



Emrah HAKAN



T.C.  
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK  
LİSANS  
TEZİ

PANDEMİ SÜRECİNİN ETKİLERİNİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ: VAN İLİ  
ÖZELİNDE OTEL İŞLETMELERİ  
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Emrah HAKAN

İŞLETME YÖNETİMİ  
ANABİLİM DALI

TEMMUZ 2024

İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

TEMMUZ 2024

T.C.  
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
İŞLETME YÖNETİMİ ANABİLİM DALI

PANDEMİ SÜRECİNİN ETKİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: VAN İLİ  
ÖZELİNDE OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN  
Emrah HAKAN

DANIŞMAN  
Doç. Dr. Celal KIZILDERE

VAN-2024

## KABUL VE ONAY

<p>Emrah HAKAN tarafından hazırlanan “Pandemi Sürecinin Etkilerinin Değerlendirilmesi: Van İli Özelinde Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Yüzüncü Yıl Üniversitesi İşletme Yönetimi Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.</p>	
<p><b>Danışman:</b> Doç. Dr. Celal KIZILDERE İkt. Gelişme ve Uluslararası İkt., Van Yüzüncü Yıl Üniveristesi Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum</p>	.....
<p><b>Başkan :</b> Doç. Dr. İbrahim ÇEMBERLİTAŞ İşletme, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum</p>	.....
<p><b>Üye :</b> Doç. Dr. H.İbrahim ŞENGÜN Pazarlama, Diyarbakır Dicle Üniversitesi Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum</p>	.....
<p><b>Üye :</b> Unvanı Adı SOYADI Anabilim Dalı, Üniversite Adı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum</p>	.....
<p><b>Yedek Üye :</b> Unvanı Adı SOYADI Anabilim Dalı, Üniversite Adı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum</p>	.....
<p><b>Yedek Üye :</b> Unvanı Adı SOYADI Anabilim Dalı, Üniversite Adı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum</p>	.....
<p>Tez Savunma Tarihi:</p>	03/01/2025
<p>Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini ve imzaların sahiplerine ait olduğunu onaylıyorum.</p> <p>.....</p> <p>Doç. Dr. Ercan ÇALIŞ Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü</p>	

## ETİK BEYAN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü **Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;**

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu

**Bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. .../.../2024**

İmza

Emrah HAKAN

## Yüksek Lisans Tezi

Emrah HAKAN

VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
Temmuz, 2024

### PANDEMİ SÜRECİNİN ETKİLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ: VAN İLİ ÖZELİNDE OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

#### ÖZET

Krizler, beklenmedik zamanlarda meydana gelen ve genellikle yıkıcı sonuçlara yol açan olaylar olarak tanımlanmaktadır. Covid-19 pandemisi, bu tür krizlerin en belirgin örneklerinden biri olup, küresel çapta etkileriyle toplumları ve ekonomik sektörleri derinden sarsmıştır. Özellikle turizm sektörü, krizlere ve doğal afetlere karşı hassas yapısı nedeniyle pandemiden en fazla etkilenen alanlardan biri olmuştur. Dünya genelinde en hızlı büyüyen sektörlerden biri olan turizm, pandemiler ve salgın hastalıklar gibi beklenmedik olaylar karşısında ciddi ekonomik ve operasyonel değişimlere maruz kalmaktadır. Pandeminin olumsuz etkilerini ve can kayıplarını en aza indirmek amacıyla alınan önlemler ve uygulanan kısıtlamalar, turizm sektöründe önemli dönüşümleri zorunlu hale getirmiştir. Bu bağlamda gerçekleştirilen çalışmada, Covid-19 pandemisinin turizm sektörü üzerindeki etkileri ile ekonomik boyutlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında, Van ilinde faaliyet gösteren otel işletmeleriyle birebir görüşmeler yapılmış ve elde edilen veriler betimsel analiz ile içerik analizi yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Çalışma bulguları, otel işletmelerinin büyük ekonomik zorluklar yaşadığını ve operasyonel değişimlere maruz kaldığını ortaya koymuş, aynı zamanda kriz yönetiminin sektör için kritik önemini vurgulamıştır. Bu bulgular, benzer krizlerin etkilerini azaltmak için proaktif önlemlerin alınması ve sürdürülebilir stratejilerin geliştirilmesi gerektiğini açıkça göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler** : Salgın, Pandemi, Turizm, Otel, Covid-19  
**Sayfa Sayısı** : xi+83  
**Tez Danışmanı** : Doç. Dr. Celal KIZILDERE

## **M.Sc. Thesis**

Emrah HAKAN

VAN YÜZÜNCÜ YIL UNIVERSITY  
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

July, 2024

### **EVALUATION OF THE EFFECTS OF THE PANDEMIC PROCESS: A RESEARCH ON HOTEL BUSINESSES SPECIFICALLY IN VAN PROVINCE**

#### **ABSTRACT**

Crises are defined as unexpected events that often lead to destructive outcomes. The Covid-19 pandemic stands as one of the most prominent examples of such crises, profoundly impacting societies and economic sectors worldwide. The tourism sector, being particularly vulnerable to crises and natural disasters, has been among the most affected areas. As one of the fastest-growing industries globally, tourism has faced significant economic and operational transformations in response to unexpected events such as pandemics and infectious diseases. Measures and restrictions implemented to minimize the negative impacts and loss of life caused by the pandemic have necessitated substantial changes within the tourism sector. In this context, the study aims to examine the impacts of the Covid-19 pandemic on the tourism sector and its economic dimensions. As part of the research, face-to-face interviews were conducted with hotel businesses operating in Van province, and the data obtained were analyzed using descriptive analysis and content analysis methods. The findings revealed that hotel businesses experienced significant economic difficulties and underwent operational transformations, highlighting the critical importance of crisis management for the sector. These findings underscore the necessity of adopting proactive measures and developing sustainable strategies to mitigate the effects of similar crises in the future.

**Key Words** : Epidemic, Pandemic, Tourism, Hotel, Covid-19  
**Quantity of Page** : xi+83  
**Supervisor** : Doç. Dr. Celal KIZILDERE

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	iii
ABSTRACT .....	iv
İÇİNDEKİLER .....	v
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ .....	vii
TABLolar DİZİNİ .....	viii
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	x
ÖN SÖZ.....	xi
GİRİŞ .....	1
1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....	3
1.1. Pandemiye Genel Bakış.....	3
1.1.1. Salgın Hastalık Kavramı.....	3
1.1.2. Pandemi Kavramı .....	4
1.1.3. Covid-19'un Ortaya Çıkması ve Yayılması.....	7
1.1.4. Covid-19'un Önemi.....	8
1.1.5. Dünyada ve Türkiye’de Covid-19 .....	9
1.1.6. Covid-19 Pandemisi ve Yarattığı Değişim: Yeni Sorunlar, Yeni İhtiyaçlar .....	11
1.1.7. Dünyada ve Türkiye’de Covid-19 Pandemi Serüveni .....	13
1.1.8. Salgının Etkileri .....	14
1.1.8.1. Salgının Toplumsal Etkileri .....	14
1.1.8.2. Salgının Psikososyal Etkileri .....	15
1.1.8.3. Salgının Ekonomik Etkileri .....	19
1.1.8.4. Salgının Eğitime Etkileri .....	20
1.1.9. Türkiye’de Covid-19 Pandemi Sürecinde Gündelik Hayat ve Yeni Normal .....	22
1.2. Pandemi ve Otel İşletmeleri .....	23
1.2.1. Turizmde Krize Neden Olan Faktörler .....	27
1.2.2. Pandemi Sürecinde Turizm Sektörü .....	30
1.2.3. Dünyada Pandemi Süreci ve Turizm Sektörüne Etkileri.....	31
1.2.4. Covid-19’un Konaklama Tesisleri Üzerine Etkisi.....	35
1.2.5. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Sırasında Turizm Sektörünün ve Konaklama İşletmelerin Durumu.....	39

1.2.6. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Sonrası Turizm Sektörün ve Konaklama İşletmelerin Durumu.....	42
1.2.7. Covid-19 Tedbirleri Kapsamında Türkiye’de Yayınlanan Turizm Genelgeleri.....	46
<b>2. YÖNTEM.....</b>	<b>53</b>
2.1. Araştırmanın Modeli .....	53
2.2. Çalışma Grubu.....	55
2.3. Çalışma Süreci.....	56
2.4. Veri Toplama Araçları.....	56
2.5. Veri Analizi .....	56
<b>3. BULGULAR.....</b>	<b>58</b>
3.1. Covid-19’dan Önce Olası Krizler İçin Hazırlanmış Kriz Yönetim Planlarına İlişkin Bulgular .....	58
3.2. Covid-19’un Turizm Endüstrisine Olan Etkilerine İlişkin Bulgular .....	59
3.3. Covid-19 Sürecinin Turizm Sektöründe Yer Alan İşletmeleri En Fazla Hangi Yönden Etkilediğine İlişkin Bulgular .....	60
3.4. Covid-19’un Otelcilik Çalışanları Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulgular .....	61
3.5. Covid-19 Sürecinde Yaşananların Turist Davranışlarına Etkisine İlişkin Bulgular.....	62
3.6. Covid-19 Pandemisinin İşletmelere Ekonomik Yönde Olumsuz Etkilerinin Belirlenmesine İlişkin Bulgular .....	63
3.7. Covid-19 Pandemi Sürecinde İşgücü Maliyetlerini Azaltmak İçin Uygulanan Yöntemlere İlişkin Bulgular .....	65
3.8. Pandemi Sürecinde Devlet Tarafından Uygulanan Teşviklerden Yararlanma Durumuna İlişkin Bulgular .....	66
3.9. Pandemi Sürecinde Pazarlama ve Fiyatlandırma Stratejilerinde Meydana Gelen Değişikliklere İlişkin Bulgular .....	67
3.10. Pandemide Yeni Normale Adaptasyon Sürecine İlişkin Bulgular .....	68
3.11. Salgın Sonrası Ulusal ve Uluslararası Otelciliğin Ekonomik Yönden Geleceğinin Nasıl Görüldüğüne İlişkin Bulgular .....	69
3.12. Pandemi Sürecinin Katılımcılara Neler Öğrettiğine İlişkin Bulgular .....	70
<b>4. SONUÇ.....</b>	<b>72</b>
<b>KAYNAKÇA .....</b>	<b>78</b>
<b>ÖZ GEÇMİŞ.....</b>	<b>1</b>
<b>Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu.....</b>	<b>1</b>

## SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile aşağıda sunulmaktadır.

<b>Kısaltmalar</b>	<b>Açıklamalar</b>
<b>ABD</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>COVID-19</b>	Coronavirus Disease 2019
<b>ICAO</b>	Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü
<b>IMF</b>	Uluslararası Para Fonu
<b>IMO</b>	Uluslararası Denizcilik Örgütü
<b>OKB</b>	Obsesif Kompulsif Bozukluk
<b>TÜROB</b>	Türkiye Otelciler Birliği
<b>TÜRSAB</b>	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
<b>UNWTO</b>	Dünya Turizm Örgütü
<b>WHO</b>	Dünya Sağlık Örgütü
<b>WTTC</b>	Dünya Turizm ve Seyahat Konseyi

## TABLolar DİZİNİ

<b>Tablo</b>		<b>Sayfa</b>
<b>Tablo 1.1.</b>	Dünyada Yaşanan Pandemiler.....	8
<b>Tablo 1.2.</b>	Covid-19 Pandemisinin Dünya’da Yayılma Seyri .....	14
<b>Tablo 1.3.</b>	Turizmde Krizlerin Kapsamı.....	28
<b>Tablo 1.4.</b>	2020 Yılında Türkiye’ye Gelen Aylara Göre Ziyaretçi Sayıları .....	39
<b>Tablo 1.5.</b>	Türkiye’ye Gelen Ziyaretçilerin Milliyetlere Göre Dağılımı.....	40
<b>Tablo 1.6.</b>	Konaklama İşletmelerinin Tesise Geliş Sayıları, Ortalama Kalış Süreleri ve Doluluk Oranları Bakımından Yıllara Göre Dağılımı .....	40
<b>Tablo 1.7.</b>	Turizm Sektöründen Elde Edilen Gelir Verileri.....	41
<b>Tablo 1.8.</b>	Türkiye'ye Gelen Ziyaretçilerin Yıllara ve Aylara Göre Dağılımı (2020 - 2021) .....	44
<b>Tablo 1.9.</b>	Turizm İşletme Belgesine Sahip Olan Konaklama Tesisleri Kapsamında Tesislere Geliş Sayısı, Ortalama Kalış Süresi, Geceleme ve Doluluk Oranlarının Yıllar Bazında Dağılımı .....	45
<b>Tablo 1.10.</b>	2020 ve 2021’de Elde Edilen Turizm Gelirleri .....	45
<b>Tablo 1.11.</b>	Konaklama Tesisi Rezervasyon İptalleriyle Alakalı Kararlar.....	48
<b>Tablo 1.12.</b>	Kontrollü Normalleşme Genelgesi .....	49
<b>Tablo 1.13.</b>	Konaklama Tesislerinin Kontrollü Normalleşme Süreci ile İlgili Genelge Değişiklikleri.....	51
<b>Tablo 2.1.</b>	İşletmelerin Demografik Bilgilerine İlişkin Bulgular .....	55
<b>Tablo 3.1.</b>	Covid-19’dan Önce Olası Krizler İçin Hazırlanmış Kriz Yönetim Planlarının Değerlendirilmesi.....	58
<b>Tablo 3.2.</b>	Covid-19’un Turizm Endüstrisine Olan Etkilerinin Değerlendirilmesi .....	59
<b>Tablo 3.3.</b>	Covid-19 Sürecinin Turizm Sektöründe Yer Alan İşletmeleri En Fazla Hangi Yönden Etkilediğinin Değerlendirilmesi .....	60
<b>Tablo 3.4.</b>	Covid-19’un Otelcilik Çalışanları Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi.....	61
<b>Tablo 3.5.</b>	Covid-19 Süreci Kapsamında Yaşananların Turist Davranışlarına Etkisinin Değerlendirilmesi.....	62
<b>Tablo 3.6.</b>	Covid-19 Pandemisinin İşletmelere Ekonomik Yönde Olumsuz Etkilerinin Değerlendirilmesi .....	64
<b>Tablo 3.7.</b>	Covid-19 Pandemi Süreci Kapsamında İşgücü Maliyetlerini Düşürmek Amacıyla Uygulanan Yöntemlerin Değerlendirilmesi .....	65
<b>Tablo 3.8.</b>	Pandemi Sürecinde Devlet Tarafından Uygulanan Teşviklerden Yararlanma Durumunun Değerlendirilmesi .....	66

<b>Tablo</b>		<b>Sayfa</b>
<b>Tablo 3.9.</b>	Pandemi Sürecinde Pazarlama ve Fiyatlandırma Stratejilerinde Meydana Gelen Değişikliklerin Değerlendirilmesi.....	67
<b>Tablo 3.10.</b>	Pandemide Yeni Normale Adaptasyon Sürecinin Değerlendirilmesi .....	68
<b>Tablo 3.11.</b>	Salgın Sonrası Ulusal ve Uluslararası Otelciliğin Ekonomik Yönden Geleceğinin Nasıl Görüldüğünün Değerlendirilmesi .....	69
<b>Tablo 3.12.</b>	Pandemi Sürecinin Katılımcılara Neler Öğrettiğinin Değerlendirilmesi .....	70



## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil	Sayfa
Şekil 1.1. Türkçe ve İngilizce Güvenli Turizm Logosu .....	26
Şekil 1.2. Ülkelerin Seyahat Kısıtlaması.....	32



## ÖN SÖZ

Covid-19 pandemisi, küresel ölçekte sosyal ve ekonomik yapıyı derinden sarsmış, özellikle turizm sektörü üzerinde uzun vadeli etkiler bırakmıştır. Turizm, krizlere karşı yüksek duyarlılığı nedeniyle pandeminin ekonomik ve operasyonel sonuçlarından en çok etkilenen sektörlerden biri olmuştur. Bu doğrultuda, Van ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin pandemi sürecinde karşılaştıkları zorlukları, kriz yönetimi stratejilerini ve sektörel dönüşümleri ele alan bu çalışma, gelecekte benzer durumlarla karşılaşılması halinde uygulanabilecek stratejik öneriler sunmayı amaçlamaktadır.

Tez çalışmamın her aşamasında sabır ve şefkatle desteklerini sunan, yol gösteren, bilgi beceri ve donanımını bizimle paylaşmaktan mutluluk duyan, erdemli şahsiyetiyle tüm öğrencilere örnek teşkil eden pek kıymetli danışman hocam sayın Doç.Dr. Celal KIZILDERE'ye sonsuz şükranlarımı arz ederim. Çalışmada ihtiyaç duyduğumuz verileri ve gerekli bilgileri toplama imkânı sunan kurum ve kuruluşlara, bu alanda daha önce çalışma yapmış ve çalışmalarından yararlandığımız tüm kişilere, mülakat uygulamaları sırasında soruları yanıtlayan ilgili şahıslara desteklerinden dolayı minnettarım. Ayrıca yüksek lisans eğitimi almamda ve süreci en iyi şekilde yönetebilmemde rehberliğini eksik etmeyen, her koşulda bana güç veren, beni ayakta tutan, motive eden çok kıymetli hocam Sayın. Doç. Dr. Bahattin BULDUK'a derin teşekkürlerimi sunuyorum. Çalışmam boyunca her türlü yardımını sabırla, samimiyetle sunan değerli kuzenim dostum, kardeşim, Dr. İskender HAKAN'a, hoşgörü ve nezaketiyle destek sunan hocam Doç. Dr. İbrahim ÇEMBERLİTAŞ'a şükranlarımı sunmaktan kıvanç duyarım. Bana olan inancını, güvenini asla esirgemeyen ve her aşamada en iyisini yapmamda yapabilmemde en büyük role sahip babam Muvaffak HAKAN'a saygılarımı sunarım. Hayatta karşılaştığımız her zorlukta ellerimden tutan, yanımda duran, bana her türlü desteği canla başla sunan, fedakârlık olgusunu en derinden yaşattıran sevgili eşim Mihriban HAKAN'a en yüce sevgilerimi ifade etmekten mutluluk duyuyorum. Hayatım boyunca sevgisini, şefkatini, engin yüreğini, rehberliğini eksik etmeyen ablam Dr. Mukadder HAKAN ÖRGÜN'e teşekkürlerimi borç bilirim.

Emrah HAKAN

## GİRİŞ

Tarihte yaşanan önceki salgınlara benzer olarak Covid-19'un dünyada geniş alanlara yayılan bir sağlık sorunu olmasının yanında pek çok ekonomik ve toplumsal problemi de ortaya çıkardığı bilinmektedir. Salgın dolayısıyla daha fazla can kaybını önlemek adına tedbirler alan ülkeler sokağa çıkma yasakları, seyahat kısıtlamaları, sosyal mesafe, maske takma zorunluluğu gibi önlemleri uygulamaya koymuştur. Salgın hastalıklar ve pandemi, ortaya çıktıkları bölgelerde ya da ülkelerde olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. Bu olumsuz durumların nedenlerine bakılacak olursa, pandeminin tanımlanmadan hızlı bir şekilde yayılması, istikrar tehdidi, tedavi bulununcaya dek geçen zaman zarfında ilk hastalığa kapılanların büyük çoğunluğunun can kaybı yaşaması, evrimleşme, hastalığa adapte olma gibi faktörlerin bulunduğu görülmektedir.

Salgın ya da pandemi gibi durumlar ekonomik bakımdan hem üretim hem de tüketim sürecini olumsuz olarak etkilemektedir. Bu kapsamda salgın sürecinde ekonomi sektöründe yavaşlamalar görülmüş, bu da ekonomik durgunluğa sebep olmuştur. 2020 yılı için IMF (Uluslararası Para Fonu) tarafından, %3,3 oranında bir daralmaya sebep olacağı beklenirken bu salgının küresel ekonomi kapsamında oluşturduğu daralma payının 1930 yılında ortaya çıkan Büyük Buhran sonrasında günümüze kadar en büyük düşüş olduğu açıklanmıştır (TÜRSAB, 2020: 4). IMF'in 2021 yılında yayınladığı rapora göre gerçekleşen daralma %3.1 oranında olmuştur (IMF, 2021). Bunun dışında en büyük etkiyi en çok gelişen ülkelerin alacağı da belirtilmiştir. Dünya üzerinde pek çok sektörü doğrudan etkileyen salgının, seyahat kısıtlamalarından dolayı turizm sektörünü de büyük oranda etkilediği görülmüştür. Pandeminin olumsuz etkileri sağlık alanı ile sınırlı değildir, sosyal, ekonomik ve politik alanlarda da çeşitli olumsuz etkileri bulunmuştur. Pandeminin geniş coğrafyalara kadar uzanması pek çok toplumu eş zamanlı olarak sosyal, politik ve ekonomik yönden zayıflatmıştır.

Turizm sektörü devamlı olarak ikamet edilen yer haricinde, geçici bir süreliğine barınma, eğlence, yeme-içme gibi faaliyetleri oluşturan bir sektördür. Can güvenliği ve sağlık güvenliği bu bağlamda sektör için önemli konular arasında değerlendirilmektedir.

Saldırı, sabotaj, ayaklanma, doğal afet ya da salgın gibi olaylar can güvenliğini tehdit ettiği için turizm sektörünü de olumsuz etkilemektedir. Bu süreçler turizm sektöründe durgunluk ve gerilemeye sebep olmaktadır.

Bu çalışmada Van ilinde otel işletmeleri üzerinden pandemi sürecindeki etkiler incelenmektedir. Van otel işletmelerinde pandemi döneminden bu yana süren etkiler göz önünde bulundurularak bir değerlendirme yapılmaktadır. Bu bağlamda, bu araştırma, pandeminin otel işletmeleri üzerindeki etkilerini ele alan çalışmalara, bölgesel bir perspektif kazandırarak literatüre özgün bir katkı sunması aynı zamanda, işletmelerin stratejik ve operasyonel yaklaşımlarını ortaya koyarak kriz yönetimi ve işletme stratejileri konularındaki bulgularıyla, literatürdeki diğer çalışmalara teorik ve pratik bir zenginlik sağlaması amaçlanmaktadır.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 1.1. Pandemiye Genel Bakış

#### 1.1.1. Salgın Hastalık Kavramı

Salgın hastalık kavramının açıklanması için ilk olarak hastalık kavramına yer verilmesi önemli görülmektedir. Fakat 2005 yılına kadar hastalık kavramına yeterince yer verilmediği görülmektedir. Nitekim, Dünya Sağlık Örgütü Kurucu Antlaşması “sağlık” kavramını açıklamakta fakat “hastalık” kavramına yer vermemektedir. 2005 yılında ise bu eksiklik giderilerek Uluslararası Sağlık Tüzüğü’nde hastalık kelimesi tanımlanmıştır. Yapılan tanıma göre hastalık, “kaynağı ya da kökeni fark etmeksizin kişilerde zarara neden olan tıbbi durum veya rahatsızlık” olarak ifade edilmektedir. Hasta kişi ise, halk sağlığı riski oluşturması muhtemel olan bir fiziksel rahatsızlık ile uğraşan ya da bu durumdan etkilenen birey olarak açıklanmaktadır (Oğuz, 2021: 233-252).

Tıp literatürüne bakıldığında belirli semptomlar vasıtasıyla kendini belli eden patolojik yönden anormallikler içeren durum, hastalık olarak tanımlanmaktadır. Toplumda oluşan hastalıklar ile alakalı vakaların sınıflandırması, görülme sebepleri ve yoğunluklarını inceleyen bir bilim alanı olan epidemiyoloji ise salgın kelimesini daha farklı tanımlamaktadır. Epidemiyoloji, salgın kavramını, bir enfeksiyon hastalığının bir bölgede, toplulukta ya da ülkede olağan miktardan daha fazla gerçekleşmesi olarak açıklamaktadır. Türkiye’de Sağlık Bakanlığı’nın yayımladığı “Salgın Şüphesi Durumunda Salgın Varlığına Karar Verme ve Süreçteki Önemli İlke ve Esasları” ve “Bulaşıcı Hastalıklarla Mücadele Rehberi Genelgesi” kapsamında vakaların salgın niteliğinde değerlendirilebilmesi için kriterlere uygun belirtiler göstermesi gerekmektedir. Salgın belirtileri kapsamında kullanılan ilk kriter belirli bir alanda ve zaman aralığında beklenen vaka miktarından daha fazla görülmesi olarak açıklanmaktadır (Hacımustafaoğlu, 2018: 172-175).

Vaka miktarının beklenenden fazla olmasının nedenleri, salgın riskinden ziyade alanda nüfusun göç ve turizm gibi etkenlere bağlı olarak artması, vaka tanımının değişmesi, vakaların sevk ortamında yaşanan artışlar, hastalığın bildirimine ilişkin yaşanan değişiklikler, mevsimsel değişiklikler gibi etkenlerdir. Sayılan tüm etkenler bir hastalığın salgın olarak görünmesine yol açabilmektedir. Miktarın

beklenenden çok olup olmadığına bakmaksızın ortak bir etkenden yola çıkarak kümelemenin gerçekleşmesi de salgın şüphesi olarak değerlendirilmektedir. Daha önce Türkiye’de rastlanmayan bir bulaşıcı hastalıkla alakalı pozitif vaka bildirimini de salgın şüphesine neden olmaktadır. Halk sağlığını tehlikeye atmamak amacıyla bu gibi durumlara müdahale edilmesi gerekmektedir. Bölgesel olarak bulaşma durumunun sona ulaştığı ya da etkeni ile tamamen yeryüzünden silinen bir hastalığa (eradikasyon) yönelik tek vakanın görülmesi durumunda da salgın hastalığın değerlendirilmesi gerekmektedir. Türkiye’de eradikasyon olarak açıklanan çiçek hastalığına yakalanan bir vakanın görülmesi de salgın şüphesine örnek olmaktadır (Bolsoy ve Sevil, 2006: 78-86).

Bulaşıcı Hastalıklarla Mücadele Rehberi Genelgesi kapsamında literatüre bakıldığında 5 kriterden birinin varlığı durumunda kişi, zaman, semptom ve yer faktörlerini içeren vaka tanımlaması yapılmaktadır. Bu hususta ilgili tüm vakaların ilk olarak tespit edilmesi gerekmektedir. Ayrıca söz konusu olan vakalarla ilgili olarak kaynak, etken ve bulaşma yolu hakkında bilgiler bir araya getirilmektedir. Fakat kümelenme ve vaka artışı gibi hususların bulunmadığı durumlarda hastalığın salgın kapsamında değerlendirilmesine gerek kalmamaktadır. Salgınların tespit edilmesi ve kontrol altında tutulması için gerekli bulunan müdahale tekniklerinin belirlenmesi için yürürlüğe konulan Bulaşıcı Hastalıklar Sürveyans ve Kontrol Esasları Yönetmeliği’ne bakılmalıdır. Bu yönetmelikte “Tanımlar” başlıklı 4. madde incelendiğinde salgın kavramı, belirli bir alan içerisinde belirli bir grubun arasında belirli bir zaman diliminde beklenmekte olandan daha fazla miktarda vaka görülmesi ya da salgın potansiyeli barındıran ve epidemiyolojik açıdan ilişkili iki ya da ikiden fazla vakanın görülmesi hali olarak açıklanmaktadır (Ergönül, 2016: 1-7).

### **1.1.2. Pandemi Kavramı**

Pandemi, genel olarak bulaşıcı bir hastalığın dünya çapında geniş bir coğrafi popülasyona ve alana yayıldığı bir salgın türünü tanımlayan terimdir. Pandemi terimi bir hastalığın sadece belirli bir ülke veya bölge sınırlarının dışına çıkarak tüm dünyayı kapsamamasını belirtmektedir. Pandemiler hızlı biçimde ve etkili olarak yayılan, önemli etkileri bulunan bulaşıcı bir hastalığın neden olduğu sağlık krizlerini açıklamak amacıyla kullanılmaktadır. TDK ise pandemiyi, kısa bir zaman zarfında çevrede

bulunan hayvan, insan ya da bitkilerin büyük kısmına bulaşan ve yayılım gösteren salgın hastalık olarak tanımlamaktadır (Oğuz, 2021: 242-250).

Tarih süresince pandemiler farklı zamanlarda ortaya çıkmıştır. İnsanlık bu tür sağlık krizleri ile başa çıkmak amacıyla önlemler almıştır. Pandemi süreciyle müdahale etme kapsamında, bilim, küresel iş birliği ve sağlık hizmetleri büyük önem taşımaktadır. COVID-19 pandemisi, 21. yüzyılın dünyayı kapsayan en büyük pandemileri arasında yer almaktadır. WHO (Dünya Sağlık Örgütü), bir hastalığı pandemi şeklinde adlandırma için belirli kriterler doğrultusunda tanımlamaktadır. Bu kriterler şunlardır (Budak ve Korkmaz, 2020: 62-79):

- a. Yeni Bir Hastalığın Ortaya Çıkması: Pandemi bir hastalık, genel olarak nüfusun daha önce etkilenmediği ya da maruz kalmadığı bir hastalığın meydana gelmesi sonucu başlamaktadır.
- b. Bulaşıcılık ve Tehlike: Hastalığa neden olan bu etkenin insanlara bulaşması ya da tehlikeli bir rahatsızlığa sebep olması gerekmektedir. Bununla birlikte hastalığın bulaşıcı olarak görülmesi ve ciddi seviyede sağlık riski taşıması gerekmektedir.
- c. Kolay ve Sürekli Yayılma: Hastalık durumunun insanlar arasında sürekli olarak ve kolayca yayılmalı, geniş bir popülasyonda ve coğrafi alanda görülmelidir.

Pandemi kavramı, yalnızca yaygın biçimde görülmesi ya da fazla miktarda insanın ölümüne yol açması sebebiyle meydana gelmemektedir. Bunun haricinde belirli şartlara uyan, geniş kapsamlı ve bulaşıcı hastalık niteliğindeki durumları karşılamak için kullanıldığı bilinmektedir. Örneğin, kanser gibi bulaşıcı nitelik taşımayan hastalıklar da ciddi sağlık problemleri yaratmaktadır ve bu hastalıklara da yaygın olarak rastlanılmaktadır fakat pandemi bünyesinde anılmamaktadırlar. Fakat şu hususu belirtmekte fayda vardır; bazı kanser türlerine bakıldığında hücrelerin bulaşıcı etmenlerden ya da virüslerden tetiklendiği nadiren de olsa gözlemlenmektedir. Bunun gibi durumlar, hastalığın bulaşıcı olmayan faktörlerden ortaya çıkmasına neden olabilmektedir (Artan vd., 2020:101-107).

