

Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi¹

The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) pandemic on tourism in Turkey

Mahmut Demir², Yusuf Günaydın³ ve Şirvan Şen Demir⁴

Gönderilme tarihi/Received date: 20 / 04 / 2020

Kabul tarihi/Accepted date: 10 / 05 / 2020

Öz

Araştırmanın amacı Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'de turizm sektörü üzerindeki gelişimini ortaya koymak, etkisini analiz etmek ve sonuçlarını değerlendirmektir. Araştırma turizm alanında havayolu işletmeleri, otel işletmeleri, tur operatörleri ve seyahat acentaları, yat ve tekne işletmeleri, yiyecek-içecek işletmelerinin üst düzey yöneticileri/sahipleriyle gerçekleştirilmiştir. Nitel bir araştırma olarak derinlemesine mülakat tekniği kullanılarak yapılmıştır. Veriler katılımcılarla yarı-yapılandırılmış soru formu aracılığıyla toplanmıştır. 2020 Nisan ayında her bir katılımcı ile yaklaşık 60 dakika süren bir görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme soruları Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'de görülmeden öncesi, salgın süreci ve sonrasına ilişkin değerlendirmeleri içerecek şekilde üç ana grupta toplanmıştır. Veriler betimsel analiz tekniği ile çözümlenmiştir. Sonuçta ulaşılan bulgular tartışılarak yorumlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Koronavirüs, Covid-19, salgın, otel, tur operatörü, seyahat acentası, havayolu

Abstract

The purpose of the study is to evaluate the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. The research was carried out with senior managers/owners of airline companies, hotel businesses, tour operators, and travel agencies, yacht and boat companies, food and beverage businesses in the field of tourism. As qualitative research was conducted using an in-depth interview technique. The data were collected with the respondents through a semi-structured questionnaire. It was held as a result of a 60-minute interview with each respondent in April 2020. Interview questions are grouped into three main groups as pre-, during-, and post-Coronavirus (Covid-19) in Turkey. The data were analyzed by descriptive analysis technique. As a result, the findings were discussed.

Keywords: Tourism, Coronavirus, Covid-19, pandemic, hotel, tour operator, travel agency, airline

[Extended abstract in English is available at the end of the paper](#)

1. Giriş

İlk kez 2019 yılı Aralık ayında, Çin'in Wuhan kentinde deniz ürünleri ve canlı hayvan satışı yapılan bir pazar yerinde görülen "2019-nCoV" yaygın ismiyle "Koronavirüs" Dünya Sağlık

¹Araştırma Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'de turizmdeki etkilerini değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Herhangi bir şekilde sağlık bilimleri ile ilgili yöntem, yaklaşım, yorum, sonuç ve öneriyi kapsamamaktadır.

²Prof. Dr. Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Isparta, Türkiye. mdemir1@gmail.com

³Dr. Öğr. Üyesi, Uluslararası Fırat Üniversitesi, Girne, KKTC yusuf.gunaydin@final.edu.tr/ Genel Müdür, Sundance Resort Hotel, Bodrum, Türkiye, yusufgunaydin@hotmail.com

⁴Prof. Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi, İİBF Turizm İşletmeciliği Bölümü, Isparta, Türkiye. sirvansendemir@gmail.com

Örgütü (WHO) tarafından 11 Şubat 2020'de Covid-19 olarak açıklanmıştır. Covid-19 ismi "Co-
rona"nın "Co"su, "virus"ün "vi"si, İngilizce hastalık anlamındaki "disease" sözcüğünün "d"si ve
ilk kez 2019 yılında görülmesi nedeniyle "19" rakamından oluşturularak Covid-19 olarak tanımlanmıştır
(Lovelace, 2020). Dünya Sağlık Örgütü (WHO) 11 Mart 2020 tarihinde tüm dünyayı
tehdit eden koronavirüs kaynaklı Covid-19 hastalığını küresel salgın anlamına gelen "pandemi"
olarak ilan etmiştir (Ghebreyesus, 2020; Cucinotta ve Vanelli 2020). Küresel salgın Çin ve Uzak-
doğu ülkelerinden diğer Asya, Avrupa, Amerika ve Afrika ülkelerine de sıçramış ve hızlı bir yayılım
göstermiştir.

Koronavirüs (Covid-19) salgınına karşın ülkeler farklı yaklaşımlarla mücadele ederken, genel
olarak hazırlıksız yakalandığını da ortaya koymuştur (Dyer, 2020; Manderson & Levine, 2020).
Öyle ki çoğu ülkede sağlık sistemi ve altyapısı sorgulanırken aynı zamanda sağlık personelinin
yetersizliği, tıbbi araç-gereç ve malzemenin eksikliği tam bir karmaşa oluşturmuştur. Hatta bu
süreçte birçok ülke bir taraftan tıbbi malzeme temininde birbirini suçlamış, tıbbi malzeme ihra-
catını yasaklamış, özel sektör sağlık kuruluşlarını kamulaştırmıştır. Diğer yandan gerek halka yö-
nelik gerekse işletmelere yönelik ekonomik destek paketleri ve teşvikler açıklanmıştır. Bununla
birlikte yine birçok ülkede aşı ve ilaç üretimi çalışmaları başlamıştır.

Çin'den yayılan Koronavirüs (Covid-19) İran'da vaka ve ölüm sayılarının artması nedeniyle
Türkiye için önemli bir salgın tehdidi oluşturmuştur. Türkiye'nin İran ile siyasi, ticari ve sosyo-
lojik ilişkileri nedeniyle gerek yolcu trafiği gerekse yük ve kargo taşımacılığının oldukça yüksek
düzeyde, hava, deniz ve demir yolu ulaşım olanaklarının gelişmiş olması salgın risk ve tehdidini
arttırmaktadır. Diğer yandan yurt dışından Türkiye'ye iş ve tatil amacıyla gelenlerin sayısında da
artışların başladığı 2020 Mart ayı Covid-19 salgınında tüm dikkatlerin İran ile birlikte Avrupa'da
özellikle İtalya ve İspanya'nın üzerine çekildiği bir dönemin başlangıcı olmuştur.

Koronavirüs (Covid-19) salgını konusunda Amerika Birleşik Devletleri (ABD) ve İngil-
tere'nin yaptığı umursamaz açıklamalar ve uygulamalarda 2020 Nisan'dan itibaren izledikleri po-
litikalarda değişimler olmuştur. Çünkü Covid-19'un hedefinde gerekli tedbirleri geç almaya baş-
layan bir ABD ve İngiltere vardı. ABD'de vaka ve ölümlerin neredeyse yarısının New York'ta
olması ve çığlıkların yükselmesi, İngiltere'de Başbakan Boris Johnson'un Covid-19 testinin po-
zitif çıkması ve hastanede yatması her iki ülkenin salgına ilişkin mücadelede politikalarının de-
ğiştirmesine neden olmuştur.

Salgının yarattığı kaygı, korku, bunalım gerek bireyleri gerekse sektörleri, dolayısıyla işlet-
meleri tedirgin ederek psikolojik, sosyolojik ve ekonomik etkileri gün geçtikçe daha fazla hisse-
dilir hale getirmiştir. Özellikle bireysel ve toplumsal düzeyde yaşanan sosyolojik ve psikolojik
sorunlara işletmelerin karşılaştığı ekonomik sıkıntılar ve bunun insanlara yansması salgının et-
kilerini arttırmıştır (Barua, 2020; Ho, Chee & Ho, 2020). Salgın artık her ülke için ciddi bir tehdit
olmanın ötesinde çok sayıda ölümlerin gerçekleştiği topyekûn savaşılması gereken bir düşman
haline gelmiştir.

2. Literatür

2.1. Türkiye'de Koronavirüs (Covid-19) salgınının gelişimi ve alınan tedbirler

Koronavirüs (Covid-19) salgınının sağlık açısından yarattığı olumsuz etkilerin toplumsal ve
ekonomik boyut ve sonuçlarının uzun süreli olacağı yönünde gelişmeler hükümetin öncelikli gün-
demini oluşturmuştur. İnsanlar bir yandan yaşadığı ölüm korkusunun yarattığı psikolojik durum,

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

diğer yandan geçimini sağlayacak için ekonomik kaygının etkisiyle çeşitli zorluklarla karşı karşıya kalmıştır. Bununla birlikte, sosyal bir varlık olan insanların birbiriyle etkileşiminin kesilmesi ya da sınırlandırılmasının yarattığı sosyolojik gereksinimlerin de karşılanamaması, hatta bazı hizmetlerde teknolojik araç-gereç, makine ve ekipmanların daha sık kullanılması Covid-19 salgınının yarattığı etkiyi açıkça göstermektedir.

Koronavirüs (Covid-19) salgını tüm dünyaya yayılarak vaka ve ölüm sayılarında sürekli artışın görüldüğü günlerde her ülke farklı tedbirleri uygulamaya geçirerek virüs ile mücadele etmeye başlamıştır (Fernandes, 2020; Ho, Chee & Ho, 2020; Zheng, Goh & Wen, 2020). Türkiye’de ilk Koronavirüs vakası 10 Mart 2020’de ve ilk Koronavirüs kaynaklı ölüm 17 Mart 2020 tarihinde görülmüştür (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Bu durum Türkiye’de salgının yayılmasına yönelik bazı tedbirlerin alınması gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Özellikle kalabalık ortamlarda insanların yakın temas ve mesafe içinde olması nedeniyle hızlı bir şekilde bulaşan, ölümcül etkileri ve sonuçları nedeniyle dünyayı etkisi altına alan virüse (Hoque vd, 2020) karşı Türkiye’de yalnızca sağlık açısından değil aynı zamanda eğitim, dinî, hukuki, askerî tedbirler başta olmak üzere sosyal, ekonomik ve siyasi olarak radikal kararlar alınmıştır. Öncelikle orta dereceli okullar ile üniversitelerde bahar dönemi tatil edilerek derslerin uzaktan eğitim yöntemiyle tamamlanması kararlaştırılmıştır (T.C. Milli Eğitim Bakanlığı, 2020; Yükseköğretim Kurulu, 2020). Bunu takiben Diyanet İşleri Başkanlığı (2020) başta cuma namazı olmak üzere cemaatle kılınan namazlar için cami ve mescitlerin kapatılmasına karar verirken Hâkimler ve Savcılar Kurulu (2020) cezaevlerinde tutuklu, adli acil işler ve zaman aşımı davaları dışındaki tüm dava, duruşma, müzakere, keşif ve diğer işlemlerin 15 Haziran 2020 tarihine kadar durdurulduğunu açıklamıştır.

Türkiye’de 31 Mart 2020 tarihi itibariye Koronavirüs vaka sayısı 23531 ve Koronavirüs kaynaklı ölüm sayısı 214 olurken 30 Nisan 2020 tarihi itibariyle Koronavirüs vaka sayısı 120204 ve Koronavirüs kaynaklı ölüm sayısı 3174 olarak kaydedilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Koronavirüs (Covid-19) salgınında vaka ve ölümlerdeki artışa paralel olarak hükümetin daha fazla tedbirler alması kaçınılmaz olmuştur. Ülke çapında tüm spor müsabakaları, konser, toplantı, sinema vb etkinlikler ertelenmiş, şehirler arası toplu ulaşım kısıtlamalar getirilmiş, ilk olarak 65 yaş ve üstü daha sonra 20 yaş ve altı kişilere sokağa çıkma yasağı getirilmiştir. Özellikle Nisan ayında salgındaki vaka ve ölüm artışı nedeniyle 11-12 Nisan 2020’de ise 30 Büyükşehir ve Zonguldak’ı kapsayan sokağa çıkma yasağı ilan edilmiştir. Salgının cezaevlerine sıçraması sonucu Af Yasası çıkarılarak 90 bin civarında mahkûm ve tutuklu tahliye edilmiş (*Resmi Gazete*, 2020), T.C. Millî Savunma Bakanlığı (2020) askerî tören, konferans, kısa süreli toplantı, kurs, fuar, seminer gibi faaliyetlerin iptal edildiği, ordu evleri ve misafirhanelerde görevli personel ile mücbir sebepler için konaklayanlar haricinde kimsenin kabul edilemeyeceği kışlalarda tüm celp, sevk ve terhis işlemlerinin bir ay boyunca ertelendiğini duyurmuştur.

Aynı dönemde gerek umreden dönen gerekse diğer ülkelerden gelen vatandaşlar çeşitli illerdeki öğrenci yurtlarında 14 gün karantinaya alınmıştır. Ülke genelinde market ve pazar gibi insanların toplu olarak bulunduğu alanlarda maske kullanma zorunluluğu getirilmesi ve bir süre maske satışı ve dağıtımı ile ilgili düzenlemeler yapılmıştır. Önce ülke içi seyahatlerde araç kapasitesinin düşürülmesi ve sonrasında otobüs, tren ve uçak seferlerinin durdurulması, bir süre sonra şehirler arası seyahatlerin izine bağlanması ulaşım ile ilgili düzenlemelerden bazılarıdır. Bu süreçte çeşitli işyerlerinin geçici olarak kapatılması, memurlara idari izin verilmesi, çeşitli kamu

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Coronavirüs (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncül-
lerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education
Research*, 6(1), 80-107.

kurumlarında hizmetlerin geçici süreyle askıya alınması, karargahlarda askerlerin çarşı izinlerinin geçici süreyle durdurulması gibi çeşitli tedbirler alınmıştır. İnsanlar bu süreçte pandemi, fiyasyon, sosyal izolasyon, sosyal mesafe, entübe, karantina gibi bazı kavramları öğrenerek yaşamın bir parçası olarak görmeye başlamıştır.

