

GAZİANTEP UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

Journal homepage: <http://dergipark.org.tr/tr/pub/jss>



Araştırma Makalesi • Research Article

Hava Taşımacılığında Covid-19 Krizi: Yolcuları ve İnsan Kaynaklarını Koruma Önlemleri

Covid-19 Crisis in Air Transportation: Passengers and Human Resources Protection Measures

Yeşim KURT^a *

^a Dr. Öğretim Üyesi, Kırklareli Üniversitesi, Lüleburgaz Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi, Havacılık Yönetimi Bölümü, Kırklareli / TÜRKİYE
ORCID: 0000-0002-9827-2471

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 26 Haziran 2020

Kabul tarihi: 31 Ağustos 2020

Anahtar Kelimeler:

Covid-19,
Hava taşımacılığı,
Risk yönetimi,
Kriz yönetimi,
Halk sağlığı,
İnsan kaynakları

ARTICLE INFO

Article History:

Received June 26, 2020

Accepted August 31, 2020

Keywords:

Covid-19,
Air transportation,
Risk management,
Crisis management,
Public health,
Human resources

ÖZ

Bu çalışmanın konusu Covid-19 virüsüne karşı hava taşımacılığında alınan önlemlerdir. Araştırmanın amacı, Covid-19 salgını sürecinde hava taşımacılığında müşteriler ve insan kaynağı için ne tür önlemler alındığını ortaya koymaktır. Bu amaca ulaşmak adına ikincil veri kaynaklarından olan belge incelmelerinden yararlanılmıştır. Konuyla ilgili olarak elde edilen veriler tümevarımsal biçimde analiz edilmiştir. Analiz sonucunda ortaya çıkan önlemler, yolculara yönelik ve çalışanlara yönelik olmak üzere iki ana temada tartışılmıştır. Yolculara yönelik önlemler üç kategoriden oluşmaktadır. Bunlar havalimanına gelmeden önce alınan önlemler, havalimanında alınan önlemler ve uçak içinde alınan önlemlerdir. Çalışanlara yönelik önlemler ise iki alt kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar yerde görevli personele yönelik önlemler ve uçuş görevlilerine yönelik önlemlerdir.

Bu araştırma ile çerçevesi çizilen önlemler, havacılık işletmelerinin bu krizin üstesinden gelebilmesinde kritik öneme sahiptir. Bu önlemler havacılık işletmelerinin hem yolcuların hem de çalışanların gözünde güvenilir oldukları yönünde bir imaj yaratacak ve itibarlarını kazanmalarına katkı sağlayacaktır. Hava taşımacılığında risklerin yönetilebildiği konusunda ikna olan müşteriler bilet satın alarak havalimanlarına ve havayollarına yolcu olarak değer katacaklardır. İnsan kaynaklarına yönelik önlemler ise çalışanların güvende hissetmelerine katkı sağlayarak; baskı altında hissetmeden, motive edilmiş bir şekilde çalışarak verimliliklerini sürdürmelerine katkı sağlayacaktır. Hem çalışanlar hem de müşteriler gözünde yaratılan bu fark, işletmelerin bu krizin üstesinden gelmelerine ve sürdürülebilirliklerine doğrudan katkı sağlayacaktır.

ABSTRACT

The subject of this study is the measures taken in air transportation against Covid-19 virus. The aim of the research is to reveal what measures were taken for customers and human resources in air transportation during the Covid-19 virus. In order to achieve this goal, document analysis from secondary data sources was used. The data obtained on the subject were analyzed inductively. The measures that emerged as a result of the analysis were discussed in two main themes: for passengers and for employees. Precautions for passengers consist of three categories. These are the measures taken before arriving at the airport, the measures taken at the airport and the measures taken in the aircraft. Measures for employees are explained in two sub-categories. These are measures for personnel on the ground and measures for flight attendants.

The measures outlined in this research are critical in aviation's companies' ability to overcome this crisis. These measures will create an image that aviation companies are reliable in the eyes of both passengers and employees and contribute to their reputation. Customers who are convinced that the risks can be managed in air transportation will add value to airports and airlines as passengers by purchasing tickets. Measures for human resources contribute to the employees to feel safe; It will contribute to maintain their productivity by working motivated without feeling under pressure. This difference created in the eyes of both employees and customers will directly contribute to businesses' overcoming this crisis and their sustainability.

* Sorumlu yazar/Corresponding author.
e-posta: yesimkurt@klu.edu.tr

EXTENDED ABSTRACT

Covid-19 virus has spread rapidly from the moment it appeared and turned into a pandemic. Air transportation has a great effect on this virus reaching different continents in a short time. The rapid displacement of people caused the virus to take with it. In order to stop the spread, travel restrictions have been applied in almost all of the world and air transportation has been brought to a halt. With the new normalization process started in many countries nowadays, air transportation has started to gain momentum again. This mobility brings with it new risks. In order to manage these risks and prevent the spread of the virus by air transport, it is imperative to take new measures. In this study, it is aimed to reveal what kind of precautions are taken in the air transportation to be carried out during the Covid-19 pandemic process. Qualitative research method was used in the research, secondary sources were used as data collection method and document analysis was carried out. The documents consist of publications such as guides, bulletins, and directives of international authorities directing aviation. These documents were analyzed by the inductive method. The entire analysis process was carried out via NVivo12 program. As a result of the analysis, 2 main themes were reached. These are measures for passengers and measures for staff.