Covid-19 virüsünün Çin'in Wuhan kentinde 2019 yılında deniz ürünleri pazarından ortaya çıktığı düşünülmektedir. Yeni bir koronavirüs niteliği taşıyan SARS-CoV-2 sayesinde meydana gelmiştir. Bu virüsün, daha önce insanlarda

görülmeyen bir virüs olduğu belirtilmektedir. Bunun hakkında, yayılma hızı, belirtiler, bulaşma, sosyal ve ekonomik etkiler, tedavi yöntemi gibi nitelikler şu şekilde açıklanmaktadır (Marangoz ve Özen, 2021: 54-68):

- Bulaşma: Covid-19, özellikle enfekte olan kişiler konuştuğunda, hapşırduğunda ya da öksürdüğünde ortaya çıkan solunum damlacıkları yoluyla yayılmaktadır. Bununla birlikte yüzeylerde bulunan virüse dokunulduğunda da bulaşma gerçekleşebilmektedir.
- Belirtiler: Bu hastalığın belirtileri her kişide farklılık gösterebilmektedir. Fakat en yaygın görülen semptomlar arasında öksürük, ateş, yorgunluk, kas ağrıları, nefes darlığı gibi belirtiler bulunmaktadır. Bazı insanlar herhangi bir semptomla karşılaşmayabilir.
- Yayılma Hızı: SARS-CoV-2 virüsü hızlı yayılmaktadır. Ayrıca dünya geneline bakıldığında hızlı yayıldığından bir pandemiye neden olduğu görülmektedir.
- Tedavi: Covid-19 için özel olan antiviral tedavi bulunmamaktadır. Hastalığı hafif semptomlar ile geçirdiği bilinen insanlar evde izole olarak yaşarken durumu daha ciddi olan vakaların hastaneye yatırılarak tedavi altına alındıkları bilinmektedir.
- Aşılar: Covid-19 için geliştirilen aşilar, dünya çapında hızlı bir biçimde dağıtılmıştır. Bu aşilar, hastalığın yayılması, ağır hastalığı önlemek ve kontrol altına almak amacıyla kullanılmaktadır.
- Önleme: Covid-19'un yayılım göstermesine engel olmak amacı doğrultusunda alınan tedbirler kapsamında fiziksel mesafeyi koruma, aşı olma, maske takma ve sıklıkla el yıkama gibi tedbirler alındığı bilinmektedir.
- Sosyal ve Ekonomik Etkiler: Covid-19 pandemisi kapsamında tüm dünyada ekonomik ve sosyal olarak bazı etkilerin meydana geldiği bilinmektedir. İş kayıpları, okulların kapanması ve seyahat kısıtlamaları gibi etkiler gözle görülmektedir. Bu kapsamda alınan önlemler günlük yaşama büyük ölçüde etki etmektedir. Pandemi dolayısıyla pek çok sektörde iş kayıpları yaşanmıştır. Turizm, seyahat, otelcilik, perakende ve eğlence sektörlerinin büyük oranda etkilendiği bilinmektedir. Bu sektörde

bulunan işletmeler düşük taleple bağlantılı olarak işçi çıkarmak ya da kapanma zorunluluğu yaşamıştır. Bununla beraber pandeminin dijital alanın yaygınlaşmasına da sebep olduğu görülmektedir. Bu süreçte uzaktan çalışma, online alışveriş gibi dijital hizmetler de önem kazanmaktadır.

### **1.1.3. Covid-19'un Ortaya Çıkması ve Yayılması**

Bütün salgınların kendine özgü epidemiyolojik ve biyolojik karakterinden dolayı sosyal tepkiler değişebilmektedir. Covid-19 sosyal hayatta fiziki mesafeyi koruma ve ayırım esasına dayanan bir pandemi süreci olarak öne çıkmaktadır. 2019 yılının son ayında Çin'de meydana gelen yeni tip Covid-19 salgını, 11 Mart 2020'de WHO (Dünya Sağlık Örgütü) tarafınca pandemi şeklinde ilan edilmiştir. Sonrasında ise küresel bir boyut kazandığı bilinmektedir (Kurnaz, 2021: 1523).

Covid-19'un farklı bulaşma yollarının bulunması ve hızlı bir biçimde yayılmasından dolayı diğer pandemilerden ayrıldığı bilinmektedir. Kısa bir zaman zarfında bütün dünyaya yayılması, Covid-19'un ne kadar büyük bir tehdit oluşturduğunu da göstermektedir. Covid-19, şiddetli öksürük, yüksek ateş, nefes darlığı, koku kaybı, tat kaybı, kusma gibi belirtiler göstermektedir. Dünya Sağlık Örgütü Çin Ülke Ofisi, 2019 yılında 31 Aralık'ta Çin'in Hubei eyaletinin Vuhan kentinde, sebebi anlaşılmayan zatürre vakalarının bildirilmesiyle, 5 Ocak 2020 yılında geçmişte insanlarda belirlenmemiş yeni bir koronavirüsün tanımlandığını açıklamıştır (Budak ve Korkmaz, 2020: 66).

Geçmişteki koronavirüsler ile benzerlik göstermeyen bu virüse, 2019 yılının sonlarında çıkması nedeniyle Covid-19 adının verildiği belirtilmektedir. Covid-19'un bütün dünyaya yayılmasında ayırt edici noktalardan birinin de ölümcül etkileri ve çok hızlı yayılması olarak açıklanmaktadır (Marangoz ve Özen, 2021: 55). Nitekim, dünyada Antarktika dışında her yere Covid-19 yayılmıştır. Covid-19'un büyük bir hızla yayılması, önlem amacıyla farklı tarafların denenmesini de gerektirmektedir. Karantina ve sosyal mesafe kuralları, Covid-19'un yayılması sürecinde bulunan ayırt edici özelliklerdendir (Tosunoğlu ve Kasal, 2020: 36).

#### 1.1.4. Covid-19'un Önemi

Covid-19 her yaştan insanı etkisi altına almaktadır. Fakat, kronik hastalığa sahip olanlar ve yaşlıların Covid-19'dan daha fazla etkilendiği için daha ciddi sağlık problemleri ile yüzleşmek durumunda kaldığı bilinmektedir. Covid-19 pandemi dönemiyle beraber dünyada ve Türkiye'de gündelik hayatta pek çok değişimin yaşandığı görülmektedir. Covid-19'la beraber ortaya çıkan koşulların insan yaşamına etkilerinin ne kadar süreceği ile alakalı belirsizlikler ise devam etmektedir (Egesoy, 2021: 204). Bundan dolayı da Covid-19'un etkileri her bakımdan insan yaşamına yansımalarını sürdürmektedir.

**Tablo 1.1.** Dünyada Yaşanan Pandemiler

İsim	Zaman Dilimi	Tür	Ölü Sayısı
Antoninler Vebası	165-180	Çiçek hastalığı ya da kızamık	5 Milyon
Japon çiçek hastalığı	735-737	Variola majör virüsü	1 Milyon
Justinianus'un vebası	541-542	Yersinia pestis bakterisi	30-50M
Kara Ölüm	1347-1351	Yersinia pestis bakterisi/pireler ve sıçanlar	200 milyon
Hong Kong Gribi	1968-1970	H3N2 virüsü	1 milyon
HIV/AIDS	1981- (...)	Virüs/Şempanzeler	25-35M
Domuz Gribi	2009-2010	H1N1 virüsü / Domuzlar	200.000
SARS	2002-2003	Coronavirus/Yarasalar, Misk Kedileri	770
Ebola	2014-2016	Ebolavirüs/Vahşi hayvanlar	11.000
MERS	2015-(...)	Coronavirüs/Yarasalar, develer	850
COVID-19	2019-Mevcut	Coronavirüs-Bilinmiyor (Muhtemelen pangolinler)	6,2 milyon (5 Nisan 2022 itibariyle Johns Hopkins Üniversitesi tahmini)

**Kaynak:** Türk vd., 2020: 612-632.

Tablo 1.1'de verilen bilgilere bakıldığında Covid-19 pandemisinin en fazla can kaybının yaşandığı pandemi olmadığı görülmektedir. Fakat tüm dünyada etkisini hissettirmesi yönüyle diğer pandemilerden ayrı olarak incelenmektedir. Bununla beraber gündelik hayata kıyasla etkileri ve insan hayatını çok yönlü olarak ele almasıyla Covid-19 ayırt edici bir konumda bulunmaktadır (Çınar, 2022: 84). Covid-19, büyük oranda geniş kitleleri zarara uğratmaktadır fakat bu zarara yönelik tespitler henüz tam anlamıyla yapılamamıştır.

### 1.1.5. Dünyada ve Türkiye’de Covid-19

Koronavirüsler RNA virüs ailesi şeklinde bilinmektedir. RNA virüsleri, ilk önce yabani hayvanlarda meydana gelerek daha sonra insanlara bulaşan ayrıca mutasyon becerilerinin de fazla olmasından dolayı salgın meydana getirme riski fazla olan faktörler olarak ifade edilmektedir (Carrasco-Hernandez vd., 2017).

2019’da ilk önce Çin’in Hubei eyaletinin Wuhan kentinde hissedilen koronavirüs ise virüsle temas içerisinde bulunan bireylerde, tedavisi bulunmayan zatürre benzerinde belirtiler göstermiştir. Diğer koronavirüslerden ayrı bir şekilde söz konusu etken SARS-CoV-2 şeklinde isimlendirilmektedir. Virüsün yol açtığı hastalığın adı ilk kez “2019 Novel Coronavirus”, ardından ise “Covid-19” şeklinde değiştirilmiştir. Çin’in Wuhan kentinde bilinmeyen bir etkenden kaynaklı bir şekilde meydana gelen pnömoni vakalarından dolayı, 31 Aralık 2019’da WHO (Dünya Sağlık Örgütü) uyarı yapmıştır. Yaklaşık olarak bir hafta geçmesinin ardından ise yeni türde bir koronavirüs çeşidinin bu hastalığa neden olduğu ifade edilerek söz konusu etkene de Covid-19 isminin verildiği bilinmektedir. Bütün dünya genelinde 2019 yılının son ayları içerisinde kendini göstermeye başlayan Covid-19 pandemisinin 216 ülkeye etki ettiği görülmektedir. Dünya geneline bakıldığında bu hastalıktan dolayı, 3 Nisan 2022 sonrasında, 489 milyondan daha fazla vaka bildirilmiştir. Ayrıca 6 milyonun üzerinde de can kaybı yaşandığı açıklanmıştır. Türkiye’de ilk görülen vaka 11 Mart 2020’de tespit edildiği esnada 48 Avrupa ülkesinde vakalar ve ölümlerin dahi görülmeye başladığı ifade edilmektedir. 11 Mart 2020’de WHO (Dünya Sağlık Örgütü) tarafından pandemi ilanını duyurmuştur (Özlü ve Öztaş, 2020: 468-480).

Dünyada en çok vaka sayısının görülmekte olduğu ülkeler sırasıyla; Amerika, Brezilya, Rusya, İngiltere, İtalya, İspanya ve Almanya olmuştur. Türkiye ise 8. sırada yer almaktadır (Bayülgen vd., 2021: 2-5). Covid-19 vakalarının Çin dışında ilk olarak İran ve ABD (Amerika Birleşik Devletleri) içerisinde görüldüğü bilinmektedir. Daha sonra Avrupa’da başta İtalya olmak üzere İspanya, Almanya ve Fransa’ya hızla yayılmıştır. Rusya’da 2020 Nisan sonrasında vaka sayılarında artış yaşandığı bilinmektedir. Asya kıtasındaki nüfus yoğunluğu sebebiyle de Hindistan ve Bangladeş’te vaka sayılarında artış başlamıştır. Mayıs sonunda ise Avrupa genelinde vakalar azalmaya başlamıştır. Süreç içerisine bakılırsa, Avusturya, İsviçre ve nüfus yoğunluğu yüksek olsa da Almanya da salgını kontrol altında tutmayı başarmıştır.

İngiltere bu esnada farklı bir yol izlemiştir. Sürü bağışıklığı (toplumun hastalığı geçirmesi sonucunda bağışıklık kazanması) stratejisi uygulanarak bu salgın kontrol altında tutulmuştur. ABD eyaletlerinde buna benzer olarak ilk etapta hızlı ve güçlü önlemler uygulanmadığından dolayı nüfusu yoğun olan şehirleri ve eyaletleri ile dünya genelinde en yüksek vakaların ya da ölümlerin görüldüğü ülke konumunda yer almaktadır (Şirin ve Özkan, 2020: 38-45).

Covid-19 pandemisine bakıldığında sağlık uygulamalarında sağlık personeli, finansman, ekipmanlar, etik ve operasyonlar, kriz yönetimi gibi faktörler ile planlanmayan bazı gereksinimlerin de ortaya çıktığı gözlemlenmektedir. Türkiye kapsamında Sağlık Bakanlığı tarafından Covid-19 pandemisiyle alakalı olarak sürecin başlangıcından sonuna kadar tedbirler alınmıştır. Başlangıçta durumun takip edilmesi ve sürecin yönetilebilmesi için Covid-19 Bilim Kurulu oluşturulduğu bilinmektedir. Türkiye’de virüsün yayılmasının engellenmesi amacıyla yurtdışı seyahatlerinin kısıtlanması bağlamında veya bazı illere seyahatin izinli olarak yapılması/tamamen kısıtlanması şeklinde sınır getirildiği bilinmektedir. Vatandaşın hastalık ile alakalı olarak bilgi alması için “Alo 184 Korona Danışma Hattı” faaliyete geçmiştir. Ayrıca bu göreve dahil edilen “112 Acil Hattı” da bulunmaktadır. Hastalığın yayılım göstermesini önlemek için Covid-19 testi pozitif sonuç veren ayakta tedaviye devam edebilecek hastaları evlerinde ziyaret etmek amacıyla ekipte bulunan sağlık uzmanları ile “Filyasyon Ekipleri”nin de faaliyete geçtiği bilinmektedir. Yurt dışından gelen Türk vatandaşların ve ziyaretçilerin yurtlarda karantina altına alınmaları da bu süreç içerisinde yer alan önlemlerden biridir. Hastaların ve pandeminin süreçleri ile alakalı güncel bilgiler Sağlık Bakanlığının sitesinde kamuoyuna sunulmaktadır (Özdelikara ve Yaman, 2021: 383-389).

Global anlamda Covid-19 pandemisinin yarattığı en büyük finansal sıkıntı, üretimlerin neredeyse durma noktasına gelmesi ile tedarik zincirlerinde yaşanan aksamalar kaynaklı mal ve hizmet fiyatlarındaki artıştır (Demir, 2020: 349-360). Uluslararası ticaretin sınırlı hale gelmesinin sonucunda ithalatta düşüşler yaşanmış ve özellikle gıda ve enerji fiyatlarında ciddi oranda artışlar görülmüştür. Fiyatlar genel seviyesi olarak tabir edilen enflasyon yükseliş trendine geçmiş, döviz kurlarında da artış yaşanmıştır. Birçok işyeri faaliyetlerine ara vermiştir. İşletmeler hasılatlarda düşüş yaşamış, kira, sigorta, maaş gibi sabit giderlere katlanılmaya devam edilmiş,

buna paralel olarak da zarar ve şüpheli alacaklara ilişkin karşılıklar artış göstermiştir (Akdoğan vd., 2021: 21-46).

Türk lirasının değer kaybıyla birlikte yatırımcılar ülkemizden sermayelerini çekmiş ve döviz rezervlerinde düşüş yaşanmıştır. Döviz kurlarındaki artış, özellikle dövizle borçlanan turizm sektöründeki işletmeler bakımından borçlanma maliyetlerinin artışına sebep olduğu bilinmektedir. Pandemi kaynaklı talep düşüşü yaşanırken, borçlanma maliyetlerinin de artmasıyla konaklama sektöründe ciddi finansal sıkıntılar yaşanmaya başlanmıştır (Ünal vd., 2020: 244-260).

Diğer pandemilere karşın Covid-19'un farklı yönlerine rastlanmaktadır. Bu kapsamda en önemli özelliği yalnızca gelişmiş ülkeleri ve gelişmekte olan ülkeleri kapsamamasıdır. Gelişmişlik seviyesinin dışında bütün ülkeleri ilgilendiren bir konu olarak değerlendirilmektedir. Gelişmiş ülkelerde yaşlı nüfusa karşılık sağlık hizmetleri alanına yapılmış olan yatırımlardan dolayı salgının kontrol edilebilmesi ve bunun dışında ekonominin toparlanabilmesi kısa bir süreyi kapsarken gelişmekte olan ülkelerde nüfusun genç olması buna yönelik olarak sağlık hizmetlerinin yeterli bulunmamasından dolayı salgının ekonomiye yönelik etkisi uzun dönemde etkisini hissettirmektedir (Bingöl vd., 2020: 189-200).

#### **1.1.6. Covid-19 Pandemisi ve Yarattığı Değişim: Yeni Sorunlar, Yeni İhtiyaçlar**

İnsanlık tarihi incelendiğinde öncesinde Asya Gribi, İspanyol Gribi, Domuz Gribi, HIV veya Ebola gibi bulaşıcı hastalıkları görülmüş olsa dahi Covid-19 salgınının etki genişliği, ölümcüllüğü ve yayılma hızı bu pandeminin diğerlerinden ayrı olarak değerlendirilmesini sağlamaktadır. Küresel düzeyde yaşanan bu felakete bakıldığında kısa sürede radikal tedbirler alınmak zorunda kalınmıştır (Aşkın vd., 2020: 312).

Bu hastalığın sebep olduğu sosyal, ekonomik, siyasal ve psikoloji gibi alanlarda pek çok uzmandan yaşanan değişimin yansıması olarak hiçbir şeyin eskisi gibi olmayacağına yönelik öngörüler duyulmaktadır. Pandemi döneminin, ekonomik olarak belirsiz bir tablonun tüm dünyada hâkim olduğu dönemde yaşanılması, mevcut ekonomik problemlerin daha da büyümesine sebep olmuştur. Covid-19 pandemi dönemi pek çok sektörde üretimin durmasına neden olmuştur. Bu durum sonucunda

pek çok çalışanın da işinin kaybettiği görülmektedir. Ayrıca çoğu çalışan işgücü piyasasından uzun süreler boyunca uzak kaldığından, gelir anlamında sıkıntıların yaşandığı bilinmektedir. Küresel anlamda büyük zararlar veren bu salgının 1929 Ekonomik Buhran'dan bile daha ağır bir tabloya yol açtığı görülmektedir (Esiroğlu, 2021: 88).

Türkiye özelindeki şartlar incelendiğinde pandemi döneminin, 2018 ekonomik krizin etkilerinin tam anlamıyla ortadan kalkmadığı bir zamanda ortaya çıktığı sonucuna ulaşılmaktadır. Ayrıca salgının meydana getirdiği olumsuz durumların kısa vadeden orta vadeye evrilmesi durumu da ekonomik sorunların derinleşmesinde sebep olmuştur. Devletlerin zorunlu olarak uyguladığı karantina tedbirleri de bu süreç içerisinde kişilerin ruh sağlıklarına negatif olarak eden durumları da oluşturmaktadır. Karantina dönemlerinin uzun olması, kişinin kendisinin ya da aile fertlerinden birinin hastalığa yakalanma korkusu, tıbbi bakım eksikliği, karantina sürecinde oluşan belirsizlikler ya da temel gereksinimlerin karşılanması hususunda yaşanan zorluklar gibi etkenler hastalığın etkilerini de arttırmaktadır (Emiral vd., 2020: 138-145).

Pandemi dönemi kişilerin psikolojisine de olumsuz etkiler bırakmaktadır. Özellikle kişinin ailesiyle beraber karantina sürecine girmesi, ailenin verdiği sosyal desteğin haricinde bu süreçte yaşanan ailevi sorunlarını da ortaya çıkarmaktadır. Bu ailevi sorunlar, anlaşmazlık, şiddet ve iletişimsizlik olarak belirtilmektedir. Aile fertleri arasında kronik hastalığı olan, engelli veya yaşlı birinin bulunması durumunda bireyin hastalığı kapsamında yaşadığı kaygı da artmaktadır (Arık vd., 2021: 631-659).

Yaşlı kişilerin kendi çocuklarından destek görmemesi ya da görülen desteğin azalması durumunda kuşaklararası dayanışma sekteye uğramaktadır. Ayrıca yaşlılıkta en büyük problemlerden biri olarak sosyal izolasyonun etkilerinin yaşlılar özelinde daha derinleştirdiği de bilinmektedir. Kadınların bakım yükleri arttığından sokağa çıkma yasakları, çocuk bakım merkezlerinin kapanması, evden/esnek çalışma düzenlemeleriyle işgücünde dezavantajlı konumları kendi evlerinde devam etmiştir (Dinçer vd., 2020: 780-792).

Covid-19'un önümüzdeki süreçte sosyal hayattan çalışma hayatına, eğitim alanından sağlığa, çevre ve kent anlayışlarına, işletme alanından tüketim alışkanlıklarına kadar bütün alanları etkisi altına alma potansiyelini barındırdığı görülmektedir. Pandeminin ardından yapılan araştırmalar sonucunda sosyal

yaşamlarında kişilerin taşıyıcı olma problemine karşın olağan karşılanan ilişkilerde şüpheciliğin arttığı görülmektedir. Buna yönelik olarak alışkanlıklar değişmektedir. Ayrıca toplumlarda yabancılara karşı önyargıların arttığı da gözlemlenmektedir. Önümüzdeki süreçler göz önünde bulundurulduğunda toplumlarda sığınmacı, göç ve yabancı olgusuna yönelik önyargının artmasının bir evre sonrası olarak yabancı düşmanlığının oluştuğu görülmektedir. Bunun gibi durumlarda yönetici kişiler, yabancılara yönelik hoşgörüyeye dayalı olan politikalarını kamuoyuna kabul ettirme kapsamında zorluklarla karşılaşabilmektedirler (Balcı ve Kardaş, 2020: 34-39).

Pandemi süresi içerisinde üretim faaliyetlerinin durması ya da azalmasından dolayı yeteri kadar mali kaynağı elinde barındırmayan şirketler küçülerek, ekonomik etkinliklerine son verilerek, devletlerin açıklayacak olduğu destek paketleri ile ya da el değiştirerek kriz döneminin ardından tekrardan toparlanmaya çalışacaklardır. Kriz döneminin daha uzun sürmesi ise şirketlerin yıkıcı etkilere uğramasına neden olmaktadır. Sağlık altyapısı ve güçlü ekonomisi olmayan devletler ekonomik, sosyal ve bu bağlamda siyasi çalkantılara maruz kalabilmektedirler. Kriz yönetimi kapsamındaki başarı ve krizin olabildiği kadar az hasar ile atlatılması, ön görülebilen senaryoların temel alındığı hazırlıklar ile mümkün olabilmektedir. Pandeminin sebep olduğu bu değişim, neoliberal politikaların ve küresel kapitalist düzenin yaratmış olduğu yıkımın tekrardan eleştirilmesine neden olmaktadır. Son dönemde ülkelere bakıldığında genel refah düzeylerinin yükseldiği görülmektedir. Ayrıca bu süreçte kamu politikalarının da kapsayıcılıktan uzaklaşarak hemen hemen bütün kamu hizmetlerinin piyasanın tasarrufuna teslim edilmesi de tartışmaya açık bir hale gelmektedir. Buna yönelik olarak devletler tarafından oluşturulan sınıf altı grupta olan kişilerin gereksinimleri, pandeminin oluşturduğu etkiyle beraber belirginleşmektedir (Artantaş ve Gürsoy, 2020: 158-171).

### **1.1.7. Dünyada ve Türkiye’de Covid-19 Pandemi Serüveni**

Covid-19 salgının ortaya çıkmasıyla Türkiye’de alınan tedbirlerin verimli bir sonuca ulaşıldığı, bu yönüyle de dünyanın geri kalan ülkeleri tarafınca örnek gösterildiği bilinmektedir. WHO’nun takdir ettiği nadir ülkelerden biri olan Türkiye, koronavirüs önlemlerini erken dönemlerden alarak tedbirlerin faaliyete geçirilmesine yönelik olarak duyarlı davranmıştır. Bu gibi durumlardan dolayı Covid-19

pandemisinin dünyanın diğer ülkelerine kıyasla Türkiye’de daha geç ortaya çıktığı gözlemlenmektedir. Türkiye’de alınan tedbirlerin ciddi olarak uygulanması, Covid-19 virüsünün diğer ülkelerde ortaya çıkmasından 42 gün sonrasında Türkiye’de görülmesini sağlamıştır (Sadıkoğlu, 2021: 29-32).

Tablo 1.2’de dünyada Covid-19’un çıktığı tarihi olan 31 Aralık 2019 tarihi itibarıyla Covid-19 salgın hastalık pandemisinin yayılış seyrinin aşmaları gösterilmektedir.

**Tablo 1.2.** Covid-19 Pandemisinin Dünya’da Yayılma Seyri

1	31 Aralık 2019	Çin’de zatürre durumu şeklinde bilinmekte olan ilk vakalar WHO (Dünya Sağlık Örgütü)’ya bildirildi.
2	10 Ocak 2020	Korona Virüsten kaynaklandığı bilenen SARS ve MERS hastalığı temel alınarak ilk rehber yayınlanmıştır.
3	09 Şubat 2020	Covid 19 virüsünden dolayı hayatını kaybedenlerin sayısı SARS ’tan kaynaklı ölüm oranlarını geçmiştir.
4	17 Şubat 2020	WHO toplu olan alanlar içerisinde birlikte bulunulmaması gerektiği hususunda topluları uyarmıştır.
5	07 Mart 2020	Resmi bir şekilde Toplam 100 Ülke içerisinde hastalığın görüldüğü belirtilmiştir.
6	16 Mart 2020	Covid-19 hastalığını yenmek amacıyla ilk deneysel yollu aşılama yapılmıştır.
7	15 Nisan 2020	Dünya genelinde görülmekte olan toplam vaka sayısı 2 milyonu aşmıştır.
8	03 Mayıs 2020	İngiltere, Amerika Birleşik Devletleri, Çin, Almanya 11’e yakın aşı çalışmasının deney evresinde olduğunu bildirmiştir.
9	05 Mayıs 2020	İngiltere kapsamında 30 bin’i aşkın ölüm oranıyla Avrupa Kıtasında görülmekte olan ölüm oranları açısından zirveye yerleşmiştir.
10	08 Mayıs 2020	WHO özellikle de Afrika Kıtası kapsamında yıl içerisinde görülebilecek olan tahmini ölüm oranları (83000-190000) ile enfekte olacak kişi sayısını (44.000.000) paylaşmıştır.

**Kaynak:** Öztürk, 2020: 77-79.

### 1.1.8. Salgının Etkileri

Salgının etkileri dört başlık altında incelenmektedir. Bunlar:

- Salgının Toplumsal Etkileri
- Salgının Psikososyal Etkileri
- Salgının Ekonomik Etkileri
- Salgının Eğitime Etkileri

#### 1.1.8.1. Salgının Toplumsal Etkileri

Küresel anlamda Covid-19 virüsünün yayılarak bütün dünyada 628.525.681 kişiye bulaştığı bilinmektedir. Dünyada Covid-19’un panik oluşturmasının temel

nedeninin pek çok sayıda kişinin vefatına sebep olması gösterilmektedir. Covid-19 aşısının geliştirilmesiyle beraber ülkelerin hızla aşılama sürecine geçtiği ve toplamda 12.865.532.926 doz aşının yapıldığı görülmektedir. Aşının kısa zamanda geliştirilmesi ve ülkelerin hızlı bir biçimde aşı uygulamalarına başlamalarının büyük bir başarı olduğu açıklanmaktadır. Fakat pandeminin ilk zamanlarından aşı uygulamalarının başlamasına kadar olan süreçte ülkelerin, dezenfektan, maske, koruyucu ekipman gibi tedbirleri sağlamakta problemler yaşadığı görülmüştür (Dayan, 2021: 98-113).

Covid-19'un yayılmasıyla yaşanan güçlüklerle yönelik ülkelerin acil durum hükümleri veya Covid-19 müdahale protokolleri çeşitlilik göstermiştir. Fakat pek çok ülkenin bu duruma hazır bulunmamasının hastalığın hızlı yayılmasına neden olduğu söylenmektedir. Covid-19 salgınının bütün dünyada ekonomik ve sosyal faaliyetleri büyük ölçüde etkilediği bilinmektedir. Kısa sürede çok fazla insanın enfekte olmasıyla birlikte salgın, kişileri, siyasal, ekonomik ve psikososyal olmak üzere pek çok alanda etkilemiştir. Salgının başlangıç aşamasında yaşanan panikle beraber kişilerin stok yapmaya yatkınlaşması, temel tüketim ürünleri, koruyucu ekipmanlar ve ilaçlara eşit ulaşımında sorunlar çıkmasına neden olmuştur (Baltacı ve Akaydın, 2020: 58).

Salgın döneminde kişilerin kendilerini güvende hissetme gereksinimlerinin satın alma davranışlarını da yoğun olarak etkilediği görülmektedir. Bunun haricinde salgının toplumun ruh sağlığı ile alakalı etkileri gözlemlendiğinde, iş gücü kaybı, sosyal mesafe kuralları, ekonomik belirsizlikler ve kısıtlamalar gibi durumlar sebebiyle toplumda ruh sağlığı ve endişe gibi problemlere rastlanmaktadır. Covid-19 salgınının ruh sağlığına etkileri hala net olarak belirlenmemektedir. Bunun gibi krizlerin etkileri daha çok uzun vadede anlaşılmaktadır. Bu dönemde yaşanabilecek problemlerin önüne geçmek için alınması gereken önlemler yeterli görülmektedir (Saha vd., 2020: 355-360).

#### ***1.1.8.2. Salgının Psikososyal Etkileri***

Karşılaşılan hastalıklarda halk arasında yaygın olarak bir korku ve bu korkunun tetiklemiş olduğu önemli tepkisel davranışlar görülmektedir. Salgın süreci sona ermiş olsa bile krizin oluşturduğu psikolojik etkiler, kişilerin uzun süre hafızalarından çıkmamaktadır. Pek çok Çin vatandaşı 2003 yılında yaşanan SARS salgınının ekonomi ve sosyal yaşam üzerindeki etkilerini unutmamaktadır. Covid-19 salgınının SARS virüsünden daha bulaşıcı olması, ölüm miktarının mevsimsel gripten ciddi derecede

yüksek olması (%2.3), virüsün semptom göstermeyen bireylere de bulaştırılabilmesi, virüsün belirsiz kuluçka süresi genel hatlarıyla endişeye sebep olmaktadır (Dong ve Bouey, 2020: 1616).

Covid-19 virüsünün bulaşıcılık riskinin yüksek olması, olası asemptomatik kişilerin de hastalığı bulaştırabilmesi ve ölüm oranının ciddi seviyelere çıkması toplumun ruh sağlığını büyük oranda etkilemektedir. Diğer bir etken ise sosyal medyadan dolayı doğruluğu onaylanmayan pek çok bilginin ortaya çıkmasıdır. Sosyal medya platformları, kişilerin hayatlarında önemli bir yere sahiptir. Bu süreçte, edinilen bilgilerin çok çabuk yayıldığı sosyal medya platformları toplumun büyük çoğunluğunu yönlendirmektedir (Aydın, 2020: 77).

Covid-19 pandemi dönemiyle beraber kişilerin teknolojiye olan bağılıklarında artışlar görülmektedir. Bu artışın kontrolden çıkabilecek bir boyutta ve ölçsüz olduğunu da belirtmek gerekmektedir. Bundan dolayı salgın dönemlerinde sosyal medya kullanımının halkın ruh sağlığı üzerinde oluşturabileceği etkilerin önemi vurgulanmaktadır. Geçmiş pandemide gözlemlendiği üzere sosyal medya platformları halkın ruh sağlığını negatif yönde etkilemektedir (Gülner ve Acar, 2021: 140). Fakat bununla beraber salgınla ilgili doğruluğu kabul edilmemiş bilgilerin sosyal medya platformlarında çok rahat yayıldığı görülmektedir. Doğru olmayan bilgilerde ve komplo teorilerinde görülen bir çoğalma olması insanlarda endişeye sebep olabilecek önemli bir faktördür (Karataş, 2020: 14).

