimizi ve hedeflerimizi tutturma. Misafir açısından stratejimiz ise kaliteli hizmet sunmak ve gelen misafirlerin olumlu görüşlerle uğurlamaktır. Gelen misafirlerin tekrar bizi tercih etmesi bizim için önemlidir. Bu nedenle check out işlemlerinden sonra çeşitli anketler ile misafirlerimizin görüşlerini almaktayız. Bu da bize gelecekte nelere dikkat etmemiz gerektiğine dair fikirler vermektedir”

SONUÇ

Bu araştırmanın amacı; Covid – 19 Pandemisinin konaklama işletmelerinde meydana getirdiği değişikliklerin misafirler açısından etkisini, pandemisi sonrası gelecekle ilgili konaklama işletmelerinin stratejileri araştırmaktır. Araştırma kapsamında, İstanbul ilinde bulunan 6 farklı konaklama işletmesinin orta düzey yöneticilerine daha önce hazırlanmış olan pandemi öncesi dönemi, pandemi dönemi, pandemi sonrası dönemi ve gelecekle ilgili stratejileri hakkında soruların sorulması, verdikleri bilgiler ışında bilgileri edinmek amacıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler yöntemini kullanarak gerçekleştirilmiştir. Farklı konumlarda ve farklı türlerde seçilen konaklama işletmelerinin yöneticileri aynı bakış açısıyla sınırlı kalmaksızın, farklı fikirler ifade etmişlerdir. Araştırmanın konusu ile ilgili oluşan problem hakkında yanıtlar bulabilmek için belirli amaca hizmet eden sorular konaklama işletmelerinin orta düzeyde çalışan yöneticilerine yöneltilmiştir.

Tarihte Dünya’da meydana gelen Çiçek, Lepra, Veba, Frengi, Dizanteri, Tüberküloz, Kolera, HIV virüsü, Ebola, Kuş Gribi, Deli Dana, SARS, MERS, Covid – 19 gibi salgın hastalıklar krizlere neden olmuştur. Bu tür salgın hastalıklar, ekonomik açıda zor durumda olan ülkeleri etkilemiş ve daha çok ölüme neden olmuştur.

Covid – 19 Pandemisi; Dünya’da hızlı yayılması ile; siyasi, ekonomik, ve sosyal dengeleri değiştirmiş hatta bütün faaliyetlerinin ani ve sert biçimde etkilemesine karşı insanların tepkisi normal kabul edilebilir. Yakın tarihte bu denli dünyayı hızla etkileyen ve tüm hayatı durduran, yaşamı olumsuz yönde etkileyen bir kriz görülmemiştir.

Pandemi ile birlikte dünya çapında insanların özellikle toplu ve kapalı alanlarda bir araya geldikleri ortamlarda, olaylarda virüsün hızla yayılmasının etkisiyle birçok ülke kendi içinde önlemler ve tedbirler uygulamıştır. Türkiye’de Nisan ve Mayıs 2020 aylarında uygulanan sokağa çıkma kısıtlamaları, sokağa çıkma yasakları, toplu bir araya gelme durumları, “Evde kal” çağırısı gibi tedbirler uygulanmıştır. Sağlık Bakanlığı tarafından her gün hastalıkla ilgili bilgi vermesi, vakaların, ölümlerin ve iyileşenlerin sayılarının açıklanması insanlarda endişe etme oranını azaltmıştır.

Türkiye’de ilk Covid – 19 vakası 11 Mart 2020 tarihinde görülmüştür. Ancak ilk vakadan hemen sonra hastalığın yayılma hızının arması sonucu vaka sayısında artış yaşanmıştır. Uygulanan tedbirler arasında; okulların uzaktan eğitime geçmesi, sosyal mesafe kuralı, karantina uygulamaları, sokağa çıkma yasakları, seyahat kısıtlamaları, kamu ve özel iş yerlerinin belirli süre ile kapatılması, çalışma koşullarında ve saatlerinde esneklik uygulanması, evden çalışma ortamının oluşmasıdır. Bu tedbirler sonucunda insanların hayatlarında alışık oldukları düzen kalmamış ve yeni düzen kurulması mecbur hale gelmiştir. Uzaktan eğitim, evden çalışma, iş yerlerinin kapanması gibi uygulamalarının günlük yaşama rutinlerimizin değişmesine neden olmuştur. (Dursun & Akbaş, 2020)