Precautions for passengers; It is divided into 3 categories as measures taken before the passenger arrives at the airport, while the passenger is at the airport and the passenger is inside the aircraft. The primary finding here is that all passengers are asked to make a statement about their health status before the flight and that any potentially suspicious passengers are identified and prevented from arriving at the airport. Findings suggesting that some countries require a PCR test or an immune passport from the passengers traveling. Measures such as temperature scans and symptom inquiries at checkpoints set up at the airport also attract attention. The airport authority should take physical and hardware measures to ensure the physical distance in all areas such as passenger check-in areas, boarding gates, food and beverage areas, and shopping points, and ensure that all contacted surfaces are disinfected at regular intervals.

On the other hand, precautions for personnel are divided into two categories as measures for personnel working on the ground and measures for flight attendants. In general, physical distance rules and personal protective equipment are considered imperative for all employees. However, there are also measures that vary according to the risks of the work they do and how often they contact the passenger. This situation has been discussed in the research with 5 sub-categories that put forward precautions for the staff working on the ground. These sub-categories emerging as a result of the analysis; Measures for passenger services personnel, measures for personnel in cleaning and disinfection, measures for personnel at the checkpoint, measures for personnel on cargo and luggage loading, measures for personnel working under the airport operation. In all these processes, it is necessary to take measures to reduce the close contact of the passengers with the personnel, to provide adequate protective equipment for the personnel in accordance with the business requirements, to carefully eliminate the equipment used in the scope of hazardous waste, to provide training for all personnel to recognize the Covid-19 disease and take the necessary measures. In addition, measures such as frequent disinfection of common tools and equipment attract attention. The category of measures for flight attendants is divided into three sub-categories: measures taken before the flight, measures taken during the flight and measures taken after the flight. The remarkable measures for these personnel are that the officer, who feels sick, is withdrawn from the flight mission, not being employed; is that they use a separate route that will not contact other passengers and employees at the airport, and take care to use personal protective equipment at every point that will not threaten safety. Disinfection of the interior of the cabin and cockpit is also crucial for preventing contamination risks that will remain on the next flight. Stopping food and beverage sales within the aircraft and preventing cash shopping also draws attention as a very important application in terms of contamination risk. Measures that flight attendants should take while lying down are among the remarkable findings. When the staff stays in other cities or countries, their isolation in their rooms alone, not contacting the local people and anyone in the hotel they stay in and continuing to use protective equipment there will reduce the risk of getting infected in the regions they go to.

With this study, a framework was established in air transport, where the risk of Covid-19 transmission is very high, which indicates what measures were taken to manage these risks. This study is considered important in terms of revealing the measures for the two stakeholder groups that are most effective on the sustainability of businesses. The measures aimed at the passengers put forward in the research will contribute to aviation companies to regain their image that they are reliable. In this way, aviation companies will be preferred again by their customers, flight operations at the airports will come to life and the revenues of all aviation companies that support this operation will increase.

Similarly, human resources measures introduced in the research will also contribute to the sustainability of businesses. Thanks to these measures, human resources that feel that they are working in a safe environment will feel less under pressure, will not lose motivation, do not intend to leave work and continue to work efficiently. For all these reasons, the results revealed in the study are considered important for the aviation companies to manage this crisis.

Giriş

Covid-19 virüsü tüm dünyada hızla yayılım göstererek bireyler, toplumlar ve endüstriler üzerinde eşi görülmemiş bir kriz yaratmıştır. Küreselleşme ve hava taşımacılığının gelişmesi nedeniyle hız kazanan uluslararası hareketlilikler virüsün yayılımında önemli bir rol oynamıştır (European Commission, 2020, s. 1; Flight Safety Foundation, 2020, s. 2). Bu yayılımı durdurmak isteyen birçok ülke, hava sahalarını kapatarak seyahat kısıtlamaları getirmiştir. Bu yasaklar hava taşımacılığı üzerinde yıkıcı bir etki yaratarak, sektörü bugüne kadar eşi görülememiş bir trajedinin eşiğine getirmiştir (Airports Council International, 2020e, s. 4; Flight Safety Foundation, 2020, s. 4). Ocak ayında başlayan bu kısıtlamalar, dünyanın neredeyse tamamında uygulanmıştır (World Tourism Organization the United Nations, 2020, s. 3). Bu yasaklar, 2020 yılının Mayıs ayında dile getirilmeye başlanan yeni normalleşme süreciyle birlikte kademeli olarak kaldırılmaya başlanmıştır. Bu yeni normalleşme sürecinde, Covid-19 virüsü ile seyahat etmenin getireceği yeni riskler de bulunmaktadır. Bu riskler, hava taşımacılığında var olan krizin devam etmesine neden olmaktadır.

Krizler, beklenmedik bir şekilde ortaya çıkarak işletmelerin varlıklarını tehlikeye sokan, sürdürülebilirliklerine engel olabilecek kadar büyük tehditler yaratan koşullardır. Bu nedenle krizlerin hızlıca önlem alınarak yönetilmesi gereklidir (Okumuş, 2003, s. 204). Krizlerin en az zararla atlatılabilmesinde, işletmelerin krizden önceki imajlarına geri dönebilmesinin ve tekrar itibar kazanabilmelerinin etkisi büyüktür. Bu niyetle hızlı bir şekilde krize yönelik problemlerin tespit edilmesi ve önlenmesi gerekmektedir (Akdağ, 2005, s. 2).