2.2. Doğrudan veya dolaylı olarak turizm ile ilgili tedbirler

Turizm ile ilgili ilk tedbirler havayolu uçuşlarındaki kısıtlama ve iptaller olmuştur. Virüsün Wuhan'da çıkması ve dünyaya yayılması nedeniyle önce 22 Ocak 2020'de Çin'deki bir havayolu işletmesi tarafından gerçekleştirilen Wuhan-İstanbul uçuşları, ardından salgının yayılım hızını arttırması sonucu 5 Şubat 2020 tarihinden itibaren Çin çıkışlı tüm uçuşlar durdurulmuştur. Virüs Çin'den sonra İran'da etkili olurken vaka ve ölüm sayıları çoğalmaya başlamıştır. Türkiye tedbir olarak 23 Şubat 2020'de İran ile arasındaki kara sınır kapılarını kapatmış ve İran'dan gelen uçak seferlerini durdurmuştur. Bunu takiben 29 Şubat 2020'de Türkiye ile İtalya, Türkiye ile Güney Kore, Türkiye ile Irak arasında gidiş-geliş tüm yolcu uçuşları, ardından 14 Mart 2020'de Almanya, Fransa, İspanya, Norveç, Danimarka, Belçika, Avusturya, İsveç ve Hollanda uçuşları tedbiren durdurulmuştur.

Bir süre sonra Türkiye tüm uluslararası ve yurt içi uçuşları durdurarak tedbirleri sıkılaştırmıştır. Bununla birlikte farklı araç ve yollarla yurtdışından gelenlere de 14 günlük karantina uygulanırken yurtdışına giriş çıkışların kısıtlandığı ve kamu görevlilerinin yurt dışı ziyaretlerinin iptal edildiğini içeren bir genelge yayımlanarak alınan tedbirler doğrudan ya da dolaylı olarak turizm işletmelerinin çoğunun rezervasyonlarını iptal etmesine, faaliyetlerini durdurmasına, sezonluk işletmelerin açılışlarını ertelemesine neden olmuştur.

Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle Kültür ve Turizm Bakanlığınca yürütülen, desteklenen, katılım sağlanan tüm kültür ve sanat etkinlikleri iptal edilmiştir. Ülke genelinde alınan tedbirler çerçevesinde resort otel, cafe, müze, ören yerleri, konser mekanları gibi yerlerin faaliyeti durdurulmuş, yurt içi ve yurt dışı turlar seyahat kısıtlaması, sosyal mesafe vb nedenlerden dolayı iptal edilmiş ve restoran hizmetlerinde yalnızca paket servis uygulamasına izin verilmiştir. Seyahat yasağı olmayan yerlerde, özellikle il sınırları içinde araç kapasitesi yarıya düşürülerek ve gerekli sağlık tedbirlerini yerine getirmek koşuluyla gerçekleştirilmektedir.

Türkiye'de ilk vakanın görüldüğü tarihten itibaren Koronavirüs (Covid-19) salgınının etkisini en aza indirebilmek için hükümet tarafından alınan tedbirlerden birisi de 28 Mart 2020'de şehirler arası seyahatlerin izne bağlanması olmuştur. Diğer yandan Kültür ve Turizm Bakanlığının yapmış olduğu tedbirlere ilişkin bir başka detay (Gülal, 2020) ise otellerin rezervasyonlarını virüsün riskini azaltmak için belirlenecek kapasite kullanım oranlarına uygun olarak Nisan ayından sonrası için almaları, birçok oteli bulunan otel birlikleri de özellikle zincir oteller aynı bölgede bir veya iki otelini açacak şekilde planlama yapmasına ilişkin çalışmalar sürdürülmektedir. Şehir otellerinin birçoğu yeni rezervasyon almazken mevcut müşterilerine hizmet vererek kontrollü bir faaliyet sürdürmektedir. Buna karşın birçok şehir oteli ve zincir otel de belirli bir süre faaliyetlerini askıya almak zorunda kalmıştır.

Koronavirüs (Covid-19) salgını sürecinde Kültür ve Turizm Bakanlığı, TÜRSAB'ın talebini dikkate alarak 30 Nisan 2020 tarihine kadar seyahat acentalarına, bürolarını açmadan faaliyetlerini online olarak sürdürebilme izni vermiştir (Bişkin, 2020). Bu çerçevede alınan bir başka karar ise, umre ve hac seyahatlerinin ikinci bir düzenleme ya da duyuruya kadar askıya alınması

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

yönünde olmuştur. Bu durum yalnızca Türkiye'nin tek taraflı bir kararı değil, aynı zamanda Suudi Arabistan'ın Türkiye'ye getirmiş olduğu uçuş kısıtlaması, hac ve umre ziyaretleri için almış olduğu kararın da sonucudur.

2.3. Doğrudan veya dolaylı olarak turizm ile ilgili destekler ve teşvikler

Koronavirus (Covid-19) salgını nedeniyle alınan ulusal düzeyde genel tedbirler, turizme özgü tedbirler ve uluslararası tedbirler öncelikle insan sağlığını korumaya yöneliktir. Bu tedbirlerin bir de turizm sektörüne ve faaliyet gösteren çeşitli tür ve sayıdaki turizm işletmelerine etkisi olmuştur. Bu etkinin en önemli özelliği ekonomik açıdan yarattığı sonuçlardır. Bu durum hem işletmeleri hem de çalışanları etkilerden, sonuçları yalnızca toplumsal ve sektörel düzeyde kalmamış, ülke ekonomisini de olumsuz etkilemiştir. Bu çerçevede ülkelerin turizm sektörüne yönelik farklı tedbirleri ve destekleri olduğu ve bunu çeşitli şekillerde uygulamaya koyduğu görülmektedir.

Türkiye'de Koronavirus (Covid-19) salgını ilgili genel tedbirler ve işletmeler için sağlanan destekler turizm sektörünü de kapsamaktadır. Bununla birlikte turizm sektörüne özgü tedbir ve teşviklerde söz konusudur. Bu destekler yayınlanan genelgeler, yapılan basın açıklamaları, kurumsal web sitelerindeki bilgilendirmeler, sektörel ve mesleki örgütlerin paylaşımlarıyla kamuya ve turizm sektörüne duyurulmuştur. Bunları belirli başlıklar altında özetlemek gerekirse;

- 518 Sayılı VUK Tebliği ile Turizm Sektörü de mücbir sebep sayılan sektörler kapsamında değerlendirilerek Haziran 2020 sonuna kadar olan KDV ve Muhtasar beyanname ve ödemeleri, irtifak hakkı bedelleri, ecri misil gibi ödemeler ile sigorta primleri 6 ay süreyle ertelenmiştir.
- Konaklama Vergisi 2021 Ocak ayına ertelenmiştir.
- İç hat uçuşlarında KDV oranı Haziran 2020 sonuna kadar %18 den %1'e indirilmiştir.
- Turizm sektöründeki işletmelerin kısa çalışma ödeneğinden yararlanması sağlanmıştır.
- Seyahat acentaları için "İşe Devam Kredisi"nin koşulları esnetilerek krediye yönelik başvurular Bakanlığın internet sitesi üzerinden yapılarak 2020 Nisan ayı itibarıyla kullanıma başlanacaktır.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, otellerin 2020 yaz sezonu için tur operatörleri/seyahat acentalarından aldığı ön ödemenin, Covid-19 salgınından dolayı rezervasyon iptalleri sonucu yapılması gereken geri ödemeleri (iade) karşılaması amacıyla turizm işletmelerine finansman desteği sağlanması konusunda kamu bankaları ile mutabakat sağlanmıştır.
- Mesleklerini geçici olarak icra edemeyen Turist Rehberlerine kredi desteği sağlanmıştır.

Bu tedbir ve destekler belirli süreler için geçerli olacaktır. Turizm işletmelerinin daha fazla zarara uğramadan ekonomik ve ticari faaliyetlerine başlaması oldukça önemlidir. Bu konuda en önemli belirleyici faktör Koronavirüs (Covid-19) salgınının yayılım ve etki sürecidir. Salgının olumsuz etkisi yalnızca turizme olmamıştır. Ancak turizme olan ekonomik etkisi aynı zamanda diğer sektörleri de dolaylı olarak etkilemiştir. Turizmin, tarım, otomotiv, inşaat, ulaşım, el sanatları, eğlence, yiyecek-içecek hizmetleri gibi birçok sektörde önemli çarpan etkisine sahip olması nedeniyle salgının sonuçları daha büyük olabilmektedir.

3. Yöntem

Araştırma nitel bir çalışma olup Türkiye’den katılımcılarla gerçekleştirilmiştir. Örneklemin seçiminde “amaçlı örneklem” tercih edilmiştir. Amaçlı örneklem esas olan araştırmanın konusuna uygun özellikteki kişi, olay veya durumlardan belirlenen amaç doğrultusunda derinlemesine bilgi toplamaktır (Maxwell, 1996). Verilerin toplanması için yarı-yapılandırılmış mülakat tekniğinden yararlanılmış ve Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu, seyahat, konaklama, yiyecek-ıçecek, yat ve tekne işletmeciliği gibi farklı alanlardaki turizm işletmelerinin sahip ve/veya yöneticileri internet ve telefon üzerinden online görüntülü olarak gerçekleştirilmiştir. 2020 Nisan ayında gerçekleştirilen görüşmelerin her biri yaklaşık 60 dakika sürmüştür. Katılımcıların seçiminde Türkiye’nin farklı şehirlerinden alanında uzman ve turizm deneyimine sahip kişilerin olmasına dikkat edilerek, konunun kapsamı, amacı ve sorular paylaşılarak davet edilmiş, daveti kabul edenlerle yapılan görüşmelerde hem soru-cevap hem de karşılıklı tartışma şeklinde veriler toplanmıştır. Diğer bir ifade ile doğrudan (açık) ve derinlemesine bir görüşme gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada nitel veri toplama tekniğinin kullanılmasının temel amacı, katılımcıya bir sınırlama getirmeksizin rahat bir ortamda araştırmacı ve cevaplayıcı arasındaki psikolojik mesafeyi azaltarak, alanında uzman ve yetkin kişilerden Koronavirüs (Covid-19) salgını ile en güncel, doğru ve tatmin edici bilgileri kolaylıkla elde etmek ve veri toplama sürecinde karşılıklı tartışma ve değerlendirme yapabilmektir. Bu nedenle yapısal olmayan özellikte, doğrudan ve yüz yüze yapılan (Covid-19 salgınında sosyal mesafe ve seyahat kısıtlaması nedeniyle internet üzerinden görüntülü görüşme), tek katılımcılı derinlemesine bir görüşme tekniği tercih edilmiştir. Çünkü bu teknik hem katılımcıların tutum, davranış ve duygularını daha iyi anlamaya hem de görüşmenin yapısal olmayan özelliği nedeniyle araştırmacıya derinlemesine veri toplamasına olanak sağlamaktadır. Her soruda yapılan tartışma ve değerlendirme ile bu tekniğin sübjektiflik dezavantajı önemli ölçüde giderilmiş olmaktadır.

Verilerin çözümlenmesinde betimsel analiz tekniği uygulanmıştır. Bunun için öncelikle araştırmanın kavramsal yapısı ve görüşmelerden veri analizi için bir çerçeve oluşturulmuş ve ikinci aşamada veriler düzenlenmiştir. Üçüncü aşamada veriler tanımlanmış ve son aşamada ise bulguların açıklanması, ilişkilendirilmesi ve anlamlandırılarak yorumlanması gerçekleştirilmiştir.

3.1. Veri analizi

Araştırmanın kavramsal yapısı ve katılımcılarla yapılan görüşmelerden veri analizi için bir çerçeve oluşturulmuş ve veriler üç ana başlık altında düzenlenmiştir. Bunlar;

- Türkiye’de Koronavirüs (Covid-19) salgını vakası henüz görülmeden önceki döneme ilişkin değerlendirmeler,
- Türkiye’de Koronavirüs (Covid-19) salgınında ilk vakanın görülmesiyle yaşanan süreçle ilişkin değerlendirmeler ve
- Türkiye’de Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrası değerlendirmelerdir.

Bu çerçevede tanımlanan verilere ilişkin bulgular betimlenerek açıklanmaktadır. Betimsel geçerlik sağlanabilmesi için öncelikle görüşmeler özgün haliyle gruplandırılarak verilmektedir. Çünkü nicel araştırmalardan farklı olarak nitel araştırmalarda geçerlik ve güvenilirlik “inandırıcılık”, “aktarılabirlik”, “tutarlılık” ve “doğrulanabilirlik” gibi özellikler kapsamında değerlendirilmesi durumunda daha anlamlı ve kabul edilebilir sonuçlar ortaya koyabilmektedir (Guba, 1981; Krefting, 1991; Şener vd. 2017). Araştırma örnekleminde alanında uzman, deneyimli ve üst düzey

yöneticilerden oluşmaktadır. Uzun yıllar turizm sektöründe çalışmalarının yanında çeşitli kriz dönemlerini de yaşamış olan katılımcılardan elde edilen bilgiler belirli durumlarda yinelenen, olumsuz ve/veya çapraz sorularla desteklenmiştir.