Yaşanan küresel ısınma ve iklim değişikliği ile ilgili uyarılar alınması ile birçok tehlikenin Dünyamızı beklediğini bilinmekteydi. Ancak 2019 Aralık ayında bir grup insanda görülen belirtilerle birlikte, Çin’in Wuhan şehrinde ortaya çıkan Covid – 19 virüsü; bir salgına, küresel bir krize dönüşüp tüm insanlığın hayatının değişimine sebep olmuştur. Ekonomik, siyasi, sağlık ve sosyal açıdan günlük hayatları bu denli olumsuz etkilemesini beklenmemektedir. Koronavirüs tüm dünyanın her açıdan olumsuz etkilemesine sebep olmuştur. Her alanda olumsuz etkileri olan bu salgın hastalık işletmeleri hazırlıksız yakalandığından kaynaklı olumsuz yönde etkilerini hissettirmiştir. (Oduncu, Alpago, & Alpago , 2020)

Ortaya çıkan ve Dünyayı olumsuz etkisi altına alan Covid – 19 virüsü birçok sektöre dezavantaj yaşatmış ve doğrudan negatif açıdan etkilemiştir. Birçok sektörlerde olduğu gibi Turizm Endüstrisinin de faaliyetlerini durdurmak seviyesine getirmiştir. Özellikle Turizm Endüstrisine bağlı konaklama işletmeleri bu etkiye olumsuz ve hızlı tepki vermişlerdir. Bu denli büyük bir krizle konaklama işletmelerinin yara almaması kaçınılmaz bir durumdur.

Yapılan araştırmada katılımcılarla yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin sunucunda aşağıdaki sonuçlar çıkarılmıştır.

Covid-19 Pandemisi Öncesi Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi ile ilgili konaklama işletmelerinin yöneticilerini cevaplarını özetlemek gerekirse; Covid – 19 pandemisinin ortaya çıkmadan önceki dönemde konaklama işletmelerinde misafirler açısından yaş aralıkları, milliyetler açısından dağılımı, konaklama işletmesine geliş amaçlarına göre ve konaklama işletmelerinden beklentileri hakkında değerlendirilmesi ve incelenmesi bu başlık

altından yapılmıştır. Konaklama işletmelerinin yöneticilerinden farklı cevaplar alındığını görülmektedir. Cevaplarında yaş birçok otele gelen misafirlerin yaş aralıklarında ve milliyetlerinde benzerlik gözlemlenmektedir. Bazı otellerde konaklayan misafirlerin ortak beklentileri bulunurken bazılarının ise çok farklıdır. Bu farkların ortaya çıkma nedeni misafirlerin otele geliş amaçlarından kaynaklandığını ifade edilebilir. Ancak misafirlerin geliş amaçlarında önemli farklılıklar bulunmaktadır. Bunu otelin bulunduğu konuma bağlamamız cevaplara göre mümkündür. Görüşülen otellerden bazılarında konaklayan misafirlerin ortak beklentileri bulunurken bazılarının ise çok farklıdır. Bu farkların ortaya çıkma nedeni misafirlerin otele geliş amaçlarından kaynaklandığını ifade edilebilir. Araştırmacının sorduğu sorular doğrultusunda katılımcılar cevaplarını vermişlerdir. Verilen cevaplar doğrultusunda konaklama işletmelerine gelen misafirlerin yaş grupları, milliyetleri, geliş amaçları ve beklentileri değişiklik göstermektedir. Konaklama işletmesinin bulunduğu konum, konaklama işletme türü ve verdiği hizmet türü bundan büyük rol oynamaktadır.