Covid-19 krizi de havacılık işletmelerinin birçoğunun faaliyetlerini durdurma noktasına getirecek kadar büyük bir tehdit yaratmıştır. Bu kriz nedeniyle başlangıçta havacılık işletmeleri en temel işlevlerinden biri olan hizmet üretimi ve satış gibi faaliyetlerini yerine getiremeyecek kadar büyük hasar almıştır. Hava taşımacılığının tekrar canlandırılmaya çalışıldığı yeni dönemde krizin üstesinden gelebilmek, bu temel işlevlerin tekrar gerçekleştirilebilmesine yani daha fazla yolcuya tekrar satış yapılabilmesine bağlıdır. İşletmelerin daha fazla müşteriye ulaşabilmeleriyle salgın sürecinde hava taşımacılığının güvenli bir şekilde gerçekleştirilebildiğine dair güven kazanılmasına bağlıdır. Bu güveni kazanmak, bulaşma risklerine yönelik etkili önlemler almakla ve bu önlemlerin kurumsal iletişim faaliyeti olarak tüm paydaşlarla paylaşılmasıyla mümkündür. Bu sayede havacılık işletmeleri güvenilir bir imaj yaratarak tekrar itibar kazanabilecek (Karaköse, 2007, s. 4; Akdağ, 2005, s. 1), böylece hava taşımacılığı müşteriler tarafından tekrar tercih edilen bir ulaşım seçeneği olabilecektir.

Havacılık işletmelerinin bu krizin üstesinden gelebilmesinde insan kaynaklarının rolü de büyüktür. İnsan kaynakları günümüzde, işletmelerin varlıklarını sürdürebilmesine katkı sağlayan stratejik birer araç olarak görülmekte (Benligiray ve Kurt, 2016) ve kriz süreçlerinin başarıyla yönetilmesinde de büyük rol oynamaktadırlar. Bununla birlikte tüm krizler işletmelerin insan kaynakları üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Krizler, çalışanların üzerinde panik yaratabilmekte, fiziksel ve ruhsal sağlıklarının bozulması veya can kayıpları yaşamalarına yol açabilmektedir ve kimi durumlarda bu baskıdan kurtulmak isteyen çalışanlar işten ayrılma niyetine girmektedir (Okumuş, 2003, s. 208; Varlıer, 2016, s. 466). Bu nedenlerle büyük kriz dönemlerinde işgücü devir oranı da artabilmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003, s. 149). Çalışanların iş güvenliklerinin sağlanması ise güvende hissetmelerine, motive olarak daha verimli çalışmalarına katkı sağlamaktadır (Tütüncü ve Demir, 2003, s. 151). İşletmeler her zaman olduğu gibi kriz dönemlerinde de insan kaynaklarını korumak, motive etmek ve elde tutmak için gerekli koşulları oluşturmak zorundadır (Adem, vd., 2004, s. 280; Varlıer, 2016, s. 468). Krizden en çok etkilenen taraflardan biri olan insan kaynakları, bu sayede daha verimli çalışarak krizin atlatılmasında da en büyük rolü oynayacaktır (Ekinci ve İzci, 2006). Çünkü insan kaynakları, kaynak bağımlılığı görüşüne göre de sürdürülebilir rekabet avantajı

kazanmada etkili olan, işletmelere değer katan nadir kaynaklardır (Wright, vd., 1994, s. 7). Hava taşımacılığı faaliyetlerinde görev alan pilot, bakım teknisyeni, kabin ekibi, kontrolör gibi çalışanlar, uzun süreli eğitimlerden geçen, yetiştirilmeleri büyük maliyetler getiren, sertifikalandırma gibi süreçlerden geçen ve nadir bulunan kıt kaynaklardır. Hem bu kaynakların hem de havacılık işletmeciliğine katkı sağlayan tüm çalışanların Covid-19 sürecinde sağlıklarını korumak oldukça önemlidir. Çünkü bu çalışanların iş yerlerinde alınacak önlemler stres düzeylerini hafifleterek, morallerini yükseltecek ve performanslarında artış yaratacaktır (Özmutaf, 2006, s. 76-77).