3.2. Katılımcıların sektörel özellikleri

Araştırma Türkiye’de turizm faaliyetlerinin yoğun olduğu bölgelerdeki işletme sahip ve/veya üst düzey yöneticileriyle gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların her birine bir kod verilerek sektörel özellikleri çıkarılmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların sektörel özellikleri

Katılımcı	Turizm sektöründe faaliyet alanı	Şehir	Turizm sektöründe çalışma yılı	Pozisyon
K-1	Otelcilik	Bodrum	16	Genel Müdür
K-2	Sey. Acent. / Tur Opt.	Marmaris	41	Genel Müdür
K-3	Otelcilik	Bursa	25	Genel Müdür
K-4	Otelcilik	Marmaris	33	Genel Müdür
K-5	Havayolu İşletmeciliği	Dalaman	25	Genel Müdür
K-6	Sey. Acent. / Tur Opt.	İzmir	23	Bölge Müdürü
K-7	Otelcilik	İzmir	34	Genel Müdür
K-8	Sey. Acent. / Tur Opt.	İzmir	31	Bölge Müdürü
K-9	Sey. Acent. / Tur Opt.	İstanbul	28	Kontrat Müdürü
K-10	Otelcilik	Bodrum	31	Genel Müdür
K-11	Otelcilik	İstanbul	30	Genel Müdür
K-12	Yiyecek-İçecek İşletmeciliği	Bodrum	20	İşletmeci
K-13	Otelcilik	Kuşadası	33	Genel Müdür
K-14	Otelcilik	Bursa	27	Genel Müdür
K-15	Otelcilik	İstanbul	35	Genel Koordinatör
K-16	Otelcilik	Bodrum	30	Bölge Müdürü
K-17	Otelcilik	Marmaris	32	Genel Müdür
K-18	Sey. Acent. / Tur Opt.	Kuşadası	40	Kontrat Müdürü
K-19	Otelcilik	Bodrum	39	Genel Müdür
K-20	Otelcilik	Bodrum	26	Genel Müdür
K-21	Otelcilik	İstanbul	42	Genel Müdür
K-22	Yat ve Tekne İşletmeciliği	Antalya	44	İşletmeci
K-23	Yat ve Tekne İşletmeciliği	Fethiye	38	İşletmeci
K-24	Yiyecek-İçecek İşletmeciliği	Antalya	35	İşletmeci
K-25	Yiyecek-İçecek İşletmeciliği	Antalya	39	İşletmeci
K-26	Havayolu İşletmeciliği	Antalya	44	Genel Müdür
K-27	Sey. Acent. / Tur Opt.	Fethiye	30	Genel Müdür
K-28	Yiyecek-İçecek İşletmeciliği	Fethiye	28	İşletmeci
K-29	Otelcilik	Antalya	31	Genel Koordinatör
K-30	Otelcilik	Alanya	28	Genel Müdür
K-31	Otelcilik	Alanya	32	Genel Müdür
K-32	Otelcilik	Mersin	29	Genel Müdür

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Coronavirüs (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncül- lerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

Tablo 1’de katılımcıların turizm sektöründe faaliyet alanlarına göre dağılımında Bodrum’dan 6, Antalya’dan 5, İstanbul’dan 4, Fethiye’den 3, İzmir’den 3, Marmaris’ten 3, Kuşadası’ndan 2, Bursa’dan 2, Alanya’dan 2, Dalaman’dan 1 ve Mersin’den 1 katılımcının olduğu görülmektedir. Bunların 15’i Otelcilik, 6’sı Yiyecek-İçecek İşletmeciliği, 2’si Havayolu İşletmeciliği, 7’si Seyahat Acentacılığı/Tur Operatörlüğü ve 2’si Yat ve Tekne İşletmeciliği faaliyet alanındadır. Katılımcıların 6’sı İşletmeci/Genel Müdür, 2’si Genel Koordinatör, 19’u Genel Müdür, 2’si Bölge Müdürü ve 2’si Kontrat Müdürü pozisyonundadır. Katılımcıların turizm sektöründeki deneyimi oldukça yüksek olup çalışma süresi ortalaması 32,84 yıldır.

4. Bulgular ve değerlendirmeler

4.1. Türkiye’de Koronavirüs (Covid-19) salgını vakası öncesi turizme ilişkin değerlendirmeler

Koronavirüs (Covid-19) salgını ile ilgili ilk vakanın görülmesinden önceki dönemde ekonomik ve sosyal yaşam normal şartlarda devam ediyordu. Herhangi bir turizm işletmesinin faaliyetleri ile ilgili kısıtlama söz konusu olmadığı gibi 2020 turizm sezonu için işletmeler gerekli hazırlıklarını tamamlamıştı. Araştırmada Türkiye’de henüz görülmediği ancak Çin, İran ve İtalya’da hızlı bir şekilde yayılırken Koronavirüs (Covid-19) salgınının turizm sektöründeki etkilerini değerlendirmek amacıyla katılımcılara on adet soru yöneltilmiştir.

Katılımcılardan öncelikle Koronavirüs (Covid-19) salgınının dünyada etkili bir şekilde yayılmasının Türkiye’yi ve Türk turizmini de etkileyip etkilemeyeceği konusunda değerlendirmeleri istenmiş, verilen cevaplara göre katılımcıların %56’sı kesinlikle etkilemeyeceği yönünde görüş bildirirken %44’ü etkileyeceğini belirtmiştir. Etkileyeceği yönünde görüş bildiren katılımcılardan K-2 “*düşündüm, olayın ciddiyetini Şubat sonunda İngiltere’de katıldığım toplantılarda anladım*”, K-9 “*Almanya fuarı iptal edildiğinde çok endişelendim ve çok uzun sürmedi Türkiye’ye gelmesi*”, K-10 “*düşündüm, Çin nüfusu 1,6 milyar, bir şekilde iletişim nedeniyle bulaşma olacaktı, ama bu seviyede beklemiyordum*”, K-13 “*düşündüm otelin bir parçası Asyalı guruplarla çalışıyordu*”, K-14 “*evet düşündüm, uluslararası bir şirketiz, şirket içi bilgilendirme olduğu için erken anladık olayın vahametini*” ve K-30 “*ne yalan söyleyeyim İtalya’ya geldiğinde düşünmeye başladım*” şeklinde görüş bildirmiştir. Bu durum Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türk turizmini de etkileyeceği yönündeki düşüncenin yurtdışı kaynaklı-ilişkili gelişmelerden dolayı olduğunu göstermektedir. Bazı katılımcılar salgının etkisinin bu denli olmayacağını öngörürken yine de bir endişe içinde olduklarını yansıtmışlardır. Örneğin K-1 “*ilk virüs haberini 2019 Aralık ayı gibi duymuştum. Ancak Asya’da görülen önceki salgınlar gibi olacağını düşündüm. Bu denli etki olabileceğini düşünmedim*” ifadesi bunun bir göstergesidir.

Araştırmada ilk soruya “evet” diyenlere “*2020 yılı için satış ve rezervasyon işlemlerine devam etme (işlemleri devam etti mi) gerekçeniz neydi?*” şeklinde bir soru daha sorulmuştur. Bu sorunun amacı aslında hem bir önceki soruyu yineleyerek cevapların doğruluğunu hem de satış ve rezervasyon işlemlerine devam etme gerekçelerini ortaya koymaktır. Genel olarak rezervasyon ve satışların bir önceki yıla göre %20-75 düzeyinde bir artış olduğu yönünde bulgulara ulaşılmıştır. K-2 “*çok iyidi. +% 75*”, K-6 “*2019’a göre +% 40*”, K-10 “*devam etti, 2019’a göre +% 20 artış vardı. Virüsle birlikte düşüşe geçti*”, K-15 “*2019’a göre az artış vardı. Güzel bir yıl olacaktı*”, K-17 “*satış yoğundu. +% 25*”, K-19 “*2019’a göre +% 30*”, K-26 “*+%60’ı yakalamıştık, bu virüs geçici bir durum göstergesi gibiydi*”, K-27 “*+%55’i görünce insanlar umursamaz belki diye düşündüm*” ve K-30 “*2019’a göre ilk 4 ay +65, rüya gibiydi! Ve sonunda gördük ki*

riyaymış”. Katılımcıların hem Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türk turizmini de olumsuz etkileyeceği hem de buna rağmen rezervasyon ve satışlara devam etmesi yönündeki düşüncenin temelinde “bir umut” olduğu anlaşılmaktadır.

“Bakanlık, turizm meslek örgütleri, birlikler, yerel yönetimler nezdinde alınması gereken tedbirler konusunda bir çalışmanız oldu mu?” sorusuna katılımcıların %84’ünün “hayır, olmadı” görüşüne karşı sadece 5 katılımcının bu yönde bir girişimi olduğu ve bunlardan 3’ü görüşme ve süreç hakkında bilgi alma; K-3 “TUROFED ile görüşтік. Veriler aldık. Xa¹ zincirinden de bilgi aldık”, K-6 “Bakanlıkla oldu”, K-14 “konuyu meslek birliğinde tartışmaya başladık. Şubat ayı toplantısında” ve 2’si ise konuyu da belirterek hijyen konusunda destek talepleri (K-9 ve K-21 “hijyen konusunda yardım istedik”) olduğunu belirtmişlerdir. Turizm işletmelerinin kurumlarla iletişimine karşıt yaklaşımla kurumların turizm işletmeleriyle iletişiminin sorgulandığı bir başka soruda sadece 6 katılımcı; K-1 “İlk vakadan öncesine kadar herhangi bir çalışma olmadı”, K-3 “hayır ama örgütler kanalıyla tavsiyeler alındı”, K-4 “bilim kurulunun önerileri. Hijyen konuları paylaşıldı”, K-17 “meslek örgütünden bilgi geldi”, K-21 “bilgilendirme yaptılar. Eğitim verildi”, K-29 “komisyon toplantısı için talep oldu” şeklinde görüş bildirmiştir. Turizm ile ilgili kurumlardan herhangi bir görüş istenmediğine dair görüş bildiren katılımcıların oranı %81’dir.

Uluslararası turizm örgütleri, tur operatörleri, seyahat acentaları ve zincir işletmeler gibi global ölçekteki işletmelerin turizm sektörü üzerindeki stratejik rolü önemlidir. Bu çerçevede katılımcılara “Koronavirüs (Covid-19) salgını başladığında uluslararası tur operatörlerinin operasyonlara yönelik bir stratejisi oldu mu? Evet ise, nasıl?” şeklinde yönetilen soruya %47’si olumlu cevap vermiştir. Bu operasyonların bir kısmı, örneğin; K-3 “Asya’dan iptaller geldi. Önce Avrupa iptal oldu”, K-13 “oldu. Parça parça ertelediler. Önerilerini göremediler”, K-16 “tedirginlik vardı. Erteleme düşünüldü. Haftalık belirlenir”, K-18 “seyahat yapmak istemezseniz ücretsiz iptal, ya da erteleme, ya da 2021 sunuldu. İade”, K-19 “bu sorunun geçeceğini. Haziran da başlarız”, K-27 “evet oldu, duruma göre pozisyon alınacağını söylediler” ifadelerinden de anlaşılacağı gibi rezervasyon ve satış iptal ve erteleme konularını içermektedir. Diğer yandan katılımcılardan K-1 “Şubat sonuna kadar sorun tam olarak anlaşılamadı. Asya’da operasyonları olan operatörler daha önce harekete geçtiler”, K-2 “Şubat sonunda sezon olmayacağını söyledi. Xb Tours² ise devam etti”, K-5 “ilk çıktığında Türkiye’de ne olabileceği yönünde görüş bildirdi”, K-6 “değerlendirme yaptık. İç turizmin nasıl etkilenebileceğini tartıştık. Otellerin ne zaman açılacağı tartışıldı”, K-10 “görüşüldü. Salgın yayılabilir. Kendi tedbirlerini anlattılar. Yakın tarihteki ödemelerle ilgili” ve K-21 “aksiyon planları istendi. Tabak servisine geçilmesi sosyal mesafe” ifade ettiği gibi çeşitli konularda görüşmeler yapıldığına dair bulgulara ulaşılmıştır. Tur operatörlerinin özellikle ödeme konusunu dile getirdiğini açıklayan 3 katılımcının görüşleri ise şu şekilde olmuştur; K-12 “paralarını geri istediler”, K-14 “Xc³, Xd⁴, Xf⁵ Mart ayında ödeme yapmayacaklarını söylediler. İptaller oldu” ve K-17 “oldu. Gidişatla ilgili. İptal rezervasyon olursa erken

¹ Türkiye’de de faaliyet gösteren uluslararası ölçek en büyük otel zincirlerinden birisidir. Etik olarak işletmenin isminin kullanılmayacağına dair katılımcılara bilgi verildiği için Xa olarak kodlanmıştır.

² Almanya merkezli uluslararası büyük bir tur operatörüdür. Etik olarak işletmenin isminin kullanılmayacağına dair katılımcılara bilgi verildiği için Xb olarak kodlanmıştır.

³ Türkiye merkezli uluslararası ölçekte bir havayoludur. Etik olarak işletmenin isminin kullanılmayacağına dair katılımcılara bilgi verildiği için Xc olarak kodlanmıştır.

⁴ Türkiye merkezli en büyük tur operatörü/seyahat acentalarından birisidir. Etik olarak işletmenin isminin kullanılmayacağına dair katılımcılara bilgi verildiği için Xd olarak kodlanmıştır.

⁵ Türkiye merkezli en büyük tur operatörü/seyahat acentalarından birisidir. Etik olarak işletmenin isminin kullanılmayacağına dair katılımcılara bilgi verildiği için Xf olarak kodlanmıştır.

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Coronavirüs (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncül-
lerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education
Research*, 6(1), 80-107.

ödemelerin geri alınması konuları. Ön ödeme konuları". Tur operatörleri de diğer turizm işlet-
meleri gibi salgının yarattığı ekonomik krizden en az zararla kurtulmak için erken rezervasyon
ödemesi ve diğer ödemelerini geri istediği önemli değerlendirmelerden birisidir.

"Gerçekten salgının tüm dünyayı etkisi altına alacağına yönelik bir endişeniz oldu mu?" so-
rusuna katılımcıların yaklaşık yarısı "evet" diğer yarısı "hayır" şeklinde bir yaklaşım sergilerken
K-4 "oldu. İtalya'daki durumla birlikte endişemiz başladı" ve K-16 "önce olmadı. Avrupa'da
başlayınca tüm dünyaya yayılacağına inandım" katılımcıların Koronavirüs (Covid-19) salgını-
nın yarattığı endişenin Avrupa'da görülmesiyle oluştuğunu ifade etmesi ilginç bulgulardan bi-
risidir. Buna karşıt görüş olarak K-10'unun "ilk etapta hayır. Bu denli ilerlemeyi düşünmedim.
Asya'da kalacağını düşündüm" şeklindeki düşüncesi salgının Asya'ya özgü bir hastalık algısı
oluşturmuştur.