Covid-19 Pandemisinde Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından Analizi ile ilgili sorulan soruları konaklama işletmelerini yöneticileri cevaplamışlardır. Covid – 19 pandemi döneminde süresince konaklama işletmelerinde misafirler açısından yaş dağılımları, milliyetlere göre dağılımı, konaklama işletmelerine geliş amaçlarında göre ve beklentilerinin değerlendirilmesi ve incelenmesi bu başlık altından yapılmıştır. Pandemi döneminde verilen cevaplar incelendiğinde yaş aralıkları ve gelen milliyetler açısından farklılıklar yaşandığı gözlemlenebilir. Bazı konaklama işletmelerinde yaş aralığının daha genç kitlelere düştüğü görülmektedir. Milliyetlerine göre dağılım incelendiğinde ise uygulanan seyahat kısıtlamalarının, alınan tedbirlerin milliyet bakımından gelen konukların çeşitliliğinde düşüş yaşandığı cevaplarda görülmektedir. Covid – 19 pandemisinde otellere gelen misafirlerin amaçlarında büyük bir farklılık yaşanmadığını ancak cevaplardan görmek mümkün. Pandemi döneminde bazı pazarlarda ve segmentlerde farklılıklar olduğu cevaplarda gözlemlenmiştir. Verilen cevaplar incelendiğinde pandemi öncesinde misafirlerin beklentileri her otelde farklı olduğu görülmüştür. Ancak pandemi döneminde bu farklı beklentilere eklenen ortak maddeler olduğunu ifade edildi. Hijyen ve temizlik konusunda beklentilerin her otelde ortak olduğunu cevaplardan görülebilir. Covid – 19 pandemisi döneminde konaklama işletmelerinde yaşanan değişiklikler sonucunda misafirler açısından etkisi incelenmiştir. Konaklama işletmelerinin yöneticileri verdikleri cevaplar doğrultusunda misafirlerin profillerinde, geliş amaçlarında ve

beklentilerinde pandemiye bağılı olarak değişiklikler yaşanmıştır. Özellikle hijyen ve temizlik beklentisi pandemi döneminde ön plana çıkmıştır.

Covid-19 Pandemi Sonrası Konaklama İşletmelerine Gelen Misafir Açısından analizi bu başlık altından incelenmiştir, Covid – 19 pandemi sonrasında konaklama işletmelerine gelen misafirler açısından yaş aralıklarındaki değişiklik, milliyetlerine göre dağılımı, geliş amaçlarındaki değişiklikler ve beklentileri bakımından sorular cevaplanmıştır. Covid – 19 pandemisinin bitmesiyle yaş aralıkları konusunda cevaplar ve gelen misafirlerin milliyetleri hakkında cevaplar grşlen otellerin ortak yorumu olduğu; pandemi öncesi zamana benzer olduğu cevaplarda ifade edilmiştir. Pandemi bittiğinde otellere gelen misafirlerin geliş amaçlarının pandemi öncesi döneme benzediğini cevaplardan görülmektedir. Genellikle otellerin bu konudaki yorumların benzerliği dikkat çekmektedir. Pandemi bittiğinde gelen misafirlerin beklentilerinde hem pandemi öncesi dönemin beklentileri hem de pandemi dönemindeki beklentilerinin birleştiğini, görüşülen otellerin yöneticileri ifade etmişlerdir. Bu bölümde otel yöneticilerimizin pandemi sonrası otellerinde kalan misafir profilleri açısından, geliş amaçları bakımından ve beklentilerinde oluşan değişiklikler hakkında yorumları araştırmacı tarafından incelenmiştir.

Gelecek Dönemler İçin Konaklama İşletmelerinin Misafirler Açısından Beklentileri; Covid – 19 Pandemisi ile birçok insanın hayatında kalıcı değişiklikler yaşanmıştır. Ancak her kötü olayın sonucunda bu duruma alışma süreci yaşanmaktadır. Gelecek ile ilgili planlamaları her alanda yapılmaktadır. İşletmeler de gelecekle ilgili bazı hedefler koyar stratejiler çizmektedir. Bu bölümde otel yöneticilerin çalıştıkları konaklama işletmelerinin gelecekleri ilgili stratejileri, hedefleri ve beklentileri hakkında yorumları incelenmektedir. Bu soruya verilen cevapları iki alanda incelemekte fayda var. Biri misafirlerin yaş aralıkları ile ilgili olan cevaplar. Bazı otellerde yaş aralıkları ile ilgili olumlu beklentilerin olduğu, ancak bazı otellerin yöneticilerinin farklılık yaşanmayacağı düşüncesi bulunmaktadır. Bir diğer alan ise misafirlerin milliyetleri açısından gelecekle ilgili cevaplar; otellerin çoğu milliyetle ilgili dağılımının pandemi öncesi dönemle aynı devam edeceği yönündedir. Misafirlerin geliş amaçlarına göre gelecekle ilgili cevaplarda; çoğu otelin konumundan kaynaklı misafirlerinin geliş amaçlarında bir değişikliğin yaşanmayacağı düşüncesi bulunmaktadır. Bir kısım yönetici ise gelecekle ilgili misafir geliş amaçlarında değişiklikler yaşanabileceği düşünmektedir. Verilen cevaplar incelendiğinde bazı otellerin yöneticilerin misafirlerin beklentileri açısından gelecekle ilgili endişeleri olduğu