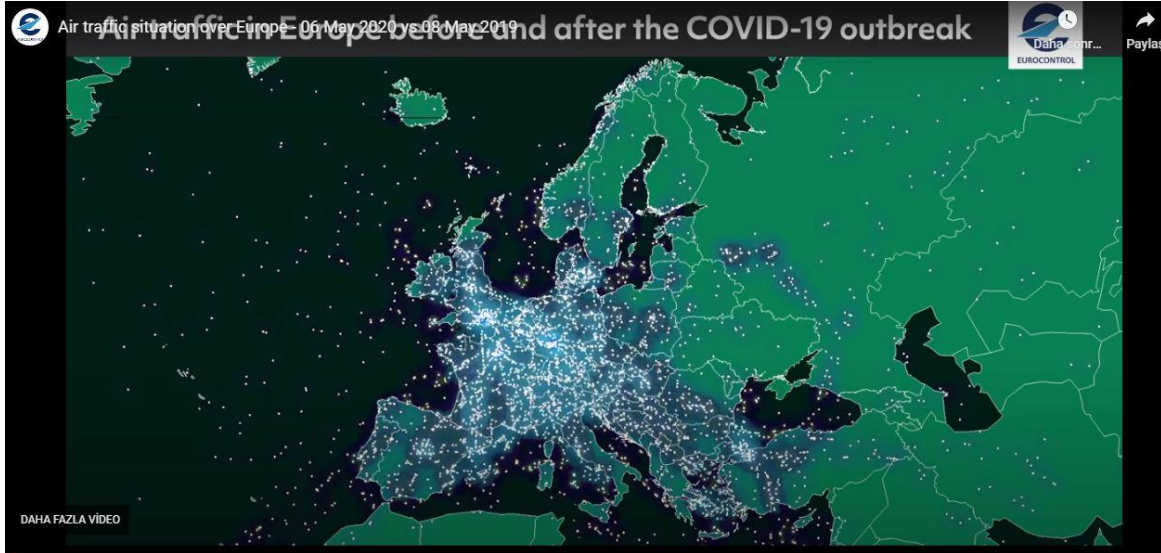
Alanyazında, hava taşımacılığı ve Covid-19 krizi ilişkisine değinen az sayıda çalışma bulunmaktadır. Akça (2020), bu pandeminin havacılık üzerindeki ekonomik etkisi üzerine araştırma yapmıştır. Bir çalışmada, seyahat kısıtlamalarının yeni koronavirüs salgınının yayılması üzerindeki etkisi açıklanmıştır (Chinazzi, vd., 2020). Alanyazında, salgının havayolu istihdamı üzerindeki etkilerini ortaya koymaya yönelik bir çalışmaya da rastlanmıştır (Sobieralski, 2020). Koronavirüs salgını ve havacılıkta sosyo-ekonomik etkilerinin tartışıldığı başka bir çalışmada havayolu yolcu trafiğinin nasıl devam edeceğine yönelik analizler yapılmıştır (Iacus, vd., 2020). Suau-Sancheza vd., (2020) tarafından yapılan benzer bir çalışmada da bu salgının hava taşımacılığı üzerine etkileri tartışılmıştır. Bir diğer çalışmada, uluslararası ve yurtiçi hava trafiği ile koronavirüs (COVID-19) salgını arasındaki ilişki ortaya konulmuştur (Lau, vd., 2020). Bununla birlikte, bu yeni dönemde ortaya çıkacak riskleri yönetmek için ne tür temel önlemler alındığını ortaya koyan bir çalışmaya rastlanmamıştır (Takefuji, 2020). Bu araştırma ile alanyazındaki bu boşluğa katkı yapılması planlanmaktadır. Bu çalışmayla, havacılık işletmelerinin bu krizin üstesinden gelebilmesinde en etkili olacak iki paydaş grubu olan müşterileri ve insan kaynakları için ne tür önlemler alındığının ortaya konulması amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, çalışmada “Covid-19 salgını sürecinde hava taşımacılığında müşteriler ve insan kaynakları için ne tür önlemler alınmaktadır?” sorusuna yanıt aranmaktadır.

Covid-19 ve Hava Taşımacılığı

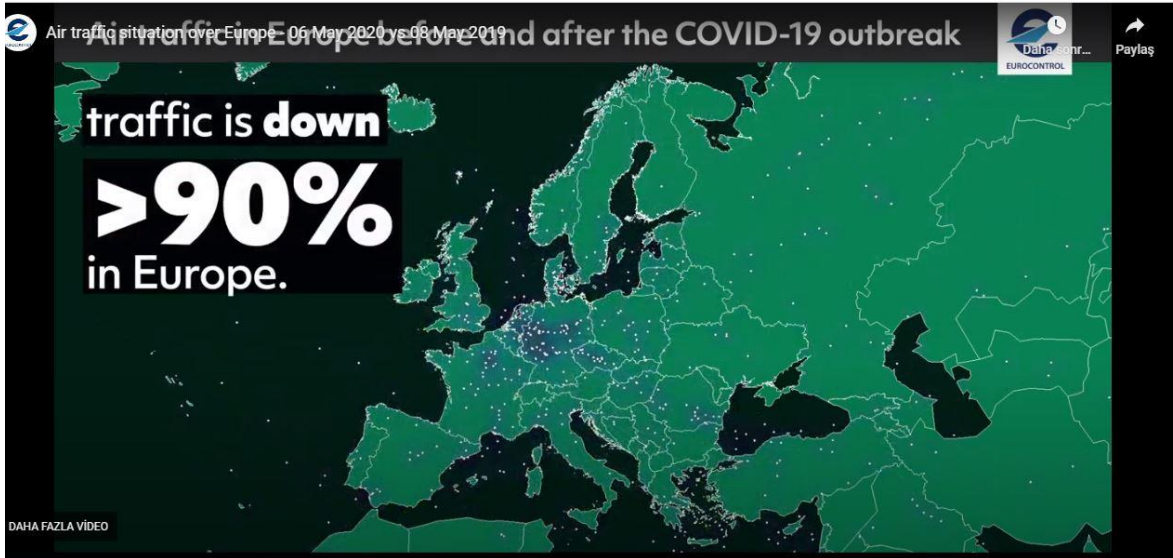
Covid-19 ilk olarak Asya’da Çin’in Wuhan şehrinde ortaya çıkmış ve hızla dünyaya yayılmıştır. Dünya Sağlık Örgütüne (DSÖ) ilk bildirildiği tarih 31 Aralık 2019’dur (UNWTO, 2020, s. 9). 11 Mart 2020 tarihinde ise DSÖ tarafından pandemi olarak nitelendirilmiştir (ACI, 2020a, s. 4; European Union Aviation Safety Agency, 2020e, s. 1). Virüsün bu kadar hızla yayılmasında, küreselleşme ve hava taşımacılığının etkisi büyüktür (European Commission, 2020c, s. 1). Çünkü bu taşımacılık insanların, hızla ve konforlu bir şekilde farklı şehirlere, ülkelere ya da kıtalara ulaşabilmesine olanak sağlamaktadır. Covid-19 taşıyıcılarının hava taşımacılığıyla seyahatleri, virüsün yayılması üzerinde son derece etkili olmuştur. Bu nedenle tüm dünyada seyahat yasakları uygulanmıştır. Bu dönemde hava trafiği hızla düşüşe geçerek durma noktasına gelmiş, dünyanın tüm kıtalarında havayolu yolcu trafiğinde ve yolcu gelirlerinde azalma meydana gelmiştir (International Civil Aviation Organization, 2020a, s. 6-10; ACI, 2020a, s. 2).