Bu durumda Covid-19 salgını döneminde sosyal medyanın sağlıkla ilgili bilgilerin hızla yayılmasını sağladığı görülmektedir. Bu halde toplumun ruh sağlığına yönelik potansiyel olan riskleri de göz önünde bulundurmak gerekmektedir. Sosyal medyanın salgın sürecindeki etkileri yakından incelendiğinde, öne çıkan bazı önemli yerler bulunmaktadır. Doğru olmayan bilgi ve komplo teorilerinin sosyal medyada hızlı biçimde yayılmakta, doğru olan bilgilerle karıştırılabilmektedir. Sosyal medyanın hızlı bir haber kaynağı olması nedeniyle toplumu etkileyebileceği için salgınla ilgili yanlış bilgiler paylaşılıp endişe yaratarak toplumun ruh sağlığını negatif etkileyebileceği ifade edilebilmektedir. Doğru olmayan bilgilerin mutlak başlıklar altında toplandığı görülmektedir. Pandeminin başlangıcından itibaren, internette karşılaşılan kuşkulu içeriklerin doğruluğunu inceleyen Türkiye merkezli bir doğrulama organizasyonu, yaklaşık 6 ayda en fazla gelen yanlış bilgileri belirli

başlıklar altında toplamıştır. İçerikler incelendiğinde bilgilerin %43.5'inin hatalı ilişkilendirilen video veya fotoğraf olduğu tespit edilmiştir. Sosyal medyadan alınan bu görüntülerin salgın döneminde çekilmiş gibi yayımlanan eski tarihte kaydedilmiş görüntüler olduğu ya da dizi/film bölümlerinden kesilerek ortaya sunulduğu anlaşılmıştır. Daha sonra en fazla %20.12 ile komplo teorilerinin ortaya sunulduğu görülmüştür. Son olarak en fazla karşılaşılan yanlış içeriklerin ise koronavirüsün özellikleri, devletlerin kararları ve sahte tedavi yöntemleri olduğu görülmüştür (Şahin ve Ayaz, 2021: 185-215).

Toplumların kaygıya ve korkuya sebep olabilecek bilgilerin önüne geçmek ya da yanlış bilgilerden kendilerini korumak için başvurabilecekleri birkaç yöntem bulunmaktadır. Yanlış bilgilerden kurtulabilmek için kişisel bilinçlenme mühim bir durumdadır, fakat sosyal medyanın büyüklüğü ve etkisi düşünüldüğünde her zaman yanlış bilgiye maruz kalabilecek olmanın bireyleri negatif etkileyebileceği söylenilebilmektedir. Genel olarak salgının insanlar üzerindeki yaratabileceği uzun vadeli etkilere dikkat çekmek gerekmektedir. 2003 yılında SARS salgını ile depresyon, uyku bozuklukları, travma sonrası stres bozukluğu, kaygı gibi psikiyatrik rahatsızlıklar ve intihar riski arasındaki ilişkiyi analiz etmek için yapılmış olan bir çalışmada 12 yıllık veriler incelendiğinde SARS ile psikiyatrik rahatsızlıkların ve intihar girişimlerinin ilişkili olduğu bulunmuştur. Araştırmada SARS rahatsızlığı olan hastalarda 1. yıldaki travma sonrası stres bozukluğu riskinin fazlalaştığı görülmekle birlikte psikiyatrik rahatsızlıklar ve intihar gelişme süresinin de ortalama 3-4 yıl olduğu bulunmuştur (Tzeng vd., 2020: 1202- 1207). Bu araştırmaya dayanarak, toplumun insanlarda karşılaşılabilecek psikiyatrik etkilerin kısa süreli olmaktan ziyade uzun süreli yanıtlarının ortaya çıkabileceğini belirtmek yerinde olacaktır.

Covid-19 pandemisi döneminde yaşanan karantina tedbirleri nedeniyle uzun zamanlı eve kapanmalar, doğrulanmamış olan bilgilerden kaynaklı stres, ölüm korkusu, hastalık tehdidi ve ekonomik sıkıntılar yaşanmıştır. Bu durum insanlar ve sağlık çalışanları açısından negatif psikolojik etkilere sebep olabilmektedir. Bulaş kaygısı, sosyal çevreden izole olmak zorunda kalmak, zorunlu gıdalar, temel tüketim maddelerini istifleme ihtiyacı, geçim kaynağını kaybetme kaygısı ve artan panikle günlük stres gibi durumlar toplumun geneli için potansiyel endişe kaynakları haline gelmiştir. Sağlık çalışanlarında bireylerin ruh sağlığını etkileyecek olan endişe

kaynakları; enfekte olma, enfeksiyonu çevresine bulaştırma ihtimalinin getirdiği suçluluk duygusu, tükenmişlik ve yorgunluk gibi örneklerdir. Toplumdaki bireyler ve salgınlarda ara vermeden çalışmak durumunda kalan sağlık çalışanlarının zihinsel sağlığı için salgın hastalıkların sebep olduğu krizin ve etkilerinin azaltılmasına yardımcı olacak kaynakların doğru yönetilmesi önemlidir. Kaynakların doğru yönetilmesi için psikososyal etkilerin ve etkenlerin belirlenmesi gelecekteki olası kriz yönetimi için oldukça önemlidir. Çünkü toplumun zihinsel sağlığının önemli bir parçası olduğunu belirtmek gerekmektedir. Sonuçta, Covid-19 salgınının, toplum genelinde ve özellikle sağlık personelleri arasında birtakım korku ve gerginlik faktörlerine neden olduğunu söylemek mümkündür. Bu noktada, pandeminin zihinsel sağlık üzerinde büyük ölçekli etkileri olabileceğine dikkat çekmek gerekmektedir. Bu durumda, toplumun zihinsel sağlığının kriz yönetiminin önemli bir unsuru olduğu ifade edilebilmektedir (Altundağ, 2021: 499-516).

Pandemi sürecinde sağlık çalışanlarının yaşadığı psikososyal etkiler arasında "geride kalanlar sendromu" (survivor syndrome) önemli bir yer tutmaktadır. Bu sendrom, özellikle meslektaşlarının hastalanması veya hayatını kaybetmesi sonrasında, görevine devam eden sağlık çalışanlarında suçluluk, korku ve panik gibi olumsuz duyguların oluşmasına neden olmaktadır (Güler, 2021: 3395). Geride kalanlar sendromu, pandemi sürecinde sağlık hizmetlerinin sürdürülebilirliği ve çalışanların motivasyonu açısından dikkate alınması gereken önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir.

Pandemi dönemlerinde artış gösterebilen ruhsal rahatsızlıklar arasında Obsesif Kompulsif Bozukluk (OKB), duygudurum bozuklukları, uyku bozuklukları, anksiyete bozuklukları gelmektedir. SARS pandemisinden sonra ortaya çıkan başlıca ruhsal rahatsızlıklar arasında Travma Sonrası Stres Bozukluğu (TSSB), uyku ve kaygı bozuklukları ve depresyon gelmektedir (Okroy, 2021: 588-604).

Chen (2006), SARS salgını ile ilgili bir araştırmada, hemşirelerin uyku kalitelerinin düştüğü ve yüksek düzeyde anksiyete ve depresyona sahip oldukları belirlenmiştir. Bir diğer araştırmada ise hastalık nedeniyle hastanede tedavi gören kişilerin taburculuk sonrasında 1 aylık sürede anksiyete ve depresyon düzeyleri incelenmiştir. Buna göre, 195 katılımcının %10 - %18'inin yüksek düzeyde anksiyete ve travma sonrası stres bozukluğu semptomları gösterdiği tespit edilmiştir. Bu

belirtilerin yüksek düzeyde olmasının ise semptomların şiddetinin yaşamsal tehdit ve sosyal-duygusal destekten mahrum olmak ile ilişkili olduğu ortaya koyulmaktadır (Tzeng vd., 2020: 1202-1207).

### ***1.1.8.3. Salgının Ekonomik Etkileri***

Ülkelerin hazırlıksız olmaları; sağlık sistemine yüklenen fazla yük, büyük ekonomik sorunlar, orta ve alt sınıftan birçok çalışanın işsiz kalarak ekonomik yönden güç duruma düşmesine neden olmuştur. Bu durum salgının topluma etkisini ve bu etkinin derinliğini arttırmıştır. Hastalığın uzun süre devam etmesi, toplumun bireylerinin endişe, korku, stres ve kaygı yaşamalarına neden olmuştur. Hastalığın etkilerinin uzun vadeli sorunlar yaratabileceğinin göz önüne alınması önemlidir. Kriz yönetimi, ilk müdahale, alınacak önlemler toplum ve ülke ekonomisi için salgınlarla mücadelede önemli olan maddelerdir. Bu sebeple gelecek salgınlara karşı toplum sağlığı acil durum yönetim planlarının tedbir almaya ve üstesinden gelmeye yönelik sistemsel olarak hazırlıklı olması gerektiğine dikkat çekilmelidir. Salgının, dünyada en güçlü ekonomiye sahip olan ülkeleri dahi etkilemekte olduğu görülmüştür. Tüm dünyada ulaşımın sınırlanması, sınırların kapanması, üretimde yavaşlama ve çalışma saatlerinde azalma gibi problemler sebebiyle ülkeler için iç ve dış ticarete aksaklıklar ortaya çıkmıştır. Ülkeler dışarıdan karşılanan kaynaklara ulaşmakta sıkıntılar yaşamış, kendi üretimleriyle sınırlı kalmış ve ürettiklerini dış pazara satamaz hale gelmişlerdir. Türkiye’de de bu durum üretim büyüklüğü ve ekonomik büyümenin negatif yönde seyretmesine sebep olmuştur. Türkiye ekonomik büyümenin negatif açıdan etkilenmesine tedbir olarak 18 Mart 2020 tarihinde bir ekonomi paketi açıklamıştır (Demir ve Esen, 2021: 85-109).

Diğer taraftan evden ve esnek çalışmanın desteklenmesi, az çalışma ödeneğinin şartları ve kapsamının yeniden şekillendirilmesi, pandeminin başlangıcında işten çıkarmaların yasak hale getirilmesi gibi istihdama yönelik önlemler alınmıştır. Fakat olumsuz durumları azaltmak için birtakım tedbir alınsa da ekonomik hacmin azalmasına bağlı olarak işsizlik çoğalmıştır. Ülkemizde de birçok önlemler alındığı ve ekonomik politikalar belirlendiği görülmektedir. Fakat salgının büyük bir hızla yayılması dolayısı ile alınan tedbirlerde ülkelerin hammadde alımı ve üretilen çıktılarının dışa satışında sorunlar yaşandığı görülmektedir. Bu durumun yalnızca ülkemizi değil diğer ülkeleri de olumsuz etkilediği söylenilebilmektedir.

Salgın, temel ekonomik etkileri ciddi bir şekilde sekteye uğratmış, verimliliğin düşmesine sebep olmuştur. Büyük üretim firmaları ve fabrikalar bu süreçte işçi çıkarma, maaşları düşürme, üretimi askıya alma ve kapanma gibi uygulamalara gitmiştir. Salgın sanayi, inşaat, tarım ve hizmet sektöründe yaşanan daralmalarla bu alanlardaki iş gücü istihdamlarında bozukluklara neden olmuştur. Söz konusu daralmalardan sonra bu alanlardaki iş gücü istihdamının olumsuz etkilendiği görülmektedir (Cinel, 2020: 124-140).

Salgının getirmiş olduğu işsizliği tek boyutlu olarak düşünmemek gerekmektedir. Geçim sıkıntısı ve işsizlik yalnızca işsiz kalan kişiyi ilgilendirmemekte, kişinin ailesini ve çocuklarını da etkilemektedir. Söz konusu etkiler, kadın ve çocukların ruhsal sağlığını riske atması ve yetersiz beslenme gibi problemleri beraberinde getirmektedir. İşsizlik sorunu ekonomik suçlara ve kentsel güvensizliğe de yol açmaktadır. Bundan dolayı ekonomik belirsizliğin, işsizliğin ve yoksulluğun artış göstermesiyle toplumda artan sosyal problemlerin üzerinde durulması oldukça önemlidir (Birinci ve Bulut, 2020: 62-68).

#### ***1.1.8.4. Salgının Eğitime Etkileri***

Covid-19 salgını pandemisinin en çok etkilediği kurumlar arasında eğitim kurumları da bulunmaktadır. Salgın, anaokulu düzeyinden başlayarak bütün eğitim kademelerini etkilemiştir. Bu dönemde 130'dan fazla ülkede okulların kapatıldığı görülmektedir. Türkiye'de okulların kapatıldığı süre ise 49 hafta olarak açıklanmaktadır. Okulların kapanması itibariyle eğitimin kesintiye uğramaması için evde uzaktan eğitim modeline geçilerek eğitim faaliyetlerine devam edilmiştir. Fakat uzaktan eğitim döneminde eşit bulunmayan şartlar önemli bir etken olarak değerlendirilmektedir. Kısıtlamalar esnasında öğrenciler internete erişim yollarında veya telefon, tablet ve bilgisayar gibi teknolojik aletlere ulaşma imkanına sahip olmadığında problemler yaşanmıştır. Ev içerisinde birden fazla çocuk olmasından dolayı evde bulunan tek bir teknolojik alet hangi çocuğun derse katılım göstereceğine yönelik olarak seçim yapması durumunda bırakılmasına neden olmaktadır. Bu durum, diğer çocuğun derslerine katılım sağlayamaması, akademik olarak yarım bırakılması anlamına gelmektedir. Bunun haricinde öğrencilerin derse kesintisiz bir şekilde katılım sağlayabilecekleri uygun ortamları bulunmayabilmektedir. Buna benzer durumlarda öğrencilerin eğitim imkanları da kısıtlanmaktadır. Bahsi geçen sorunlara

yönelik olarak, Türkiye’de uzaktan eğitime çözüm niteliğinde olacak bir uygulama geliştirilmiştir. Millî Eğitim Bakanlığı (MEB) tarafından EBA eğitim portalı/televizyon alt yapısının kurulduğu bilinmektedir. Bu platformların yanında öğretmenler tarafından da çeşitli online platformlara başvurulduğu gözlemlenmektedir (Özer ve Suna, 2020: 171-192).

Salgın sürecinde eğitimde aksama yaşanmaması için tedbirler alındığı ve yeni online alt yapıların kurulduğu ifade edilmektedir. Fakat bütün öğrencilerin uygun şartlara ve ortama sahip olmaması sebebiyle eşitsizliklerin ortaya çıktığı gözlemlenmektedir. Evde kalan çocukların fiziksel aktiviteleri eskisi kadar tercih etmemesi de önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu dönemde öğrencilerin alışkanlık göstermedikleri uzaktan eğitim biçimi ile motivasyon azalmaları, akademik eksiklikler yaşamaları ve fiziksel faaliyetlerinin kısıtlanması, sosyal çevrelerinden uzak kalmaları gibi olumsuz durumlarla karşılaşmaktadır. Bu olumsuz durumlar sebebiyle öğrencilerin kaygı düzeylerinin arttığı da gözlemlenmektedir (Aytaç, 2021: 417).

Eğitim alanına verilen ara ve yaşanan eşitsiz şartların etkisinin uzun dönemde etkili olması beklenmektedir. Bundan dolayı pek çok öğrencinin de başarısız olacağı varsayılmaktadır. Bu sürecin ve olumsuz şartların öğrencilerin okulu bırakmalarına sebep olması da beklenmektedir. Okula devam etmeyen çocukların toplumsal olarak da kişisel olarak da önemli bir kayıp olduğu bilinmektedir. Bunun haricinde okulu bırakan kişilerin karşılaştığı problemlerden biri de işsizlik sorunu olarak belirtilmektedir (Kırel vd., 2023: 42-49).

Eğitimde yaşanan eşitsiz durumların sonuçları kız çocuklarına yönelik değerlendirildiğinde, çocuk işçiler, çocuk gelinler gibi problemlerle karşılaşma ihtimallerinden dolayı daha hassas bir konu olmaktadır. Örnek vermek gerekirse Ebola salgınında, okula dönüş zamanında kızların okula gitme olasılığında %16 oranında azalma görüldüğü bilinmektedir. Okula devam etmeme durumu özellikle kız çocukları bağlamında önemli bir problemdir (Balcı, 2020: 77).

### **1.1.9. Türkiye’de Covid-19 Pandemi Sürecinde Gündelik Hayat ve Yeni Normal**

Dönemin Sağlık Bakanı olan Fahrettin Koca’nın 11 Mart 2020 yılında haber kanalları yoluyla Türkiye kapsamında ilk görülen Covid-19 vakasını açıkladığı bilinmektedir. Sonrasında pandemiye yönelik kararları da hayata geçirmek adına harekete geçmiştir. Salgınla mücadele etmek için ülkenin İçişleri Bakanlığı da harekete geçmiş ve kuralları kapsayan belgeler yayınlamıştır. Söz konusu genelgede virüsün yayılma hızını düşürmek adına günlük hayatta birtakım sınırlamalara gidildiği açıklanmaktadır. Yayımlanan genelgede sokağa çıkma yasağının ilk uygulandığı yaş grubu 65 yaş ve üstünde olmuştur. Ayrıca kronik hastalığı olan bireyler de söz konusu kısıtlama kapsamında değerlendirilmektedir. Salgının hızlı bir biçimde yayılması ek önlemlerin alınmasını da zorunlu kılmıştır. Ayrıca kısıtlamalar kademeli olarak ve tüm halkı kapsayacak biçimde uygulanmaya başlamıştır. Gündelik yaşama yönelik değişimleri de beraberinde getiren tedbirler ve kısıtlamalar, salgının üst seviyelerde ilerlediği zamanlarda değişiklik göstermiştir (Sülkü vd., 2021: 345-372).

Tüm bireylerin gündelik hayatında birtakım alışkanlıkları bulunmaktadır ve söz konusu alışkanlıklar rutin bir şekilde gerçekleştirilmekte olan, tekrar edilen faaliyetler anlamına gelmektedir. Söz konusu alışkanlıklar ya olumlu ya da olumsuz olabilmektedir. Ancak bağımlılık olgusu genellikle olumsuz olan alışkanlıklar ile bağdaştırılmaktadır. Ancak bir rutinle yapılan tüm olumsuz nitelikli alışkanlıklar, daima bağımsızlık şeklinde değerlendirmeye alınmamaktadır. Bağımlılık alışkanlığın bir adım ötesinde, iradenin kaybedildiği, zarara maruz kalınmasına rağmen vazgeçilemeyen, haz elde etme endişesinin yoğun bir şekilde yaşandığı süreçtir. Bağımlılık ve alışkanlık durumlarının ayrıştırılması oldukça zordur. Klinik bulgular ve gerçekleştirilen çalışmalar, aşırı bir şekilde yapılan davranışların, söz konusu eylemin doğasına aykırı düşen sorunları gün yüzüne çıkarabileceğini ifade etmektedir (Zubaroglu Yanardağ vd., 2020: 551-560).

2020 yılında Çebi’nin pandeminin oluşturduğu bu yeni düzende “yeni normal” ve “normal” kavramlarını halkın algıladığı biçimde anlamak amacıyla çalışmalar yürüttüğü bilinmektedir. Araştırma esnasında pandemi sürecinin insanların gündelik hayatında, iletişim biçimlerinde değişimlere neden olduğunun sonucuna varılmaktadır. Süreç içerisinde katılımcılar için “normal” bir sürecin işlemediği, bunun nedeninin ise

dönemin uzun sürdüğü ve belirsizlik gibi etkenlerin olduğu düşünülmektedir (Çebi, 2020: 584-590).

2021 yılında Canatan Covid-19 pandemisi kapsamında beden, günlük yaşam, otorite ile alışkanlıkların arasında bulunan ilişkiyi değerlendirdiği araştırmasında evde kalmakta olan dönemde katılımcıların genel olarak pasif ve hareketsiz aktivitelerle zamanlarını geçirdikleri sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmaya bakarak Covid-19 pandemisinin kişileri evde kalmak zorunda bıraktığı için toplumdan daha fazla soyutlandığı ve dijital platformlarda vakitlerini geçirme sürelerinin arttığı kanısına varılmaktadır (Canatan, 2021: 438-449).

Yaşlıların gündelik hayatlarını pandemi sürecinde araştırma konusu yapan Doğan, 2022 yılında yaptığı çalışmasının sonucunda katılımcı kişilerin bu süreci bir kriz niteliğinde değerlendirmedikleri, Sağlık Bakanlığı tarafından yayınlanan önlemleri uyguladıkları ve gündelik hayatlarında rutin olarak yaptıkları işleri değiştirmeden devam ettikleri sonucuna ulaşmıştır. Bunun dışında bu süreç içerisinde İçişleri bakanlığı tarafınca kurulan Vefa Sosyal Destek Grupları aracılığıyla sağlanmakta olan destek mekanizmalarının hem gereksinimlerini giderdiklerini hem de psikolojik açıdan iyi olma durumlarına destek olduklarını belirtmektedir. Gündelik hayatı etkileyen pandemi süreci için yapılan araştırmalara bakıldığında olumsuz etkilere neden olduğu ifade edilmektedir. Pandemi dönemiyle toplumsal ilişkilerin negatif olarak etkilendiği, kişilerin sosyal alışkanlıklarının değişim gösterdiği, hijyen kuralları bağlamında temizlik alışkanlıklarının öneminin daha da arttığı ve toplumdaki eşitsizliklerin belirgin olarak görüldüğü ortaya çıkmaktadır (Seçgin, 2021: 45-56).

## **1.2. Pandemi ve Otel İşletmeleri**

Covid-19 pandemisinin otel ve turizm işletmeleri üzerinde oluşturduğu belirgin etki sebebiyle ulusal ve uluslararası literatürde konuyla alakalı çeşitli araştırmalar yapılmaktadır. 2020 yılında Niewiadomski'nin yapmış olduğu araştırmada, Covid-19 krizinin çözülmesiyle beraber küresel turizm üretim mekanizmasının izleyeceği yeniden gelişim ve dönüşüm yolunu incelemektedir. Çalışmada pandeminin iklim değişikliğine, ekonomik ve çevresel değişikliklere sebep olacağını vurgulamaktadır (Niewiadomski, 2020: 651-656).

Li ve diğerkleri (2020), Covid-19 süresince seyahat etmekte olan turistlerin verdikleri psikolojik tepkilerini ölçümlemek için nicel bir araştırma yapmışlardır. Araştırmanın sonucuna bakıldığında bulaşıcı hastalıkların yol açtığı tehdit durumu dolayısıyla turistlerin daha fazla risk taşıdığı görülmektedir. Ek olarak, turistlerde olumsuz anlamda duygusal tepkilerin oluşacağı da belirtilmektedir (Li vd., 2020: 26151-26157).

2020 yılında Ulak tarafından yapılan çalışmada ise Nepal, turizm sektöründe Covid-19 ön etkilerini araştırmıştır ve gezginlerin hareketliliğini etkileyen bir pandemi olduğunu belirtmiştir. Araştırmanın sonucuna bakıldığında turistlerde negatif yönde duygusal tepkilerin oluşturulacağı sonucuna varılmaktadır (Ulak, 2020: 50-75).

Prideaux ve diğerkleri (2020) Covid-19 ile alakalı olarak daha öncesinde yapılan çalışmaları bibliyometrik analiz yöntemi ile incelemektedirler. Araştırma sonucuna bakıldığında salgın hastalıklarının küresel anlamda turizm iklimini değiştireceğine ilişkin açıklama yapmaktadırlar. Ayrıca turizm sektörünün ekonomik alandaki değişikliklere yanıt vermesi gerekeceğini de savunmaktadırlar. Covid-19 pandemisinde krizi yönetmenin oldukça önemli bir duruma geldiği bilinmektedir. Kriz esnasında güvenin önemi vurgulanmaktadır. Olası güvensizlik durumlarında verilen bütün bilgilerin gerçekliğinin sorgulanması gerekmektedir. Özellikle turistlerin o hedefe seyahat etmemeleri önemlidir (Gül vd., 2021: 177-191).

Küresel Turizm Krizi Komitesi Konseyi 2022'in 18 Ocak tarihinde İspanya, Madrid'de 150 katılımcı ile gerçekleşmiştir. Bu konseyde Covid-19'la mücadele çalışmaları kapsamında aşıyla uluslararası seyahatin yeniden güvenli bir şekilde başlatılması adına bazı kararlar alınmıştır (UNWTO, 2022: 1-5). Alınan kararlar şunlardır:

- Aşı sertifikalarının takibinin yapılması gerekmektedir.
- Giriş ve çıkış yapılmakta olan ülkeler açısından ortak kabul edilen testlerin, işlemlerin ve aşı sertifikasyon sistemlerinin dijitale dönüştürülmesi gerekmektedir.
- Giriş noktalarında, uluslararası olarak güvenli seyahatin sağlanması amacı doğrultusunda turistlerin temas takipleri, seyahat geçmişleri, testleri ve aşı durumlarının kontrol edilmesi gerekmektedir.

- Uluslararası Sağlık Tüzüğü süreci kapsamında ortak olan dijital seyahat kuralları, protokollerinin tanımlanması ve uygulamaya alınması gerekmektedir.
- Turizm faaliyetlerinin problemsiz ve güvenli bir şekilde gerçekleştirilmesi amacıyla uluslararası seyahat ilke ve protokollerinin koordinasyonunun yapılması gerekmektedir.
- Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO), Dünya Turizm Örgütü (UNWTO), Uluslararası Denizcilik Örgütü (IMO) ve WHO ile koordineli olarak sınırların açılması amacıyla bütün ülkeler ile uyumlu olan bir sistemin kurulması gerekmektedir.

Covid-19 önemleri kapsamında Türkiye’de olağanüstü olan pandemi süreci içerisinde güvenli olan turizmi sağlamak amacıyla Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü 01.07.2020 tarihinde oluşturulan ayrıca, 2020/6 Sıra Sayılı Konaklama Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgesi Değişikliğince yayınlanmış olan genelge içerisinde şunlara yer verilmektedir;

*“Hala faaliyetini sürdüren konaklama tesislerinin ‘Güvenli Turizm Sertifikasını alabilmeleri için 15/7/2020 tarihine kadar, faaliyete yeni geçecek tesislerin ise faaliyete geçmelerini takiben yedi gün içerisinde, Türkiye Turizm Tanıtma ve Geliştirme Ajansı [www.tga.gov.tr](http://www.tga.gov.tr) web adresinde belirtilen sertifika firmalarınca denetlenen ve düzenlenen ‘Güvenli Turizm Sertifikası’ koşullarının yerine getirilerek, almaları gerekmektedir. Türkiye Turizm Tanıtma ve Geliştirme Ajansı koordinasyonunda ve [www.tga.gov.tr](http://www.tga.gov.tr) web adresinde belirtilen, uluslararası sertifikasyon kuruluşları tarafından üst düzey sağlık ve hijyen koşullarının konaklama tesislerinde yerine getirildiğini belgeleyen ve aylık denetimler ile devamlılığını sağlamayı hedefleyen ‘Güvenli Turizm Sertifikasının, bakanlığımızdan belgeli olan veya olmayan, 50 oda ve üzeri kapasitedeki tüm konaklama tesislerince alınması zorunludur”*

2020 yılının Ağustos ayında Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın yayınlamış olduğu genelge kapsamında Güvenli Turizm Sertifikasına sahip olan turizm işletmelerinin dijital platformları da kapsamakla beraber kendilerine ait tanıtım alanlarında sertifikalarının logosunu ve görsellerini yayınlamalarının talep edildiği bilinmektedir (AKTOB, 2020: 1-7).



**Şekil 1.1.** Türkçe ve İngilizce Güvenli Turizm Logosu ([www.tga.gov.tr](http://www.tga.gov.tr))

Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) tarafınca gerçekleştirilen bilgilendirme kapsamında, Güvenli Turizm Sertifikasyonu tatil amacıyla Türkiye'yi ziyaret edecek yerli ve yabancı turistler açısından tatilleri süresince yapacakları konaklamalarından ulaşım aşamalarına kadar yapılan bilgilendirmede konaklama ihtiyaçlarından ulaşım ihtiyaçlarına kadar bütün tedbirleri içeren bir programdır. Aynı metin içerisinde 1 Ocak 2021 tarihinden sonra 30 ve üzerinde odası olan konaklama işletmeleri açısından zorunluluk arz eden sertifikanın alınması amacıyla işletmelerin uluslararası akreditasyona sahip yetkili olan kuruluşlara başvuruda bulunmaları gerekmektedir. Covid-19 pandemi süreci kapsamında otel personelleri ve misafirlerinin kurallarına uyum göstermesini incelemeye dair gerçekleştirilen bir çalışma içerisinde otel personelleri için belirlenmiş olan durumsal özellikler şunlardır (Batman vd., 2020: 935-955):

- Otel personellerinin en çok zorlandıkları kural, mevsimsel şartların etkisiyle güçleşen siperlik ve maske kullanımı olmaktadır.
- Otel personelleri, pandemi kurallarına gereken özen ve dikkati göstermektedirler.
- Otel personelleri, pandemi kurallarına uyumlu davranmayan misafirleri düzgün bir üslup ile uyarmaktadır.
- Otel personelleri, pandemi sürecinin kurallarına uyum sağlama hususunda uyarılmış oldukları misafirlerin davranışlarını gözlemleyerek düzeltmiş olduklarını gözlemlemekte ve problem büyümeden çözülmektedir.
- Otel işletmelerinin tam kapasite olarak çalışmaması ile birlikte otelde sosyal mesafe problemi yaşanmadığı belirtilmektedir.
- Otel personelleri pandemide çalışma süreci içerisinde salgına dair (hastalığa yakalanma, ailelerine bulaştırma vb.) tedirginlikleri yaşamakla

beraber işyeri içerisinde gündelik işleyişin temposu ile bu konuyu unutabildiklerini belirtmektedir.

- Otel personelleri, güvenli bir şekilde turizm sertifikasyon süreci kapsamında oldukça yorucu olan bir tempo ile çalışmışlar ve stres olmuşlardır.

### **1.2.1. Turizmde Krize Neden Olan Faktörler**

Turizm sektörü örgüt dışı bütün kriz çeşitlerinden basit bir biçimde etkilenmektedir. Bundan dolayı turizm sektörü kapsamında kriz dönemi öncesinde, sırasında ya da sonrasında yönetici birimin doğru zamanda ve hızlı kararlar alabilecek stratejik donanımına uygun olması beklenmektedir. Ancak krizler bazen öngörülmesi mümkün olmayan pek çok şekilde ortaya çıkmaktadır ve yönetici müdahalesinin haricinde kalarak pek çok olumsuz etki yaratabilmektedirler (Çolak ve Batman, 2019: 351-371).

Özellikle gelişmekte olan ülkelerde meydana gelen turizm krizlerinin sebebi, talebi ve arzı direkt olarak etkileyebilmesi nedeniyle hedef pazarlarda bulunan sosyokültürel ve ekonomik alanlarda meydana gelen gelişmelere kadar uzanabilmektedir (Kapiki, 2012: 21).