gözlemlenebilir. Bir kısım otellerin yöneticileri ise beklentilerin çağaya ayak uydurmakla ve dünyamızın gelişmesiyle bağlantılı olarak misafirlerin beklentilerinde değişiklikler oluşabileceğini ifade etmiştir. Konaklama işletmelerinin gelecekle ilgili stratejilerinde farklı olan noktalar; hitap ettikleri misafirler, bulundukları konuma bağlı segmentasyon, çalıştıkları kuruluşlardır. Benzer olan noktalar ise; farklı yeni bir pazar arayışı, hedefler belirleme mantıkları, kaliteli hizmet sunma isteğidir. Her otelin gelecekle ilgili stratejisi ve planlaması farklılık göstermektedir. Otelin yöneticileri bu stratejileri belirlerken daha önceki yıllarının verilerini incelemekten yararlanırlar, sonucunu cevaplardan çıkarılabilir.



KAYNAKÇA

- Akat, İ., & Budak, G. (1994). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Aktaş, A. (2022). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*. Antalya: Azim Matbaa Ltd. Şti.
- Alaeddinoğlu, F., & Rol, S. (2020). Covid-19 pandemisi ve turizm üzerindeki etkileri. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (Salgın Hastalıklar Özel Sayısı)*, 233 - 258.
- Aljazeera. (2020, Aralık 31). *Timeline: How the new coronavirus spread*. Aljazeera: <https://www.aljazeera.com/news/2020/12/31/timeline-how-the-new-coronavirus-spread> adresinden alındı.
- Alpago, H. (2018). *İktisadi düşünce tarihi, güncel ve eleştirisel bir bakış açısıyla*. Konya: Çizgi Yayınları.
- Alpago, H., Oduncu, & Alpago, D. (2020). Koronavirüs Salgının Sosyoekonomik Sonuçları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 99 - 114.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Adapazarı: Sakarya Yayıncılık.
- Arıkan, R. (2013). *Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Arıkan, R. (2013). *Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Aziz, A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri ve Teknikleri*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Bağ, M., & Gizem, S. (2020, Mayıs 4). *Dünyada Covid-19: İlk 4 ayında neler yaşandı? Salgının seyri ne durumda?* Euronews: <https://tr.euronews.com/2020/05/04/dunyada-covid-19-salg-n-n-ilk-100-gununde-yasananlar-ilk-nerede-ortaya-c-kt-nas-l-yay-l-d> adresinden alındı.
- Becker, H. S. (2015). *Mesleğin İncelikleri: Sosyal Bilimlerde Araştırma Nasıl Yürütülür?* Ankara: Heretik Yayınları.
- Bernard, H. R. (2017). *Research Methods in Anthropology: Qualitative And Quantitative Approaches*. New York: Sixth Edition.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1992). *Qualitative Research for Education: Introduction and Methods*. Boston: Allyn and Bacon. Boston: Allyn & Bacon.