Bu etki, 8 Mayıs 2019 tarihindeki Avrupa hava sahasını gösteren Şekil 1 ve 6 Mayıs 2020 yılında Avrupa hava sahasının durumunu gösteren Şekil 2 incelendiğinde görülmektedir¹. Şekil 2’ye göre Avrupa hava sahasındaki uçak sayısında, Covid-19 nedeniyle bir önceki yıla kıyasla %90’dan fazla düşüş yaşanmıştır.

¹ Figures 1, 2, 3. Retrieved 1 June 2020 from <https://www.eurocontrol.int/covid19>.

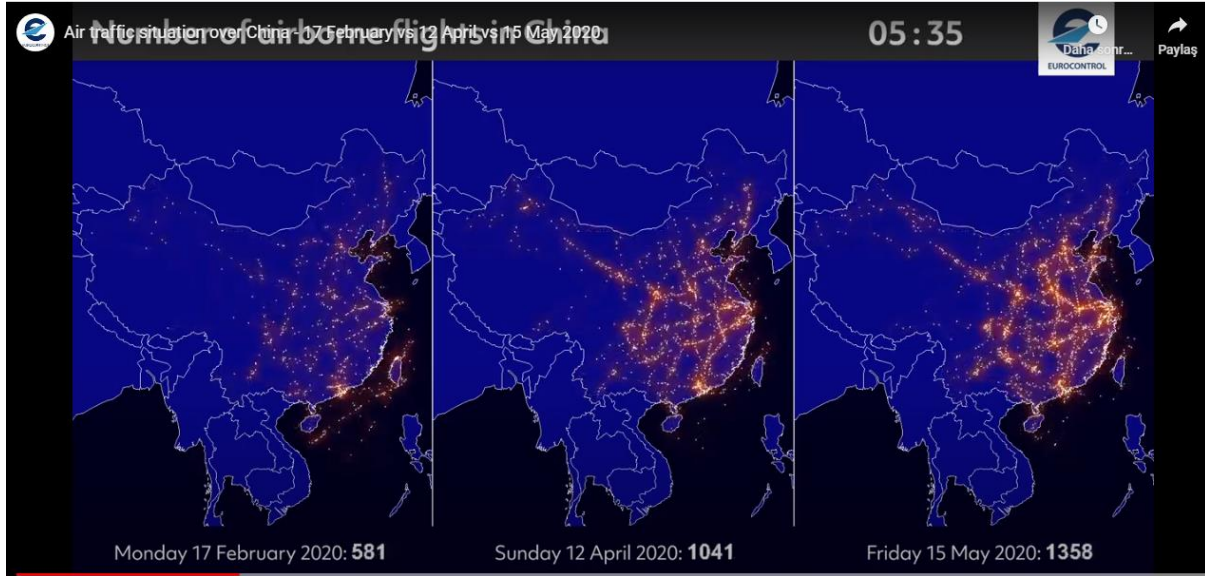


Şekil 1: Avrupa hava sahasının durumu (8 Mayıs 2019)



Şekil 2: Avrupa hava sahasının durumu (6 Mayıs 2020)

Yaşanan bu büyük trajik kayıpların ardından, virüsü kontrol altına aldığı düşünülerek ülkeler yeni normalleşme süreci başlatmıştır. Bu süreçte hava taşımacılığı da kademeli olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu durum ise virüsün ilk olarak ortaya çıktığı Çin'in hava sahasının zaman içerisinde nasıl hareketlenmeye başladığını gösteren Şekil 3'te gösterilmektedir.



Şekil 3: Çin hava sahasının durumu (17 Şubat 2020, 12 Nisan 2020, 15 Mayıs 2020)

Şekil 3'te gösterilen hareketlenme, şu anda birçok ülkenin hava sahasında görülmeye başlanmıştır. Örneğin Türkiye'nin hava sahasında başlatılan normalleşme süreciyle, Haziran ayının ilk 15 gününde 1 milyondan fazla yolcuya hizmet verilmiştir².

Hava taşımacılığında yaşanmaya başlanan bu canlılık, ekonomik olarak fayda sağlayacak olmakla birlikte küresel halk sağlığı açısından yeni riskleri de beraber getirecektir. Bu kapsamda, virüsün yayılımını azaltmak adına hava taşımacılığında alınacak önlemlerin neler olduğunu ortaya koymak önemli görülmektedir. Bu çalışmada, hem hava taşımacılığıyla virüs yayılımını önlemek için alınan önlemlerin neler olduğunu hem de işletmelerin bu krizi yönetim sürecinde çalışanları için tür adımlar attığını ortaya koymak amaçlanmaktadır.