Katılımcıların yaklaşık %72'si "Bu krize yönelik gerçekçi bir planlamanız oldu mu? Evet ise,
nasıl bir planlamanız olduğunu açıklar mısınız (Örneğin, yeni yatırım, renovasyon, Bütçe vb)?"
sorusuna "hayır" diyerek salgına karşı bir planlama yapmadıkları ortaya koymuşlardır. Buna kar-
şın 9 katılımcının farklı düşünceleri ve planlamalarının olduğu bulgusu da önemlidir. Örneğin, K-
1 "Şu an itibarıyla ayaklarımız tam olarak yere bastı. Ancak şubat sonuna kadar bir plan yapma-
dık. İzledik" derken sürecin takip edilerek gelişmelere göre durum belirlediklerini, K-3 ise "bazı
yatırımları askıya aldık"larını ifade etmiştir. K-14 "Konsept değişikliği olacaktı. Durdu" açıkla-
ması ile önemli bir değişimin iptal edilmek zorunda kaldığını ortaya koymuştur. K-15 "yenileme
ve tadilatı acilen durdurduk" şeklinde görüş belirtirken K-21 "sosyal mesafe uygulamaları. Mil-
liyet ayrımı yaptık katlarda" ifadesi ile farklı bir uygulama yaparak milliyete göre izolasyon ted-
biri almışlardır. K-24 havacılık sektörünün temsilcisi olarak "tüm uçuşları durdurduk" şeklinde
açıklaması ile yapılan planlamalarını belirtmektedir. K-15 dışında katılımcılar faaliyetlerini ge-
çici olarak durdurmuş olduğunu beyan ederek Koronavirüs (Covid-19) salgınının etkisinde kal-
diklarını ortaya koymuştur.

Koronavirüs (Covid-19) sürecinden önce turizm işletmelerinin birçoğu yeni döneme hazırlık
yaparak insan kaynakları temini, seçimi, eğitimi vb çalışmalarına devam ederken salgının bo-
yutlarının artmasıyla bu faaliyetlerini askıya alan işletmeler de olmuştur. K-1 "Hakedenler kısa
çalışma ödeneğine başvuruldu. İlk ödemeler yapıldı. 24.04.2020 Sigorta günleri dolmayanlar üc-
retsiz izne gönderildi. Yeni yasayla onlara da ödeme yapılacak. 39 TL/gün Askıda olanlar içinde
bir çalışma yapılacağını duyuyoruz. 11 kişi ödeme hakemeyenleri çalıştırıyoruz. Teknik ve HK
elemanları devam ediyor" şeklinde açıklaması oldukça manidardır. Bu konuda diğer turizm işlet-
melerinin de farklı yaklaşımları olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Katılımcıların temsil ettiği, havacılık sektörü dışında, turizm işletmelerinin tamamına Koro-
navirüs (Covid-19) salgınına rağmen devamlı gelen müşterilerden talep olduğu yönünde bulgu-
lara ulaşılmıştır. Gerek yurt içi gerekse yurt dışından müşterilerin bu talepleri turizm işletme-
lerine olan bir sadakatin göstergesi olarak değerlendirilebilir.

4.2. Türkiye'de Koronavirüs (Covid-19) salgınında ilk vakanın görülmesiyle yaşanan süreçte turizme ilişkin değerlendirmeler

Araştırmada verilerin analizi ve bulguların ortaya konulması için yapılan ikinci gruplandırma
Türkiye'de Koronavirüs (Covid-19) salgınında ilk vakanın görülmesiyle yaşanan sürece ilişkin

değerlendirmelerden oluşmaktadır. İkinci gruptaki bulgular ilk vakanın görülmesiyle birlikte son mülakatın yapıldığı tarihe kadar süreçteki değerlendirmeleri içermektedir.

Bu çerçevede katılımcıların aldıkları tedbirler, görüşmeler, destek ve idari kurumların yaptırımları gibi hususları değerlendirmesi istenmiştir. “İşletme olarak ne tür tedbirleriniz oldu? Örneğin tur operatörleri, seyahat acentaları, bakanlık ve diğer kurumlar ile görüşmeler oldu mu?” sorusunu en kapsamlı açıklayan cevap katılımcı K-1’den alınmıştır. K-1 “On gündür artık açılış tarihleri, alınacak tedbirler, işletme politikaları vs konuları görüşüyoruz ve tartışıyoruz. Bakanlık ve meslek örgütleri kendi aralarında üyeleriyle tartışıyor. Görüşler oluşuyor. Bakanlık meslek örgütlerinden görüş topluyor. Evet. Önce satışlar durdu/durduruldu. Krizin doğudan batıya yayılması nedeniyle karar vermede gecikme oldu. Bu denli etki Avrupa’da beklenmemişti. Şu an Türkiye de olduğu gibi başlama tarihleri tartışılıyor. Farklı tarihler söyleniyor. Yapılanlar: Nisan Mayıs Haziran satışları fiyat farksız Eylül ekime yönlendiriliyor. Kabul etmeyenlere 2021 yılı tarihine rezervasyonları kaydırılıyor. Kabul etmeyenlere iade yapabilirler. İptal olmaması için bonus veriliyor. Operatörler otellere yaptıkları ön ödemeleri geri istiyor. Örnek: Xg¹ tur verdiği avans çekleri geri aldı. Xh² ön ödemesinin bir kısmını geri istiyor. Ülkemize gelmiş turistler operatör uçakları aracılığı ile ülkelerine döndüler” açıklamasıyla turizm sektöründe hala belirsizliğin olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Diğer yandan bu süreçte de özellikle tur operatörlerinin yapmış olduğu ön ödemeleri geri istemesi ve ödeme iadelerinin yapılması bunun birer göstergesidir (örneğin, K-3, K-4, K-6, K-17, K-23, K-25, K-28).

K-2, K-19, K-26 ve K-32’nin “Kredi destekleri yetersiz. Kredi yok. Bankalar desteklemiyor” ifadeleri ile turizm sektöründe ekonomik sıkıntıların oluştuğuna, hatta bazı tur operatörlerinin bunu fırsata çevirerek K-4’ün “Operatörler fiyat indirimi istedi. Ön ödemelerini geri istediler” şeklinde belirttiği gibi farklı senaryoların oluşması söz konusudur. Turizm işletmelerinin müşterilerini kaybetmemek için yapmış olduğu münferit çalışmalar olduğu görülmektedir. Örneğin K-6 “Misafirlere iptal etmemeleri için aynı bedelle tatil hakkı verildi”, K-8 “Kendi operatörümüz Operasyonu olabildiğince geç durdurma kararı aldı. Misafirlere Bonus verildi. SPA indirimleri vs”, K-20, K-29, K-30, K-31 ve K-32 “aynı fiyatlarla rezervasyonlar ötelendi” bulguları turizm işletmelerinin kriz çözüm yaklaşımlarını göstermektedir. Diğer yandan bazı katılımcılar; K-8 “Lokal acente ve operatörlerle görüşüldü” gibi açıklamalar yaparken aslında başka arayış içinde olduklarını ortaya koymaktadır. Bu soruya genel olarak turizm işletmelerinin vermiş olduğu cevap görüşme ve çözüm arayışlarının daha çok münferit olduğu, meslek örgütleri ve işletmelerin birbiriyle görüşme şeklinde gerçekleştiğini göstermektedir.

Bu süreçte halen faaliyetine devam eden işletmelerin münferit olarak aldığı tedbirler de vardır. Örneğin K-15 “resmi bilgilendirme yok. Tedbirlerimizi aldık. Ateş ölçülüyor. Maske veriliyor. Eldiven veriliyor. Çalışanların özel kıyafetleri var. C/in den sonra odasına gidiyor. Lobiye gelmeleri yasak. Yemekler odada servis ediliyor. Tüm sunum malzemeleri temizleniyor. C/out tan sonra odalar full dezenfektan. Yiyecekler ambalajlı” açıklamasıyla yapılan uygulamaları aktarmaktadır. Diğer yandan K-21 “operatörlerle kapanış tarihini belirledik. Otelde nöbetçi personel

¹ Türkiye merkezli en büyük tur operatörü/seyahat acentalarından birisidir. Etik olarak işletmenin isminin kullanılmasına dair katılımcılara bilgi verildiği için Xg olarak kodlanmıştır.

² İngiltere merkezli en büyük tur operatörlerinden birisidir. Etik olarak işletmenin isminin kullanılmayacağına dair katılımcılara bilgi verildiği için Xh olarak kodlanmıştır.

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Coronavirüs (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncül-
lerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education
Research*, 6(1), 80-107.

*bırdık. Aralıkta çalışmalar yaptık. Web sitelerinde otelin kapandığı, dezenfekte edildiği sosyal
medyada yayınlandı” açıklamasıyla yapılan çalışmalarını paylaşmaktadır.*

Katılımcıların biri hariç (K-2) tamamı “*Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle genel ola-
rak endişe*” duyduğunu, bunun için aklına ilk gelen ve endişe duyulan hususun sağlık, ailesi,
geçim ve yaşam koşulları gibi kişisel değerler, ikinci planda turizm olduğunu belirtmiştir. Yaşa-
nılan kişisel endişenin boyutları salgının yarattığı etkiyi gösterirken turizme ilişkin normalleşme
süreci için “*Koronavirüs (Covid-19) salgınının ülkemizde ne kadar süreceği*”ne ilişkin görüşlerde
genel bir karamsarlık ya da temkinli yaklaşımlar olduğu görülmektedir. Katılımcıların %19’u
(K-1, K-4, K-5, K-10, K-20, K-21) Haziran ayında, %13’ü (K-7, K-16, K-18, K-19) Temmuz-
Ağustos aylarında, %9’u (K-6, K-8, K-15) Eylül-Ekim aylarında ve %59’u (diğer tüm katılımcı-
lar) ise ancak 2021 yılında normalleşme sağlanacağını ortaya koymuştur.

Araştırmada salgının devam ettiği süreçte Kültür ve Turizm Bakanlığı ile diğer resmi kurum-
ların (valilik, kaymakamlık, belediye vb) turizm işletmelerinin faaliyetlerine ilişkin düzenlemeleri
belirlemek amacıyla “*Bakanlık ve diğer resmi turizm kurumların (örneğin TÜRSAB, TUROB vb)
Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle operasyonların/faaliyetlerin durdurulması ile ilgili bir
tavsiyesi, kararı ya da uygulaması oldu mu? Evet ise, ne zaman oldu? Örneğin ilk ölüme ya da
ölüm artışında mı ya da daha erken mi?*” sorusu yönelmiştir. Katılımcıların tamamı bakanlığın
bu süreci yayınlanan genelgelerle yürüttüğünü, mevsimlik tesislerin açılışını erteleme, uçuşların
durdurulması, SPA ve restoran masa servisi hizmetlerinin durdurulması dışında bir karar ya da
uygulamasının olmadığını belirtmişlerdir. Açık olan tesislerin ise belirlenen sağlık tedbirlerine
uyularak hizmetlerini sunması konusunda uyarıldığı bulgusuna ulaşılmıştır. Yalnızca K-20 K-27
ve K-29 katılımcılar belediye yetkilileri tarafından hijyen konusunda uyarı ve bilgilendirme ya-
pıldığını ifade etmiştir.

Katılımcılardan (yiycek-içecek alanı hariç) “*Kendi istediği ile rezervasyonlarını iptal eden-
lere karşı işletmenin uygulaması*”na ilişkin bulgular (bir katılımcı hariç:K-19) iki grupta toplan-
mıştır. Birincisi rezervasyon iptallerine karşı işletmelerin %59’u ücretsiz iptal ve iade işlemlerini
yapmışlardır. İkincisi işletmelerin %38’i aynı koşullarda ya da bonus, indirim, sonra ödeme uy-
gulaması yaparak ileri bir tarihe erteleme, normalleşme gerçekleşmezse de iptal ve iade etme ko-
laylığı sağlamıştır. Ulaşılan bulgular turizm işletmelerinin rezervasyon iptallerinde müşteri mağ-
duriyeti oluşturmayacak şekilde kararlar aldığını göstermektedir.

Tüm katılımcıların “*Bakanlığın ülkedeki turizm tesis, işletme, ulaşım vb faaliyetleri ile ilgili
aldığı tedbirler*” konusunda bilgi sahibi oldukları görülmüştür. Bu bilgiye yayınlanan genelgeler,
meslek örgütlerinin bildiri ve basın organlarından ulaşıldığı anlaşılmaktadır. Aynı şekilde ka-
tılımcıların tamamı “*Hükümetin Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle turizm işletmelerine
sağladığı somut desteklere*” ilişkin; vergi ödemeleri haziran sonrasına ertelenmesi, kısa çalışma
ödeneği, ücretsiz izine çıkarılanlara ödemenin başlayacağı, su ücretlerinin alınmaması, kredi öde-
meleri erteleme, işletmelere kredi, turist rehberlerine krediler sağlandığını belirtmektedir. Diğer
yandan “*Koronavirüs (Covid-19) salgını başladığında hükümetin aldığı tedbirleri*”n anlamlı, an-
cak yetersiz olduğunu ifade eden katılımcılar bu tedbir ve desteklerin turizm sektöründe tüm iş-
letmelere sağlanmasını beklemektedir.