- Can, H. (1999). *Organizasyon ve Yönetim* . Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Cheng, S., Wong, C., Tsang, J., & Wong, K. (2004). Psychological distress and negative appraisals in survivors of severe acute respiratory syndrome (SARS). *Psychological Medicine*, 1187-1195.
- Clinic, M. (2022, Şubat 18). *Infectious diseases - Symptoms and causes - Mayo Clinic*. Mayo Clinic: <https://www.mayoclinic.org/diseases-conditions/infectious-diseases/symptoms-causes/syc-20351173> adresinden alındı.
- Clinic, M. (2022, Şubat 18). *Infectious diseases - Symptoms and causes - Mayo Clinic*. Mayo Clinic: www.mayoclinic.org/diseases-conditions/infectious-diseases/symptoms-causes/syc-20351173 adresinden alındı.
- Demir, J. W. (2016). *Nitel, Nicel ve Karma Yöntem Yaklaşımları, Arştırma Deseni*. ((. M. Beşir), Dü.) Ankara: Siyasal Yayınevi.
- Demircanlı, Y. Y. (1989). *İstanbul Mimarîsi İçin Kaynak Olarak Evliya Çelebi Seyahatnâmesi*. Ankara: Vakıflar Genel Müdürlüğü Yayınları.
- Demirtaş, N. (2010). *Otel İşletmeciliği* . Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim Yayınları.
- DeWitte, N. (2014). Mortality Risk and Survival in the Aftermath of the Medieval Black Death. *Plos One*(9), 5.
- Dinçer, Ö. (1996). *Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul: Beta Basımevi.
- Dursun, C., & Akbaş, Ö. (2020). Koronavirüs (Covid - 19) Pandemisi Sürecinde Özel Alanına Kamusal Alan Sığdıran Çalışan Anneler . *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 78 - 94.
- Göksel, B. (1985). *Turizmin Tarihi ve Türkler*. Ankara: Turizm Bankası A.Ş. Yayınları.
- Göral, R. (2014). Turizm Sektöründe Stratejik Kriz Yönetimine İlişkin Bütünsel Bir Çerçeve. *Selçuk Üniversitesi S.B.E. Dergisi* , 89 - 101.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. (2021). Pandemics, Tourism and Global Change: A Rapid Assessment of Covid-19 . *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.
- Güler, Ç., & Akın, L. (2015). Halk Sağlığı Temel Bilgiler. *Hacettepe Üniversitesi Yayınları*.
- Højby, N. (2020). Pandemics: past, present, future: That is like choosing between cholera and plague. . *APMIS*, 352-371.
- İbiş, S. (2020). Covid-19 salgınının seyahat acentaları üzerine etkisi. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, s. 85 - 98.

- Karaaslan, Y. S. (2020, Mart 24). *A'dan Z'ye Kovid-19 rehberi*. AA: <https://www.aa.com.tr/tr/kategori-sayfasi-manset/adan-zye-kovid-19-rehberi/1777116> adresinden alındı.
- Karadeniz, E., Beyaz, F., Ünlübulduk, S., & Kayhan, E. (2020). Covid-19 Salgınının Turizm Sektörüne Etkilerinin ve Uygulanan Stratejilerin Değerlendirilmesi: Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3116 - 3136.
- Kazancıoğlu, H. (2014). Osmanlı Dönemi Kervansarayının Sosyo-Kültürel ve Ekonomik Fonksiyonları. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Kohn, G. C. (2008). *Encyclopedia of Plague and Pestilence: From Ancient Times to the Present*. New York: Infobase Publishing.
- Korze, S., & Skabar, M. (2020). Covid-19 Footprint to Tourism and Small Tourism Businesses in the First Period of Pandemic. *Advances in Business-Related Scientific Research Journal*, 90-111.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayın Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N. (1995). *Otel İşletmeciliği Kavramlar Uygulamalar*. Ankara: Anatolia Yayıncılık.
- Kozak, N. (1995). *Otel İşletmeciliği Kavramlar Uygulamalar*. Ankara: Anatolia Yayıncılık.
- Köşker, H. (2017). Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri Üzerine Bir Araştırma: 2016 Yılı Türkiye Örneği. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, 216 - 230.
- Kümbetoğlu, B. (2015). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağlam Yayınevi.
- Kümbetoğlu, B. (2015). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağlam Yayınları.
- Lee, C., & Chen, C. (2011). The reaction of elderly Asian tourists to avian influenza and SARS. *Tourism Management*, 1421 - 1422.
- Lopes, H., Remoaldo, P., Ribeiro, V., & Martin - Vide, J. (2021). Effects of the COVID-19 Pandemic on Tourist Risk Perceptions. The Case Study of Porto.
- Morens, M., Taubenberger, K., & Fauci, S. (2021). A Centenary Tale of Two Pandemics: The 1918 Influenza Pandemic and COVID-19, Part I. *Am J Public Health*, 1086-1094.