Örgütlerde krizlere yol açan faktörler şunlardır (Dilek ve İncaz, 2018: 45-49):

- Ekonomik temelli çevre değişiklikleri,
- Sosyal ve kültürel temelli çevre değişiklikleri,
- Hukuki ve politik açıdan çevre değişiklikleri,
- Tabii felaketler,
- Teknolojik çevre değişiklikleri,
- Rekabet şartlarındaki değişiklikler.

Turizm kapsamında kriz kavramı doğrultusunda mevcut literatüre bakıldığında krize sebep olan faktörlerin içsel ve dışsal olarak ayrımının yapıldığı gözlemlenmektedir.

**Tablo 1.3.** Turizmde Krizlerin Kapsamı

Alan	Dışsal	İçsel
<b>Ekonomik</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ekonomik durgunluk</li><li>• Döviz kuru dalgalanmaları</li><li>• Vergiler</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maliyetleri yükseltmek</li><li>• Gelirin azalması</li><li>• Verimsizlik</li></ul>
<b>Siyasi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hükümet politikaları</li><li>• Uluslararası ilişkiler</li><li>• İstikrarsızlık</li><li>• Terör</li></ul>	
<b>Sosyo- Kültürel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kaos</li><li>• Suç</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personel Gücü</li><li>• Kültürel Çatışmalar</li><li>• Fazla geliştirme</li></ul>
<b>Çevresel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Doğal afetler (Yangın, deprem, sel)</li><li>• Kirlilik</li><li>• Salgın hastalıklar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Çevresel Bozulma</li></ul>
<b>Teknolojik</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bilgisayar Sistem Hataları</li><li>• Mekanik Hatalar</li><li>• Tasarım Hataları</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ulaşım Kazaları</li></ul>
<b>Ticari</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mevzuat</li><li>• Devlet müdahalesi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rekabet</li><li>• İşçi Uyuşmazlıkları</li><li>• Yönetim Kararları</li><li>• İnsan Hataları</li></ul>

**Kaynak:** Uslu ve Akay, 2019: 67.

Turizm sektöründe krizlerin kapsamı kurumlardan meydana gelen ve ülkeleri pek çok açıdan olumsuz durumlarla karşı karşıya getiren krizler olarak açıklanmaktadır. Bununla birlikte bir ülkenin vatandaşlarının üzerinde beklenmeyen gelir kaybı, birikimlerin gittikçe değersizleşmesi ve bankalardan destek alınamaması benzeri yıkıcı etkilerin söz konusu olduğu bilinmektedir (Atkinson ve Morelli, 2011: 3-5).

Ülkede yaşanan yüksek vergilendirme ve döviz kuru dalgalanmaları her sektörde söz konusu olduğu gibi turizm sektörünü de oldukça derinden etkilemektedir. Bunun haricinde uzun süren ve yoğunluklu yaşanan bir ekonomik durgunluğun turizm işletmelerinin maliyetlerin artması, talepleri azaltması, gelirleri düşürmesi sonucunda verimsiz bir şekilde düşük karda yaşamaya çalışılması benzeri içsel sorunları meydana getirdiği gözlemlenmektedir. Turizm, ekonomik değişkenlikler karşısında oldukça duyarlı olan bir sektör olarak ifade edilebilmektedir. Ekonomik kriz sırasında bireylerin lüks hizmet ve malları satın alması büyük oranda düşüş yaşamaktadır. Bu kapsamda tatile çıkma ve seyahat etme benzeri eğilimlerin azaldığı, buna yönelik olarak turistik işletmelerin gelir kaybına maruz kaldığı bilinmektedir. Ekonomik

yaşandığı dönemlerde insanlar tatil gereksinimlerini karşıladıklarında zaman fiyat, kalite, konaklama uzunluğu gibi faktörlerde azalma eğilimi görülmektedir. Ayrıca yaşadıkları yere yakın olan rotaları tercih etmektedirler. Buna örnek vermek gerekirse 2009'da tüm dünya ekonomisini oldukça derinden sarsan büyük çaplı bir ekonomik kriz yaşandığı bilinmektedir. Krizin ardından ise dünya üzerinde kişi başına düşen Gayri Safi Yurt içi Hasılanın (GSYİH) %3.39 azaldığı görülmektedir. Turizm sektörü de bu krizden olumsuz yönde etkilenmektedir. Nitekim dünya turizm gelirleri bu kriz sonrasında %9,36 oranında düşüş kaybına uğramıştır (Eugenio-Martin ve Campos-Soria, 2014: 55).

Yaşanan krizlerin siyasi karışıklık, kundakçılık, suç, terörizm, isyan ya da savaş gibi genellikle insan odaklı eylemlerden ortaya çıktığı görülmektedir. Özellikle de terör eylemlerinin turistik rotalar üzerinde etkilerinin yıkıcı olduğu bilinmektedir. Bu şekilde olaylar sosyal, siyasi ya da dini amaçları doğrultusunda hareket eden bir grup kesim tarafından şiddet eylemlerine başvurarak gerçekleştirilmektedir. Siyasi krizler, hükümetlerin yürürlüğe soktuğu yanlış politika, başarısız uluslararası ilişkiler, insan hakları gibi pek çok etkenden kaynaklı olan ciddi krizler olarak açıklanmaktadır. Turizm üzerinde siyasi krizlerin etkilerine verebilecek örneklerden biri de Rusya ve Türkiye arasında çıkan uçak krizidir. Yaşanan bu olayın ardından Türkiye-Rusya bağlantılarının durma noktasına geldiği görülmektedir. Olay sonrası Rusya, Türkiye'ye geneli turizm etkisinde olmak üzere pek çok yaptırım uygulamıştır. Bu gerginliğin ardından 2016 yılında Türkiye'ye ziyarete gelen Rus turist sayısında %26 oranında bir düşüş yaşandığı bilinmektedir (Uslu ve Akay, 2019: 68).

Dünya Sağlık Örgütü tarafından 11 Mart 2020'de Salgını küresel bir pandemi olarak ilan ettiğini açıklamıştır. Dünya Turizm Örgütü 2020 yılının turizm bakımından en kötü yıl olarak kaydedildiğini vurgulamaktadır. İstatistiklere bakıldığında 2020 yılında dünya genelinde turist girişlerinin önceki yıla nazaran %73 oranında kayba uğradığı görülmektedir. Doğal afetler, ekonomik kayıplar, salgın hastalıklar ve siyasi nedenler gibi faktörlerden dolayı ortaya çıkan krizler oluşabileceği gibi teknolojinin hızlı ilerlemesinden kaynaklı olan uyumsuzluğun da bazen örgüt içi krizlere neden olabildiği görülmektedir. Hızlı gelişen teknoloji, şirketlerin tüketicilerine bireysel olarak analiz etmesine ve buna yönelik stratejiler geliştirmesine imkân sunmaktadır.

Turizm sektöründe de yaşanan teknolojik gelişmelere uyum sağlayarak rekabet avantajı yakalamak, işletmeler açısından oldukça önemlidir (Neuhofer vd., 2015: 245).

İşletme içi teknoloji kullanımı yalnızca işletmelerin kendi faaliyetlerini kolaylaştırmak adına makineler yardımıyla olmadığı, yönetimin talep ettiği prosedürleri, geliştirdikleri politikaları ve uygulama aşamasıyla bağlantılı olduğu ifade edilmektedir. Teknoloji hizmetlerini kolaylaştırma adına önemli ölçüde yol katedilmiştir. Ancak yanlış yönetim uygulamalarında krizleri çözmek çok daha büyük bir sorun haline gelebilmektedir (Soylu, 2020: 169-185).

Söz konusu teknolojik gelişmeler turizm işletmelerinin bazıları açısından tehdit şeklinde görülebilmektedir. Bunun sebebi ise teknolojik gelişmelerin hız oranıyla işletmelerin buna uyum sağlamakta zorlanması ile ilgilidir. Buna yönelik olarak kriz olasılığının arttığı gözlemlenmektedir. İşletmelerin de doğum, gelişim, olgunluk ve çöküş benzeri evreleri mevcuttur. Literatür kapsamında bu evrelere örgütsel hayat süreçleri ya da örgütsel yaşam dönemleri gibi isimler verilmektedir. Doğum ve gelişim evrelerini başarıyla aşarak olgunluk evresine geçiş yapan işletmelerin hızlarının düştüğü ve sahada belirli bir doygunluğa eriştiği söylenmektedir. Bundan dolayı işletmelerin yoğun rekabet ortamı içerisinde yaşamda kalabilmek için çevresel analizlerini iyi gerçekleştirmeleri, planlarını ve stratejilerin devamlı olarak güncellemeleri gerekmektedir (Phelps vd., 2007: 6).

### **1.2.2. Pandemi Sürecinde Turizm Sektörü**

Dünyada yaşanan pek çok krize bağlı olarak ülkeler üzerinde negatif etkiler oluşmaktadır. Krizler özellikle önceden öngörülmesi zor olan pek çok sektörü negatif yönde etkilemektedir. Bahsedilmekte olan sektörlerden biri ise çoğu ülkenin ekonomisi üzerinde en çok paya sahip olan turizmdir. Krizler Covid-19 dönemine benzer şekilde savaş, salgın hastalık ve doğal afet gibi olaylar sonucunda oluşmaktadır. Covid-19 tüm dünya genelinde olduğu üzere Türkiye’de de bütün sektörler olumsuz bir şekilde etki etmiştir. Turizm sektörü pandemi döneminde en fazla hasar alan sektörlerin başında yer almaktadır. İnsan kaynakları fonksiyonlarının her birisinin tekrardan değerlendirilmesi ve tasarlanmasını gerektirmekte olan bu süreçte turizm sektörünün en temel yapı taşı olan ve emek yoğunluğu yüksek konaklama işletmeleri

tarafından insan kaynakları süreçleri en verimli şekilde yönetilmelidir (Yüksek ve Kalyoncu, 2021: 85-101).

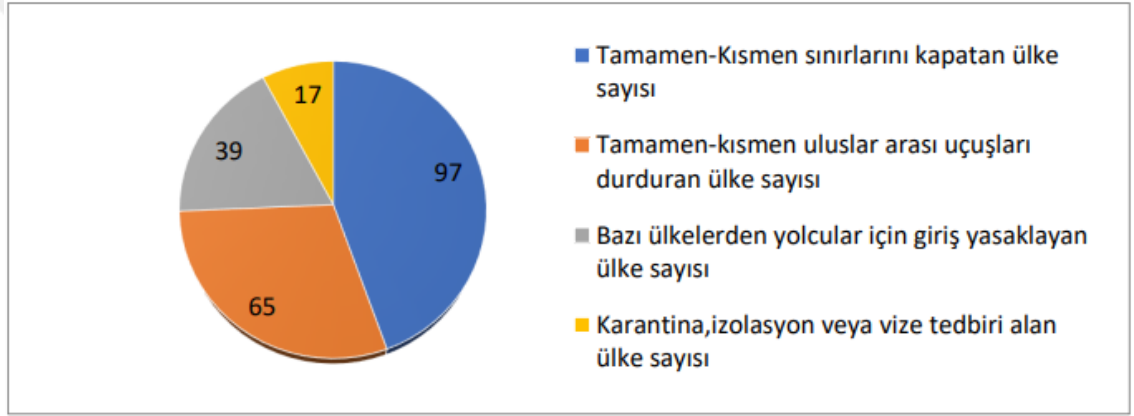
Turizm sektörü bağlamında krizin tanımı; turizm etkinlikleri ile uğraşan işletmelerin var olan çalışmaları doğrultusunda tehdit içeren, turizm çevresinin güvenli olmadığına yönelik algı inşa etmekte olan; bununla birlikte turizm talebi kapsamında turistik çekicilik yönünden negatif etki oluşturan ve turizm alanına yönelik isteğin düşmesi ile işletmelerin hizmeti sağlayamamaları ya da var olamamalarına dair olayların tamamıdır. Önceki sağlık krizleri ile karşılaştırıldığında ise Covid-19 salgınının ayırt edici niteliklerinin bulunduğu ve ekonomi alanında yıkıcı etkilere neden olduğu bildirilmiştir. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü bildirimleri kapsamında Covid-19 pandemisinin turizm sektörü adına gelmiş geçmiş en büyük kriz olduğu bildirilmiştir. Turizm; ekonomik büyüme, istihdam yaratma ve kalkınma adına önemli ve itici bir güç olarak nitelendirilmektedir. Bunun aksine turizm sektörünün ekonomik, dış politik ve çevresel kriz olaylarına karşı fazlasıyla hassas olmasıyla birlikte krizin büyüklüğüne bağlı olarak hazırlanması da uzun zaman alabilmektedir. Turizm isteğini etkileyen faktörlerin ekonomik, demografik, psikolojik ve politik şeklinde gruplandırılmasına benzer olarak Covid-19 pandemisinin de etkilerini tek bir kategoride incelemek mümkün olmamaktadır. En büyük etkinin ekonomik yönden yaşandığı gözlemlense de altında yatan nedenler farklı bakış açılarıyla değerlendirilebilmektedir. Örneğin; seyahat kısıtlamalarına bağlı olarak bireylerin turizm etkinliklerinde katılım sağlamaları zorlaşmıştır. Kısıtlamalar kalktığı zaman ise turizm etkinlikleri kapsamında değerlendirilen tüm aktivitelere karşı güven sorunu oluşmaya başlamıştır. Turizm devinimini önemli ölçüde azaltmakta olan nitelikler; kalabalık otellerin turistlere güven vermemesi, turizm sezonunun geç başlaması, uluslararası uçuşların geç açılması, açılmış olan otellere talep bulunmaması, bazı ülkeler ile karşılıklı uçuşların açılmaması gibi niteliklerdir (Soylu, 2020: 169-185).

### **1.2.3. Dünyada Pandemi Süreci ve Turizm Sektörüne Etkileri**

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafınca Covid-19 şeklinde isimlendirilen virüs, ilk olarak Çin'de tespit edilmiş, sonrasında sırasıyla Japonya ve Tayland'da görülmüştür. Daha sonra 19 Ocak'ta Guangdong'da, 20 Ocak'ta Güney Kore'de, 21 Ocak'ta ABD'de, 25 Ocak'ta Avustralya, Malezya, Fransa ve Kanada'da, 26 Ocak'ta

Brezilya, Kuzey Makedonya, Norveç, Pakistan, Romanya, Yunanistan ve Gürcistan'da, 29 Ocak tarihinde Birleşik Arap Emirlikleri'nde, 30 Ocak'ta Hindistan ve Filipinler'de, 31 Ocak'ta Roma, İspanya, İsveç ve Rusya'da görülmüştür. 14 Şubat'ta Mısır'da, 19 Şubat'ta Hırvatistan, İsviçre ve Cezayir'de görülmesinin ardından Türkiye kapsamında ilk vaka 11 Mart tarihinde görülmüştür (EURONEWS, 2020: 5-11).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 29 Kasım 2022 tarihi verilerine göre global olarak doğrulanmış olan Covid-19 vaka sayısı 638.175.811, ölüm sayısı 6.612.970'tir. 22 Kasım 2022 tarihinde dünya genelinde 12.959.275.260 doz aşı yapılmıştır (WHO, 2022: 2-7).



**Şekil 1.2.** Ülkelerin Seyahat Kısıtlaması (Bağcı vd., 2020: 336)

2020 yılında Dünya Turizm Örgütü'nün yayınlamış olduğu Seyahat Raporu'na göre, dünyadaki destinasyonların %100'ü Covid-19 etkilerinin hafifletmek niyetiyle seyahat kısıtlamasına başvurmuştur. Şekil 1.2'de 217 destinasyonun uyguladığı seyahat kısıtlamalarına yönelik önlemler gösterilmektedir. 31 Mayıs 2019- 16 Eylül 2020 tarihleri arasında Dünya'da Covid-19 salgın dönemindeki kronolojik sıralama şu şekildedir:

- 31 Aralık 2019 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü (WHO)'ne, Çin'in Hubei eyaleti Wuhan kentinde olağan dışı zatürre vakaları görüldüğü bildirilmiştir.
- 5 Ocak 2020 tarihinde bu yeni hastalık Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafınca ilk kez salgın şeklinde nitelendirilmiştir.
- 11 Ocak 2020 tarihinde Çin'de ilk ölüm gerçekleşmiştir.

- 12 Ocak 2020’de Japonya ve Tayland’da ilk vakalar görülmüştür. Vaka tespit edilen kişilerin yakın zamanda Wuhan şehrini ziyaret ettiği belirtilmiştir.
- 21 Ocak 2020 tarihinde ABD, ilk virüs vakasını bildirmiştir.
- 23 Ocak 2020 tarihinde Wuhan kenti karantinaya alınmıştır ve giriş çıkışları kapatılmıştır.
- 30 Ocak 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü (WHO) kırmızı alarm vererek “halk sağlığı acil durumu” ilan etmiştir.
- 11 Şubat 2020 tarihinde Hastalık Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından COVID-19 olarak adlandırılmıştır.
- 14 Ocak 2020 tarihinde Afrika kıtasındaki (Mısır) ilk vaka duyurulmuştur ve Asya kıtası haricinde ilk ölüm Fransa’da gerçekleşmiştir.
- 19 Şubat 2020 tarihinde İran ilk Covid-19 vakasını bildirmiştir.
- 24 Şubat 2020’de Avrupa’da en çok etkilenen ülke sıralamasında İtalya ilk sıraya yerleşmiştir.
- 26 Şubat 2020’de Latin Amerika’da ilk vaka görülmüştür (Brezilya).
- 27 Şubat 2020’de Suudi Arabistan umre ziyaretlerini durdurmuştur.
- 11 Mart 2020’de Türkiye kapsamında ilk Covid-19 vakası görülmüştür.
- 12 Mart 2020’de Dünya Sağlık Örgütü (WHO) bu hastalığın pandemi olduğunu duyurmuştur. ABD uçuş yasaklarını genişletmiştir.
- 17 Mart 2020 tarihinde Avrupa Birliği tarafınca 30 günü kapsayan seyahat kısıtlaması getirilmiştir.
- 22 Mart 2020 tarihinde Singapur’da ilk ölümün gerçekleşmesinin ardından seyahat kısıtlaması getirilmiştir.
- 24 Mart 2020 tarihinde Hindistan ve Mısır’a sokağa çıkma yasağı getirilirken, Fransa kapsamında olağanüstü hâl ilan edilmiştir. 2020 Tokyo Olimpiyatları 2021 yılına ertelenmiştir.
- 29 Mart 2020 tarihinde Nijerya ve Rusya’da sokağa çıkma yasakları getirilmiştir.
- 2 Nisan 2020 tarihinde Dünya çapında Covid-19 vakaları 1 milyonu geçmiştir.

- 24 Nisan 2020 tarihinde Oxford Üniversitesi'nde Covid-19 aşısı insanlar üzerinde denenmiştir.
- 2 Mayıs 2020 tarihinde Dünya genelinde Covid-19 vaka sayısı 212 ülke kapsamında yaklaşık 3,5 milyona, ölüm sayısı ise 250 bine ulaşmıştır.
- 1 Haziran 2020 tarihinde Dünya Turizm Örgütü (WHO) 156 hükümetin sınırlarını uluslararası turizme tamamen kapattığını duyurmuştur.
- 28 Temmuz 2020 tarihinde Dünya Turizm Örgütü (WHO), Covid-19 salgınının, ocak ayından mayıs ayına kadar turizm sektörüne 320 milyar dolar zarar verdiğini açıklamıştır.
- 25 Ağustos 2020 tarihinde Birleşmiş Milletler, Covid-19 salgını neticesi ile turizmde gelir kaybının 1,2 trilyon dolara erişebileceğini ve 120 milyon bireyin işsiz kalma durumuyla karşılaşabileceğini açıklamıştır.
- 16 Eylül 2020 tarihinde Suudi Arabistan'da durdurulan umre ziyaretlerinin aşamalı bir şekilde başlatılacağı belirtilmiştir.

İkinci Dünya Savaşı'nın ardından küresel bakımdan turizmin, en hızlı ilerleme kaydeden sektörlerden birisi haline geldiği bilinmektedir. 1950'li yıllarda dünya çapında yaklaşık olarak 25 milyon seyahat gerçekleştiği bilinmektedir. Dünya Sağlık Örgütü verilerine bakıldığında bu sayı yıllar geçtikçe artış göstermektedir. Dünya Turizm ve Seyahat Konseyi (WTTC), verileri incelendiğinde turizm sektörü tarafından dünya ekonomisine yapılan katkının 8,9 trilyon dolar bazında olduğu belirlenmektedir. Diğer taraftan turizm sektörü kapsamında dünya genelinde 330 milyon insana istihdam imkânı sunduğu görülmektedir. Toplam istihdam oranının ise %10'luk payını oluşturduğu bilinmektedir. Pandemi öncesine bakıldığında dünya turizminde büyüme oranı %4'te iken pandemi sonrasında sektöre negatif etki etmesinden sonra bu oran %3,8 oranına düştüğü gözlemlenmektedir (TURSAB, 2020: 4-6).

Covid-19 salgını, turizm sektörünün en temel paydaşlarından olan konaklama işletmelerini de negatif etkilemektedir. Türkiye Otelciler Birliği (TÜROB) verilerine bakıldığında, 2019 yılının Mart ayında otel doluluk ortalaması %68 oranında bulunan Avrupa'da, 2020 yılının Mart ayında geçen yıla kıyasla %61,6 oranında gerileme yaşandığı görülmektedir. 2019 yılının Mart ayına kıyasla ise 2020 yılında aynı dönemde %90,8 oranında düşüş ile Avrupa ülkeleri arasında en sert şartlara maruz

kalan ülke ise İtalya'dır. 2020 yılında Martta otel doluluk oranlarının %6,2 ile sınırlı kaldığı bilinmektedir (Ayyıldız, 2020: 3338-3339).

Turizm endüstrisi kapsamında yer alan ulaştırma sektörü de Covid -19 salgının etkilerini hissetmektedir. Pandemi döneminde getirilen seyahat kısıtlamaları ile durdurulan uçuşlar ulaşım sektörünü zarara uğratmıştır. 2021 yılının Aralık ayına bakıldığında Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) tarafından yayınlanmış olan verilere bakıldığında 2020 yılında dünyada hava yolu işletmelerinin uluslararası seyahatler kapsamında elde ettiği gelir 2019 yılına göre 62.089 milyon dolar civarında olmaktadır. Elde edilen veriler bölgesel olarak incelendiği için 32.700 milyon dolar ile Avrupa bölgesinin en fazla kaybı yaşadığı sonucuna ulaşmaktadır. TÜRSAB'ın yayınladığı "2021 Yılı Sonu Değerlendirmesi" raporuna bakıldığında dünya uçak filosunun üçte ikisinin durduğu ve 18 hava yolu işletmesinin de iflas başvurusunda bulunduğu açıklanmaktadır (TURSAB, 2020: 3-8).

#### **1.2.4. Covid-19'un Konaklama Tesisleri Üzerine Etkisi**

Son dönemlerde, otellerin potansiyel konuklar ile kurduğu iletişimi genel olarak ilgili oteli ziyaret etme şekline göre sağlamaktadır. İşletmeler, otel tesislerinin ve odaların çekici görsellerinin yanında konutların tecrübeleri ile ilgili yorumları da potansiyel olarak sürükleyici içerik kapsamında reklam yapmaktadırlar. 15 yıl öncesinde dış ve iç turizmde eğlen-dinlen şeklinde bir tatil akımı başlamıştır. Konaklama tesisleri, fazla tüketim malları kategorisinde meydana gelen hizmet ve işleri gideren tesisler olmasından dolayı dış salgınlardan ya da kapanmalardan etkilenme bakımından ilk sırada yer alan tesisler olarak karşımıza çıkmaktadır. 2020 yılının başından itibaren uluslararası toplum, WHO tarafından 12 Mart'ta pandemiyin ilan edilmesi ile beraber daha önce rastlanmayan etkileri görmeye başlamışlardır. Tedbirler ve önlemler kapsamında sağlık hijyen düzenlemeleri ve sınır kapılarının kapanmasıyla beraber yurt dışı seyahat, turizm ve otelcilik sektörü pandemiden en çok etkilenmekte olan sektörler arasında bulunmaktadır (Zengin ve Turan, 2021: 17-34).

Küresel anlamda uluslararası uçuşlar 2020 yılının ilk aylarında düşüş yaşamıştır. Ülkeler 2020 Haziran ayının başından itibaren pazarlamalarını ve işlerini yavaştan açmak için harekete geçmiştir. Ancak piyasa etkisinin yoğunluğu ve süresi ilk olarak müşterilerin güveninin geri kazanılması doğrultusunda ilerlemektedir.

Pandemiden kaynaklı olan tüketici duyarlılığı ve bunların satın alma davranışları-motivasyonları üzerinde bulunan etkilerine yönelik yapılan ulusal ankette, pek çok ülke için istatistiklerde otelcilik ve turizm organizasyonlarına yönelik beklenen harcamalarda keskin bir düşüşe ulaşıldığı bilinmektedir (Mckinsey ve Company, 2020: 32-37).

Konaklama tercihleri bakımından, birden çok ülkenin vatandaşlarının kısa süreli olarak ev kiralama alanında kendilerini daha rahat hissettiği gözlemlenmektedir. Tatil köyü ve otel konaklamaları ile alakalı düşünceler net biçimde ortaya çıkmamaktadır. Türkiye’de turizmin temelini oluşturan resort oteller, pandemi sebebiyle değer kaybetmiştir.

Küçük ve orta ölçekli konaklama işletmeleri taleplere daha yakın tesislerini sıfırlamıştır ve böylelikle misafir sayısının artmasını sağlamaktadır. 11 Mart 2020’de Türkiye kapsamında ilk Covid-19 vakası görülmüştür. Bununla birlikte haberlerde, oldukça kapsamlı tedbirlere, seyahat memnuniyetine ve otel işletmelerine yönelik çağrıda bulunulmuştur. Haziran 2020 yılında yeni normalleşme sürecine geçilmesiyle beraber seyahat yasağı kaldırılmıştır. Bu da firmaların hizmetlerini tekrardan sağlamaya başlamasına katkı sağlamıştır. Pandemi döneminin turizm sektörüne ciddi olarak tehlike saçtığı ve bunu önlemek amacıyla turizm firmalarının, yetkilileri ve turizm çalışanlarının acil olarak sosyo-ekonomik tedbirler alması gerektiğini vurgulamaktadır. İşletme yöneticileri, pandemi yönetimine yönelik stratejilerinde eğitim seviyesi ve turizm sektörü çalışma süresi değişkenlerin tekrardan ele almak durumunda kalmışlardır (Kiper vd., 2020: 527-551).

Pandemiden dolayı turizm sektörüne olan talepte yaşanan düşüşün istihdamda bir azalmaya neden olacağı ve buna yönelik olarak gelir kayıplarının oluştuğu sonucuna varılmaktadır. Salgınla alakalı alınan önlemler kapsamında Türkiye ilk tedbir alan ülkelerden biridir. Konaklama tesisleri için de birtakım tedbirlerin alındığı bilinmektedir. Bu tedbirlerin başında ilk olarak oyun alanındaki oyuncakları kaldırmak, hijyen standartlarına uymak, jakuzi, sauna, spor salonu gibi aktiviteleri kullanıma kapatmak, havalandırmadan en az bir saat sonra odaları temizlemek, eldiven kullanmak gelmektedir (Dilber ve Dilber, 2020: 23-34).

Koronavirüs salgını döneminde yabancı ve yerli misafirleri korumak ve iyi bir tatil deneyimi yaşatmak için Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın girişimiyle Sağlık

Bakanlığı, Dışişleri Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı iş birliğinde “güvenli turizm sertifika programı” oluşturulmuştur. Pandeminin küresel etkisi sebebiyle bütün dünyada otel ve doluluk oranlarında radikal düşüşler görülmektedir. Normalleşme süreci içerisinde 2021 ve 2022’de artmaya başladığı gözlemlenmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı 12 Mayıs 2020 tarihinde turistik konaklamalar ile yönetildiği bilinen normalleşme süreçleri konulu bir genelge yayınlamıştır. Turizm Bakanlığı ayrıca hastalığa karşı başarılı bir mücadele sonrası turizm ve seyahat hareketlerinin sağlıklı olarak canlandırılması amacıyla bir dizi yararlı tedbir almıştır. Bu tedbirlere bakıldığında genellikle konukların kabulünü, genel tasarruf alanlarını, genel temizliği ve personeli kapsamaktadır. İlgili konular ile alakalı olarak alınan bazı önlemler şunlardır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020: 10-13):

- Tesis girişinde termal kamera veya ateş ölçerlerin bulunması gerekmektedir.
- Hijyen halıları, misafirler için giyilebilir maske temassız ödeme prosedürü uygulanması gerekmektedir.
- Konaklama tesisleri, pandemi sürecinin normalleşmesi sırasında dirençli stratejiler için tüketicilerin davranışlarına da dikkat etmesi gerekmektedir.
- Covid-19 virüsü bulaşmış yüzeylere dokunarak yayılabildiğinden otel temizliği ve hijyeninin önemi son zamanlarda özellikle belirgin hale gelmesi gerekmektedir.

Kamusal alanlar için ise alınacak tedbirler şunlardır (Demertzisvd, 2020: 428-450):

- Halka açık yerlerin daha iyi yönetimi için buralarda bulunan içecek otomatlarını servis personelinin dağıtması, tek yönlü bir hareketlilik dolaşımı oluşturması açısından gerekli bulunmaktadır.
- İzleme ve takip için kontrol noktası tahsisi (yemek salonları, havuz başı alanları, oturma alanları, lobi, seyir alanları) oluşturarak tüm sosyal alanları güvenli ve kullanabilir kılmak gerekmektedir.
- Asansörü sosyal mesafe kuralına göre kullanmak gerekmektedir.
- Oteller, rezervasyon öncesi misafirlerin sağlık ve seyahat geçmişlerini sorgulayabilmektedir, Covid-19 testleri ve sağlık sertifikaları talep edebilmektedir.

- Tekstil ürünlerinin 90 derece sıcaklıkta yıkanması gerekmektedir.
- Personel ve misafirler üzerindeki sağlık etkisinin azaltılması ve sağlık yetkililerinin vakaları yönetmelerine ve temasları izlemelerine destek ve eğitim verilmesi gerekmektedir.
- Teması en aza indirmek amacıyla konukların çevrimiçi check-in ve check-out yapmasına imkân sunan dijital programlar uygulayabilmektedir. Rezervasyon yaptıktan sonra check-in yapmadan, oda seçmeden ya da resepsiyonla etkileşime geçmeden telefonunuzu oda anahtarınız olarak kullanabilir. İnsan etkileşimini azaltmak için kâğıt yerine teknoloji kullanma aşamasına girebilmektedir.
- Bina içi klimaların düzenli bakım ve onarımları üretici firma talimatlarına göre yapılması gerekmektedir.
- Alınan önlemlerin düzenli olarak denetlenmesi gerekmektedir. Bunların etkileri, uygulamadaki boşlukları kapatmak için önem arz etmektedir.
- Yemeklerin servis edildiği masaların arasındaki mesafe 1,5 metre, düzenli bir şekilde dekore edilmiş sandalyelerin arasındaki mesafenin 60 cm olması gerekmektedir.
- Tabak ve bardak benzeri ortak kullanılmakta olan eşyaların her kullanımı ardından su ve deterjanla yıkanması ve kullanımına dek temiz olan bir ortamda saklanması gerekmektedir.
- Personel, gerektiğinde kullanım için her zaman güncel bir rehber listesine ve acil durum numaralarına sahip olması ve benzer vardiyada mümkün olduğunca aynı çalışanları işe almak gerekmektedir.