Yöntem

Bu çalışmada, nitel araştırma yöntemi kullanılmaktadır. Sayılarla değil anlamlarla ilgilenen (Dey, 2005, s. 11); yeni bir durumla ilgili neler olduğunu ortaya koymaya yarayan (Hays ve Singh, 2012:4) bu yöntem, bu çalışma için uygun bulunmuştur. Çalışmada nitel veri toplama yöntemi olarak, ikincil veri kaynaklarından olan belge incelemesinden faydalanılmaktadır. Belgeler, mektuplar, dergiler, kitaplar, resmi gazeteler, ilan panoları ve diğer birçok resmi ya da resmi olmayan yazılı kaynaklardır (Glesne, 2013, s. 118; Creswell, 2013, s. 190). Bu çalışmada kullanılan veriler, Dünya Sağlık Örgütü ve sektöre küresel anlamda yön veren havacılık otoritelerden elde edilmiştir. İlgili otoriteler aşağıda listelenmektedir:

- Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (The International Air Transport Association- IATA),
- Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı (The European Union Aviation Safety Agency-EASA),
- Avrupa Hastalık Önleme ve Kontrol Merkezi (European Centre for Disease Protection and Control- ECDC),
- Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (The International Civil Aviation Organization- ICAO),
- Federal Havacılık İdaresi (Federal Aviation Administration- FAA),
- Uluslararası Havalimanları Konseyi (Airports Council International- ACI),
- Avrupa Hava Seyrüsefer Güvenliği Örgütü (EUROCONTROL),

² Retrieved 20 June 2020 from: <https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/Haber/ulastirma-ve-altyapi-bakani-adil-karaismailoglu-hizlica-toparlandik-ve-rekorlara-imza-atiyoruz.aspx>

- Sivil Havacılıkta Halk Sağlığı Olaylarının Önlenmesi ve Yönetimi için İşbirliği (Collaborative Arrangement for the Prevention and Management of Public Health Events in Civil Aviation- CAPSCA),
- Avrupa Kokpit Derneği (European Cockpit Association- ECA),
- Uçuş Emniyeti Vakfı (Flight Safety Foundation- FSF),
- Uluslararası Havacılık Pilotları Federasyonu (The International Federation of Air Line Pilots' Associations- IFALPA).

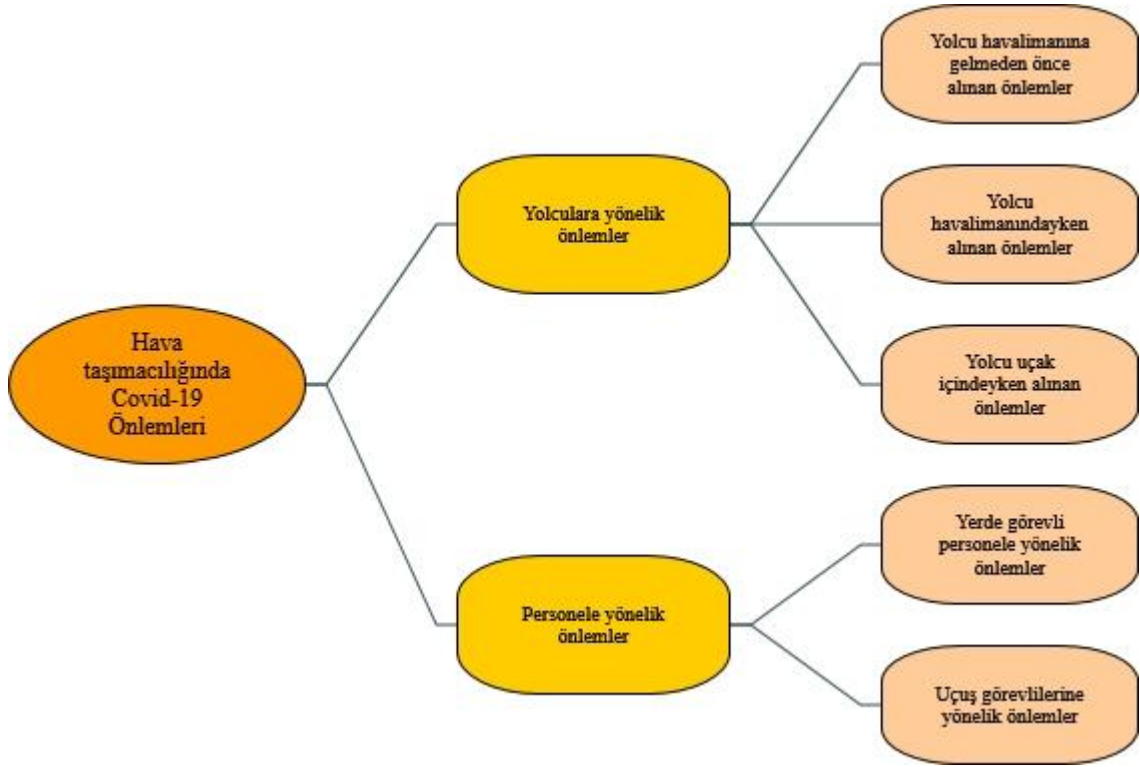
İlgili otoritelerin Covid-19'un ilan edildiği ilk tarih olan 31. 12. 2019 tarihinden itibaren yayınladıkları tüm belgeler, analiz sürecine dahil edilmiştir. Veri toplama ve analizin eş zamanlı yürütüldüğü süreç 04. 06. 2020 tarihine kadar devam etmiş ve analiz tamamlanmıştır. Bunun yanında araştırmanın yayına gönderildiği son tarihe kadar ilgili belgelerde güncellemeler yapıp yapılmadığı da izlenmiştir. Tüm bu süreçte toplam 961 sayfalık doküman analiz edilmiştir. Verilerin analizi, tümevarımsal bir şekilde NVivo 12 programı üzerinden gerçekleştirilmiştir. Kodlama ve temalama örneği Tablo 1'de gösterilmektedir:

Tablo 1: Veri analiz süreci örneği

Metin	Kod	Alt Kategori	Kategori	Tema
Uçuş görevlileri için dinlenme bölmelerinin olduğu uçaklarda, bazı havayolları kabin ekibinin kullanımı için yatak malzemeleri sağlar. Yastıklar, minderler, çarşafar, battaniyeler veya yorganların sağlandığı böyle durumlarda çaprazlama enfeksiyon olasılığını en aza indirmek için, örtüler yıkanmadıkça veya değiştirilmedikçe birden fazla kişi tarafından kullanılmalıdır. Uçakta, uçuş görevlileri için bu ihtiyaca göre dinlenme paketleri sağlanmalıdır (IATA, 2020b, s. 13)	Uçuş görevlilerinin uçak içindeki dinlenme bölümü ekipmanlarının kullanımına yönelik önlemler	Uçuş sürecinde alınan önlemler	Uçuş görevlilerine yönelik önlemler	Personele yönelik önlemler

Bulgular

Araştırmada gerçekleştirilen doküman analizi sonucu 2 ana tema 5 kategoriye ulaşılmıştır. Bunlar Şekil 4'te gösterilmektedir.



Şekil 4: Hava taşımacılığında Covid-19 önlemlerini gösteren tema ve kategoriler

Yolculara Yönelik Önlemler

Yolculara yönelik önlemler, yolcu havalimanına gelmeden önce alınan önlemler, havalimanda alınan önlemler ve uçak içinde alınan önlemler olarak 3 kategoriye ayrılmaktadır.

Yolcu havalimanına gelmeden önce alınan önlemler

Bu kategoride ortaya çıkan ilk bulgu, yolcuları havalimanına gelmeden yolcuların genel sağlık durumunu tespit etmek ve buna göre önlemler almakla ilgilidir. Buna göre havayolu işletmeleri ülke otoritesiyle birlikte çalışarak, uçuştan en geç 24 saat önce yolcularıyla bağlantı kurarak, sağlıklı oldukları konusunda onay formu doldurmalarını isterler. Covid-19 semptomları gösteren yolcuların havalimanına gelseler bile taşınamayacağını beyan ederler (EASA, 2020a, s. 8; Federal Aviation Administration, 2020, s. 2-3). Bu tedbir, yolcunun dürüstlüğüyle de ilgili olup, sadece bu beyana güvenilmeyerek ek tedbirler alınması da gerekmektedir (International Air Transport Association, 2020a).

Güney Kore gibi kimi ülkeler, seyahatlerden önce ya da ülkelerine geliş noktasına yolculardan PCR (Polymerase Chain Reaction- Polimeraz Zincir Reaksiyonu) testi isteyebilmektedir. Kimi ülkelerse bu hastalığı daha önce geçiren kişilerden risk oluşturmadıklarına dair bağışıklık raporu istemektedir. Bu adımlar hasta ya da bağışıklığı olan yolcuyu tespit etmede önemli olmakla birlikte, test sonuçlanma sürecinin uzun olması ve sonuçlarının güvenilirliği konusunda endişeler bulunması kaygı yaratmaktadır (IATA, 2020a; WHO, 2020a).

Bunlara ek olarak, havayolu işletmeleri bu dönemde hava limanına gelecek yolcularını, check-in, bagaj yükleme-boşaltma gibi süreçlerini kısaltmak ve havalimanında geçirecekleri süreyi azaltmak için daha az bagaj getirmeleri yönünde teşvik etmelidirler (EASA, 2020a, s. 11).

Yolcu havalimanındayken alınan önlemler

Bu kategorideki dikkat çeken bulgular, kişisel koruyucu ekipman kullanımı, fiziksel mesafe kuralları, havalimanlarında geliş alanlarında oluşturulan kontrol noktalarıyla ilişkilidir.

Tüm yolcuların kalkış havalimanına girdikleri andan, varış havalimanından çıkana kadar maske kullanmaları tavsiye edilmektedir. Maskeler uzun uçuşlarda (4 saatlik kullanımdan sonra) ya da ıslanmaları gibi durumlarda değiştirilmelidir (EASA, 2020c, s. 3). Yolcuların yedek maskeleri bulunmadığı durumlarda maske temin edilmelidir. Kullanılan maskeler tehlikeli atık kapsamında değerlendirilmeli, havalimanlarında oluşturulan ya da uçak içinde bulunan, atık torbalarına bırakılmalıdır. (ACI, 2020d; EASA, 2020a, s. 6).

Yolcuların havalimanında geçirdiği tüm bu süreçlerde el hijyenlerine dikkat etmeleri, kimseyle 1,5-2 metreden yakın temasta bulunmamaları gerekmektedir. Havalimanı işletmesi tarafından fiziksel mesafe kurallarına uygun olarak, check-in bölgelerinde, kontrol noktalarında, gatelerde (uçığa biniş kapıları), alışveriş noktalarında, pasaport kontrol noktalarında gerekli tedbirler alınmalıdır (ACI, 2020b, s. 1; IATA, 2020a; EASA, 2020b, s. 4), Yolcular için elektronik ve taşınabilir check-in ve boarding (biniş) kart uygulamalarına geçilerek, temaslar azaltılmalıdır (EASA, 2020a, s. 5; IATA, 2020d, s. 4-5).

Havalimanlarında olası vakaların erken tespiti ve ilk değerlendirmesi için eğitimli personel bulunmalı ve gerekli malzemelerle donatılmalıdır (World Health Organization, 2020b).