Hükümetin Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle uygulamaya koyduğu kısa çalışma
ödeneğine başvuran turizm işletmeleri olmuştur. Bu ödeneği almaya hak kazanan çalışanlar için
başvurulduğunu belirten katılımcıların oranı %72’dir. Diğer katılımcılardan; K-5 “*mevcutla*

devam edildi”, K-7 “*değişme olmadı. Normal açılış hazırlığı devam. Mevcut personel sayısı korundu*”, K-8 “*aynen çalışmaya devam edildi*”, K-11 “*ücretsiz izin*”, K-12 “*kısmi çalışma, ücretsiz izin. İşbaşı yapacaklar iptal oldu*” K-16 “*çalışmaya devam ediyorlar*”, K-20 “*mevcutla devam ettik*”, K-23 “*işletme olarak ödemelerimizi yapıyoruz*”, K-31 “*yeni alımları durdurduk mevcutlara ücretleri ödeniyor*” açıklamaları kısa çalışma ödeneğinden yararlanmadıklarını, bir kısmı normal faaliyetine devam ettiğini, bir kısmı yeni sezon için alımları durdurduğunu, bir kısmı ise mevcut kadroya ücret ödemesine devam ettiğini ortaya koymuştur.

4.3. Türkiye’de Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrasında dair turizme ilişkin değerlendirmeler

Verilerin analizinde yapılan üçüncü gruplandırmayı Türkiye’de Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrası turizm sektörüne ilişkin değerlendirmelerden elde edilen bulgular oluşturmaktadır. Bu grupta yapılan değerlendirmeler ilk grupta yapılan değerlendirmelerle de ilişkilendirilerek çözümlenecektir.

Önceki soruların birinde katılımcıların çoğunluğu turizmde normalleşmenin yaklaşık bir yıl süreceğini belirtmişlerdi. Buradan hareketle aynı katılımcıların “Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrasında, en azından bu yılı kurtarmak için, yeterli talep olacağını düşünüyor musunuz?” sorusuna ilişkin değerlendirmeleri incelendiğinde, biri hariç, katılımcıların tamamı 2020 yılı sonuna kadar öncelikle iç pazarın oluşacağını ve bu oranın ise %20-60 arasında gerçekleşeceğini belirtmeleri, dış pazara çok umut bağlanmaması gerektiğini göstermektedir. Dış pazar tahminleri ve beklentilerinin 2021 yılı için oldukça yüksek olduğu gözlenen katılımcıların 2020 yılının başabaş tamamlanmasını bile yeterli görmeleri, salgının hala büyük bir tehdit oluşturduğunu ortaya koymaktadır. Bu soruya verilen cevaplar bir başka soruyla yinelenecek kontrol edilmiştir. “Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrasında öncelikle iç turizm mi yoksa dış turizm mi hareketlenir? Neden?” sorusuna katılımcıların tamamı öncelikle iç turizmin hareketleneceğini belirtirken gerekçe olarak K-6 “*iç turizm. Dışardaki vaka sayısı çok. İnsanlar kendi ülkelerinde daha güvende hissediler*”, K-8 “*iç turizm. Salgın olduğu için dış turizm henüz hazır değil. Ürkek*”, K-17 “*iç turizm. Yurt dışı uçuş izinleri nedeniyle bekler*”, K-20 “*iç turizm. Kendi insanımız olaylara daha hakim. Dış turizm de ise tereddütlü olur. Devletler arası tavsiyelere/ilişkilere bağlı. Seyahat olacaktır*” ve K-22 “*iç turizm. İç dinamikler daha güçlü. Dışardakiler büyük travma yaşadı*” şeklinde açıklamalar yaparken diğer katılımcıların tamamı dış turizm için öncelikle uçuşların başlaması, seyahat kısıtlamasının kalkması ve yurt dışı çıkış izinlerinin verilmesini öne sürmektedir.

Araştırmada en dikkat çekici bulgulardan birisi de “Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrasında Türkiye’deki turizm ve otelcilik yönetimi, uygulamaları, yatırımları vb anlayışında nasıl bir değişiklik olur?” sorusuna verilen cevaplardan ortaya çıkmıştır. Katılımcıların tamamı salgın sonrası dönemde turizm ürün ve hizmet sunumlarında önemli değişikliklerin olacağını öne sürmektedir. Katılımcıların (K-1, K-2, K-5, K-6, K-11, K-12, K-15, K-16, K-17, K-18, K-19, K-22, K-24, K-25, K-29) yaklaşık %50’si salgın sonrası öne çıkacak konunun hijyen olduğunu ve hem tesislerin hem de konukların hijyeni daha fazla önemseyeceğini belirtmişlerdir. Bir başka değişiklik ise pansiyon türü ve restoran hizmet sunumunda olacaktır. Katılımcılar (K-2, K-4, K-7, K-16, K-17, K-30, K-31, K-32) otellerin uyguladığı Herşey dahil sistemin zorlaşacağını hem hijyen kuralları hem de sosyal mesafe nedeniyle alakart servisin tercih edileceğini öne sürmektedir. Gerek otel gerekse seyahat ve ulaştırma hizmetlerinde sosyal mesafenin sağlanması konusunun öne çıkacağını belirten katılımcılar (K-2, K-4, K-8, K-9, K-19, K-24) insanların bir süre bu psikoloji ile sosyalleşmeye de çekince ile yaklaşacağını ortaya koymaktadır. Salgın sonrası önemi daha fazla

artacak konulardan birisi de turizm işletmelerinde teknolojinin etkin bir şekilde kullanılacağıdır. Katılımcılar (K-3, K-23, K-26, K-28) başta otelcilik olmak üzere turizm sektöründe teknoloji temelli hizmetlerin öne çıkacağını savunmaktadır. Özellikle büyük ölçekli işletmeleri temsil eden katılımcılar (K-4, K-8, K-15, K-19, K-21) salgın sonrası otel yatırımlarının yavaşlayacağını ortaya koyarken, seyahat acentaları açısından toplu transferler yerine özel transferlerin ağırlık kazana-
cağı (K-6) konusu da önemli bulgulardan birisidir. Bu değerlendirmelerden hareketle “*Korona-
virüs (Covid-19) salgını sonrasında, sizce küçük oteller mi yoksa büyük oteller mi tercih edilir?*” sorusuyla ortaya çıkan bulgu; tüm katılımcıların ortak görüşü salgın sonrası öncelikle küçük ve orta ölçekli otellerin tercih edileceği yönündedir. Önceki son iki sorudaki bulguları doğrulamak için oluşturulan “*Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrasında nasıl bir turizm ürünü, türü ön plana çıkacaktır?*” sorusuyla ortaya çıkacak olan turizm türü ve tesislerinin butik veya küçük oteller, kişiye özgü hizmetler, doğa temelli aktiviteleri içeren turizm programları, münferit seyahatler olduğudur.

“Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrası turistlerin konaklama, seyahat, restoran işletmelerinden beklentileri neler olacaktır?” sorusu katılımcıların hijyen, sosyal mesafe, daha özel hizmetler gibi belirli konularda hemfikir olduğu, bununla birlikte farklı görüşleri de içerdiği bir değerlendirmedir. Örneğin K-7 “Şezlong aralıkları, tek kullanımlık malzemeler”, K-30 “personel hijyeni” konusunu önemserken, K-23, K-27, K-29 kodlu katılımcılar turistlerin farklı milliyetten kişilerle aynı tesiste, turda, transferde olmak istemeyeceğini düşünmektedir. Diğer yandan son günlerde çok konuşulan sosyal mesafe konusunun işletmeler açısından nasıl değerlendirildiği önem arz etmektedir. Zira sosyal mesafe ile toplam kullanım alanındaki kişi sayısı azaltılmaktadır. Bu kapsamda “*Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrasında turizm işletmeleri sosyal mesafe için yeni bir düzenleme yapması gerekir mi? Bunun için kapasite kullanım oranlarını yeniden düzenlemek işletme yönetimi ve faaliyetlerini nasıl etkiler?*” şeklinde oluşturulan soruya tüm katılımcıların yaklaşımı özetle; “*sosyal mesafe için kapasite kullanım oranının düşürülmesi gerekir, bu maliyetlerin yükselmesine neden olur, yükselen maliyetler fiyatlara yansır ve artışa neden olur, artan fiyat gelir düzeyi yeterli olan turistlere hitap eder*” olmuştur.

“*Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrası turizmde hızlı bir toparlanma için neler yapılmalı? Nasıl strateji izlemeli? Hangi kurumlar, birlikler, işletme grupları ne tür sorumlulukları üstlenmeli?*” sorusuna tüm katılımcıların ortak yaklaşımı “*turizm, sağlık, tarım bakanlıkları, yerel yönetimler, meslek örgütleri uyum içinde olmalı, her türlü sorumluluğu üstlenmeli*” şeklinden olmuştur. İzlenecek strateji ve yapılması gerekenler konusunda katılımcılardan K-2, K-5, K-22, K-23 “*Rakip ülkeler İspanya-İtalya'nın dezavantajını kullanarak Türkiye'de sağlık sisteminin daha iyi olduğu vurgusu yapılabilir*” olarak öngördüğü yaklaşımın önemli oranda karşılık bulması mümkündür. Bunun için etkin bir tanıtım yapılmalı ve güçlü bir motto oluşturulmalıdır. Katılımcıların (K-1, K-4, K-10, K-16, K-19) “*tanıtım modeli geliştirilmeli*” önerisi ilgili kurumlarca üzerinde çalışılması gereken konulardan birisidir. Hatta bunu etkin kılmak için bazı katılımcıların (K-1, K-9, K-16, K-26) “*operatörlere ve uçak firmalarına destek verilmeli*” yaklaşımı dikkat çekicidir. Bu konuda ortaya çıkan bir başka öneri ise K-3, K-4, K-7, K-8, K-24, K-25 katılımcıların sun-
duğu “*sertifikasyon gerekli*” düşüncesidir.

Tüm katılımcıların “*Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrasında turizmde normalleşme için ne kadar bir süre gerekir?*” sorusuna cevabı 1 yıldan fazla olduğu yönünde ortaya çıkmıştır. Bunu desteklemek adına öngörülen “*Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrasında bir ders çıkarmak gerekir; bu ders nedir?*” sorusuna özetle “*sakin yaşam, gerektiği kadar üretim ve hizmet, yeteri*

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

kadar tesis ve hizmet, aşırı ve lüks tüketimden kaçınma, çevreye saygı, güçlü sağlık sistemi, işletmelerin yedek akçesi, eğitim ve bilim” cevaplarının verilmesindeki ortak payda “önce sağlık” olmuştur.

5. Tartışma ve sonuç

5.1. Türkiye’de Koronavirüs (Covid-19) salgını öncesi turizmle ilişkin sonuçlar

Turizm sektöründe geçmişte yaşanan farklı krizler yöneticilere önemli bir deneyim kazandırmıştır. Ancak yakın geçmişte hiçbir kriz bu denli dünyayı etkisi altına alarak tüm ekonomik ve sosyal yaşamı uzun süre olumsuz etkilememiştir. Her yaşanan kriz bölgesel ya da ulusal düzeyde olumsuz etki yaratırken diğer bölge ya da ülkelerde bunu fırsata çevirerek önemli kazanımlar elde etmiştir. Araştırma sonuçları katılımcıların çoğunluğunun düşüncesinin turizmdeki deneyimlerine rağmen, Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye’yi etkilemeyeceği yönünde olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ancak bulgulardan elde edilen ilginç bir durum ise; “etkileyeceği” yönünde görüş bildirenlerin 2019 yılına göre artan rezervasyon ve satış talebine karşılık salgına rağmen devam etmeleri olmuştur. Aslında krizler bir fırsat yaratabilir (Demir, 2017) düşüncesiyle hareket eden turizm işletmeleri bir süre sonra Mayıs 2020 sonuna kadar rezervasyon ve satışlarını iptal etmek durumunda kalmıştır.

Kurumlar ile işletmelerin ilişkileri ve iletişimi ulusal ya da sektörel düzeyde yaşanan krizlerin çözümünde etkin bir rol oynamaktadır (Demir, 2011; Fearn-Banks, 2016; Sigala, 2011; Pforr & Hosie, 2008). Koronavirüs (Covid-19) salgını öncesinde turizm işletmelerinin turizm meslek örgütleri ve resmi kurumlarla karşılıklı ilişkilerinin kurulamadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla bu salgın öncesi tedbirlerin alınması, uygulanması ve etkisinin azaltılmasında karşılıklı ilişki ve iletişimin yetersizliği bu sürecin etkin yönetimini zorlaştıracaktır. Tüm dünyayı etkisi altına alan ve ekonomik, sosyal ve psikolojik sonuçlar yaratan Koronavirüs (Covid-19) salgını ile mücadelede tüm kurum, işletme ve bireylerin etkin bir işbirliği ve iletişimi kaçınılmazdır. İşletmelerin Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle tamamen ya da kısmen faaliyetlerini durdurması istihdam, üretim, satış ve hizmetlerinin durmasına ve doğal olarak gelir kaybına neden olacak (Baldwin & Tomiura, 2020) ve farklı sorunları ortaya çıkaracaktır (McKibbin & Fernando, 2020). Buradan hareketle etkin bir iletişim ve ilişki yönetimiyle salgından kurtularak işletmelerin ticari faaliyetlerini sürdürebilmesi ekonomik ve toplumsal açıdan birçok sorunun çözülmesi anlamına gelecektir.