Konaklama tesislerinin çalışanlar için alması gereken önlemler şunlardır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020: 10-13):

- Tesis personellerine epidemiyolojik ve hijyen mevzularında özel eğitim verilmesi gerekmektedir.
- Personellerin kendilerini kötü hissetmeleri durumunda takip etmeleri için kendileriyle misafirler arasında en az bir metre mesafe bırakılması gibi zorunlulukların net bir şekilde ortaya konması gerekmektedir. Bireylerin girişlerinde ateş ölçerlerin kolay erişilebilirliğe sahip olması oldukça önem arz etmektedir.

### 1.2.5. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Sırasında Turizm Sektörünün ve Konaklama İşletmelerin Durumu

Türkiye’ye gelmekte olan ziyaretçi sayısının 2019 yılında 45.058.256 kişi olduğu bilinmektedir. Bu sayının 2018 ile kıyaslandığında %14,1 arttığı görülmektedir. Fakat pandemi döneminin başlaması ile bu miktarlarda fazlasıyla düşüş yaşandığı ortadadır. Özellikle Türkiye’de pandemi döneminin yoğun olarak belirtildiği Nisan ve Mayıs ayları içerisinde gelen ziyaretçi sayıları incelendiğinde yaşanan düşüş açık bir şekilde görülmektedir.

**Tablo 1.4.** 2020 Yılında Türkiye’ye Gelen Aylara Göre Ziyaretçi Sayıları

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
<b>TOPLAM</b>	<b>15 971 201</b>

**Kaynak:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022: 1-2.

Tablo 1.4’e bakıldığı zaman, 2020 yılında pandeminin başlangıç aylarına göre ziyaretçi sayılarının dağılımı görülmektedir. Pandeminin başlamasıyla ziyaretçi sayısındaki ciddi düşüş veriler yardımıyla incelenmektedir. Ancak sonrasında bu veriler artarak devam etmektedir. Bu bağlamda 2020’de ay bazlı olarak gelen ziyaretçi sayıları pandeminin Türkiye kapsamında başladığı zamanlardaki değişimi bakımından değerlendirilmektedir. 11 Mart 2020 tarihinde ilk vakanın Türkiye’de görüldüğü bilinmektedir. Ayrıca Covid-19 pandemisinden kaynaklanan ilk ölüm 17 Mart 2020’de gerçekleşmiştir. Söz konusu önemli tarihlerin ardından vaka sayılarında yaşanan artış ve buna yönelik gerçekleşen ölümlerin fazlaşması sonucunda Türkiye’de yoğun uygulamalar ve kısıtlamalar yaşandığı bilinmektedir. 2019’da Türkiye’yi ziyaret eden kişi sayısı 45.058.256 olarak açıklanmaktadır. 2020’de toplam gelen ziyaretçi sayısı da 15.971.201 şeklinde tabloda yer almaktadır. Bu verilere bakıldığında gelen ziyaretçi miktarında %65 oranında düşüş yaşandığı da

görülmektedir. Bu veriler ile pandemi sürecinin gelen turist sayısını ne kadar etkilediği görülmektedir.

**Tablo 1.5.** Türkiye'ye Gelen Ziyaretçilerin Milliyetlere Göre Dağılımı

Türkiye'ye Gelen Ziyaretçilerin Milliyetlerine Göre Dağılımı						
Milliyet	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Rusya	3 649 003	866 256	4 715 438	5 964 613	7 017 657	2128758
Bulgaristan	1 821 480	1 690 766	1 852 867	2 386 885	2 713 464	1242961
Almanya	5 580 792	3 890 074	3 584 653	4 512 360	5 027 472	1118932
Ukrayna	5 580 792	3 890 074	3 584 653	4 512 360	5 027 472	1118932
İngiltere	2 512 139	1 711 481	1 658 715	2 254 871	2 562 064	820709
ABD	798 787	459 493	329 257	448 327	578 074	148937
Polonya	500 779	205 701	296 120	646 365	880 839	145908

**Kaynak:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022.

Tabloya bakıldığında 2015 ve 2020'de Türkiye'ye gelen ziyaretçilerin milliyetlerine göre sıralandığı görülmektedir. Bu bağlamda en fazla turist Avrupa'dan gelmiştir. Tablodan elde edilen bilgiler doğrultusunda; milliyetlerine göre gelen turistler incelenmektedir. Bulgaristan, Rusya, Almanya, İngiltere ve Ukrayna'dan önemli sayıda ziyaretçi geldiği söylenebilmektedir. Tablo 1.5, 2019 verileri ile karşılaştırıldığı zaman Rusya'dan gelen turist sayısında %70, Bulgaristan'dan gelen turist sayısında %54, Almanya'dan gelen turist sayısında %78, İngiltere'den gelen turist sayısında %68 ve Ukrayna'dan gelen turist sayısında %36'lık bir oranda düşüş yaşandığı saptanmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanmış olan 2020 yılını kapsayan istatistiklere bakıldığında 20.135 adet ve 1.732.178 yatak kapasitesi bulunan tesisin işletme belgesiyle 613 adet, 144.071 yatak kapasiteli tesisin yatırım belgesi ile işletildiği bilinmektedir.

**Tablo 1.6.** Konaklama İşletmelerinin Tesise Geliş Sayıları, Ortalama Kalış Süreleri ve Doluluk Oranları Bakımından Yıllara Göre Dağılımı

Yıllar	Tesise Geliş Sayısı	Geceleme	Ortalama Kalış Süresi	Doluluk Oranı %
2010	29 753 966	98 158 007	3,30	3,30
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

**Kaynak:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022: 1-4.

Türkiye’de bulunan konaklama işletmelerinin ortalama olarak geceleme süreleri ve doluluk oranları kapsamında değerlendirildiğinde, 2020 yılında geceleme, doluluk ve ortalama kalış süreleri açısından son 10 yıl içerisinde en düşük sayılara rastlandığı görülmektedir. Türkiye’deki konaklama işletmeleri 2020 Nisan ayı itibariyle sıkı tedbirler ve kısıtlanmalar uygulandığı için dünyada ve Türkiye’de seyahatlerin durma noktasına geldiği bilinmektedir. Turizm hareketliliği de geçici süre ile durdurulmuştur. Pandemi sebebiyle 2020’de Türkiye merkezli otellerin yarısından çoğu ve sahil otellerinin hemen hemen tümü kapalı tutulmaktadır (TÜRSAB, 2020: 1-6).

Bu verilere dayanarak 2019 ve 2020 doluluk oranları yıl bazlı olarak karşılaştırıldığı zaman %36 oranında bir düşüş olduğu görülmektedir. Türkiye genelinde pandemi döneminde en fazla konaklamanın Antalya ve İstanbul kentlerinde gerçekleştiği bilinmektedir. İstanbul’da konaklama işletmelerinin doluluk oranları ilk 9 ay esas alındığında %51, Antalya’da ise konaklama işletmelerinin doluluk oranında %41’lik bir düşüş yaşanmaktadır (TÜRSAB, 2020).

**Tablo 1.7.** Turizm Sektöründen Elde Edilen Gelir Verileri

Aylar	Yıllar	
	2019	2020
<b>Ocak</b>	\$ 1.585,50	\$ 1.834,00
<b>Şubat</b>	\$ 1.359,20	\$ 1.479,50
<b>Mart</b>	\$ 1.685,00	\$ 787,70
<b>Nisan</b>	\$ 1.996,40	Pandemi şartlarında sınır kapılarının kapanmasından dolayı TÜİK tarafından anket çalışması yapılamamış bu sebepten turizm gelir rakamları hesaplanamamıştır.
<b>Mayıs</b>	\$ 2.639,70	
<b>Haziran</b>	\$ 3.337,80	
<b>Temmuz</b>	\$ 4.384,90	
<b>Ağustos</b>	\$ 5.244,10	\$ 1.622,30
<b>Eylül</b>	\$ 4.402,10	\$ 1.860,64
<b>Ekim</b>	\$ 4.101,50	\$ 2.054,90
<b>Kasım</b>	\$ 2.138,10	\$ 1.051,90
<b>Aralık</b>	\$ 1.645,90	\$ 806,90
<b>*Milyon</b>		

**Kaynak:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022: 1-9.

2019’da Türkiye’de sağlanan turizm gelirleri açısından rekor bir yükseliş yaşandığı bilinmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açıklanan istatistikler doğrultusunda 2019’da Türkiye kapsamında turizm gelirlerinin toplamı 34.5 milyon dolar etmektedir. 2020 yılına bakıldığında ise Nisan, Mayıs ve Haziran’da sınır kapılarının açık olmaması sebebiyle ziyaretçi sayıları kısıtlı

olduğu için turizm gelirinin hesaplanamadığı görülmektedir. Fakat ilk üç ay ve son altı ayın gelirleri toplandığı zaman 12,05 milyon dolar elde edildiği tespit edilmiştir.

### **1.2.6. Türkiye’de Covid-19 Pandemisi Sonrası Turizm Sektörün ve Konaklama İşletmelerin Durumu**

Turizm sektörü siyasi ve ekonomik krizler ile terör ve siyasi krizlerden, salgın hastalıklar gibi faktörlerden etkilenen ve en hızlı tepkiyi veren sektörlerden biri olarak görülmektedir. Bahsedilen bölümlerde verilerle beraber örnekler incelenmiştir ancak en hızlı tepki veren ve olumsuz etkilenen sektör olarak yaşanan olaylara karşı uyumlu olabilecek ve önlemler alınabilecek bir yönü de bulunmaktadır. Pandemi döneminde turistlerin tepkilerinde bazı değişiklikler, beklentiler ve yenilikler meydana geldiği görülmektedir. Bunun gibi durumlar da sektörü olumsuz olarak etkilemesi beklenirken bu değişikliklere hızla uyum sağlayabilecek bir sektör olduğundan bu sorunu da çözmektedir. Turistler de bulunan bazı kalıcı değişiklikler şunlardır (Atay, 2020: 168-173).

- Uzun mesafeli seyahatlerden kaçınma,
- Kalabalığa girmeme,
- Kapalı ve havasız yerlerden uzak durma,
- Uzun süreli konaklamalardan kaçınma,
- Toplu taşıma araçlarından kaçınmaktadırlar.

Maddelerle gösterilen bu değişiklikler doğrultusunda ise turizm aktivitelerinde büyük değişikliklerin gözlemlendiği görülmektedir. Buna örnek vermek gerekirse, toplu ulaşımı pandemi ile tercih etmekten kaçınan kişilerin kendi özel araçlarıyla seyahat etmeleri, ulaşım kapsamında turizm faaliyetlerini direkt olarak negatif bir yönde etkilemektedir. Kalabalık yerlerden kaçınma durumları ise kalabalık otel lobilerinden uzak durmalarına neden olmaktadır. Bu durum ayrıca toplantıların yüz yüze yapılmamasına ve otel restoranında yemek yenilmemesine neden olmaktadır. Bunun sonucu olarak insanlar yeni konaklama ve seyahat türlerine yönelmektedirler. Turizm sektörünün gelecekte ne biçimde değişeceği ve ilerleyeceği turistlerin seyahat alışkanlıklarının ya da tatil planları alışkanlıklarının ne yönde değişeceği günümüzde kesin olarak belirlenememektedir. Ancak geleceğe yönelik öngörüler yapabilmek için mevcut durumu değerlendirmek gerekmektedir (Şahin ve Güven, 2022: 25-43).

UNWTO verilerine göre, salgından sonra uluslararası turizmin 2019 yıllarındaki seviyesine tekrar ulaşması için 2023-2025 yıllarını bulacağı öngörülmektedir. Yaşanan bu salgının sonucunda, pandemi dönemindeki turistlerde kalıcı değişikliklere sebep olacağı doğrultusunda, pandemiden sonraki dönemde seyahatlerin mesafelerinin kısa tutulacağı, iç turizme verilen önemin artacağı, kalabalıklardan uzak durulmak isteneceğine yönelik pek çok değişiklik olması beklenmektedir. Bu doğrultuda sosyal ağlar ve teknolojinin gelişiminin de ilerlediği ve bu alana yönelik talebin arttığı görülmektedir. Pandeminin ve teknolojinin koşullarına uyum sağlayan bazı müzelerin sanal geziler düzenlemesi, sanat galerilerinin dijital geziler hazırlaması, konserlerin sanal ortamda gerçekleşmesi ile değişimler dijitale evrilmektedir. Pandemi ile gelen yeni gelişmelerin bazı sektörlerde kalıcı olarak güncellemeler yaptığı bilinmektedir. Bu durum Türkiye’de istihdam koşullarını da direkt olarak etkilemektedir. Şirketlerden bazıları pandemiden önceki dönem içerisinde yüz yüze ofislerde, iş yerlerinde çalışmalarını sürdürürken pandemi dönemi kapsamında tamamıyla uzaktan çalışmaya geçtiği bilinmektedir. Bu durum aslında işletmelerin de maliyetlerini etkilemektedir. Buna yönelik olarak uzaktan sürdürülen çalışmaların pandemi sonrasında da online yürütülmesi kararını almaktadırlar (Yılmaz, 2020: 1724-1740).

Bu durumun ilerleyen yıllarda turizm sektörünü de etkileyeceği düşünülmektedir. Tekrardan pandemi oluşabilmesi ve hastalıkların ortaya çıkabilme ihtimaline yönelik olarak kişilerin evlerinden herhangi bir seyahat faaliyeti oluşturmadan güvende hissederek ya da kendi alanlarında kalarak tecrübe edilebilir ve turizm alanında online çalışmalar yürütülebilir. Burada asıl konu güvenli alanından çıkmadan tatil ve dinlenme alışkanlıklarının değişkenlik göstermeyeceği bir ortam tasarlamaktır. Pandeminin oluşturduğu şartlar ekonomi, eğitim, sağlık gibi pek çok alanda uyum sağlama ve yenilik süreçlerinin yaşanmasına neden olmaktadır. Türkiye’de pandeminin etkileri ise hala hissedilmektedir. Bu etkiyi özellikle konaklama işletmeleri daha ciddi bir şekilde hissetmektedirler. Pandemi dönemi hem turistlerin tercihlerini etkilemiş hem de farklı turizm türlerinin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Tasarrufa verilen önem ve tabiata olan bağlılık da bu dönemde artış göstermiştir (Derinöz, 2021: 41-50).

**Tablo 1.8.** Türkiye'ye Gelen Ziyaretçilerin Yıllara ve Aylara Göre Dağılımı (2020 - 2021)

	2020	2021
<b>Ocak</b>	2 287 010	727 301
<b>Şubat</b>	2 196 453	764 314
<b>Mart</b>	968 537	1 198 371
<b>Nisan</b>	24 239	1 072 496
<b>Mayıs</b>	30 392	1 254 673
<b>Haziran</b>	216 408	2 540 872
<b>Temmuz</b>	1 381 804	5 319 992
<b>Ağustos</b>	2 192 251	4 630 334
<b>Eylül</b>	2 534 376	3 999 305
<b>Ekim</b>	2 044 001	3 967 363
<b>Kasım</b>	1 104 834	2 081 243
<b>Aralık</b>	990 896	2 482 697
<b>TOPLAM</b>	<b>15 971 201</b>	<b>30 038 961</b>

**Kaynak:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022: 1-9.

Tablo 1.8 incelemeye alındığında 2020’de özellikle Türkiye’de pandeminin yoğun olarak hissedildiği aylar ile 2021 yılının aynı dönemlerini karşılaştırmak gerekirse gelen ziyaretçilerin pandeminin sonuçlanması ile birlikte arttığı sonucuna ulaşılmaktadır. Özellikle 2020’de Nisan-Mayıs-Haziran aylarında bütün dünyada seyahat kısıtlamalarının uygulandığı, Türkiye’de sokağa çıkma yasaklarının başladığı, ölüm ve vaka sayılarının çok fazla olduğu dönemler içerisinde ziyaretçi sayılarının oldukça düşük seviyelerde olduğu gözlemlenmektedir. Fakat 2020 Temmuz ayından sonra normalleşme sürecinin hızla başladığı ve turizm organizasyonlarının büyük oranda arttığı gözlemlenmektedir. Türkiye’de 2020 yılının Aralık ayında ve 2021 yılının Ocak-Şubat aylarında nedeniyle hasta sayılarının artmasıyla beraber gelen ziyaretçi sayılarının da düştüğü gözlemlenmektedir. 2021 Mart itibari ile yoğun bir kitleye uygulanması, normalleşme sürecini hızlandırmış ve turizm faaliyetlerini tekrar arttırmıştır. 2021, 2020 ile kıyaslandığında genel olarak %50’ye yakın turist sayısının arttığı görülmektedir. Bu sayılar ile 2020’nin pandemi yılı olmasındaki etkileri ve 2021’in normalleşme sürecinde hissettirdiği etkilerin farklı olduğu gözlemlenmektedir. Pandemi öncesi ve sonrası karşılaştırmak gerekirse 2021’de 2019’a göre %33 daha az ziyaretçinin Türkiye’ye geldiği görülmektedir.

**Tablo 1.9.** Turizm İşletme Belgesine Sahip Olan Konaklama Tesisleri Kapsamında Tesislere Geliş Sayısı, Ortalama Kalış Süresi, Geceleme ve Doluluk Oranlarının Yıllar Bazında Dağılımı

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

**Kaynak:** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022: 1-3.

2021'e ait Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından yayınlanan konaklama işletmelerinin tesise geliş sayılarını, ortalama kalış süreleri, geceleme ve doluluk oranları incelendiğinde bu sayıların giderek arttığı görülmektedir. 2020 pandemi yılı ile kıyaslandığında 2021'de konaklama işletmelerinin sahip olduğu doluluk oranının %46 oranında arttığı görülmektedir. Tesise geliş miktarında 2020'ye nazaran %43 oranında, geceleme sayılarında %48 ve ortalama kalış sürelerinde de %9'luk bir artış yaşanmaktadır.

**Tablo 1.10.** 2020 ve 2021'de Elde Edilen Turizm Gelirleri

AYLAR	YILLAR	
	2020	2021
Ocak	\$ 1.834,00	\$ 794,90
Şubat	\$ 1.479,50	\$ 672,00
Mart	\$ 787,70	\$ 985,30
Nisan	Pandemi şartlarında sınır kapılarının kapalı olması sebebiyle TÜİK tarafından anket çalışması yapılamamış ve bundan dolayı turizm geliri 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
<b>TOPLAM</b>	<b>\$ 12.059,26</b>	<b>\$ 24.482,30</b>
*Milyon		

Türkiye kapsamında 2020 ve 2021 yılları içerisinde sağlanan turizm gelirlerine yönelik olarak Türkiye İstatistik Kurumu ve Kültür ve Turizm Bakanlığının sunduğu istatistiklere bakıldığında 2020'de Türkiye'de turizm gelirlerinin toplamı 12.059,26

milyon dolar olarak açıklanmaktadır. Nisan-Mayıs-Haziran ayları içerisinde sınır kapılarının açık olmaması sebebiyle ziyaretçi sayıları da az bulunmaktadır. Bu sebepten turizm geliri de hesaplanmaktadır. 2021 yılı incelendiği zaman turizm gelirinin toplam olarak 24.483, 30 milyon dolara ulaşmaktadır. 2019 yılı ile 2021 kıyaslandığında 2020'nin turizm gelirinin 2019'a göre %29 daha düşük olduğu görülmektedir.

### **1.2.7. Covid-19 Tedbirleri Kapsamında Türkiye'de Yayınlanan Turizm Genelgeleri**

Covid-19 2019 yılının Aralık ayının sonunda Çin'in Wuhan kentinde meydana gelen öksürük, ateş ve nefes darlığı belirtilerine sahip olan bir virüs olarak ifade edilmektedir. Bu virüs 13 Ocak 2020 tarihinde tanımlanmıştır. Vakaların ve hastalığın artış göstererek ilerlemesi ayrıca küresel etki kazanmasından dolayı 11 Mart 2020'den sonra Dünya Sağlık Örgütü (WHO)'nun pandemi ilan ettiği görülmektedir. Yaşanan bu gelişmeler sonucunda pek çok ülke sınırlarını belirli sürelerle kapatmıştır. Ayrıca ülkeler içerisinde farklı izolasyon kurallarının uygulandığı bilinmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından söz konusu dönemde tedbir almak ve zararı düşürmek türlü arayışlara girdiği görülmektedir. Söz konusu dönemde sektörün devamlılığının sağlanması amacıyla insan temasını en aza indirmek ve virüsün bulaşıcı etkisini azaltmak için tedbirlerin alınması hedeflenmektedir. Bu amaç doğrultusunda sektör ortakları ile ciddi bir çalışma yürütüldüğü görülmektedir. Bu hedefte sektöre yön vermek amacıyla genelgelerin yayımlandığı bilinmektedir (Demir, 2020: 492).

TDK (Türk Dil Kurumu) tarafından yayınlanan sözlük içerisinde genelge sözcüğü "*yasa ve yönetmeliklerin faaliyete geçirilmesinde yol göstermek, herhangi bir konuda aydınlatmak, dikkat çekmek üzere ilgililere gönderilen yazı, sirküler, tamim*" olarak açıklanmaktadır. Bu doğrultuda İçişleri Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı çeşitli gereklilikler doğrultusunda değişen şartlara yönelik olarak genelgeler yayınlamaktadır. Yayınlanan bu genelgeler incelendiği zaman alınan önlemleri, süreçlerde yaşanan değişimleri, alınan tedbirlerin gerekliliklerini ve değişikliklerini anlamak mümkündür. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından ilki 15.03.2020'de sonuncusu ise 10.06.2021'de "*Kültür ve Sanat Tesisleri*", "*Konaklama Tesisleri*",

“Turist Rehberliği Hizmetleri”, “Deniz Turizmi Tesis ve Araçları ile Turizm Amaçlı Faaliyetleri”, “Yeme- İçme Tesisleri” konu başlıkları altında toplamda 15 adet genelge yayınlanmıştır. Söz konusu genelgeler Kültür ve Turizm Bakanlığı’na ait olan “Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı” sitesi üzerinden yayınlanmaktadır (TGA, 2019:4-7). Genelgenin içeriği değerlendirildiğinde üç ana başlıktan oluştuğu görülmektedir (Demir, 2020: 493):

1. Konaklama tesisleri rezervasyonların iptal edilmesine dair genelgeler
2. Kontrollü normalleşmeye dair genelgeleri
3. Konaklama tesisleri kapsamında kontrollü normalleşme sürecine dair genelge değişiklikleri

Öncelikle konaklama tesisi kapsamında rezervasyon iptalleri başlığında değerlendirilen Genelge 3, 15.03.2020’de yayınlanmıştır. Sonrasında 16.04.2020’de genelge 5 ve 19.05.2020’de genelge 7 yayınlanmıştır. Ancak bu genelgelere bakanlığın resmî sitesinden ulaşım sağlanamamaktadır. Söz konusu genelgeler rezervasyon iptalleri ile ilgili düzenlemeleri içermektedir (TGA, 2019: 494).

Salgının artmasıyla beraber sezonu açan ya da yıl boyunca hizmet sunan işletmelerin faaliyetlerine ara vermesi gerekliliği doğrultusunda sezonu açacak olan işletmelerin açılışlarını erteleme durumlarının yaşanabileceği belirtilmektedir.

Verilen karara göre; 2634 sayılı Kanununun 33. Maddesinin 1. Fıkrasının (d) bendinde, müşterinin can veya mal güvenliğinin sağlanmasında işletme sahibi, sorumlusu ya da personelin katkısı, kusuru veya ihmaliyle işletmede suç işlendiğinin tespiti durumunda beş bin Türk Lirası idari para cezası uygulanacağı belirtilmektedir. Aynı maddenin (e) bendinde ise yatırım veya işletmenin tümünün ya da belgelendirme için zorunlu bir kısmının izinsiz olarak devredilmesi, kiraya verilmesi veya ortaklık statüsünün, unvanının ya da türünün değiştirilmesi hallerinde üç bin Türk Lirası idari para cezası uygulanacağı ifade edilmektedir. Ancak, tesisin faaliyetine ara vermesi veya sezonu açmaması nedeniyle rezervasyonun tesis tarafından iptal edilmesi durumunda, 1 Mayıs 2020 tarih itibarıyla bu tür konaklama tesislerine cezai işlem uygulanmayacağı belirtilmiştir. (T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020: 1-7).

Genelge 5 kapsamında da genelge 3 güncellenmiştir. Bu hususta 1 Haziran 2020 şeklinde değiştirilmiştir. Genelge 7 kapsamında da Genelge 5’in güncellemesi yapılarak 1 Haziran 2020 tarihi 31 Aralık olarak değiştirilmiştir.

**Tablo 1.11.** Konaklama Tesisi Rezervasyon İptalleriyle Alakalı Kararlar

Genelgeler	Yayınlanma Tarihi	Karar
Genelge 3	15.03.2020	Rezervasyon iptali halinde 2634 sayılı kanunun 33. Maddesi gereğince uygulanacak 23 olan cezai işlemin, 1 Mayıs 2020 itibari ile işleme alınmayacağı bilgisi paylaşılmaktadır.
Genelge 5	16.04.2020	Daha önceki genelge kapsamında (genelge 3) verilmiş olan kararın 1 Mayıs 2020'den 1 Haziran 2020 tarihi olarak güncellendiği bilgisi paylaşılmaktadır.
Genelge 7	19.05.2020	Daha önceki genelge kapsamında (genelge 5) verilmiş olan kararın 1 Haziran 2020'den 31 Aralık 2020 olarak güncellendiği bilgisi paylaşılmaktadır.

**Kaynak:** Demir, 2020: 493.

Daha sonra ise “Kontrollü Normalleşme Genelgeleri” başlığı kapsamında değerlendirmeye alınabilecek olan 12.05.2020 tarihli genelge 6, 20.05.2020’de yayınlanan genelge 8, 05.06.2020’de yayınlanmış olan genelge 10, 09.06.2020’de yayınlanmış olan genelge 11 ve 23.06.2020 tarihinde yayınlanmış olan genelge 12 olmaktadır. Söz konusu genelgeler kültür ve turizm alanında faaliyet göstermekte olan konaklama tesisleri, deniz turizmi tesis ve araçları, turist rehberliği hizmetleri, yeme-içme tesisleri ile kültür ve sanat tesisleri; uygulanacak denetimli normalleşme dönemi içerisinde alınacak olan tedbirler ile ilgili bilgiler sunmaktadır. Genelge 6 kapsamında konaklama işletmeleri içerisinde denetimli normalleşme sürecinde uyulması gerekli olan misafir kabulü, genel kullanım alanları, genel ilkeler ve bildirim kuralları, genel temizlik ile bakım kuralları çalışanların dikkate alması gereken kurallar yer almaktadır. Genelge 8 kapsamında müstakil yeme-içme işletmelerinin denetimli normalleşme kapsamında genel ilkeler ve bildirim, yemek salonu, genel temizlik ve bakım ve genel kullanım alanları, misafir kabulü, mutfak, personel ve servis alanları ve işletme araçları kapsamındaki kurallar bulunmaktadır. Genelge 10 kapsamında deniz turizmine yönelik kullanılmakta olan tesis ve araçlarla turizme yönelik sportif etkinliklerin denetimli normalleşmesi çerçevesinde genel ilkeler ve bildirim, turizm amaçlı sportif etkinlikler ile farklı konuları, deniz turizmi tesisleri, yeme-içme hizmeti, deniz turizmi araçları ile ilgili uyulması gerekli olan kurallar yer almaktadır. Genelge 11 kapsamında turist rehberliği hizmetleri kapsamında Covid-19 pandemi döneminde uyulması gerekli olan kuralların bulunduğu bildiri yayınlanmıştır. Genelge 12’de sanat ve kültür tesislerindeki denetimli normalleşme kuralları kapsamında fuaye ve salonlar,

sanatçı ve personel, giriş, temizlik ve bakım ile işletme/personel araçları konularıyla ilgili uyulması gerekli olan kurallar bulunmaktadır (Demirel, 2022).

**Tablo 1.12.** Kontrollü Normalleşme Genelgeleri

Genelgeler	Yayınlanma tarihi	Konusu	Kararı
Genelge 6	12.05.2020	Konaklama işletmelerinde kontrollü normalleşme süreci	Turizmin sürdürülmesi doğrultusunda kapsamlı tedbirleri alınarak, güvenli amacını ifade edilmiş olarak, sürekliliğini sağlamak.
Genelge 8	20.05.2020	Yeme- İçme tesislerinin kontrollü normalleşme süreci	Yeme – içme amacını benimseyen müstakil işletmeler açısından genelge kapsamında ifade edilmiş önlemleri alınarak, sürekliliğini sağlamak
Genelge 10	05.06.2020	Deniz turizmi amaçlı tesis ve araçları ile turizm amaçlı sportif faaliyetlerde kontrollü normalleşme süreci	Deniz turizmi amaçlı tesis ve araçlar ile turizm amaçlı sportif faaliyetler için genelgede belirtilmiş önlemleri alınarak, sürekliliğini sağlamak.
Genelge 11	09.06.2020	Turist rehberliği hizmeti kapsamında uygulamaya alınması gerekli olan pandemi kuralları	Turizmin güvenli bir şekilde sürdürülmesi amacı doğrultusunda turist rehberliği hizmetinde genelgede ifade edilmiş önlemleri alınarak, sürekliliğini sağlamak.
Genelge 12	23.06.2020	Kültür ve sanat tesislerinin kontrollü bir şekilde normalleşme süreci	Kültür ve sanat tesislerinde genelgede belirtilmiş önlemleri alınarak, sürekliliğini sağlamak.

**Kaynak:** Demir, 2020: 494.

Üçüncüsü ise konaklama tesislerinin denetimli normalleşme dönemi genelge değişiklikleri başlığının altında 02.06.2020 tarihinde yayınlanmış olan genelge 9 tane, 01.07.2020 tarihinde yayınlanmış olan genelge 14 tane, 02.08.2020 tarihinde yayınlanan genelge 15 tane, 12.08.2020’de yayınlanmış olan genelge 16 tane, 27.11.2020 tarihinde yayınlanan genelge 18 tane ve 10.06.2021’de yayınlanmış olan genelge ise 2 tanedir (TGA, 2019: 1-8).