- Morens, M., Folkers, G., & Fauci, A. (2009). What Is A Pandemic. *The Journal of Infectious Diseases*, 1018-1021.
- Morgan, D., & Morgan, R. (2008). Single-Case Research Methods For The Behavioral And Health Sciences. *SAGE Publications*.
- Nathan, K. (1971). *Introduction to The Hospitality Indutry*. Indianapolis : The Bobss Meril Company Inc.
- Oduncu, Alpago, H., & Alpago , D. (2020). Koronavirüs Salgınının Sosyoekonomik Sonuçları. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 99 - 114.
- Olalı, H., & Korzay, M. (1989). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Yön Ajans .
- Onwuegbuzie, A., & Collins, K. (2007). A Typology Of Mixed Methods Sampling Designs İn Social Science Research. *The Qualitative Report*, 12.
- Parıldar, H. (2022). Tarihte Bulaşıcı Hastalık Salgınları. *Tepecik Eğit. ve Araşt. Hast. Dergisi*, 19.
- Pine, R., & McKercher , B. (2004). The impact of SARS on Hong Kong's tourism industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 139 - 143.
- Price-Smith, A. T. (2008). *Contagion and Chaos: Disease, Ecology, and National Security in the Era of Globalization* . Massachusetts: MIT Publishing.
- Qiu, R., Park , J., Li, S., & Song, H. (2020). Social Costs of Tourism during the COVID-19 Pandemic. *Annals of Tourism Research*.
- Sağbaşı, M., Sundu, M., & Erdoğan, F. A. (2022). The Impact Of Leader - Member Exchange On Psychological Safety İn The Period Of Covid 19. *Journal of Positive School Psychology*, 2107 - 2118.
- Sağlık Bakanlığı. (2022, Mart 22). *Covid - 19 Bilgilendirme Platformu*. T.C. Sağlık Bakanlığı: <https://covid19.saglik.gov.tr/TR-66300/covid-19-nedir-.html> adresinden alındı.
- Sezgin , M., & Köseoğlu, A. (2022). *Turizm Sektöründe Markalaşma Analizler, Sorunlar, Çözümler*. İstanbul: Eğitim Yayınevi Tic. Ltd. Şti.
- Şahin , B., & Güven , S. (2022). Sağlık İnanç Modeli, Turizm Fobisi ve Salgın Hastalıklar. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 29.
- Şahin , B., & Güven, S. (2022). Sağlık İnanç Modeli, Turizm Fobisi ve Salgın Hastalıklar. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 34 - 35.

- Şahin, B., & Güven, S. (2022). Sağlık İnanç Modeli, Turizm Fobisi ve Salgın Hastalıklar. *GüncelTurizm Araştırmaları Dergisi*, 31.
- Şener, B. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şener, B. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şimşek, G. (1995). *Konaklama İşletmelerinde Kar Planlaması ve Bilgisayar Kontrol Örneği*. İzmir: Tez Çalışması.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022, Nisan 3). *Bakanlık Belgeli Tesis Konaklama İstatistikleri*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı: <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201126/yillik-bultenler.html> adresinden alındı.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022, Nisan 3). *Konaklama İstatistikleri*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı: <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201121/isletme-bakanlik-belgeli-tesis-konaklama-istatistikleri.html> adresinden alındı.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022, Mart 22). *Sınır İstatistikleri*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı: <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-249709/yillik-bultenler.html> adresinden alındı.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022, Mart 22). *Sınır İstatistikleri*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı: <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-249709/yillik-bultenler.html> adresinden alındı.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022, Mayıs). *Turizm Gelir ve Giderleri*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı: <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201116/turizm-gelirleri-ve-giderleri.html> adresinden alındı.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2022). *Turizm Yatırım ve İşletme (Bakanlık) Belgeli Tesis İstatistikleri*. Ankara: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). *Sage Handbook Of Mixed Methods in Social & Behavioral Research* . *Thousand Oaks*.
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği. (2022). *Milliyetlerine Göre Gelen Yabancı Ziyaretçiler*. TÜRSAB.
- TÜRSAB. (2020, Aralık). Covid-19 Sürecinde Türkiye ve Dünya Turizmi Değerlendirmesi. *Türkiye Seyahat Acentaları Birliği* , s. 11-12.
- TÜRSAB. (2020, Aralık). Otel Doluluk Oranları. *Türkiye ve Dünya Turizmi Değerlendirmesi*, s. 20 - 21.
- UNWTO. (2022). *Global and regional tourism performance*. UNTWO.