Turizmin en önemli aktörlerinin başında uluslararası turizm örgütleri, tur operatörleri, seyahat acentaları ve zincir işletmeler gelmektedir. Özellikle turizmde operasyonların belirleyicisi uluslararası tur operatörleridir (Demir, 2017). Tur operatörleri uluslararası boyutta gelişen tüm olumsuz durumlara karşı turizm işletmelerine ve ülke turizm kurumlarına stratejik değerlendirmelerde bulunarak önemli bir işlevi yerine getirmektedir. Araştırma bulgularında iki durum ortaya çıkmıştır; birincisi belirli tur operatörlerinin mevcut rezervasyonları erteleyerek turizm işletmeleri ile ilişkilerini uzun süreli kurguladığını, ikincisi bazı tur operatörlerinin rezervasyon iptalleri yaparak “ön ödeme”, “erken rezervasyon ödemesi” vb ödemeleri geri istemesi onların da salgın nedeniyle ekonomik sıkıntı yaşayabileceğinin göstermektedir. Ancak bunu fırsat bilerek turizm işletmelerinden fiyat indirimleri elde etmek amacıyla ödemeleri geri isteyen tur operatörleri de bulunmaktadır.

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Coronavirüs (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncül- lerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

Koronavirüs (Covid-19) salgınının Çin'de başlayıp ilk önce Asya'da yayılması, Tür- kiye'deki turizmcilerde bir Uzakdoğu olayı olarak algılanmasına neden olmuştur. Araştırma bulgularının ortaya koyduğu salgının Avrupa'da görülmesiyle birlikte oluşan endişeler aslında bu olayın çok fazla önemsenmediğini göstermektedir. Zira Koronavirüs (Covid-19) salgını Av- rupa'dan önce (İtalya hariç) komşu ülke İran'da yayılmış ve çok sayıda can kaybı olmuştur. Oysa ilk sınır kapılarının kapatıldığı ve uçuşların durdurulduğu ülkelerin başında İran gelmek- tedir. Bu durum turizmcilerin öncelikli hedef pazarlarının çoğunlukla Avrupa ülkeleri olduğunu ve dolayısıyla hedef pazardaki gelişmelerin komşu ülkelere daha fazla önemsendiğini gös- termektedir. İnsanlarda salgının tüm dünyayı etkisi altına alacağı yönündeki görüşlerine karşın bölgesel olarak değerlendirilmesi de hedef pazardaki durumun öncelikli olduğunu göstermek- tedir. Buradan hareketle işletmeler açısından ekonomik sorunların sosyal sorunlardan daha önemli olduğunu ortaya çıkarmaktadır.

Turizm işletmelerinin kriz yönetimi konusunda yeterince deneyime sahip olmamaları gerçekçi ve uygulanabilir bir planlama yapamadıklarını ortaya çıkarmaktadır. Turizmin farklı alanlarında faaliyet gösteren işletmelerin yapısal ve sektörel özelliklerine göre yönetim planı oluşturması kar- şılaşılan olumsuz durumları kolay atlatalmalarına olanak sağlayacaktır (Jia, Shi, Jia & Li, 2012; Ritchie, 2004). Herhangi bir yönetim planına sahip olmayan ya da bunu sağlayacak yetkinliklere sahip yöneticinin eksikliği Koronavirüs (Covid-19) salgınında olduğu gibi farklı kriz dönemle- rinde işletmenin sıkıntı yaşamamasına neden olabilmektedir. Çalışmada turizm işletmelerinin büyük çoğunluğunun bu dönemde herhangi bir planlama yapmamış olması, olayları salgının seyrine ve sektörün eğilimine bıraktığının bir göstergesidir.

Koronavirüs (Covid-19) salgınının henüz Türkiye'ye ulaşmadan önce turizm işletmelerinin endişe ve korkuları nedeniyle geç de olsa bazı tedbirleri alması dikkat çekici olmuştur. Bu sü- reçte faaliyetine devam eden turizm işletmelerinin dışında, yeni sezon hazırlığı yapan işletme- lerin büyük bir kısmının mevcut çalışanları için hükümetin sağladığı "kısa çalışma öde- neği"nden yararlanmaları için başvuru yaptığı görülmüştür. Bu ödeneye hak kazanamayan çalı- şanların mağdur olmaması için bazı işletmeler onları işletmede tutarak, bazıları da kısmi çalı- şma yöntemi uygulayarak ücret ödemeye devam etmişlerdir. Bu süreçte turizm işletmelerinin insan kaynakları ile ilgili bir başka politikası ise, yeni işgören almaması yönünde olmuştur. Turizm işletmeleri bunlara ek olarak mevcut çalışan sayısını azaltmak, ücretli-ücretsiz izne çı- karmak gibi insan kaynakları uygulamaları ile krizi atlattırma çalışmaktadır.

5.2. Türkiye'de Koronavirüs (Covid-19) salgını sürecinde turizme ilişkin sonuçlar

Her sektörde ya da ulusal düzeyde yaşanan krizlerde hükümetlerin çeşitli ekonomik destek ya da teşvik uygulamaları söz konusu olabilmektedir (Henderson, 2007; Jóhannesson & Huijbens, 2010). Ancak bu uygulamaların tüm işletmelerin taleplerini karşılaması mümkün olmayabilir ya da şartların uygun olmaması nedeniyle yararlanılması kolay olmayabilir. Koronavirüs (Covid- 19) salgını nedeniyle hükümet işletmelere kredi kolaylığı sağlanacağı yönünde bir çalışma baş- latmış ancak kamu bankalarının az sayıda özel banka dışında diğer özel bankaların olumlu yak- laşmalarının olmadığı, kredi verecek bankalarının ise şartlarının cazip olmadığı görülmekte ve bankaların yeni uygulamalarında faiz ve ana para ödemelerinin ertelenmesi, ödemesiz dönemli kredi yapılandırması, 3 aylık maaş ödemelerine katkı gibi destekler yer almaktadır (Karanfil, 2020). Bu destekler işletmelerin ihtiyacını ne ölçüde karşılayacağı tartışma konusu olmuştur. Di- ğer yandan tur operatörleri ve seyahat acentalarının yapmış olduğu "erken ödeme", "ön ödeme",

“avans” vb ödemeleri geri istemesiyle kredi ihtiyacı oluşan turizm işletmelerinin ekonomik sıkıntıları önemli bir sorun oluşturmaktadır. Bununla birlikte bazı tur operatörleri ve seyahat acentalarının her kriz döneminde olduğu gibi fiyat indirim talepleri turizmi olumsuz etkileyecek bir başka yaklaşımdır. Turizmde faaliyetlerin düşük kapasite ile yürütüleceğine yönelik düzenlemeler söz konusu olursa tatil fiyatlarının daha yükselmesi söz konusu olabilecektir.

Koronavirüs (Covid-19) salgınında Türkiye’de ilk vakanın görülmesiyle birlikte insanların öncelikle kendisi ve ailesinin sağlığı için endişelenmesi olayın ciddiyetini kavradığını göstermektedir. Doğal olarak insanlar önce sağlıklarını, sonrasında ekonomik durumlarını düşüneceklerdir. Sağlık ve ekonomik endişenin turizm sektöründe normalleşme sürecinde karamsar ya da temkinli düşünce oluşturduğu bir gerçektir. Araştırma bulguları ile literatür verileri, önce sağlık endişesini ortaya koyarken normalleşme sürecinin gerekliliğini göstermektedir. Çünkü turizm sektörünün işletmelerin ekonomik, bireylerin psikolojik ve sosyolojik açıdan normalleşmesine katkı sağlaması nedeniyle (Bakar & Rosbi, 2020; Higgins-Desbiolles, 2020) salgının etkisinden kurtulması gerekmektedir. Bu durum bir taraftan turizm işletmelerin ekonomik ve ticari faaliyetlerini sürdürmesi diğer taraftan insanların psikolojik ve sosyolojik gereksinimlerinin karşılanması için oldukça önemlidir.

Genelde olduğu gibi salgın, ekonomik kriz, doğal felaketler vb durumlarda da turizm sektörü ve işletmelerle iletişim ve koordinasyonun sağlanması, gerekli düzenlemelerin yapılması Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın görevleri arasındadır. Koronavirüs (Covid-19) salgını sürecinde Bakanlık çeşitli tedbirler, teşvikler ve düzenlemeler yaparak turizm sektörüne destek olma çabası içindedir. Öncelikle tüm uçuşların durdurulması ve seyahat kısıtlamaları, restoran, kafe, eğlence yerleri, SPA vb yerlerin kapatılması salgının önlenmesine ilişkin uygulamalardır. Ancak Koronavirüs (Covid-19) salgını sürecinde turizm işletmelerinin daha etkin bir şekilde rol alması, Bakanlık ve diğer kurumlarla koordineli çalışması sorunların çözümünü kolaylaştıracaktır.

Özellikle uçuşların durdurulması ve seyahat kısıtlamaları sonucunda turizm işletmelerinin kapalı olması ya da faaliyete başlayamaması nedeniyle hem münferit hem de grup rezervasyonları iptal edilmiştir. Turizm işletmeleri genel olarak rezervasyon iptallerinde iki yol izlemiştir. Birincisi rezervasyon iptal işleminde herhangi bir ücret kesintisi yapılmadan tamamının iade edilmesi, ikincisi öncelikle müşterileri kaybetmemek için aynı koşullarda ya da bonus, indirim, sonra ödeme gibi uygulamalarla ileri bir tarihe ertelenmesi, koşullar uygun hale gelmezse iptal işleminin yapılmasıdır. Salgın nedeniyle hükümet tarafından alınan idari karar ve yasal uygulamalar tüm işletmeleri bağlamaktadır. Dolayısıyla rezervasyon iptalleri gibi konularda garantili satış yapılmış dahi olsa mücbir sebep nedeniyle yapılan sözleşme (Koronavirüs (Covid-19) hükmü yer almamışsa) hükmünü kaybeder. Çünkü mücbir sebep kapsamında değerlendirilen Koronavirüs (Covid-19) salgının tarafların kontrolü dışında gerçekleşmesi, olayın ve sonuçlarının öngörülemez olması, önlenmesinin tarafların kontrolü dışında olması ve tüm tedbirlere rağmen tarafların üzerine düşen yükümlülükleri yerine getiremez olması nedeniyle rezervasyon iptallerinde ücretin iadesi gerekir.

Koronavirüs (Covid-19) Mart 2020’den itibaren tüm dünyada hızla yayılmaya başlamasının ardından diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de faaliyetler büyük ölçüde durdu. Önce ülkeler arası havayolu uçuşları ve sınır geçişleri, ardından da ülke içi ulaşım ve seyahat hizmetleri durduruldu. Bunu takiben AVM, restoran, oteller (şehir otelleri hariç) vb turizm işletmeleri

faaliyetlerini durdurmak zorunda kaldı. Hükümetin aldığı bu tedbirler sağladığı destekler turizm işletmeleri tarafından farklı değerlendirilmektedir. Bazı konularda geç kalınması turizm işletmelerinin planlaması ve hazırlıklarını olumsuz etkilemiştir. Salgın devam ederken hala rezervasyon ve satış işlemlerine devam eden turizm işletmeleri kararların zamansız ve tedbirlerin yetersiz olmasından dolayı çıkan sorunları çözecek düzenleme beklentisi içindedir.

5.3. Türkiye'de Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrası turizme ilişkin sonuçlar

Türkiye'de ekonomik ve sosyal yaşamdaki normalleşme sürecinin turizme etkisi aynı düzeyde olacak gibi görülmektedir. Çünkü aynı endişe ve tedirginliğin turizm sektöründe olduğu bir gerçektir. Bir yandan ülkeler turizm tesislerini açmayı planlarken, diğer yandan salgın tedbirlerini korumaya çalışmaktadır. Özellikle hedef pazarın ülke dışına seyahat kısıtlamaları, psikolojik açıdan hazır olma durumu, ekonomik harcama gücünün yeterli olması gibi hususlar da uluslararası turizm hareketlerinin belirleyicisi olacaktır. Bu süreçte her ülke öncelikle iç turizme ağırlık vererek hem işletmelerin ekonomik kayıplarının hem de insanların sosyal ve psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasına olanak sağlayacaktır. Ülkelerin iç turizme odaklanmasının bir başka gereksinimi ülkeler arası uçuşların başlaması, sınırların açılması, seyahat kısıtlamalarının kalkması ve yurtdışı seyahat izinlerinin verilmesine bağlıdır. Diğer yandan salgının bireylerde yarattığı psikolojik etkinin kısa sürede atlatılması kolay olmayacaktır. İnsanlar kendilerini ülkelerinde daha güvende hissedecek, ekonomik olarak yurt dışı ek sağlık maliyetleri caydırıcı olacaktır. Her ülkenin vatandaşları için yurtdışı salgın tedirginliği ve korkusu tatil gereksinimlerinin öncelikle kendi ülkesi içinde karşılanmasına neden olacaktır.

Koronavirüs (Covid-19) salgınının yarattığı olumsuzluklar ve can kayıpları, turizm ürünü ve hizmet sunumlarının artık eskisi gibi (Covid-19 salgını öncesi) olmayacağını göstermiştir (Gössling, Scott & Hall, 2020). Bu acı deneyim insanların turist olarak daha temkinli, seçici ve sağlık koşullarına dikkat edici davranışlar içinde olmasını gerektirmektedir. Daha kalabalık turizm tesisleri, ulaştırma araçları, restoran ve eğlence yerleri, tur programları ve transferler yerine kişiye özel hizmetlerin sunulduğu, butik tesisler, bireysel ya da küçük grup tatil ve seyahat hizmetlerinin tercih edilmesi kaçınılmaz hale gelmiştir. Diğer yandan yoğun dönem ve yerlerden kaçınma, daha doğal, bakir ve hijyenik yerlerin turistler tarafından araştırılması gündeme gelecektir. Turistlerin bir yandan sosyolojik açıdan etkileşimi söz konusu olurken diğer yandan psikolojik kaygısı bir süre daha devam edecektir. Bu nedenle turistler arasında sosyal mesafe ve kısmi izolasyon kurallarının etkisi onların davranışlarının da belirleyicisi olacaktır.