Söz konusu genelgelerin yayınlanma nedeni geçmişteki genelgelerde yapılacak düzeltme ve güncellemeleri belirtmeyi amaçlar. Genelge 9’daki düzeltme genelge 6’da bulunan “Genel Kullanım Alanları” başlığındaki alt grupların oluşması ve buna yönelik dikkate alınacak kuralların aranje edilmesidir. Ayrıca tekrardan “Genel

Kullanım Alanları” başlığı altında bulunan masaj, hamam, sauna hizmetleri gibi SPA bölümlerinin “Sağlıklı Turizm Sertifikası” edinmeden açılmayacağı söylemi güncellenmiş ve normalleşme dönemine yönelik açıklanan usul ve esaslar gereğince açılacağı doğrultusunda düzenlenmiştir. Genelge 14’te düzeltme genelge 6’da bulunan “Genel Temizlik ve Bakım” başlığını izleyecek şekilde “İzolasyon Odaları” başlığı dahil edilmiştir. Konaklama döneminde konuklara ve var ise yanında bulunanlara Covid-19 tespit edilmesi halinde hastane tedavisinin gerekli görülmediği durumlarda otel sözleşmesi gereğince kişi ya da kişilerin sözleşmede belirlenen süre boyunca konaklama ihtiyacı karşılanmaktadır. Söz konusu süreç içerisinde konuk ve yanında bulunanlar hususi olarak izole edilen odalarda kalacaklarını aynı zamanda dışarı çıkmayacaklarını ifade eden bilgilendirme ve bildirim yapılmaktadır. Konaklama tesislerinin oda hacmine bağlı olarak 50/1 oranında ayrıştırılması mecburi olan İzolasyon Odasının da çeşitli uygulama kuralları ve adeti belirtilmektedir. Genel 14’e bakıldığında Güvenli Turizm Sertifikası Uygulaması çıkarılmış ve 50 üzeri oda hacmine sahip olan işletmelere mecburi tutulmuştur ayrıca burada uygulama şartları da belirtilmektedir.

Genelge 15 ile Genelge 14 ve Genelge 6’da yapılan düzenlemeler sonucu “Güvenli Turizm Belgesi” başlığından sonra “Covid-19 Testi ve Numune Alma İşlemleri” başlığı eklenmiştir. Bu kapsamda, 50 ve üzeri odaya sahip işletmelerin yabancı misafirlerinin ihtiyaçlarını karşılamak üzere Covid-19 testi yapabilecek bir personel bulundurması ya da bir kurumla anlaşma sağlaması şart koşulmuştur. (Demir, 2020: 493).

Genelge 14/16’da ve genelge 16’daki düzeltme; genelge 14 ve genelge 6’da “İzolasyon Odaları” başlığı içerisinde konaklama sözleşmesinin süresinin sona ermesine yönelik istekleri doğrultusunda aynı tesiste konaklayabilmeleri hususunda düzenleme yapılmaktadır.

Covid-19 testinin pozitif çıkması halinde ülkeden ayrılması mümkün olmayan ziyaretçiler için konaklama sözleşmesinin süresi bitmesi dahilinde istekleri üzerine aynı tesiste konaklama imkanına sahip olacakları şeklinde düzenleme yapıldığı görülmektedir. İkinci hususta ise Güvenli Turizm Sertifikası bulundurma mecburiyetinde olan ve bulundurmadığı teslim edilen bunun haricinde ikamet ettiği adres yurt dışında bulunan Covid-19 teşhisi konmuş ziyaretçilerin izolasyon

şartlarında konaklanması sağlanmaktadır. Kurallara uymadığı takdirde tesisin turizm belgesinin iptal edilerek her türlü cezai yaptırım ve tesis faaliyetlerini durdurma hükmü olacak şekilde güncellendiği bilinmektedir (Türkmendağ, 2021: 455-476).

Genelge 17, genelge 10'un güncellenmesi amacıyla yazıldığı bilinmektedir. 50 oda ve daha yüksek hacimli konaklama tesislerine mecburi kılınan Güvenli Turizm Sertifikası, 30 ada ve üstü tesisler için mecburi kılınması şartıyla düzenlendiği bilinmektedir genelge 18, genelge 14 ve genelge 16'da düzenlenen "İzolasyon Odaları" Başlıklı bölümde yer almaktadır. Buna bakıldığında beş ya da altı odası olan tesislerin alanlarının yeterli olmamasından dolayı hasta olan ya da hastalık kuşkusu taşıyan konukların şahsına ait odalarında tedavi süreçlerini geçirmeleri şeklinde kullanılmaktadır. Bununla beraber 50 ve daha fazla odaya sahip olan işletmelerde zorunlu kılınan "İzolasyon Personeli Protokolü" Kapsamında bu tesisler için ayrı olarak düzenlenemeyebileceği açıklanmaktadır. Son olarak yayınlanmış olan genelge 2, İçişleri Bakanlığı İller İdaresi Genel Müdürlüğü tarafından "Haziran ayı Normalleşme Tedbirleri" başlıklı 01.06.2021 tarihli olan genelgesi ve genelge 6'nın anlatımı yapılan Kültür ve Turizm Bakanlığı genelgelerinin "Genel Kullanım Alanları" başlığında bulunan masaların mesafesi 1,5 metre olarak belirlenirken, 2 metre şeklinde güncellenmektedir. Bu değişiklik genelge 8'de ki "Yemek Salonu ve Genel Kullanım Alanları" başlığında bahsedildiği gibi 2 metre olacak şekilde güncellendiği bilinmektedir (Ünal vd., 2022: 93-99).

**Tablo 1.13.** Konaklama Tesislerinin Kontrollü Normalleşme Süreci ile İlgili Genelge Değişiklikleri

Genelgeler	Yayınlanma Tarihi	Yapılmış Değişiklikler
Genelge 9	02.06.2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mini kulüplerin açılma izni ve kuralları açıklanmaktadır.</li><li>• SPA üniteleri ve hizmetlerinin açılışı ve kurallar açıklanmaktadır.</li></ul>
Genelge 14	01.07.2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• İzolasyon odaları başlığı çıkarılmış ve buna yönelik kurallar eklenmektedir.</li><li>• Güvenli turizm sertifikası koşulları ve mecburilik halleri bildirilmektedir.</li></ul>
Genelge 15	02.08.2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Covid -19 test ve numune alma başlığı dahil edilmiş ve kurallar belirtilmiştir.</li></ul>

**Tablo 1.13.** Konaklama Tesislerinin Kontrollü Normalleşme Süreci ile İlgili Genelge Değişiklikleri (devamı)

Genelgeler	Yayınlanma Tarihi	Yapılmış Değişiklikler
Genelge 14/16 Genelge 16	12.08.2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• İzolasyon odalarında tatili bittiği halde Covid -19 nedeniyle ülkesine dönemeyen kişilere yönelik düzenlemeler belirtilmiştir.</li><li>• Güvenli bir şekilde turizm sertifikası bölümünde bulunan kurallar düzenlenmiştir.</li></ul>
Genelge 17	08.10.2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Güvenli bir şekilde turizm sertifikası 30 oda ve üstü konaklama tesisleri için mecburi tutulmaktadır.</li></ul>
Genelge 18	27.11.2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• İzolasyon odaları kısmında 50 oda ve daha az oda hacmine sahip tesisler için uygulamaya alınacak protokol belirtilmiştir.</li><li>• Bunun haricinde izolasyon personel protokolü hazırlanamayabileceği belirtilmiştir.</li></ul>
Genelge 2	10.06.2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Haziran ayı kapsamında normalleşme önlemleri ile genelge 6'da bulunan genel kullanım alanları başlığı altında 1.5 metre olan masa mesafe aralığı 2 metre şeklinde güncellenmiştir.</li></ul>

**Kaynak:** Demir, 2020: 494-496.

Covid-19 virüsünden kaynaklanan pandemi döneminde kültürel faaliyetlerin ve turizmin koşulları doğrultusunda yönetilmesi için Kültür ve Turizm Bakanlığı'na yayımlanan genelgeler bulunmaktadır. Söz konusu genelgeler kontrollü normalleşme süreci bağlamında 15.03.2020/10.06.2021 tarih aralığında yayımlanmıştır. Toplamda 14 genelgenin yayımlandığı bilinmektedir. Genelgenin içerdiği işletmeler yeme-içme tesisleri, turist rehberliği hizmetleri, konaklama tesisleri, deniz turizmi tesisleri, kültür ve sanat işletmeleri ve deniz turizmi işletme araçları şeklinde gruplandırılabilir. Türkiye kapsamında alınan kararlar ve önlemler Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafınca söz konusu alanların gereksinimleri-koşulları doğrultusunda düzenlenmektedir. Alınan bu tedbirlerle hedeflenen virüsün yayılım dönemini sınırlamak ve ekonomik dengenin devamlılığını sürdürmektir.

## 2. YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın modeli, araştırmanın evren ve örnekleme, veri toplama araçları, verilerin toplanması ve verilerin analizi yer almaktadır.

### 2.1. Araştırmanın Modeli

Söz konusu araştırmanın amacı Covid-19 krizinin turizm sektörünü nasıl etkilediğinin incelenmesidir. Bu yüzden araştırma kapsamında nitel araştırma yaklaşımına dayalı olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanıma alınmıştır. Nitel araştırma kapsamında gözlem, görüşme ve doküman analizi benzeri türlü veri toplama yöntemlerinden faydalanılmaktadır. Ulaşılan verilerdeki davranışların, algıların, durumların ve tutumların doğal ortam içerisinde tarafsız, gerçekçi ve bütünsel bir biçimde açığa çıkarılması için çalışan bir araştırma modelidir. Araştırmacı tarafından toplanmış olduğu veriler ile beraber daha öncesinden ortaya konmamış birtakım sonuçlar kendi aralarında anlamlandırılarak bir modelleme ya da kuram çalışması gerçekleştirilmektedir. Söz konusu çalışma yapılırken tümevarıma dayalı olan ve esnek bir çalışma biçimi benimsenmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2018).

Görüşme tekniği ise katılımcılar ile alakalı anlık bir şekilde gözlemlenemeyecek olan kriterlerin araştırmacının görüşmenin öncesinde belirli amaçlara hizmet etmekte olan soruları hazırlayarak katılımcılara sorması, onların fikirlerine erişip araştırma konusu ile ilgili bilgi edinebileceği nitel bir araştırma tekniğidir (Creswell, 2017).

Creswell (2021) tarafından ifade edildiği üzere 5 görüşme tekniği bulunmaktadır. Söz konusu teknikler şu şekilde sıralanabilmektedir;

1. Yapılandırılmamış olan açık uçlu görüşmeler ile notlar almak,
2. Yapılandırılmamış olan açık uçlu görüşmeler ile görüşmeyi ses kaydına alarak bu kaydı yazıya aktarmak,
3. Yarı yapılandırılmış olan açık uçlu görüşmeler ile görüşmenin ses kaydını alarak bu kaydı yazıya aktarmak,
4. Odak grup görüşmesi ile mülakatı kayıt altına almak ve bu ses kaydını yazıya aktarmak,

5. Farklı şekillerde görüşmeler gerçekleştirmek: yüz yüze, çevrimiçi odak grup, e-posta ve telefon görüşmesi.

Yarı-yapılandırılmış olan görüşme, genel bağlamıyla bir yol haritasına sahip olmaktadır. Söz konusu görüşme türü kapsamında, görüşmenin öncesinde tasarlanmış olan bir dizi soruları kapsayan bir görüşme formu yer almaktadır. Görüşme sırasında görüşmecilerin özellikleri bağlamında sorularda bazı değişikliklere gidilebilir. Bu sayede araştırma konusunun birbirinden farklı boyutlarının açığa çıkarılması sağlanır (Coşkun, Altunışık ve Yıldırım, 2007).

Görüşme soruları şu şekilde sıralanmıştır:

1. İşletmeniz kapsamında Covid-19'un öncesinde muhtemel krizlere yönelik hazırlanmış olan ne gibi kriz yönetim planları bulunmaktaydı?
2. Sizce turizm endüstrisine Covid-19'un ne gibi etkileri olmuştur?
3. Covid-19 süreci turizm sektörü kapsamında bulunan işletmelerden hangilerinin daha çok etkilendiğini düşünüyorsunuz? (Konaklama işlt., acentalar, yiyecek içecek işletmeleri)
4. Covid-19'un otelcilik personellerine sizce ne gibi etkileri olmuştur?
5. Covid-19 süreci kapsamında yaşanmış olanların turist davranışlarına (tatil tercihi, rezervasyon, seyahat ve benzeri açısından) etkileri nelerdir? Geldiğimiz noktada misafirlerinizin sizden beklentileri ve taleplerinde ne yönde değişimler yaşandı?
6. İşletmenize Covid-19 pandemisinin ne gibi olumsuz ekonomik etkileri olmuştur? Söz konusu etkilerle baş etmek için neler yaptınız?
7. Covid-19 pandemi süreci kapsamında işgücü maliyetlerini düşürmek amacıyla ne gibi yöntemler uyguladınız (kira, personel ve benzeri)?
8. Devletin söz konusu dönemde uygulamış olduğu hangi teşviklerden yararlandınız?
9. Pazarlama ve fiyatlandırma stratejileri kapsamında değişiklikler oldu mu? Nasıl değişiklikler oldu?
10. Müşteriler, oteller, çalışanlar benzeri paydaşların yeni normale adaptasyon süreciyle alakalı ne düşünüyorsunuz?
11. Salgının ardından ulusal ve uluslararası otelciliğin ekonomik açıdan geleceğini nasıl görüyorsunuz?

12. Yaşamış olduğumuz bu pandemi süreci size neler öğretti? Otel işletmelerine neler tavsiye edersiniz?

## 2.2. Çalışma Grubu

Yapılan bu çalışmanın çalışma grubu, amaçlı örnekleme yöntemleri kapsamında yer alan ölçüt örneklemeyle tercih edilmiştir. Bir araştırma kapsamında gözlem birimleri belirli özelliklere sahip olan olaylar, kişiler, nesnelere veya durumlardan meydana getirilebilmektedir. Söz konusu durumda örneklem açısından belirlenmiş olan ölçütü karşılamakta olan birimler (olaylar, nesnelere, kişiler ve benzeri) örnekleme alınmaktadır (Büyüköztürk vd., 2020). Söz konusu araştırmanın çalışma grubu Van ilinde bulunan 14 otel işletmesinden oluşmuştur. Katılımcıların belirlenmesinde gönüllülük esas alınmıştır.

**Tablo 2.1.** İşletmelerin Demografik Bilgilerine İlişkin Bulgular

		Frekans (n)	
Faaliyet Sektörü	Turizm	14	
Oda	25-50	7	
	51-100	6	
	101-150	1	
	151-250	1	
	İşletme Kapasitesi	50-99	2
		100-150	7
Kişi		151-200	2
		201-250	2
	251-500	1	
Toplam Çalışan Sayısı	10-20	9	
	21-30	3	
	31-70	1	
	71-100	1	
Hizmet Verdiği Süre (Yıl)	5-10	8	
	11-20	1	
	21-25	1	
	26-35	1	
	36 yıl ve üzeri	3	

İşletmelerin demografik bilgileri değerlendirildiğinde, işletmelerin hepsinin turizm sektöründe yer aldığı görülmektedir. İşletme kapasiteleri oda bağlamında bakıldığında çoğunluğun 25-50 arası oda kapasitesine ve 100-150 kişi sayısına sahip olduğu fark edilmiştir. İşletmelerin toplam çalışan sayılarına bakıldığında, en fazla 10-20 çalışana sahip olduğu anlaşılmıştır. İşletmelerin çoğunluğunun 5-10 yıl arası hizmet vermiş olduğu saptanmıştır.

### **2.3. Çalışma Süreci**

Görüşmeler işletme sahipleriyle yüz yüze yapılmıştır. Katılımcı olarak seçilen bireylere sessiz bir ortam içerisinde sorular sorulmuştur ve alınan yanıtlar ses kayıt cihazı aracılığıyla kayda alınmıştır. Katılımcılardan her birisi için 15 ila 20 dakika görüşme süresi ayrılmıştır. Görüşmenin ardından elde edilmiş olan ses kayıtları bir program aracılığıyla yazıya aktarılarak Word dosyası üzerinde toplanmıştır. Etik boyut kapsamında katılımcıların şahsi bilgilerinin gizlenmesi sağlanmış ve katılımcılara verilmiş olan kodlarla veriler aktarılmıştır. Görüşmeciler 'G' harfiyle kodlanmış ve ardından bir sıra numarası verilmiştir (örneğin, G1 birinci görüşmeci, G2 ikinci görüşmeciye temsil etmektedir).

### **2.4. Veri Toplama Araçları**

Çalışma kapsamında veri toplama aracı olarak görüşme formundan faydalanılmıştır. Olgulara dair anlam ve deneyimleri ortaya çıkarma hususunda görüşme tekniği araştırmacılara esneklik ve etkileşim yolu ile irdeleme imkanları sağlamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2021). Araştırmada konuya dair literatür ayrıntılı bir şekilde incelemeye alınmış Covid-19 krizinin turizm sektörünü nasıl etkilediği dikkate alınarak görüşme formu geliştirilmiştir. Görüşme formunun içerik ve kapsam geçerliğinin sağlanması amacıyla uzman görüşlerine başvurulmuştur. Uzman görüşleri ise alanda faaliyet göstermekte olan akademisyenlerden alınmıştır.

Katılımcılara uygulanan formda Covid-19 krizinin turizm sektörünü nasıl etkilediğinin belirlenmesine yönelik görüşme sorularının yanı sıra faaliyet sektörü, işletme kapasitesi (oda/kişi), toplam çalışan sayısı ve hizmet verdiği süre değişkenlerinin belirlenmesi için 4 sorudan meydana gelen demografik bilgilere yönelik sorular da yer almaktadır.

### **2.5. Veri Analizi**

Toplanan verilerin analizi esnasında betimsel analiz ve içerik analizi yöntemi uygulamaya alınmıştır. Betimsel analiz ise durum, olay ve kelimelere dair gerekli olan bilginin aktarıldığı ve işlenmemiş olan verinin meydana getirilen temalar açısından yeniden toplanması ise doğrudan alıntılardan yararlanılarak okuyan bireylere

aktarılmıştır. İçerik analizi kapsamında temel amaç, erişilen verileri anlatacak sözcük ve bağlantılara ulaşmaktır (Guba ve Lincoln, 1982: 328).

Betimsel analiz kapsamında özet bir şekilde aktarılmış olan ve kişisel görüşlerin yer aldığı verilerin daha sonrasında içerik analizi kapsamında daha ayrıntılı bir şekilde analiz edilmesidir. Betimsel işlemler kapsamında göz ardı edilen kelimeler ve temalara söz konusu analizin sonucunda ulaşılabilir. İçerik analizi kapsamında temelde yapılan uygulama, benzer olan verileri bazı sözcükler ve temalar kapsamında birleştirerek ardından verileri okumakta olan bireylerin kavrayabilecekleri bir biçimde düzenleyerek belirtmektir (Yıldırım ve Şimşek, 2021).

Dolayısıyla araştırmada Covid-19 krizinin turizm sektörünü nasıl etkilediğinin saptanması amacıyla görüşme tekniği kullanılarak verilere ulaşılmıştır. Söz konusu verilerin değerlendirmeye alınmasında en kullanışlı olan analiz tekniğinin betimsel analiz ve içerik analizi olduğu düşünülmektedir. Gerçekleştirilen içerik analizleri neticesinde analizi yapılan durumların hazırlanmış olan kategorilere yönelik yinelenme frekansları belirlenmiş ve bu bağlamda yorumlamaya tabii tutulmuştur.

### 3. BULGULAR

Bu bölümde, Covid-19 krizinin turizm sektörünü nasıl etkilediğinin saptanmasına dair gerçekleştirilen görüşmeler ile ilgili nitel analiz bulguları ile yorumuna yer verilmiştir. Nitel verilerin çözümlenmesi neticesinde, 12 tema ile bunlara ait kategoriler seçilmiştir.

Nitel analiz neticesinde elde edilen bulgular ve yorumlar temalar ile alt kategorilerine uygun bir şekilde aşağıda aktarılmıştır. Görüşmeler sırasında verilen cevaplardan doğrudan alıntılar gerçekleştirilerek bulgular desteklenmiştir.

#### 3.1. Covid-19'dan Önce Olası Krizler İçin Hazırlanmış Kriz Yönetim Planlarına İlişkin Bulgular

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “İşletmeniz kapsamında Covid-19’un öncesinde muhtemel krizlere yönelik hazırlanmış olan ne gibi kriz yönetim planları bulunmaktaydı?” sorusuna ilişkin bulgular sunulmuştur. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ve bunların frekans değerleri Tablo 3.1’de aktarılmıştır.

**Tablo 3.1.** Covid-19'dan Önce Olası Krizler İçin Hazırlanmış Kriz Yönetim Planlarının Değerlendirilmesi

Tema	Kategori	f
<b>Covid-19'dan öncesinde muhtemel krizlere yönelik hazırlanmış kriz yönetim planları</b>	İlk yardım eğitimi	1
	Herhangi bir kriz yönetimi yok	1
	İş güvenliği	1
	Deprem ve yangın durum planı	13
	Pandemiye yönelik herhangi bir plan yok	14

Tablo 3.1’e göre Covid-19’dan öncesinde muhtemel krizlere yönelik hazırlanmış kriz yönetim planları değerlendirildiğinde, katılımcıların ilk yardım eğitimi, iş güvenliği, deprem ve yangın durum planı düzenledikleri görülmüştür. Ancak katılımcıların tümünün pandemiye yönelik herhangi bir plan yok iken, çoğunluğunun da herhangi bir kriz yönetimi yoktur. Aşağıda Covid-19’dan öncesinde muhtemel krizlere yönelik hazırlanmış kriz yönetim planları teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitler aktarılmıştır.

*“Dünyadaki birçok işletme gibi biz de hazırlıksız yakalandık. Her ne kadar tarihte buna benzer vakalar yaşanmış olsa da bu bizim açımızdan ilk*

*defa karşılaşılmış bir şeydi. İşletmemizde yangın ve deprem genelgelerine oluşturduğumuz planlarımız vardı.” (G1)*

*“Sizde takdir edersiniz ki Covid-19 beklenmedik bir şeydi. Öngörüleliyordu. Salgına yönelik bir plan da olamadı. Deprem felaketi atlatmış bir il olarak bu bir de yangın gibi Allah muhafaza her an olması muhtemel durumlar için tedbirimiz var. Bunlarla alakalı personel eğitimlerimiz var.” (G7)*

### 3.2. Covid-19’un Turizm Endüstrisine Olan Etkilerine İlişkin Bulgular

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Sizce turizm endüstrisine Covid-19’un ne gibi etkileri olmuştur?” sorusuna ilişkin bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ile bu kategorilerin frekans değerleri Tablo 3.2’de aktarılmıştır.

**Tablo 3.2.** Covid-19’un Turizm Endüstrisine Olan Etkilerinin Değerlendirilmesi

Tema	Kategori	f
<b>Covid-19’un Turizm Endüstrisine Olan Etkileri</b>	İşsiz kalan personellerin intihara teşebbüs etmesi	1
	İşletmelerin batması	2
	Teknolojinin turizme entegre edilmesi hızlandı (olumlu)	2
	Personellerin işten çıkarılması	4
	Turizm endüstrisinin durma noktasına gelmesi	6
	Ticaretin azalması	8
	İşletmelerin kapalı kalması	9
	Ekonomik açıdan zarara sebep olması	10
	Çok ciddi sıkıntıların meydana gelmesi	13

Tablo 3.2’ye göre Covid-19’un turizm endüstrisine olan etkilerine yönelik görüşler değerlendirildiğinde, olumsuz etkiler arasında işsiz kalan personellerin intihara teşebbüs etmesi, işletmelerin batması, personellerin işten çıkarılması, turizm endüstrisinin durma noktasına gelmesi, ticaretin azalması, işletmelerin kapalı kalması, ekonomik açıdan zarara sebep olması ve çok ciddi sıkıntıların meydana gelmesi bulunmaktadır. Pandeminin özellikle ekonomik açıdan çok ciddi zararlara sebep olduğu anlaşılmıştır. Bunun yanı sıra teknolojinin turizme entegre edilmesinin hızlandırılmış olması gibi olumlu etkisi de bulunmaktadır. Aşağıda Covid-19’un turizm endüstrisine olan etkileri teması ve alt kategorilerine yönelik örnek kesitlere yer verilmiştir.

*“Çok olumsuz etkileri oldu. Çünkü otellerimizin birçoğu kapandı. Hatta sektöre veda edenler oldu. Kalan oteller de personel çıkarmak zorunda kaldı. Gelir gideri karşılamadı. İlimize zaruri gelenler haricindekiler Van’a bu*

süreçte gelmenin gereksiz ve riskli olduğunu düşündüler. İnsanlardaki korku ve kaygı turizm endüstrisini duraklama noktasına getirdi.” (G6)

“Turizm denince akla en önce oteller gelir. Covid zamanında oteller büyük vurgun yedi. Bu süre boyunca kapalı kalan oteller oldu ki biz de öyle. İflaslar oldu. Turizm çalışanları işsiz kaldı. Hatta ekmeğini sadece bu işten kazanıyor olup sürecin üstesinden gelemeyince intihar edenler oldu. Ama söyle bir şey vardır ki pandemi bu endüstriyi birçok anlamda uzmanlaştırdı. Her musibette bir nasihat vardır misali. Turizmin internete entegresi çok değişik bir boyut kazandı. Biz bile pandemi öncesi daha çok manuel çalışırken şimdi hemen her işimizi internet üzerinden yürütüyor olduk. 54 yıldır bu sektördeyiz ilimizin en kadim otellerindeniz. Belki biz küçük kaldık ama düşüncelerimiz girişimlerimiz büyüdü.” (G11)

### 3.3. Covid-19 Sürecinin Turizm Sektöründe Yer Alan İşletmeleri En Fazla Hangi Yönden Etkilediğine İlişkin Bulgular

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Covid-19 süreci turizm sektörü kapsamında bulunan işletmelerden hangilerinin daha çok etkilendiğini düşünüyorsunuz? (Konaklama işlt., acentalar, yiyecek içecek işletmeleri)” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ile bunların frekans değerleri Tablo 3.3’te aktarılmıştır.

**Tablo 3.3.** Covid-19 Sürecinin Turizm Sektöründe Yer Alan İşletmeleri En Fazla Hangi Yönden Etkilediğinin Değerlendirilmesi

Tema	Kategori	f
Covid-19 süreci kapsamında en çok etkilenmekte olan işletmeler	Yiyecek içecek işletmeleri	4
	Acenteler	5
	Konaklama işletmeleri	14

Tablo 3.3’e göre Covid-19 sürecinin turizm sektörü kapsamında bulunan işletmeleri en fazla hangi yönden etkilediği değerlendirildiğinde, süreçten en fazla konaklama işletmelerinin etkilendiği, bunun yanında acenteler ve yiyecek içecek işletmelerinin de oldukça etkilendiği görülmüştür. Aşağıda Covid-19 sürecinin turizm sektöründe yer alan işletmeleri en fazla hangi yönden etkilediği teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitler bulunmaktadır.

“Süreçte örneğin yiyecek içecek işletmeleri belki yerinde hizmet veremedi ama paket sistemiyle müşterilerinin adreslerine hizmetlerini ulaştırabildiler. Ancak bizler aylarca iş yapamaz olduk ve tamamen kapalı kalmak zorunda olduğumuz zamanlarımız oldu. Bu açıdan hiç şüphe yok ki en büyük darbeyi konaklama işletmeleri aldı.” (G1)

*“İşletmemiz bünyesinde aynı zamanda dışarıya hizmet verdiğimiz restoran hizmetimiz de mevcut olduğu için doğrusu en çok etkilenen konaklama oldu. Acenteler ile konaklama tamamen birbirine bağlıdır. Yiyecek içecek işletmeleri zannımca diğerlerinden az etkilendi. Mesela biz bu süreçte dışarıya daha az da olsa paket servisimiz devam etti.” (G4)*

### 3.4. Covid-19’un Otelcilik Çalışanları Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulgular

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Covid-19’un otelcilik personellerine sizce ne gibi etkileri olmuştur?” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ile bu kategorilerin frekans değerleri Tablo 3.4’te aktarılmıştır.

**Tablo 3.4.** Covid-19’un Otelcilik Çalışanları Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi

Tema	Kategori	f
Covid-19’un otelcilik çalışanları üzerindeki etkisi	Kısa çalışma ödeneği alınsa da personeller maaşsız kaldı	1
	Personellere kısmi ödemeler yapıldı	1
	Devletin sunduğu kısa çalışma ödeneğinden yararlandı	3
	Çalışmayı sürdürenler uzaktan iletişim konusunda yetkinlik kazandı	3
	Korku ve kaygı içerisinde çalışmayı sürdürdüler	5
	Personeller dönüşümlü çalıştırıldı	5
	Personeller maaşsız beklemede kaldı	6
	Personel kadrosunda küçülmeye gidildi	14

Tablo 3.4’e göre Covid-19’un otelcilik çalışanları üzerindeki etkisinin belirlenmesine yönelik katılımcı görüşleri değerlendirildiğinde, kısa çalışma ödeneği alınsa da personeller maaşsız kaldı, personellere kısmi ödemeler yapıldı, devletin sunduğu kısa çalışma ödeneğinden yararlandı, çalışmayı sürdürenler uzaktan iletişim konusunda yetkinlik kazandı, korku ve kaygı içerisinde çalışmayı sürdürdüler, personeller dönüşümlü çalıştırıldı, personeller maaşsız beklemede kaldı ve personel kadrosunda küçülmeye gidildi. Covid-19 nedeniyle tüm işletmeler özellikle personel kadrosunda küçültmeye gitmiştir. Aşağıda Covid-19’un otelcilik çalışanları üzerindeki etkisi teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitler aktarılmıştır.

*“Çok olumsuz etkileri oldu. Ben hem işletme sahibiyim mülkiyet bana ait. Birçok sektörde faaliyeti olan bir iş adamıyım. Pandemiden tüm ticari sektörler etkilendi tabi ama en çok etkilenen otelimdi. Ama otelin zararını diğer şirketlerimin desteğiyle azaltmaya çalıştım. Bu açıdan nispeten rahattık. Ben uzun yıllar mali müşavirlik de yaptım. Elbet her şirketi birbirinden bağımsız düşünmek gerekir ama en azından zararın etkilerini azaltacak imkânım vardı. Hal böyle olunca çalışanlarımı da yüzüstü bırakmak olmazdı. Otelde işler*

bitme noktasına gelmişti ama personelimi mağdur etmedim. Şunu söyleyebilirim o dönemde korkan kaygılanan personellerim vardı. Bazılarının evde hasta ana babası vardı. Hastalığın kendilerine bulaşmasından böylece ailelerine de bulaştırmaktan korkan çalışanlarım oldu. İşten ayrılmak isteyen birkaç kişi vardı ayırdım. Geçici süreliğine çalışmak istemeyenler vardı dinlendirdim. Bu taleplerini gayet normal karşıladım. Dönüşümlü çalışmak isteyenler oldu öyle yaptık. Çalışanlarıma her daim kıymet veririm. Çünkü bir işletmenin başarısı çalışanlarına kıymet biçmekle mümkündür.” (G8)

“Otel kapanmalarından dolayı daralma yaşandı. Çalışanlar açısından sürecin en olumsuz etkisi buydu. Fakat bu bizim için elbette geçerli değildi. Kurumsallığımız gereği bu süreçte personelimizi sahiplendik. Maddi şartları olduğu gibi devam etti. Pandemi sürecinde personellerimize yönelik eğitimlerimizi arttırdık. Teknolojik nimetlerden azami ölçüde faydalanmaya gayret gösterdik. Uzaktan eğitim süreci başlattık. Toplantılarımızı ve eğitimlerimizi zoom üzerinden sıklaştırdık.” (G14)

### 3.5. Covid-19 Sürecinde Yaşananların Turist Davranışlarına Etkisine İlişkin Bulgular

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Covid-19 süreci kapsamında yaşanmış olanların turist davranışlarına (tatil tercihi, rezervasyon, seyahat ve benzeri açısından) etkileri nelerdir? Geldiğimiz noktada misafirlerinizin sizden beklentileri ve taleplerinde ne yönde değişimler yaşandı?” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ile bunların frekans değerleri Tablo 3.5’te aktarılmıştır.