UNWTO. (2022, Ocak). *IMPACT ASSESSMENT OF THE COVID-19 OUTBREAK ON INTERNATIONAL TOURISM INTERNATIONAL TOURISM ON TRACK TO REACH 65% OF PRE-PANDEMIC LEVELS BY THE END OF 2022*. UNWTO: <https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism> adresinden alındı.

Üstün, Ç., & Çiftçi, S. (2020). COVID-19 Pandemisinin sosyal yaşam ve etik düzlem üzerine etkileri: Bir değerlendirme çalışması. *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergi-si*, 25.

WHO. (2022, Mayıs 18). *World Health Organization*. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 52: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200312-sitrep-52-covid-19.pdf?sfvrsn=e2bfc9c0_4 adresinden alındı.

World Economic Forum. (2021). *The Global Risks Report 2021*. World Economic Forum.

World Travel & Tourism Council. (2022, Mayıs 18). *Economic Impact Reports*. World Travel & Tourism Council: <https://wtcc.org/research/economic-impact> adresinden alındı.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

EK.1

Araştırmada Konaklama İşletmelerinde Çalışan Katılımcılara Yöneltilen Sorular:

Covid-19 Pandemisi Öncesi Konaklama İşletmelerinin analizi;

- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafir profilleri hakkında bilgi veriniz. Gelen misafirlerin yaş aralıkları ve milliyetlere göre dağılımı nedir?
- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafirlerin geliş amaçlarına göre dağılımı hakkında bilgi veriniz
- Covid-19 pandemisi öncesinde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentileri nelerdi?

Covid-19 Pandemisinde Konaklama İşletmelerinin analizi;

- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafir profili, yaş ve milliyet dağılımı hakkında bilgi veriniz
- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafirlerin geliş amaçlarında nasıl bir değişiklik yaşandı?
- Covid-19 pandemi döneminde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinde beklentilerinde değişiklik yaşandı mı?

Covid-19 Pandemisi Bittiğinde Konaklama İşletmelerinin analizi;

- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin profillerinde nasıl bir değişiklik yaşandı, yaş ve milliyet sıralamaları değişti mi?
- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin geliş amaçlarında değişiklik yaşandı mı?
- Covid-19 pandemisi bittiğinde gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentilerinde nasıl bir değişiklik yaşandı?

Gelecek Dönemler İçin Konaklama İşletmelerinin Beklentileri;

- Gelecek dönemlerde misafirlerin profilinde değişiklik yaşanır mı? Gelen misafirlerin milliyet ve yaş dağılımı değişir mi?
- Gelecek dönemler için misafirlerin geliş amaçları değişir mi?
- Gelecek dönemler için gelen misafirlerin konaklama işletmelerinden beklentileri değişir mi?
- Konaklama işletmenin gelecek dönemler için misafir açısından stratejisi var mı? Bu strateji hangi faktörlere göre oluşturuldu?



ÖZGEÇMİŞ

İlgi Cristina DEMİRPAZ; 2007 – 2011 yılları arasında Etiler Anadolu Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi'nde eğitim aldı. 2011 – 2015 yılları arasında İstanbul Arel Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm ve Otelcilik bölümünde lisans eğitimini tamamlayana kadar yarı zamanlı olarak çeşitli otellerde birçok farklı görevlerde çalıştı. Lisans öğrencisi ve lisans mezunu olduktan sonra 2013 – 2016 yılları arasında The House Hotels Collection işletmesinde Rezervasyon ve Gelirler Şefi olarak görev aldı. Buradaki çalışma hayatı sona erdikten sonra Eylül 2019 tarihine kadar kendi aile işletmesinde işletme sahibi olarak görev aldı. Eylül 2019 tarihinden itibaren ise İstanbul Kent Üniversitesi'nde Mütevelli Heyeti Başkanı ve Rektör Özel Kalem Müdürü olarak çalışmaya devam etmektedir. Hobileri arasında karavanla gezmek ve çeşitli destinasyonlarda kamp yapmak bulunmaktadır. Ana dili olarak Rusça ve Türkçe, iyi seviyede İngilizce konuşabilmektedir.