Koronavirüs (Covid-19) salgınıyla birlikte tartışılan sosyal mesafe konusu son günlerde yeniden faaliyete başlamaya hazırlanan turizm işletmeleri açısından da önem taşımaktadır. Turizm işletmelerinde sosyal mesafe uygulaması kapasite kullanımının belirli ölçüde düşürülmesiyle mümkün olabilecektir. Örneğin odaların, restoranın, havuz ve plajın belirli sayıda kullanıcıya hizmet verecek şekilde düzenlenmesi ve sayının düşürülmesi anlamına gelir. Kapasitenin düşürülmesinin maliyetlere yansımaları kaçınılmaz olacaktır. İşletmenin ekonomik hedeflerine ulaşabilmesi için artan maliyetleri fiyatlara yansıtması gerekir. Sonuçta artan fiyat belirli oranda talebi de etkileyecektir. Ancak kapasite kullanım oranları tüm turizm tesislerine uygulanacağı için yüksek fiyata rağmen talepte aynı oranda ters etki yaratmayacaktır. Buna karşın artan fiyatlar daha üst gelir grubuna mensup turistlerin turizm işletmelerini talep etmesine olanak sağlayabilir. Bu durumda daha nitelikli turiste ve daha kaliteli hizmet sunumu söz konusu olabilir.

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrası turizmde hızlı bir toparlanma için izlenmesi gerekli en önemli stratejilerden birisi Kültür ve Turizm Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Tarım Bakanlığı, yerel yönetimler, meslek örgütlerinin uyum içinde çalışmasıdır. Çalışmaların özellikle Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle turizmde rakip ülkeler İspanya-İtalya'nın dezavantajını kullanılıp Türkiye'de sağlık sisteminin daha iyi olduğu vurgusu "genel olarak güvenliği yüksek tatil imajı" ile etkin bir tanıtım yapılmalı ve güçlü bir motto oluşturulmalıdır. Bu şekilde İspanya ve İtalya'nın üst gelir grubundaki müşterilerinin Türkiye'ye çekilmesi mümkün olabilir.

Koronavirüs (Covid-19) salgınının olumsuz etkisi yalnızca turizme değil, diğer sektörler de olmuştur. Ancak turizme olan etkisi aynı zamanda diğer sektörleri dolaylı olarak etkilemiştir. ILO (2020)'nin yapmış olduğu değerlendirmeye göre; seyahat kısıtlamaları, havayolu uçuş iptalleri, turizm işletmelerinin kapatılması gibi alınan tedbirlerin yarattığı etki ulusal ve uluslararası turizm hizmetleri arz ve talebini büyük ölçüde düşürmüştür. Turizmin, tarım, ulaşım, el sanatları, eğlence, yiyecek-içecek hizmetleri gibi sektörlerde önemli çarpan etkisine sahip olması nedeniyle sonuçları yaygın olabilmektedir. Covid-19 salgınının turizmde yarattığı olumsuz ekonomik etkiler kadar sosyolojik ve psikolojik etkiler hem bireysel hem de toplumsal düzeyde yıpratıcı sonuçlar oluşturmuştur. Koronavirüs (Covid-19) salgını sonrası turizm işletmelerinin tekrar faaliyete başlaması ekonomik, sosyolojik ve psikolojik faktörler açısından oldukça önemlidir. Bunun için öncelikle birey ve toplumun sağlıklı bir ortama ve salgının etkisinin geçmesine ihtiyacı vardır. Turizm işletmelerinin ekonomik olarak zor günler geçirdiği bu süreçte insanların da aynı şekilde ekonomik açıdan etkilendiğini göz ardı etmemesi ve buna göre hizmet planlamasını yapması oldukça önemlidir.

Turizm sektörü içinde sermaye büyüklüğü, fiziki donanımı, sabit maliyetler, istihdam, satış cirosu yüksekliği nedeniyle Koronavirüs (Covid-19) salgınından en fazla etkilenenler tur operatörü, havayolu ve otel işletmeleri olmuştur (Ruiz Estrada, Park & Lee, 2020; Sułkowski, 2020). Ancak bu durum yat ve kurvaziyer işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri gibi diğer turizm işletmelerinin etkilenmediği anlamına gelmez. Bu nedenle tur operatörleri, havayolu ile otel işletmelerinin tedbirleri ve faaliyetleri tek taraflı uygulaması hiçbir anlam ifade etmeyecektir. Aynı şekilde diğer turizm işletmeleri açısından da bunların etkin bir şekilde uygulanması gerekmektedir. Koronavirüs (Covid-19) salgını turizm işletmelerine diğer sektör işletmelerinden belki de daha acı bir deneyim yaşatmıştır (Craven, Liu, Mysore & Wilson, 2020; Boone vd. 2020). Bu işletmelerin birbiriyle yaşadığı büyük rekabet bazı tesis ve araçlar ile turizm merkezlerinde sağlık ve güvenlik tedbirlerinin ve uygulamalarının ikinci plana atılmasına neden olmuştur (Fernandes, 2020). Örneğin otellerde hemşire bulundurma zorunluluğunun esnetilmesi ve usulen bir sağlık memurunun bulundurulması gibi. İşte bu deneyim sonrası turizm işletmeleri faaliyetlerine devam edebilmek için sağlık ve güvenlik hizmetlerini üst düzeyde tutması, aşırı kalabalıktan kaçınmak için kapasite kullanımını düşürmesi, kişiye (aileye veya küçük gruplara) özel hizmet sunumu için yeni düzenlemeler yapması, teknolojik inovasyon olanaklarını etkin kullanarak sosyal teması minimize etmesi gerekmektedir. Ulaştırma işletmelerinin¹ koltuk sınırlamasının yanında sağlık açısından gerekli tedbirleri alması, gerektiğinde sağlık personeli bulundurması oldukça önemlidir. Konaklama tesislerinin herşey dahil sistem yerine oda+kahvaltı uygulaması yapması veya herşey dahil sisteminin sunumunun farklı şekilde uygulanması, restoran, bar, hamam vb yerlerin kullanımında mekan kapasitesini en az yarıya düşürmesi ve bu tür yerlerin kullanım zaman aralığını

¹ Bazı havayolu şirketleri uçaklarda "orta koltukların boş bırakılması" uygulamasına olumlu yaklaşmamaktadır.

genişletmesi, yoğunluğun azaltılması açısından önemlidir. Havuz, plaj, restoran vb yerlerin kul-
lanımında oturma ve dinlenme yerlerinin mesafeli şekilde düzenlenmesi de önleyici tedbirler ola-
rak değerlendirilebilecektir. Bununla birlikte otel, restoran vb yerlerde açık büfe yerine sipariş
usulü hizmet artık bir zorunluluk olmaktadır. Turizm işletmelerinde satış, rezervasyon, resepsi-
yon, ofis hizmetleri, danışma vb hizmetlerin sunumunda teknolojik araç ve uygulamaların tercih
edilmesi gerekecektir.

Sonuç olarak bulgular ve değerlendirmeleri özetlemek gerekirse;

- Uçaklar (ek sağlık tedbirleri ve yüksek maliyet nedeniyle kapsam dışı tutulabilir), otel-
ler, restoranlar, kurvaziyerler, otobüslerin sosyal mesafe nedeniyle daha düşük kapasitede hiz-
met vermesi,
- Bir süre turizm hizmetlerinden yararlananlara Koronavirüs (Covid-19) salgını ted-
birleri uygulanması,
- Ulaştırma araçları ve tesislere maskesiz giriş olmaması ve girişlerde insanların
ateşlerinin ölçülmesi,
- Toplu transfer yerine münferit ya da kişiye özel transfer hizmetlerinin verilmesi,
- Otellerde herşey dahil yerine daha çok oda+kahvaltı, yarım pansiyon uygulamasına
geçilmesi ve açık büfe restoran hizmeti yerine alakart ve masaya servis hizmeti yapılması,
animasyon, eğlence vb hizmetlerin sınırlandırılması,
- Büyük oteller (özellikle 2021 yılından itibaren) yerine daha küçük oteller tercih
edilmesi,
- Kalabalık tatil yerleri yerine daha sakin yerler tercih edilmesi,
- Otel ve restoranlarda tek kullanımlık araç, gereç ve malzemeler kullanılması,
- Ülke içi turizmde daha çok özel araç ile seyahate çıkılması,
- Büyük otellerin çok uluslu müşteri profilinden uzaklaşarak belirli hedef pazara yö-
nelik çalışması,
- Yat turizmi, kamp, karavan ve yayla turizmi, sağlık turizmi, açık alan turizmi daha
fazla önem kazanması,
- Turistler sosyal mesafe nedeniyle daha güvenli ülke, şehir ve tesisleri tercih edecek
olması,
- Turizmde kişiye özel hizmetlerin tercih edilmesi,
- Turizm tesisleri ve araçlarında hijyen kurallarının daha sıkı uygulanması,
- Turizm tesislerinde SPA (2020 yılı içinde açılması şimdilik öngörülmemen), ha-
mam, spor salonlarına çok fazla talep olmaması, tesislerin ise bu tür yerlerin kullanımında
zaman ve kişi sayısı sınırlaması getirmesi,
- Turizm tesislerinde havuzlar yerine deniz ve plajlar daha çok tercih edilmesi,
- Turizm tesisleri personelin ve müşterilerin ateşlerini sürekli kontrol etmesi,

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

- Turizmde ulaştırma, konaklama ve yiyecek-içecek maliyetleri yükselmesi ve artan maliyetlerin de tatil fiyatlarının da yükselmesine neden olması,
- Otel otomasyon sistemleri, mutfak ve servis uygulama ve sunumlarında teknolojinin daha yoğun bir şekilde kullanılması,
- Turizm yatırımlarının bir süre yavaşlaması öngörülmektedir.

Bu araştırmada ulaşılan bulgu ve sonuçlar Koronavirüs (Covid-19) salgını vb olayların dışında farklı krizlere genellenmemelidir. Turizmin karşılaştığı her krizin özelliği, boyutu, etkisi farklı sonuçlar ortaya çıkarabileceği gibi yerel ya da küresel düzeyde gelişmesinin sonuçları da farklı olacaktır.

Kaynakça

- Bakar, N. A., & Rosbi, S. (2020). Effect of Coronavirus disease (COVID-19) to tourism industry. *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 7(4).
- Baldwin, R., & Tomiura, E. (2020). Thinking ahead about the trade impact of COVID-19. *Economics in the Time of COVID-19*, 59.
- Barua, S. (2020). Understanding Coronanomics: The economic implications of the coronavirus (COVID-19) pandemic. *Manuscript*.
- Bişkin, C. (2020). Gün gün coronavirus salgınının turizme yansımaları. <https://www.turizmgunlugu.com/> (E.T: 18.04.2020).
- Boone, L., Haugh, D., Pain, N., & Salins, V. (2020). 2 Tackling the fallout from COVID-19. *Economics in the Time of COVID-19*, 37.
- Craven, M., Liu, L., Mysore, M., & Wilson, M. (2020). COVID-19: Implications for business. McKinsey & Company.
- Cucinotta D, Vanelli M. (2020). WHO Declares COVID-19 a Pandemic. *Acta Biomedica*, 91(1),157-60. <https://doi.org/10.23750/abm.v91i1.9397>
- Demir, M. (2017). *Seyahat acentacılığı ve tur operatörlüğü: İlkeler ve yönetim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demir, Ş. Ş. (2011). *Turizm işletmelerinde halkla ilişkiler ve iletişim*. Detay Yayıncılık.
- Diyanet İşleri Başkanlığı (2020). Diyanet İşleri Başkanı Erbaş, koronavirüsle ilgili tedbirleri açıkladı. <https://www.diyanet.gov.tr/en-US/News/Index/17> (E.T: 15.04.2020).
- Dyer, O. (2020). Trump claims public health warnings on covid-19 are a conspiracy against him. *bmj*, 368, m941.
- Fearn-Banks, K. (2016). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.
- Fernandes, N. (2020). Economic effects of coronavirus outbreak (COVID-19) on the world economy. *Available at SSRN 3557504*.
- Ghebreyesus, T.A. (2020). WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19. <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020> (E.T: 22.03.2020).
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Coronavirüs (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncül-
lerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education
Research*, 6(1), 80-107.