**Tablo 3.5.** Covid-19 Süreci Kapsamında Yaşananların Turist Davranışlarına Etkisinin Değerlendirilmesi

Tema	Kategori	F
Covid-19’un turist davranışlarına etkisi	Rezervasyonlar iptal edildi	14
	Çok sık tedbirler sorgulandı	13
Turistlerin talep ve beklentilerinde yaşanan değişiklikler	Talepler doğrultusunda tiny house ve karavan yatırımları arttı	1
	Hijyene yönelik devlet denetimi arttı	2
	Güvenlik sertifikası almak zorunda kalındı	3
	Alınan tedbirler pazarlanmaya başlandı	6
	Mesafe, dezenfeksiyon ve hijyen anlamında tedbirler alındı	12

Tablo 3.5’e göre Covid-19 sürecinde yaşananların turist davranışlarına etkisi değerlendirildiğinde, turistlerin rezervasyonları iptal ettirdiği ve alınan tedbirleri çok sık sorguladıkları görülmüştür. Turistlerin talep ve beklentilerinde yaşanan değişiklikler incelendiğinde, talepler doğrultusunda tiny house ve karavan yatırımları

arttı, hijyene yönelik devlet denetimi arttı, güvenlik sertifikası almak zorunda kalındı, alınan tedbirler pazarlanmaya başlandı, mesafe, dezenfeksiyon ve hijyen anlamında tedbirler alındı. Özellikle işletmelerin çoğu tarafından mesafe, dezenfeksiyon ve hijyen anlamında tedbirler alındığı fark edilmiştir. Aşağıda Covid-19 sürecinde yaşananların turist davranışlarına etkisi teması ile alt kategorilerine dair örnek kesitler bulunmaktadır.

*“Covid 19 ile ilgili somut vakalar yaşanmaya başladığı andan itibaren daha öncesinde yapılmış rezervasyonlar iptal edilmeye başlandı. Daha tam olarak ülkemize sirayet etmeden önce azalmış da olsa yine bir sirkülasyon vardı. Türkiye’de görülmeye başladığı andan itibaren turizm anlamında sıkıntılar yoğunlaşmaya başladı. Devletin müdahalesi ve tedbirleri başlayınca sirkülasyon neredeyse sifıra indi. Bir şekilde önden alınmış ücretleri iade etmek zorunda kaldık. Bununla ilgili bir zorunluluğumuz olmamasına rağmen müşterilerimizin haklı taleplerini yerine getirmemiz gerekirdi. Bu küresel vakayı en az hasarla atlatabilmek için tüm dünyada özellikle mesafe, dezenfeksiyon ve hijyen anlamında belli standartlar oluşmaya başladı. Misafirlerimizin beklentisi de bu minvalde değişti. Her ne kadar başta bir acemilik yaşandı ise de hem işletmeler hem de müşteriler tedbirleri sıkılaştırdılar,” (G1)*

*“Pandemi başarmadan, aylar öncesinden yapılmış rezervasyonlarımız vardı. Pandemi başlayınca rezervasyonlarımızı iptal ettirdiler. Paralarını iade etmemizi istediler. Normal şartlarda iade söz konusu olamaz ama Covid zorunlu bir sebep olduğu için iade ettik. İşletmemizde ağırlıklı olarak İranlıları ağırladığımız için İranlılar bizler gibi hassasiyet göstermiyordu. Dolayısıyla beklentilerinde çok bir değişiklik olmadı. Daha çok biz sağlanması gereken şeyleri talep ediyorduk.” (G10)*

### **3.6. Covid-19 Pandemisinin İşletmelere Ekonomik Yönde Olumsuz Etkilerinin Belirlenmesine İlişkin Bulgular**

Bu bölümde katılımcıların görüşleri bağlamında “İşletmenize Covid-19 pandemisinin ne gibi olumsuz ekonomik etkileri olmuştur? Söz konusu etkilerle baş etmek için neler yaptınız?” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ve bu kategorilerin frekans değerleri Tablo 3.6’da aktarılmıştır.

**Tablo 3.6.** Covid-19 Pandemisinin İşletmelere Ekonomik Yönde Olumsuz Etkilerinin Değerlendirilmesi

Tema	Kategori	f
<b>Covid-19 pandemisinin işletmelere olumsuz ekonomik etkileri</b>	Sektör rekabeti arttı	1
	İflas eden işletmeler oldu	2
	Borçlar birikti	6
	Doluluk oranları azaldı	9
	Ekonomik yük ağırlaştı	14
<b>Bu etkilerle başa çıkmak için yapılanlar</b>	Konaklama hizmeti alanlara restoran hizmeti de verildi	1
	Personel maaşları ve kira giderleri kredi çekilerek ödendi	7
	Ödemeler ertelendi	8
	Belli süre işletme kapatıldı	9

Tablo 3.6'ya göre Covid-19 pandemisinin işletmelere ekonomik yönde olumsuz etkileri incelendiğinde, sektör rekabeti arttı, iflas eden işletmeler oldu, borçlar birikti, doluluk oranları azaldı ve ekonomik yük ağırlaştı. Pandemi nedeniyle işletmelerin hepsinin ekonomik yükünün ağırlaştığı fark edilmiştir. Bu etkilerle başa çıkmak için işletmeler konaklama hizmeti alanlara restoran hizmeti de verdi, personel maaşları ve kira giderlerini kredi çekerek ödedi, ödemeleri erteledi ve işletme sahiplerinin büyük çoğunluğu belli süre işletmeyi kapattı. Aşağıda Covid-19 pandemisinin işletmelere ekonomik yönde olumsuz etkileri teması ve alt kategorilerine yönelik örnek kesitlere yer verilmiştir.

*“Pandeminin ülkemize sirayet etmesi 2020 yılının başlarında oldu. Bundan önceki tarihlerle kıyasladığımızda 2019 yılında işletmemizde 21.000'e yakın misafir ağırladık. 2020 yılının başlarından itibaren çok hızlı bir düşüş oldu. Bu durum 2021 in temmuz ayına kadar sürdü bu aydan itibaren yasaklar kalkmaya başlayınca hareketlilik başladı. Biz apart otel olduğumuz için uzun süreli konaklamalar da alıyorduk. O konaklamalar seyahat yasaklarına denk gelince işletmemizde kalmaya devam etiler. Otel doluluğumuz 100 de 60 oranında sabit kaldı. Örneğin iki Çinli grubumuz vardı. Seyahat yasakları başlayınca geri dönemediler. Sürecin büyük çoğunluğunu beraber geçirdik.”*  
(G5)

*“Çok olumsuz etkilendik. Fiyatlarımızı epey düşürmek zorunda kaldık. Bırakın pandemi dönemini hala daha pandemi öncesi fiyatlarımızı yakalayabilmiş değiliz. Bugün ekonomik durumdan ötürü Türkiye şartlarında fiyatlar inanılmaz artmış değil mi? İşte biz buna rağmen fiyatlarımız da normale dönemedik. Bunun tek sebebi pandemi değildi tabi. İlimizde bir otel furyası aldı başını gitti. Bu işle ilgisi olmayan herkes otelciliğe sardı. Evden apartmandan bozma oteller kuruldu. Nihayetinde arz talebi çok aştı. Sektör bazında kalitesizlik oldu. Rekabetin raconu kalmadı. Her neyse. Söylediğim gibi hadi benim başka kazanç kaynaklarım vardı peki ya bu işten başka iş*

*yapmayanlar? Perişan oldular. Allah milletimizin de bizlerin de devletimizin de yardımcısı olsun.” (G8)*

### **3.7. Covid-19 Pandemi Sürecinde İşgücü Maliyetlerini Azaltmak İçin Uygulanan Yöntemlere İlişkin Bulgular**

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Covid-19 pandemi süreci kapsamında işgücü maliyetlerini düşürmek amacıyla ne gibi yöntemler uyguladınız (kira, personel ve benzeri)?” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ile bu kategorilerin frekans değerleri Tablo 3.7’de aktarılmıştır.

**Tablo 3.7.** Covid-19 Pandemi Süreci Kapsamında İşgücü Maliyetlerini Düşürmek Amacıyla Uygulanan Yöntemlerin Değerlendirilmesi

<b>Tema</b>	<b>Kategori</b>	<b>f</b>
<b>İşgücü maliyetlerini azaltmak için uygulanan yöntemler</b>	Konfor yerine hijyene ağırlık verildi	1
	Personeller birkaç hizmeti aynı zamanda yürütmek zorunda kaldı	2
	Kalan personellere ödenen maaş azaltıldı	2
	Elektrik ve su sarfiyatını azaltmak için az kullanılan sistemler kapatıldı	3
	Maliyetler azaltıldı	3
	Otel katlarının bir kısmı devre dışı bırakıldı	3
	Restoran ve tur hizmetleri kaldırıldı	5
	İşletme bir süre kapatıldı	5
	Personel sayısı düşürüldü	9

Tablo 3.7’ye göre Covid-19 pandemi süreci kapsamında işgücü maliyetlerini düşürmek amacıyla uygulanan yöntemler değerlendirildiğinde, konfor yerine hijyene ağırlık verildi, personeller birkaç hizmeti aynı zamanda yürütmek zorunda kaldı, kalan personellere ödenen maaş azaltıldı, elektrik ve su sarfiyatını azaltmak için az kullanılan sistemler kapatıldı, maliyetler azaltıldı, otel katlarının bir kısmı devre dışı bırakıldı, restoran ve tur hizmetleri kaldırıldı, işletme bir süre kapatıldı ve personel sayısı düşürüldü. Katılımcıların görüşlerine göre işgücü maliyetlerini azaltmak için çoğu işletmecinin personel sayısını düşürdüğü fark edilmiştir. Aşağıda Covid-19 pandemi süreci kapsamında işgücü maliyetlerini düşürmek amacıyla uygulanan yöntemler teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitlere yer verilmiştir.

*“İşletmemizde konaklamaya kahvaltı ve akşam yemeği dahildi. Bunu kaldırmak zorunda kaldık. Personel sayımızı düşürdük. Kalan personellerle de bu süreçte daha az miktarda maaş ödemek hususunda anlaştık. Otelimizin özellikle az kullanılan bazı bölümlerinde elektrik sarfiyatını azaltmak için sistemlerimizi kapattık. Konfordan ziyade salt konaklama ve de hijyene ağırlık*

*verdik. Mevcut personellerin bazıları birkaç hizmeti aynı zamanda yürüttü.”* (G1)

*“Başlarda elimizden geldiği kadar elemanlarımızın bazılarını ücretlerinin yarısını ödemek şartıyla izin verdik. Az önce de söylediğim gibi birkaç hafta kapalı kaldık. Elemanlarımızın çoğunu durum uzayınca işten çıkardık. Restoran hizmetlerimizi kaldırdık. Otelin katlarını devre dışı bıraktık. Birkaç oda yetiyordu.”* (G2)

### **3.8. Pandemi Sürecinde Devlet Tarafından Uygulanan Teşviklerden Yararlanma Durumuna İlişkin Bulgular**

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Devletin söz konusu dönemde uygulamış olduğu hangi teşviklerden yararlandınız?” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ile bunların frekans değerleri Tablo 3.8’de aktarılmıştır.

**Tablo 3.8.** Pandemi Sürecinde Devlet Tarafından Uygulanan Teşviklerden Yararlanma Durumunun Değerlendirilmesi

<b>Tema</b>	<b>Kategori</b>	<b>f</b>
<b>Devlet tarafından uygulanan teşviklerden yararlanma</b>	KOSGEB istihdam teşviği	1
	KDV indirimi	3
	SGK borç yapılandırma	4
	Hiçbir teşvikten yararlanmadık	4
	Kısa çalışma ödeneği	5

Tablo 3.8’e göre pandemi sürecinde devlet tarafından uygulanan teşviklerden yararlanma durumu değerlendirildiğinde, işletmelerin KOSGEB istihdam teşviği, KDV indirimi, SGK borç yapılandırma ve kısa çalışma ödeneğinden yararlandığı görülmüştür. İşletmelerin bir kısmının ise hiçbir teşvikten yararlanmadığı fark edilmiştir. Aşağıda pandemi sürecinde devlet tarafından uygulanan teşviklerden yararlanma durumu teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitlere yer verilmiştir.

*“Dönem içerisinde KOSGEB’in vermiş olduğu istihdam teşviğinden yararlandık. Bunun yanı sıra SGK borçları için sunulan yapılandırmadan istifade ettik.”* (G1)

*“Sadece dediğim gibi kısa dönem çalışma ödeneğinden yararlandık. Devlet bankalarından kredi kullanan oteller erteleme öteleme açısından daha şanslıydı. Ancak biz özel bankalardan kullandığımız için sadece 4 ayla sınırlı kaldı. Tabi sonrasında çok kredi kapısı açıldı ama biz kullanmaya cesaret edemedik.”* (G7)

### 3.9. Pandemi Sürecinde Pazarlama ve Fiyatlandırma Stratejilerinde Meydana Gelen Değişikliklere İlişkin Bulgular

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Pazarlama ve fiyatlandırma stratejileri kapsamında değişiklikler oldu mu? Nasıl değişiklikler oldu?” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ve bu kategorilerin frekans değerleri Tablo 3.9’da aktarılmıştır.

**Tablo 3.9.** Pandemi Sürecinde Pazarlama ve Fiyatlandırma Stratejilerinde Meydana Gelen Değişikliklerin Değerlendirilmesi

Tema	Kategori	f
Pazarlama ve fiyatlandırma stratejilerinde meydana gelen değişiklikler	Teknoloji becerisi iyi olan personel istihdamı sağlandı	1
	Fiyatlar yükseltildi	1
	Kalite arttırıldı	4
	Online pazarlama platformları arttırıldı	5
	Alınan tedbirler pazarlandı	6
	Fiyatlar düşürüldü	10

Tablo 3.9’a göre pandemi sürecinde pazarlama ve fiyatlandırma stratejilerinde meydana gelen değişiklikler değerlendirildiğinde, teknoloji becerisi iyi olan personel istihdamı sağlandı, kalite arttırıldı, online pazarlama platformları arttırıldı ve alınan tedbirler pazarlandı. Kimi işletmeler fiyatlar yükseltirken kimisi de fiyatları düşürmüştür. Ancak işletmelerin büyük çoğunluğunun fiyatları düşürmeye yönelik stratejiler oluşturduğu fark edilmiştir. Aşağıda pandemi sürecinde pazarlama ve fiyatlandırma stratejilerinde meydana gelen değişiklikler teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitlere yer verilmiştir.

*“Pandemi gevşemeye başladığı zaman otelimizi açtık. Bu dönem fiyatlarımızda indirim gittik. Yasaklar tam anlamıyla hafifleyince yoğunluk oluştu. Bir doldur-boşalt sürecimiz oldu. Ama ülkemizde fiyatlar artınca maliyetlerden dolayı bunu çok da sürdüremedik. Üstüne bir de Van’da anlayan anlamayan herkes otel açmaya kalkınca işin içinden çıkamadık. Hala pandemi öncesi fiyatlarımızı tekrar sağlamış değiliz. Pandemi öncesi geceliğini 750 tl ye verdiğim odalarımızı şu an 500’e bile vermekte zorlanıyoruz. Şu an karın tokluğuna çalışıyoruz desem yeridir.” (G10)*

*“Haliyle fiyatlarımızı eski seviyede tutamadık. Düşürdük şu anda bile oldukça düşük tutuyoruz. Hele ki pandemiden sonra ekonomimizde kötüleşti. Bu arada il bazında rekabet durumumuz eskiye oranla çok kötüleşti. Reklama çok ağırlık verdik bunun için daha fazla bütçe ayırdık özellikle internet mecrasında kendimizi hissettirmeye çalışıyoruz. Önceleri buna ihtiyaç bile*

*duymazdık fakat şimdi sadece bu işi yürütmesi için personel istihdam ediyoruz.” (G11)*

### **3.10. Pandemide Yeni Normale Adaptasyon Sürecine İlişkin Bulgular**

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Müşteriler, oteller, çalışanlar benzeri paydaşların yeni normale adaptasyon süreciyle alakalı ne düşünüyorsunuz?” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ile bu kategorilerin frekans değerleri Tablo 3.10’da aktarılmıştır.

**Tablo 3.10.** Pandemide Yeni Normale Adaptasyon Sürecinin Değerlendirilmesi

<b>Tema</b>	<b>Kategori</b>	<b>f</b>
<b>Yeni normale adaptasyon süreci</b>	Turistler daha hızlı adapte oldu	1
	Endişe kalıcı hale geldi	4
	Adaptasyon zor olmadı	5
	Adaptasyon zaman aldı	9

Tablo 3.10’a göre pandemide yeni normale adaptasyon süreci değerlendirildiğinde, turistler yeni normale daha hızlı adapte olurken, Covid-19’a dair endişeler kalıcı hale gelmiştir. Bu nedenle kimileri yeni normale hızlı adapte olurken, kimisi de adapte olmakta güçlük çekmiştir. Ancak işletmelerin çoğunluğunun adapte olma süresinin zaman aldığı fark edilmiştir. Aşağıda pandemide yeni normale adaptasyon süreci teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitlere yer verilmiştir.

*“Pandemi sürecinden sonra bu paydaşların normale adapte olması zaman aldı. Evet sonraki dönemde kısa süreli ciddi bir hareketlilik yaşandı fakat psikolojik anlamda etkisi her anlamda kendini hissettirdi. Bunun yanı sıra tüm paydaşlar olarak artık bilinçli idik. Ve bu konudaki tecrübemizle birbirimize katkı sunduk ve birbirimizden çok şey öğrendik.” (G3)*

*“2021 in temmuz ayından itibaren kurallar gevşetilmeye başlandı. Hal böyle iken sene sonuna doğru rezervasyonlar artmaya başladı. 2022’nin başında da rezervasyonlarda patlama yaşandı. Yetemez olduk. 2 yıldır evlerine hapsolmuş olan insanlar akın etmeye başladılar. Herkeste adeta bir savaş galibi edası vardı. Herkesin ama az ama çok bir tecrübesi vardı artık.” (G5)*

### 3.11. Salgın Sonrası Ulusal ve Uluslararası Otelciliğin Ekonomik Yönden Geleceğinin Nasıl Görüldüğüne İlişkin Bulgular

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Salgının ardından ulusal ve uluslararası otelciliğin ekonomik açıdan geleceğini nasıl görüyorsunuz?” sorusuna dair bulgular sunulmuştur. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ve bu kategorilerin frekans değerleri Tablo 3.11’de aktarılmıştır.

**Tablo 3.11.** Salgın Sonrası Ulusal ve Uluslararası Otelciliğin Ekonomik Yönden Geleceğinin Nasıl Görüldüğüne Değerlendirilmesi

Tema	Kategori	f
Ulusal ve uluslararası otelciliğin ekonomik açıdan geleceği	Talep az olmasına rağmen işletmelerin sayısı artmakta	2
	Yaşanan her küresel olayda en fazla zararı otel işletmeleri görmektedir	3
	Geleceğini parlak görmüyorum	4
	Zor şartlar için tedbirli olan işletmeler ayakta kalacaktır	8

Tablo 3.11’e göre salgının ardından ulusal ve uluslararası otelciliğin ekonomik açıdan geleceğinin nasıl görüldüğü değerlendirilmeye alındığında, talep az olmasına rağmen işletmelerin sayısının günden güne arttığı ve artmaya devam edeceği, yaşanan her küresel olayda en fazla zararı otel işletmelerinin göreceği ve zor şartlar için tedbirli olan işletmelerin ayakta kalacağına dönük öngörülerde bulunulmuştur. Otelciliğin geleceğini parlak görmeyen kişiler de bulunmasına karşın, tedbiri elden bırakmayan işletmelerin ayakta kalacağı düşünülmektedir. Aşağıda salgının ardından ulusal ve uluslararası otelciliğin ekonomik açıdan geleceğinin nasıl görüldüğü teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitlere yer verilmiştir.

*“Adı üstünde salgın bu. Her ne kadar dünya tarihinde farklı şekillerde farklı isimlerde farklı etkilerde yaşanmış olsa da sanırım Covid-19 en büyük çaplı ve en yıkıcı olanıydı. Otelcilik anlamında da büyük bir tecrübe oluştu. Bu kadar ağır sonuçlara neden olan Covid-19 ekonomik olarak da yıkım yarattı. Tüm dünyanın hazırlıksız yakalandığı bu salgından çok kazanımlarımız da oldu. Hiçbir şey olmasa bile buna benzer bir krize karşı otelciliğin tecrübe zırhı var. Öğrenmişliği var.” (G5)*

*“Turizm sektörü öyle bir şey ki insanlar için olmazsa olmaz değil yani bir temel ihtiyaç değil. Pandemi gibi bir krizi aştık ama daha yaralarımızı tam sarmadan ekonomik krizle boğuşuyoruz. Bakın pandemi olmadan önceki doluluk oranlarına, pandemiden sonrakiyle arasında 100 de 40’a yakın bir düşüş var.” (G7)*

### 3.12. Pandemi Sürecinin Katılımcılara Neler Öğrettiğine İlişkin Bulgular

Bu kısımda katılımcıların görüşlerine göre “Yaşamış olduğumuz bu pandemi süreci size neler öğretti? Otel işletmelerine neler tavsiye edersiniz?” sorusuna dair bulgular aktarılmıştır. Söz konusu temaya dair alt kategoriler ve söz konusu kategorilerin frekans değerleri Tablo 3.12’de aktarılmıştır.

**Tablo 3.12.** Pandemi Sürecinin Katılımcılara Neler Öğrettiğinin Değerlendirilmesi

Tema	Kategori	f
<b>Pandemi sürecinin öğrettikleri</b>	Zirveden inmeyen işletmeler pandemide büyük düşüşler gördü	1
	Tedbirsiz olan işletmeler iflasa sürüklendi	2
	Temizlik ve hijyen önem kazandı	6
	Küresel salgına yönelik tecrübe sahibi olundu	6
	Ticaretin devamlılığı için sağlığın önemi fark edildi	10
	Her an tedbirli olunması gerektiği fark edildi	14
<b>Otel işletmelerine verilen tavsiyeler</b>	Kriz yönetimine yönelik eğitimler alınmalı	2
	Belli periyotlarla sağlık kontrolleri yapılmalı	2
	Tedbir elden bırakılmamalı	4
	Dar günler için birikim yapılmalı	6
	İşletmenin her an için acil önlem paketi olmalı	14

Tablo 3.12’ye göre pandemi sürecinin katılımcılara neler öğrettiği değerlendirildiğinde, zirveden inmeyen işletmeler pandemide büyük düşüşler gördü, tedbirsiz olan işletmeler iflasa sürüklendi, temizlik ve hijyen önem kazandı, küresel salgına yönelik tecrübe sahibi olundu, ticaretin devamlılığı için sağlığın önemi ve her an tedbirli olunması gerektiği fark edildi. Otel işletmelerine verilen tavsiyeler doğrultusunda kriz yönetimine yönelik eğitimler alınmalı, belli periyotlarla sağlık kontrolleri yapılmalı, tedbir elden bırakılmamalı, dar günler için birikim yapılmalı ve işletmenin her an için acil önlem paketi olmalıdır. Pandemiden çıkarılan en önemli ders, olası her duruma karşı önceden tedbir alınması gerektiği olmuştur. Aşağıda pandemi sürecinin katılımcılara neler öğrettiği teması ve alt kategorilerine dair örnek kesitlere yer verilmiştir.

*“Zirveden inmeyen oteller pandemi döneminde dibi gördü. Aylarca iş yapamaz hale geldik çoğumuz kapısına kilit vurdu. Çoğumuz sektöre tövbe eti. Şunu öğrendik ki bu hayatta her zaman her insanın her işletmenin bir acil önlem paketi olmalı. Dar günlerini atlatabilecek birikimi olmalı. Bu süreçte özellikle yakınlarını kaybetmiş olanlar travmalar yaşadı. Bu durum attıkları her adımda daha dikkatli daha tedbirli olmayı öğretti. Temizlik mesafe hijyen çok daha önem kazandı.” (G2)*

*“Kesinlikle temizlik ve hijyene sadece bu zamanlarda değil tüm zamanlarda dikkat edilmeli. Ya bezen eli yüzü ŐŐŐen personellerimiz olurdu mesela. Hastaneye giderdi ki enfeksiyon kapmıŐ. Otellere envai çeŐit insan girer çıkar. Kim bilir kime kimden hangi hastalık geğer. Belli periyodda çalışanların sağlığı da kontrol edilmeli. Tüm bunlar sadece salgın dönemlerinde değil her zaman geçerli olmalı. Ayrıca otellerin bu tarz zamanların için her zaman bir B planı olmalı ayrıca en az iki sene ayakta kalabilmelerini sağlayacak bir yedek bütçeleri olmalı.” (G6)*



#### 4. SONUÇ

Bu araştırmanın amacı Covid-19 krizinin turizm sektörünü nasıl etkilediğinin incelenmesidir. Araştırmanın amacı doğrultusunda erişilen sonuçlar ile söz konusu sonuçların tartışması bu bölümde aktarılmıştır.

Covid-19 pandemisi, turizm sektöründe işten çıkarmalar, işletmelerin iflası, turizm faaliyetlerinin durma noktasına gelmesi ve ekonomik kayıpların artması gibi ciddi olumsuz etkiler doğurmuştur. Bu süreçte, işsiz kalan çalışanlar ve işletmesi kapanan işverenler hem maddi hem de manevi açıdan derin zararlar yaşamıştır. Türker'in (2020) çalışmasında da vurgulandığı üzere, pandeminin getirdiği işsizlik sorunu, birçok turizm çalışanını farklı sektörlerle yönelmek zorunda bırakmış ve bu durum, sektör için yetişmiş personel kayıpları gibi uzun vadeli olumsuz sonuçlar doğurabileceğini göstermiştir. Öte yandan, pandeminin bir sonucu olarak dijitalleşmenin hızlanması ve teknolojinin turizme entegrasyonunda kaydedilen ilerlemeler, bu dönemin olumlu yönlerinden biri olarak değerlendirilebilir. Bu bağlamda, benzer küresel krizlerin daha az hasarla atlatılabilmesi için turizm işletmelerinin etkili kriz yönetimi stratejileri geliştirmesi, pandemiyle mücadeleye yönelik eğitimler alması ve önleyici tedbirleri hayata geçirmesi gerekmektedir. Bu süreçte elde edilen deneyimlerin, sektörün gelecekte daha dayanıklı ve sürdürülebilir bir yapıya ulaşması için önemli bir rehber niteliğinde olduğu açıktır. Covid-19 sürecinin turizm sektöründe yer alan işletmeleri en fazla hangi yönden etkilediği değerlendirildiğinde, süreçten en fazla konaklama işletmelerinin etkilendiği, bunun yanında acenteler ve yiyecek içecek işletmelerinin de oldukça etkilendiği görülmüştür.

Covid-19 sürecinde kısa çalışma ödeneğinden yararlanılmış olmasına rağmen personeller maaşsız kalmış, yalnızca kısmi ödemeler yapılmıştır. Devletin sağladığı kısa çalışma ödeneği kullanılmış, çalışmaya devam edenler uzaktan iletişim konusunda yetkinlik kazanmış ve korku ile kaygı içinde çalışmalarını sürdürmüşlerdir. Personeller dönüşümlü olarak çalıştırılmış, maaşsız bir şekilde beklemede kalmış ve personel kadrosunda küçülmeye gidilmiştir.

Pandemi sürecinde turistlerin rezervasyonları iptal ettirdiği ve alınan tedbirleri çok sık sorguladıkları görülmüştür. Turistlerin talep ve beklentilerindeki değişiklikler incelendiğinde, talepler doğrultusunda tiny house ve karavan yatırımlarının arttığı,

hijyene yönelik devlet denetimlerinin sıklaştığı ve işletmelerin güvenlik sertifikası almak zorunda kaldığı görülmüştür. Alınan tedbirler pazarlama unsuru haline getirilmiş, mesafe, dezenfeksiyon ve hijyen odaklı önlemler alınmıştır. Özellikle işletmelerin büyük bir çoğunluğu tarafından bu tedbirlerin uygulandığı tespit edilmiştir. Türker (2020) ile Demir, Günaydın ve Demir (2020) tarafından yapılan araştırmalarda, turistlerin konaklayacakları işletmelerinden hijyen kurallarına uymalarını ve pandemi konusunda gerekli önlemleri almalarını talep ettikleri belirtilmiştir. Dolayısıyla elde edilen bulgular sonucunda, pandemi sürecinde daha iyi bir hizmet verebilmek ve turistlerin taleplerini karşılamak adına turizm işletmelerinin hijyen ve güvenlik açısından çeşitli önlemler almış oldukları görülmüştür.

Covid-19 pandemisinin işletmeler üzerindeki ekonomik etkileri incelendiğinde, sektör rekabetinin arttığı, iflas eden işletmelerin olduğu, borçların biriktiği, doluluk oranlarının azaldığı ve ekonomik yükün ağırlaştığı tespit edilmiştir. Pandemi nedeniyle tüm işletmelerin ekonomik yükünün ağırlaştığı gözlemlenmiştir. Bu etkilerle başa çıkmak için işletmeler, konaklama hizmeti alan misafirlere restoran hizmeti sunmuş, personel maaşlarını ve kira giderlerini kredi çekerek ödemiş, ödemeleri ertelemiş ve işletme sahiplerinin büyük bir kısmı belli bir süre işletmeyi kapatmıştır. Covid-19 pandemi sürecinde işgücü maliyetlerini düşürmek amacıyla konfor yerine hijyene ağırlık verilmiş, personeller birden fazla hizmeti aynı anda yürütmek zorunda bırakılmış, kalan personele ödenen maaşlar azaltılmış, elektrik ve su tüketimini azaltmak için az kullanılan sistemler devre dışı bırakılmış, maliyetler düşürülmüş, otel katlarının bir kısmı kapatılmış, restoran ve tur hizmetleri kaldırılmış, işletme belli bir süre kapalı kalmış ve personel sayısı azaltılmıştır. Katılımcıların görüşleri doğrultusunda, işgücü maliyetlerini azaltmak amacıyla birçok işletmecinin personel sayısını azalttığı tespit edilmiştir.

Pandemi sürecinde devlet tarafından uygulanan teşviklerden işletmelerin KOSGEB istihdam teşviği, KDV indirimi, SGK borç yapılandırma ve kısa çalışma ödeneğinden yararlandığı görülmüştür. İşletmelerin bir kısmının ise hiçbir teşvikten yararlanmadığı fark edilmiştir. Pandemi sürecinde pazarlama ve fiyatlandırma stratejileri açısından, teknoloji becerisi yüksek personelin istihdam edildiği, kalite standartlarının yükseltildiği, online pazarlama platformlarının artırıldığı ve alınan tedbirlerin pazarlama unsuru haline getirildiği görülmüştür. Bazı işletmeler fiyatları

artırırken, bazıları ise fiyat indirimine gitmiştir. Ancak işletmelerin büyük çoğunluğunun fiyatları düşürmeye yönelik stratejiler oluşturduğu fark edilmiştir. Pandemide yeni normale adaptasyon sürecinde turistler yeni normale daha hızlı adapte olurken, Covid-19'a dair endişeler kalıcı hale gelmiştir. Bu nedenle kimileri yeni normale hızlı adapte olurken, kimisi de adapte olmakta güçlük çekmiştir. Ancak işletmelerin çoğunluğunun adapte olma süresinin zaman aldığı fark edilmiştir.