- Guba, E. G. (1981). Criteria for Assessing the Trustworthiness of Naturalistic Inquiries, *Educational Communication and Technology: A Journal of Theory, Research, and Development*, 29 (2): 75- 91
- Gülal, S. (2020). Turizm Bakanı Ersoy'dan önemli coronavirus açıklaması. <https://www.turizmgunlugu.com/> (E.T: 19.04.2020).
- Hâkimler ve Savcılar Kurulu (2020). Corona Virüsü Hakkında Alınacak Tedbirler. <https://www.hsk.gov.tr/DuyuruArsivi.aspx> (E.T: 19.04.2020).
- Henderson, J. C. (2007). *Tourism crises: causes, consequences and management*. Routledge.
- Higgins-Desbiolles, F. (2020). Socialising tourism for social and ecological justice after COVID-19. *Tourism Geographies*, 1-14.
- Ho, C. S., Chee, C. Y., & Ho, R. C. (2020). Mental health strategies to combat the psychological impact of COVID-19 beyond paranoia and panic. *Ann Acad Med Singapore*, 49(1), 1-3.
- Hoque, A., Shikha, F. A., Hasanat, M. W., Arif, I., & Hamid, A. B. A. (2020). The Effect of Coronavirus (COVID-19) in the Tourism Industry in China. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 52-58.
- ILO (2020). COVID-19 ve turizm sektörü. https://www.ilo.org/ankara/areas-of-work/covid-19/WCMS_742721/lang--tr/index.htm (E.T: 17.04.2020).
- Jia, Z., Shi, Y., Jia, Y., & Li, D. (2012). A framework of knowledge management systems for tourism crisis management. *Procedia Engineering*, 29, 138-143.
- Jóhannesson, G. T., & Huijbens, E. H. (2010). Tourism in times of crisis: exploring the discourse of tourism development in Iceland. *Current Issues in Tourism*, 13(5), 419-434.
- Karanfil, N. (2020). Son dakika... Corona virüs destekleri peş peşe geldi! Hangi banka hangi fırsatları sunuyor? <https://www.hurriyet.com.tr/> (E.T: 19.04.2020).
- Lovelace B. (2020). World Health Organization names the new coronavirus: COVID-19. <https://www.cnbc.com/>(E.T: 19.04.2020).
- Manderson, L., & Levine, S. (2020). COVID-19, Risk, Fear, and Fall-out. <https://doi.org/10.1080/01459740.2020.1746301>
- Maxwell, J. A. (1996). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. California: SAGE Publications.
- Maxwell, J.A. (1992). Understanding and validity in qualitative research. *Harvard Educational Review*, 62, 979-1000.
- McKibbin, W. J., & Fernando, R. (2020). The global macroeconomic impacts of COVID-19: Seven scenarios. *CAMA Working Paper No. 19/2020*
- Pforr, C., & Hosie, P. J. (2008). Crisis management in tourism: Preparing for recovery. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 23(2-4), 249-264.
- Resmi Gazete* (2020). *Ceza Ve Güvenlik Tedbirlerinin İnfazı Hakkında Kanun İle Bazı Kanunlarda. Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun. Kanun No. 7242 Kabul Tarihi: 14/4/2020.*
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism management*, 25(6), 669-683.
- Ruiz Estrada, M. A., Park, D., & Lee, M. (2020). The Evaluation of the Final Impact of Wuhan COVID-19 on Trade, Tourism, Transport, and Electricity Consumption of China. *Tourism, Transport, and Electricity Consumption of China (March 9, 2020).*

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

- Sigala, M. (2011). Social media and crisis management in tourism: Applications and implications for research. *Information Technology & Tourism*, 13(4), 269-283.
- Sułkowski, L. (2020). Covid-19 Pandemic; Recession, Virtual Revolution Leading to De-globalization?. *Journal of Intercultural Management*, 12(1), 1-11.
- Şener, S. vd. (2017). Turizm Alanındaki Nitel Araştırmaların Güvenirlik ve Geçerlik Ölçütleri Kapsamında Değerlendirilmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28, 1, 7-26
- T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (2020). Bakan Selçuk, Koronavirüs'e Karşı Eğitim Alanında Alınan Tedbirleri Açıkladı. <http://www.meb.gov.tr> (E.T: 19.04.2020).
- T.C. Millî Savunma Bakanlığı (2020). Bakan Akar, Koronavirüs'e Karşı Alınan Tedbirleri Açıkladı. <https://www.msb.gov.tr> (E.T: 19.04.2020).
- T.C. Sağlık Bakanlığı (2020). Türkiye Günlük Koronavirüs Tablosu. <https://covid19.saglik.gov.tr/>
- Yükseköğretim Kurulu (2020). Koronavirüs (Covid-19) Bilgilendirme Notu: 1. <https://www.yok.gov.tr> (E.T: 19.04.2020).
- Zheng, Y., Goh, E., & Wen, J. (2020). The effects of misleading media reports about COVID-19 on Chinese tourists' mental health: a perspective article. *Anatolia*, 1-4.

Extended abstract in English

The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) pandemic on tourism in Turkey

Introduction

The coronavirus was first seen in December 2019 in a market place where seafood and live animals were sold in Wuhan, China. "Coronavirus", commonly known as "2019-nCoV", was announced by the World Health Organization (WHO) on February 11, 2020 as Covid-19. On 11 March 2020, the World Health Organization (WHO) declared Covid-19 disease, which is a global threat, as a pandemic, which means global epidemic. The global pandemic has spread from China and Far East countries to other Asian, European, American and African countries and has spread rapidly.

Coronavirus' from China (Covid-19) spread around the world, has been a large outbreak threat for Turkey due to the increase in the number of cases and deaths in Iran. Iran and Turkey's political, commercial, and social relations are on a high level. Airline, road, and rail transport systems are effectively used due to both passenger traffic and cargo transportation between these two countries. This increases the risk of virus outbreaks and threats to Turkey. On the other hand, since March 2020 the number of holidays and business travels to Turkey from abroad has begun to increase. This was also the beginning of a period in which the Covid-19 pandemic focused all attention on Europe, especially Italy and Spain, along with Iran.

Regarding the coronavirus (Covid-19) pandemic, USA's and UK's indifferent statements and practices caused changes in their policies since April 2020. Because there was a USA and Britain who started taking the necessary measures late in Covid-19's target. Both countries have changed their policies to combat the epidemic as nearly half of the cases and deaths in the USA are in New York, and screams have risen and Britain's Prime Minister Gordon Brown's Covid-19 tests have been positive.

The anxiety, fear, and crisis caused by the epidemic bother individuals and sectors-businesses, making their psychological, sociological, and economic effects more and more felt. The reflection of the economic difficulties of the businesses on the sociological and psychological problems experienced by people made the effects of the Covid-19 epidemic felt more. The pandemic is beyond being a threat to any country, it has become an enemy that must be fought in total, due to a large number of cases and deaths

The precautions for Coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey

As a result of the coronavirus (Covid-19) pandemic spreading all over the world, there have been many cases and deaths in every country, and each country has started to combat the virus by implementing different measures. Coronavirus first case on 10 March 2020 and the first coronavirus-induced deaths were seen on March 17, 2020, in Turkey. This situation has revealed the need to take some measures against the spread of the epidemic in Turkey.

Covid-19 has affected the world due to its fast-transmitting and fatal effects and consequences. To fight the virus in Turkey not only in terms of health but also education, religious, legal, and

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

military measures, mainly social, economic, and political radical decisions were taken. First of all, it is decided to complete the courses with the distance education method in the spring term in secondary schools and universities. Following this, the Presidency of Religious Affairs decided to close mosques and masjids for prayers performed with the congregation, especially Friday prayers. The Board of Judges and Prosecutors announced that all trials, hearings, negotiations, discoveries, and other proceedings were stopped until June 15, 2020, except for detainees, forensic emergency, and timeout cases.

On 31 March 2020, all sports events, concerts, meetings, movies, other activities have canceled, and inter-city travel and public transportation have been restricted in Turkey. In this period, the government-imposed curfews for people aged 65 and older and those aged 20 and younger. Especially in April, curfews were declared on 11-12 April 2020 including 30 metropolitan cities and Zonguldak due to the increase in epidemic cases and death. As a result of the epidemic's leap into prisons, Amnesty Law was enacted and approximately 90 thousand prisoners were released. Turkish The Ministry of National Defense announced that activities such as military ceremonies, conferences, short-term meetings, courses, fairs, and seminars were canceled.

Direct and indirect precautions for tourism

The first precautions related to tourism were restrictions and cancellations on airline flights. Wuhan-Istanbul flights were stopped on January 22, 2020, and all flights from China were stopped as of February 5, 2020, as a result of the increase of the spread of the pandemic. Turkey, as a precaution, first has closed its land borders between Iran, and then stopped its Iran-Turkey and Turkey-Iran flights. Subsequently, on February 29, 2020, Turkey-Italy, Turkey-South Korea, Turkey-Iraq, and March 14, 2020, air transportation from Germany, France, Spain, Norway, Denmark, Belgium, Austria, Sweden and the Netherlands to Turkey were stopped.

After a while, Turkey has tightened precautions to stop all international and domestic flights. In addition, 14-day quarantine was applied to those who came from abroad to Turkey with different vehicles and roads. Within the framework of precautions taken throughout the country, activities such as resort hotels, cafes, museums, archaeological sites, concert venues have been closed, domestic and international tours have been canceled due to travel restrictions, social distances, etc. and restaurants were allowed only for takeaway. Even in places where there is no travel prohibition, urban public transportation is carried out by reducing the vehicle capacity by half and fulfilling the necessary health precautions.

Direct and indirect supports for tourism

General precautions and supports businesses in the scope of the coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey also include the tourism sector. In addition, there are also specific precautions and supports-incentives to the tourism sector. These supports were announced to the public and the tourism sector with the circulars published, press releases, information on corporate websites, and the sharing of sectoral and professional organizations. To summarize them under certain headings;

- Various taxes and insurance premiums were delayed for 6 months.
- Accommodation Tax has been postponed to January 2021.

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Coronavirus (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncül-
lerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education
Research*, 6(1), 80-107.

- On domestic flights, the VAT rate has been reduced from 18% to 1% until the end of June 2020.
- Enterprises in the tourism sector are provided with short-time working allowance (salary).
- “Continuation to Work Loan” was created for travel agencies.
- The Ministry of Culture and Tourism announced that an agreement was reached with the public banks for the tourism enterprises on the loan package.
- Credit support was provided to the Tourist Guides.

Method

Research is a qualitative study was conducted with respondents from Turkey. "Purposeful sampling" was preferred for the sample. Purposeful sampling is to collect in-depth information from the person, event or situation that is suitable for the subject of the research in line with the purpose determined. Semi-structured interview technique was used in collecting the data. The interview was conducted online via telephone with the boss and/or managers of airline, travel, accommodation, food, and beverage, yacht and boat companies operating in different cities of Turkey. The interviews, which took place in April 2020, lasted approximately 60 minutes. Selective actions were taken in determining the respondents. Respondents who work in the tourism business in different cities of Turkey are qualified and experienced people in the field. Respondents were first invited by sharing the scope, purpose, and questions of the research, and data were collected both in the form of question-answer and mutual discussion in interviews with those who accepted the invitation. In other words, a direct (open) and in-depth interview was held with the respondents.

A descriptive analysis technique was used in analyzing the data. For this, firstly, a framework for data analysis from the conceptual structure of the research and interviews was formed and data were arranged in the second stage. In the third stage, data were defined, and in the last stage, findings were explained, related, and interpreted.

Data analysis

A framework for data analysis was created from the conceptual structure of the research and interviews with respondents, and the data were organized under three main headings. These;

- Evaluation of tourism in pre-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey
- Evaluation of tourism in during-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey
- Evaluation of tourism in post-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey

Sectoral characteristics of the respondents

When the sectoral characteristics of the respondents are examined, interviews were conducted with 6 from Bodrum, 5 from Antalya, 4 from Istanbul, 3 from Fethiye, 3 from Izmir, 3 from Marmaris, 2 from Kuşadası, 2 from Bursa, 2 from Alanya, 1 from Dalaman and 1 from Mersin. 15 of them are in the field of Hotel Management, 6 of them are Food and Beverage Management, 2 of them are Airline Management, 7 of them are Travel Agency / Tour Operator and 2 of them are Yacht and Boat Management. 6 of the respondents are Operator / General Manager, 2 are General Coordinator, 19 are General Manager, 2 are Regional Manager and 2 are Contract

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). The evaluation of the antecedents, effects, and consequences of Coronavirus (Covid-19) on tourism in Turkey. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

Manager. The experience of the respondents in the tourism sector is quite high and the average working time is 32.84 years.

Findings and results

- Evaluation of tourism in pre-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey

In the period of pre-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey, economic and social life continued under normal conditions. As there is no restriction on the activities of any tourism company, the enterprises had completed their preparations for the 2020 tourism season.

- Evaluation of tourism in during-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey

In the period of during-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey some administrative decisions have been made by the government, health precautions have been determined, legal arrangements have been made and practices for society have been implemented. On the other hand, economic support and incentives have been provided for both businesses and employees.

- Evaluation of tourism in post-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey

In the period of pre-coronavirus (Covid-19) pandemic in Turkey studies towards normalization in the tourism sector were carried out.

The coronavirus (Covid-19) pandemic has caused psychological, sociological and economic damage to the society. Economic difficulties have also been added to people having to live with fear of death. The fact that businesses are closed in the tourism sector has caused both commercial activities and services to stop and people to become unemployed. Therefore, there will be many changes in the tourism sector after the coronavirus (Covid-19) pandemic. To summarize these; It is predicted that,

- Planes, hotels, restaurants, cruise ships, and buses will serve at a lower capacity due to social distance.

- Coronavirus (Covid-19) pandemic precautions will be applied to those who use tourism services for a while.

- Transport vehicles and facilities will not be entered without a mask, people's temperature will be measured at the entrances.

- Individual or personal transfer services will be preferred instead of mass transfer.

- In the hotels, BB, à la carte and table service will be provided instead of all-inclusive and open buffet restaurant service.

- Hotels will continue to operate with half capacity for a while.

- Smaller hotels will be preferred instead of larger hotels.

- Slow city and places will be preferred instead of crowded holiday places.

- Disposable tools, materials, and materials will be used in hotels and restaurants.

- In domestic tourism, mostly private vehicles will be traveled.

- Large hotels will move away from the multinational customer profile

Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Coronavirüs (Covid-19)'ün Türkiye'de turizm üzerindeki öncül-
lerinin, etkilerinin ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education
Research*, 6(1), 80-107.

- Yacht tourism, camping, caravan and plateau tourism, health tourism, outdoor tourism will gain more importance.
- Tourists will prefer safer countries, cities, and facilities due to social distance
- Personalized services will be preferred in tourism.
- Hygiene rules will have become more strictly in tourism facilities and vehicles.
- There will be no demand for SPA, Turkish baths and sports halls in tourism facilities
- Sea and beaches will be preferred more than pools in tourism facilities
- Tourism facilities will constantly check the temperatures of the staff and customers
- Transport, accommodation and food and beverage costs will increase in tourism. Increasing costs will cause holiday prices to increase.
- Technology will be used more intensively, and
- Tourism investments are expected to slow down for a while.