Salgının ardından ulusal ve uluslararası otelciliğin ekonomik açıdan geleceğinin nasıl görüldüğü değerlendirmeye alındığında, talep az olmasına rağmen işletmelerin sayısının günden güne arttığı ve artmaya devam edeceği, yaşanan her küresel olayda en fazla zararı otel işletmelerinin göreceği ve zor şartlar için tedbirli olan işletmelerin ayakta kalacağına dönük öngörülerde bulunulmuştur. Otelciliğin geleceğini parlak görmeyen kişiler de bulunmasına karşın, tedbiri elden bırakmayan işletmelerin ayakta kalacağı düşünülmektedir. Zirvedeki işletmeler pandemide büyük kayıplar yaşamış, tedbirsiz hareket eden işletmeler iflasa sürüklenmiş, temizlik ve hijyenin önemi artmıştır. Küresel salgın süreci, ticaretin devamlılığı için sağlığın önemini ve her zaman tedbirli olunması gerektiğini ortaya koymuştur. Otel işletmelerine yönelik tavsiyeler kapsamında, kriz yönetimine dair eğitimlerin alınması, düzenli sağlık kontrollerinin yapılması, tedbirlerin sürekli uygulanması, zor zamanlar için birikim yapılması ve işletmenin her an hazır bir acil önlem paketine sahip olması gerektiği vurgulanmıştır. Pandemi den çıkarılan en önemli ders, olası her duruma karşı önceden tedbir alınması gerektiği olmuştur.

Covid-19 pandemisi, tüm dünyayı etkileyerek insan sağlığı açısından ciddi bir tehdit oluşturmuş ve pek çok sektörü derinden etkilemiştir. Özellikle hassas ve kırılgan bir yapıya sahip olan turizm sektörü, pandemiden en fazla etkilenen alanlardan biri olmuştur. Pandemi süresince uygulanan ulusal ve uluslararası seyahat kısıtlamaları, turizm faaliyetlerini durma noktasına getirmiş, sektörün ekonomik ve sosyal boyutlarında ciddi değişimler meydana getirmiştir. Yaşanan bu süreç, turizm sektörünün krizlere karşı dayanıklılığının artırılması ve daha sürdürülebilir bir yapıya kavuşturulması gerektiğini açıkça ortaya koymuştur. Pandemi sonrası dönemde, turizm politikalarının daha esnek, yenilikçi ve sağlık odaklı bir perspektifle yeniden şekillendirilmesi kaçınılmaz hale gelmiştir. Pek çok ülkenin ekonomisinde büyük bir önceliğe ve paya sahip olan turizm sektörünün devamlılığını sağlamak oldukça zor bir

hale gelmektedir. Turizm sektörü daha önce görülmemiş olan bu salgınla karşı karşıya kalmıştır. Bu salgının büyük kayba neden olduğu turizm sektöründe turist sayıları başta olmak üzere, elde edilen turizm gelirlerinin de negatif olarak etkilendiği görülmektedir.

Salgının bulaşmasını engellemek amacıyla ülkeler ekonomik olarak zorluklar yaşamıştır. Ancak zorluklar yaşasalar bile tedbirler almak durumunda kalmışlardır. Ülkelerin aşılma oranlarında artış gördükçe hastalığın daha hafif seyretmesi bireyleri daha güvende hissettirmiştir. Böylece bireyler daha rahat seyahat etme imkânı elde etmiştir. Salgın öncesi turizm sektöründe risk faktörü daha farklı algılanmaktayken pandemi sonrasında daha farklı bir risk anlayışı ortaya çıkmıştır. Bu riski öngöremeyen işletmeler ekonomik açıdan büyük bir kayba uğramaktadır. Bu krizin yönetimini iyi yapan işletmeler ise turizmde yeni bir çağa adım atmaktadır.

Pandemi süreci, turizm sektörü için köklü bir değişim ve dönüşüm dönemini başlatmıştır. Dijitalleşme, sektör içerisinde önemli bir yer edinmiş ve bu alanda geliştirilen yenilikçi uygulamalar, değişimin kalıcı olduğunu göstermiştir. Seyahat tercihlerini etkileyen risk, güvenlik ve kaygı gibi faktörler, pandemi sonrasında turizm faaliyetlerini şekillendiren temel unsurlar haline gelmiştir. Geleneksel kalabalık tur konseptlerinin yerine bireyselleştirilmiş ve daha izole tatil seçenekleri tercih edilirken, seyahat etmek istemeyen ancak tatil deneyimi arayan bireylere yönelik dijital tur hizmetleri de önemli bir alternatif olarak ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, pandemi sürecinin yol açtığı endişe ve belirsizlikler, turizm sektöründe uzun vadeli etkiler yaratmış ve işletmelerin gelirlerinde ciddi kayıplara neden olmuştur. Bu bağlamda, kriz dönemlerinde sektörel sürdürülebilirliği sağlamak için alınan önlemlerin ve geliştirilen stratejilerin etkin bir şekilde planlanması büyük bir önem taşımaktadır. Gelecekte, turizm sektörünün hem dijitalleşme sürecine uyum sağlaması hem de krizlere karşı dayanıklılığını artıracak yenilikçi politikalar geliştirmesi gereklidir.

Covid-19 pandemisi, sadece ekonomik ve sosyal alanlarda değil, bireylerin psikolojik durumları üzerinde de derin etkiler yaratmıştır. Sağlık çalışanlarının pandemi süresince yaşadığı zorluklar arasında, "geride kalanlar sendromu" önemli bir yer tutmaktadır. Meslektaşlarının hastalanması veya hayatını kaybetmesi, hayatta kalan sağlık çalışanlarında suçluluk, korku ve stres gibi olumsuz duygulara neden olmuştur (Güler, 2021). Bu durum, sağlık hizmetlerinin etkin bir şekilde

sürdürülebilmesi ve çalışanların motivasyonunun korunması açısından kritik bir sorundur. Gelecekteki pandemiler ve benzeri kriz durumlarında, sağlık çalışanlarının psikolojik destek almasının sağlanması ve bu tür sendromların etkilerinin azaltılması için daha kapsamlı önlemler alınması gerekmektedir.

Araştırma, Covid-19 pandemisinin turizm sektörü üzerindeki çok boyutlu etkilerini açıkça ortaya koymuştur. Özellikle Van ilindeki otel işletmeleri, pandeminin getirdiği kısıtlamalar nedeniyle hem ekonomik zorluklar yaşamış hem de operasyonel süreçlerinde önemli değişiklikler yapmak zorunda kalmıştır. İşletmelerin kriz yönetim becerilerinin geliştirilmesi, pandemi gibi beklenmedik durumlarla başa çıkabilmek için hayati bir gereklilik olarak öne çıkmıştır. Elde edilen bulgular, sektördeki işletmelerin uzun vadeli planlama ve esneklik üzerine daha fazla odaklanması gerektiğini göstermektedir. Bu bağlamda, sürdürülebilirlik odaklı politikalar ve kriz yönetimi stratejileri, özellikle kriz yönetim planlarının geliştirilmesiyle, sektörün gelecekteki dayanıklılığını artırmak için kritik bir öneme sahiptir (Coombs, 2007). Covid-19 pandemisi, turizm ve otelcilik sektörüne etkileri açısından literatürde kapsamlı bir şekilde incelenmiştir.

Bu araştırma, literatürdeki benzer araştırmalarla karşılaştırıldığında hem benzerlikler hem de farklılıklar taşımaktadır. Örneğin, Kaya ve Demir (2020) tarafından yapılan bir çalışmada, pandeminin Türkiye genelinde otel işletmelerinde yarattığı ekonomik kayıplar analiz edilmiştir. Bu çalışmanın bulguları, pandeminin otel işletmelerine ekonomik olarak ciddi zararlar verdiği sonucuna ulaşırken, bu araştırma Van ili özelinde, işletmelerin bu sürece adaptasyon sürecini de ele almıştır. Bu durum, iki çalışmayı yöntemsel ve coğrafi bağlam açısından farklı kılmaktadır.

Bir diğer benzer çalışma ise Akıncı ve Yıldırım (2021) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada, pandeminin otel çalışanlarının iş güvencesine olan etkileri incelenmiştir. Çalışmanın bulguları, pandeminin çalışanlar üzerinde stres, belirsizlik ve motivasyon kaybı gibi etkiler yarattığını göstermektedir. Bu araştırma, Van ilindeki otel işletmelerinde yaşanan psikososyal etkileri ve bu etkilerin işletme politikalarına yansımaları ele alarak Akıncı ve Yıldırım'ın çalışmasına önemli bir bölgesel katkı sunmaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışma, pandeminin otel işletmeleri üzerindeki etkilerini ele alan literatürdeki araştırmalara hem teorik hem de pratik açıdan bir ekleme

yapmaktadır. Literatürdeki mevcut çalışmalarla benzeşen yönlerinin yanı sıra, bölgesel bir perspektif sunması ve kriz yönetimi stratejilerine odaklanmasıyla farklılaşmaktadır. Bu durum, gelecekte benzer krizlerde otel işletmelerinin daha dayanıklı hale gelmesi için yöntemsel ve uygulamalı bir rehber niteliği taşımaktadır. Bölgesel düzeyde yapılan bu analiz, ulusal ve uluslararası çalışmalara kıyasla daha özgün ve yerel bir bakış açısı sunmaktadır.



## KAYNAKÇA

- Akdogan, N., Dogan, D. U. & Cetinkaya, N. (2021). *COVID-19 Salgınının İşletmelerin Finansal Tabloları Üzerine Etkisine İlişkin Araştırma Sonuçlarının Değerlendirilmesi*. Ankara: Gazi Kitapevi.
- Akıncı, B. & Yıldırım, A. (2021). Pandeminin Otel Çalışanlarının İş Güvencesi Üzerindeki Etkileri. *Turizm ve Otelcilik Araştırmaları Dergisi*, 12 (3), 45-62.
- AKTOB, (2020). *Sektörel Teşvik ve Destekler*. Erişim Adresi: <https://aktob.org.tr/sektorel-tesvik-ve-destekler>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- Altundağ, Y. (2021). Erken Dönem Covid-19 Pandemisinde Covid-19 Korkusu ve Psikolojik Dayanıklılık. *EKEV Akademi Dergisi*, (85), 499-516.
- Arık, S., Karakaya, F., Çimen, O. & Yılmaz, M. (2021). Covid-19 Pandemi Sürecinde Uygulanan Uzaktan Eğitim Hakkında Ortaöğretim Öğrencilerinin Görüşlerinin Belirlenmesi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 41 (2), 631-659.
- Artan, T., Karaman, M., Arslan, İ. & Cebeci, F. (2020). COVID-19 Salgınına Yönelik Algı ve Tutumları Değerlendirme Ölçeği'nin Değerlendirilmesi. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4 (2), 101-107.
- Artantaş, E. & Gürsoy, H. (2020). Covid-19 Üzerine Temel Sosyal Tartışmalar ve Türkiye'nin Aldığı Tedbirlere Ait Bir Çerçeve. *Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (2), 158-171.
- Atay, L. (2020). KOVID-19 Salgını ve Turizme Etkileri. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17 (1), 168-172.
- Atkinson, A. B. & Morelli, S. (2011). Economic Crises and Inequality. *UNDP-HDRO Occasional Papers*, (2011/6).
- Aydın, A. F. (2020). Post-Truth Dönemde Sosyal Medyada Dezenformasyon: Covid-19 (Yeni Koronavirüs) Pandemi Süreci. *Asya Studies*, 4 (12), 76-90.
- Aytaç, T. (2021). The Problems Faced by Teachers in Turkey during the COVID-19 Pandemic and Their Opinions. *International Journal of Progressive Education*, 17 (1), 404-420.
- Ayyıldız, A. Y. (2020). Covid-19 Salgın Döneminde Otellerin Pazarlama Stratejileri: Kuşadası Örneği. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8 (3), 3328-3358.
- Bağcı, E., Cansu, U. & Bostan, A. (2020). Covid-19 ve Sağlık Turizmi. *Journal of Awareness*, 5 (3), 331-348.
- Balcı, A. & Kardeş, T. (2020). *Bir Küresel Siyaset Krizi Olarak Kovid-19 Salgını*. Erişim Adresi: <https://www.aa.com.tr/tr/analiz/bir-kuresel-siyaset-krizi-olarak-kovid-19-salgini/1775839>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- Balcı, A. (2020). Covid-19 Özelinde Salgınların Eğitime Etkileri. *Uluslararası Liderlik Çalışmaları Dergisi: Kuram ve Uygulama*, 3 (3), 75-85.

- Baltacı, A. & Akaydın, H. (2020). COVID-19 Pandemi Sürecinin Tüketicilerin Gıda Ürünlerini Satın Alma Davranışları Üzerindeki Etkisi: Bir Literatür Taraması. *Yüksek İhtisas Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1, 57-64.
- Batman, O., Bilgiçli, İ. & Yıldırğan, R. (2020). Otel Çalışanı ve Misafirinin Covid-19 Pandemi Kurallarına Uyumu: Antalya ve Muğla Karşılaştırması. *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 3 (12), 935-955.
- Bayülgen, M. Y., Bayülgen, A., Yeşil, F. H., Türksever, H. A. (2021). Covid-19 Pandemisi Sürecinde Çalışan Hemşirelerin Anksiyete ve Umutsuzluk Düzeylerinin Belirlenmesi. *Sağlık Bilimleri Üniversitesi Hemşirelik Dergisi*, 3 (1), 1-6.
- Bingül, B. A., Türk, A. & Ak, R. (2020). Covid-19 Bağlamında Tarihteki Büyük Salgınlar ve Ekonomik Sonuçları. *Turkish Studies*, 15 (4), 189-200.
- Birinci, M. & Bulut, T. (2020). Covid-19'un Sosyo-Ekonomik Yönden Dezavantajlı Gruplar Üzerindeki Etkileri: Sosyal Hizmet Bakış Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal Çalışma Dergisi*, 4 (1), 62-68.
- Bolsoy, N. & Sevil, Ü. (2006). Sağlık-Hastalık ve Kültür Etkileşimi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 9 (3), 78-87.
- Budak, F. & Korkmaz, Ş. (2020). COVID-19 Pandemi Sürecine Yönelik Genel Bir Değerlendirme: Türkiye Örneği. *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, (1), 62-79.
- Büyüköztürk, Ş., Çokluk, Ö. ve Köklü, N. (2020). *Sosyal Bilimler İçin İstatistik*. Ankara: Pegem Akademi.
- Carrasco-Hernandez, R., Jacome, R., Vidal, L., Leon, P. (2017). Are RNA Viruses Candidate Agents For The Next Global Pandemic? A Review. *ILAR Journal*, 58 (3), 343-358.
- Cinel, E. A. (2020). Covid-19'un Küresel Makroekonomik Etkileri ve Beklentiler. *Politik Ekonomik Kuram*, 4 (1), 124-140.
- Coombs, W. T. (2007). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya yayıncılık.
- Creswell, J. W. (2017). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Pearson Education.
- Creswell, J. W. (2021). *Nitel Araştırma Yöntemleri Beş Yaklaşımına Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni*. (Çev. M. Bütün & S. B. Demir) 3. Basım. Siyasal Kitabevi.
- Çebi, E. (2020). Covid-19 Salgını Döneminde " Normal" ve " Yeni Normal" Yaşam Üzerine Bir Araştırma. *Journal of International Social Research*, 13 (73).
- Çınar, M. (2022). Covid-19 Pandemisi Sürecinde Dünyada Şiddet ve Göç. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 57 (1), 83-104.
- Dayan, S. (2021). COVID-19 ve Aş1. *Dicle Tıp Dergisi*, 48, 98-113.

- Demertzis, N. & Eyerman, R. (2020). Covid-19 as Cultural Trauma. *American Journal of Cultural Sociology*, 8, 428-450.
- Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş. Ş. (2020). Coronavirüs (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncüllerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6 (1), 80-107.
- Demir, O. & Esen, A. (2021). Covid 19'un Yıkıcı Ekonomik Etkileri ve Türkiye Ekonomisinde Dönüşüm İhtiyacı. *JOEEP: Journal of Emerging Economies and Policy*, 6 (1), 88-105.
- Demir, Ş. Ş. (2020). Türkiye'de Covid-19 Sürecinde Turizmle İlgili Yayınlanan Genelgelerin Analizi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6 (4), 491-500.
- Demirel, T. (2022). *Covid-19 Pandemisinin Resort Otel İşletmeleri Menü Planlamasına Etkisi: Çeşme Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Dilber, A. & Dilber, F. (2020). Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Bireylerin Beslenme Alışkanlıkları Üzerindeki Etkisi: Karaman İli Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8 (3), 2144-2162.
- Dilek, Ş. & İncaz, S. (2021). Küreselleşme Sürecinde Teknolojik Dönüşümün Lojistik Sektörüne Etkileri. *Beykoz Akademi Dergisi*, 9 (2), 30-49.
- Dong, L. & Bouey, J. (2020). Public Mental Health Crisis During COVID-19 Pandemic, China. *Emerging Infectious Diseases*, 26 (7), 1616.
- Egesoy, H. (2021). Covid-19'un Sportif Performans Üzerindeki Etkileri. *Uluslararası Bozok Spor Bilimleri Dergisi*, 2 (2), 203-208.
- Emiral, E., Çevik, Z. A. & Gülümser, Ş. (2020). COVID-19 Pandemisi ve İntihar. *Eskişehir Türk Dünyası Uygulama ve Araştırma Merkezi Halk Sağlığı Dergisi*, 5, 138-147.
- Ergönül, Ö. (2016). Enfeksiyon Hastalıkları Epidemiyolojisi. *Okmeydanı Tıp Dergisi*, 32 (ek), 1-7.
- Esiroğlu, A. (2021). Covid-19'un İnsani Gelişime Etkisi. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 10 (1), 79-89.
- Eugenio-Martin, J. L. & Campos-Soria, J. A. (2014). Economic Crisis and Tourism Expenditure Cutback Decision. *Annals of tourism Research*, 44, 53-73.
- Euronews. (2020, Mayıs). **Dünyada Covid-19: İlk 4 Ayında Neler Yaşandı? Salgının Seyri Ne Durumda?** Erişim Adresi: <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-ld>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- Grover, S., Sahoo, S., Mehra, A., Avasthi, A., Tripathi, A., Subramanyan, A. ... & Reddy, Y. J. (2020). Psychological Impact of COVID-19 Lockdown: An Online Survey From India. *Indian Journal of Psychiatry*, 62 (4), 354-362.

- Guba, E. G. & Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and Methodological Bases of Naturalistic Inquiry. *Educational Communication and Technology Journal*, 30 (4), 233-252.
- Gül, K. A., Özdemir, F. & Eryılmaz, G. (2021). Turizm Alanında Covid-19 Pandemisiyle İlgili Yayımlanmış Makalelerin İçerik Bakımından Değerlendirilmesi. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 24 (2), 177-191.
- Güler, S. (2021). Pandemi Günlerinde Geride Kalanlar Sendromu: Sağlık Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme. *OPUS–Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17 (Özel Sayı), 3393-3416. Erişim Adresi: <https://dergipark.org.tr/tr/pub/opus/issue/60563/875781>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- Gülınar, B. & Acar, N. (2021). Salgın Hastalıklar Döneminde Sosyal Medyanın Korku Algısında Meydana Getirdiği Değişimin İncelenmesi: Covid-19/Examination of The Change Caused by Social Media in The Perception of Fear During the Period of Epidemics: Covid-19. *Nitel Sosyal Bilimler*, 3 (1), 140-163.
- Hacımustafaoğlu, M. (2018). Enfeksiyon Hastalıkları Pratiğinde Salgın Tanımlaması. *J. Pediatr Inf*, 12 (4), 172-175.
- Kapiki, S. (2012). Current and Future Trends in Tourism and Hospitality: The case of Greece. *International Journal of Economic Practices and Theories*, 2 (1).
- Karataş, Z. (2020). COVID-19 Pandemisinin Toplumsal Etkileri, Değişim ve Güçlenme. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 4 (1), 3-17.
- Kaya, F. & Demir, Ö. (2020). Pandemi Sürecinde Türkiye’de Otel İşletmelerinde Ekonomik Kayıplar. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 123-139.
- Kırel, B., Tufan, A. K., Sülü, A., Yıldırım, G. K., Cetin, N., Harmanci, K. ... & Yarar, C. (2023). Change in the Frequency of Autoimmune Diseases in Children During the COVID-19 Pandemic and Lock-Down Period Compared to the Pre-Pandemic Period. *Osmangazi Tıp Dergisi*, 45 (1), 42-49.
- Kiper, V. O., Saraç, Ö., Çolak, O. & Batman, O. (2020). Covid-19 Salgınıyla Oluşan Krizlerin Turizm Faaliyetleri Üzerindeki Etkilerinin Turizm Akademisyenleri Tarafından Değerlendirilmesi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23 (43), 527-551.
- Kurnaz, A. (2021). The Impact of the Covid-19 Pandemic on Communication Studies. *Journal of Selçuk Communication*, 14 (4), 1521-1545.
- Li, R., Chen, B., Zhang, T., Ren, Z., Song, Y., Xiao, Y. ... & Xu, B. (2020). Global COVID-19 Pandemic Demands Joint Interventions for the Suppression of Future Waves. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117 (42), 26151-26157.
- Marangoz, M. & Özen, E. K. (2021). COVID-19 Pandemi Sürecinin Farklı Alanlarda Dijitalleşmeye Etkileri: Kavramsal Bir Değerlendirme. *Hitit Ekonomi ve Politika Dergisi*, 1 (1), 54-68.
- Mckinsey & Company, Madgavkar, A., White, O., Krishnan, M., Azcue, X. & Mahajan, D. (2020). *COVID-19 and Gender Equality: COUNTERING the Regressive Effects*.

- Neuhofner, B., Buhalis, D. & Ladkin, A. (2012). Conceptualising Technology Enhanced Destination Experiences. *Journal of Destination Marketing & Management*, 1 (1-2), 36-46.
- Niewiadomski, P. (2020). COVID-19: From Temporary De-Globalisation to a Re-Discovery of Tourism?. *Tourism Geographies*, 22 (3), 651-656.
- Oğuz, B. B. (2021). Türkçe Sözlüklere Göre “Salgın” Kavram Alanı. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (02), 233-252.
- Okray, Z. (2021). COVID-19 Pandemisi ve Obsesif Kompulsif Bozukluk. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 13 (3), 588-604.
- Özer, M. & Suna, H. E. (2020). Covid-19 Salgını ve Eğitim. (Der. Şeker, Özer, A. ve C. Korkut), *Küresel Salgının Anatomisi: İnsan ve Toplumun Geleceği* içinde, 171-192.
- Özlu, A. & Öztaş, D. (2020). Learning Lessons From the Past in Combating the Novel Coronavirus (Covid-19) Pandemic. *Ankara Medical Journal*, 20 (2), 468-481.
- Öztürk, R. (2020). Ülkemizde ve Dünyada Covid-19’un Seyri. *Kriter Siyaset Toplum ve Ekonomi Dergisi, Temmuz-Ağustos*, 77-79.
- Phelps, R., Adams, R. & Bessant, J. (2007). Life Cycles of Growing Organizations: A Review With Implications for Knowledge and Learning. *International Journal of Management Reviews*, 9 (1), 1-30.
- Prideaux, B., Thompson, M. & Pabel, A. (2020). Lessons from COVID-19 Can Prepare Global Tourism for the Economic Transformation Needed to Combat Climate Change. *Tourism Geographies*, 22 (3), 667-678.
- Sadıkoglu, M. C. (2021). *Türkiye’de Covid-19 Pandemi Sürecinde Alınan Tedbirler ve Gerçekleştirilen Spor Organizasyonlarının İncelenmesi*. (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: İstanbul Gelişim Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Seçgin, M. (2021). *Pandeminin Gündelik Hayat Halleri Üzerine: Karabük Örneği*. (Yüksek Lisans Tezi). Karabük: Karabük Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü.
- Soylu, Ö. B. (2020). Türkiye ekonomisinde COVID-19’un Sektörel Etkileri. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (6), 169-185.
- Şahin, B. & Güven, S. (2022). Sağlık İnanç Modeli, Turizm Fobisi ve Salgın Hastalıklar. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6 (Ek 2), 25-43.
- Şahin, E. & Ayaz, F. (2021). Bir Sağlık Arama Davranışı Olarak Sosyal Medya Kullanımı: İzolasyon, Karantina ve Sosyal Mesafe Tedbirlerinde Facebook’ta Covid-19 İçerikli Sosyal Medya Paylaşımlarının Görünümü. *Connectist: Istanbul University Journal of Communication Sciences*, (60), 185-215.
- Şirin, H. & ÖZKAN, S. (2020). Dünyada ve Türkiye’de COVID-19 Epidemiyolojisi. *Kulak Burun Boğaz ve Baş Boyun Cerrahisi*, 28 (2).
- T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (20.05.2020). *Yeme-İçme Tesislerinde Kontrollü Normalleşme Süreci*. Genelge 8. 71490862-010.06.02[010.06.02]-E.349765.

- TGA. (2019). Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgeleri. Erişim Adresi: <https://www.tga.gov.tr/t-c-kultur-ve-turizm-bakanligi-kontrollu-normallesme-sureci-genelgeleri/>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- Tomlinson, L. G., Cohen, M. I., Levorson, R. E. & Tzeng, M. B. (2021). COVID-19-Associated Multisystem Inflammatory Syndrome in Children Presenting Uniquely With Sinus Node Dysfunction in the Setting of Shock. *Cardiology in the Young*, 31 (7), 1202-1204.
- Tosunoğlu, Ş. ve Kasal, S. (2020). Covid-19 Salgını ve Sağlıklı Küresel Ekonomi İçin Politika Uygulamaları. *Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 35-49.
- TURSAB (2020). *Covid-19 Sürecinde Türkiye ve Dünya Turizmi Değerlendirmesi Raporları*. Erişim Adresi: <https://www.tursab.org.tr/duyurular/covid-19-surecinde-turkiye-ve-dunya-turizmi-degerlendirmesi>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- TURSAB (2020). *Covid-19 Sürecinde Türkiye ve Dünya Turizmi*. Erişim Adresi: <https://www.tursab.org.tr/edergi?pdf=/assets/assets/uploads/arastirmalar/covid-19-surecinde-turkiye-ve-dunya-turizmi.pdf>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- Türker, G. Ö. (2020). Covid-19 Salgını Turizm Sektörünü Nasıl Etkiler? Turizm Akademisyenleri Perspektifinden Bir Değerlendirme. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6 (2), 207-224.
- Türkmendağ, T., Erdem, B. & Akyürek, S. (2021). Güvenli Turizm Sertifikalı İşletmelerin Profilleri ve Sertifikaya Sahip Konaklama İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Misafir Yorumlarının Değerlendirilmesi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5 (2), 455-476.
- Ulak, N. (2020). COVID-19 Pandemic and Its Impact on Tourism Industry in Nepal. *Journal of Tourism & Adventure*, 3 (1), 50-75.
- Uluslararası Para Fonu (IMF). (2021). *Dünya Ekonomik Görünümü, Nisan 2021: Toparlanma Sürecinde Politika Öncelikleri*. Erişim Adresi: <https://www.imf.org/en/Publications/WEO/Issues/2021/03/23/world-economic-outlook-april-2021>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- UNWTO. (2022). *International Tourism Back to 60% of Pre-Pandemic Levels in January- July 2022*. Erişim Adresi: <https://www.unwto.org/taxonomy/term/347>. (Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024).
- Ünal, A. E., Aydın, H. İ. & Eren, M. V. (2020). Korona Virüs Salgını ile Döviz Kuru Arasındaki İlişkinin Ampirik Analizi: Türkiye Örneği. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19 (COVID-19 Special Issue), 244-260.
- Ünal, A., Taşpınar, B. & Çelen, O. N. U. R. (2022). Content Analysis of Tourism Academic Studies on the Covid-19 Pandemic in Turkey. *International Social Sciences Studies Journal*, 8 (98).
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2021). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.

- Yılmaz, B. (2020). COVID-19 Pandemi Sürecinin Çalışanlar Üzerine Etkisi: Kamu Sektöründe Çalışanlar Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *Third Sector Social Economic Review*, 55 (3), 1724-1740.
- Yüksek, G & Kalyoncu, M. (2021). Covid-19 Küresel Salgınının Turizm Sektörü Üzerindeki Etkileri. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4 (1), 85-101.
- Zengin, B. & Turan, O. (2021). Covid-19 Sürecinde Konaklama İşletmeleri İçin Dijital Pazarlamanın Önemi Üzerine Bir Araştırma: Kocaeli Örneği. *Journal of New Tourism Trends*, 2 (1), 17-34.
- Zeybek, Z., Bozkurt, Y. & Aşkın, R. (2020). Covid-19 Pandemisi: Psikolojik Etkileri ve Terapötik Müdahaleler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (37), 304-319.
- Zubaroğlu Yanardağ, M., Bilge, M. & Yanardağ, U. (2020). Davranış Bağımlılığı ve Sosyal Hizmet Uygulamaları Üzerine Bir İnceleme. *Manisa Celal Bayar Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 7 (4), 551-560.



## ÖZ GEÇMİŞ

### Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : HAKAN, Emrah  
Uyruğu : T.C.  
ORCID :

### Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Yüzüncü Yıl Üniversitesi İşletme Yönetimi	2024

Lisans	Sakarya Üniversitesi Uluslararası İlişkiler	2008
--------	--	------

### İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
-----	-----	-------

### Yabancı Dil

İngilizce

### Yayınlar



T.C.  
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü



Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu

Öğrenci Bilgileri	
Adı-Soyadı	Emrah HAKAN
Öğrenci No	....
Anabilim Dalı	İşletme Yönetimi
Programı	Tezli Yüksek Lisans
Statüsü	<input checked="" type="checkbox"/> Yüksek Lisans <input type="checkbox"/> Doktora

Tez Bilgileri	
Başlığı/Konusu	Pandemi Sürecinin Etkilerinin Değerlendirilmesi: Van İli Özelinde Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma

Tez Orijinallik Raporu Bilgileri*	
Sayfa Sayısı (Kapak sayfası, Giriş, Ana bölümler ve Sonuç bölümleri)	78
İntihal Tespit Programı	TURNITIN
Benzerlik Oranı (%)	...
Tarih	...

\* Orijinallik raporu, aşağıdaki filtreler kullanılarak oluşturulmuştur:

- Kabul ve onay sayfası hariç,
- Teşekkür hariç,
- İçindekiler hariç,
- Simge ve kısaltmalar hariç,
- Gereç ve yöntemler hariç,
- Kaynakça hariç,
- Alıntılar hariç,
- Tezden çıkan yayınlar hariç,
- 7 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 7 words)

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılmasına İlişkin Yönergeyi İnceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içemediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimizi ve yukarıda vermiş olduğumuz bilgilerin doğru olduğunu beyan ederiz.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

	Danışman	Öğrenci
Adı Soyadı	Doç. Dr. Celal KIZILDERE	Emrah HAKAN
İmza		
		Tarih