Ayrıca havalimanındaki en kritik önlemlerden biri de havalimanına giriş noktalarında kurulan tarama kontrol merkezleridir (WHO, 2020b). Bu bölgelerde, yolcular için semptom (belirti) sorgulaması yapılabilmekte, yeni nesil kameralarla sıcaklıkları-nabız ve solunumları taranabilmektedir³. Sıcaklık taramaları termal kameralar aracılığıyla yapılmakla birlikte kimi zaman kişisel koruyucu ekipman giymiş görevliler tarafından el ekipmanı ile yapılabilmektedir. Kontrol noktasında şüpheli olduğu düşünülen hastalar için, ayrılmış görüşme kabinleri bulundurulmalı böylece gerekli durumlarda şüpheli kişilerin diğer kişilerden uzaklaştırılması sağlanmalıdır. Sıcaklık taramaları önemli bir önlem olmakla birlikte, ateşsiz Covid-19 hastalarının da olması ya da yolcuların sıcaklık düşürmek için ilaçlar kullanması bu önlemi tek başına yeterli kılmamaktadır (IATA, 2020a; EASA, 2020a, s. 10). Sıcaklık ya da başka bir semptom gösteren yolcu ilgili kabine alınmalıdır. Bu kabinler ise her kullanımdan sonra dezenfekte edilmelidir. Semptom gösterdiği tespit edilen yolcu hiçbir şekilde uçığa gönderilmemeli, sağlık otoritesinin yönlendirmelerine uygun olarak, karantina ve transfer sürecine geçilmelidir (FAA, 2020, s. 2-3).

Bunlara ek olarak kontrol noktalarında, yolcuları Covid-19 semptomları ve risk azaltıcı önlemler konusunda bilgilendiren formlar, afişler ve ekranlar bulundurulmalıdır. Kontrol noktasında kuyruk oluşmamasına, fiziksel mesafe kuralının uygulandığına dikkat edilmeli; sık temas edilen yüzeylerin düzenli aralıklarla dezenfekte edilmesine özen gösterilmelidir (WHO, 2020b; ACI, 2020b, s. 1).

Geliş havalimanına havayoluyla şüpheli bir vakanın ulaşması durumunda, şüpheli yolcunun ilgili sağlık otoritesine transferi sonrasında, transfer aracının (ambulans) dezenfeksiyonuna ve ilgili uçuşun gerçekleştirildiği uçığın dezenfeksiyonuna da önem verilmelidir. Enfeksiyon riskinin yüksek olduğu bölgelerden gelen ya da şüpheli yolcu taşıdığı tespit edilen uçakların temizlik ve dezenfeksiyonu, en geç 24 saat içinde, rutin temizlik ve dezenfeksiyon sürecinden farklı ve kapsamlı bir prosedürle gerçekleştirilmektedir (EASA,

³Retrieved 10 May 2020 from:

https://gov.nu.ca/sites/default/files/face_covering_requirements_for_air_travellers_poster_v2_april-18-2020_eng.pdf

2020a, s. 9; 2020c, s. 2; 2020e, s. 2; IATA, 2017). Uçaklar için, farklı dezenfeksiyon süreçleri vardır. Bu süreç; uçak rutin temizliği, önleyici dezenfeksiyon, uçak içi dezenfeksiyonu gibi bölümlere ayrılmıştır. Her uçuş öncesinde ve sonrasında, yaşanan duruma göre bu süreçlerden biri ya da bir kaçını tamamlanmalıdır (EASA, 2020c, s. 3).

Uçağa biniş sırasında kullanılacak cobus⁴, köprü, körük, merdiven gibi alanlarda fiziksel mesafeye dikkat ederek planlama yapılmalı ve bu bölgelerin dezenfeksiyonuna da hassasiyet gösterilmelidir (EASA, 2020a, s. 12).

Yolcu uçak içindeyken alınan önlemler

Bu kategorideki önemli bulgular ise uçak içi havalandırma sistemine yönelik önlemler, fiziksel mesafeyi ve diğerleriyle teması en aza indirmek için alınacak önlemler, koruyucu ekipman kullanımı, yiyecek içecek servisine yönelik değişiklikler, uçak içerisinde şüpheli yolcu olması durumunda alınacak önlemlerle ilgilidir.

Burada dikkat edilmesi gerekli konulardan biri, uçakta havalandırma sistemi olmadan yolcuların 30 dakikadan fazla tutulmasını önlemek ve havalandırma için uçaklara HEPA (High Efficiency Particulate Arresting) filtreleri taktırmaktır (EASA, 2020b, s. 4; IATA, 2020b, s. 14).

Uçak içinde teması azaltmak için yiyecek içecek servisi azaltılmalı, gerekli durumlarda ise mümkünse yolcular uçağa binmeden önce koltuk arkası masalarına bırakılmalıdır. Uçak içinde nakit alışverişi yapılmamalı, teması azaltmak için satış yoluyla yiyecek içecek servisinden de kaçınılarak uçak içi hizmetler de değişikliğe gidilmelidir (EASA, 2020a, s. 13-14; IATA, 2020a; 2020b, s. 14).

Uçak içinde şüpheli yolcu tespit edilmesi durumunda, bu tür yolcular için önceden planlanmış ve ayrılmış olan uçağın en sonundaki sağ cam koltuğu karantina noktası olarak kullanılmalı ve şüpheli yolcu prosedürü başlatılmalıdır (EASA, 2020a, s. 15; 2020b, s. 3; 2020d, s. 6; European Commission, 2020c).

Personele Yönelik Önlemler

Covid-19 sürecinde hava taşımacılığında alınacak önlemler sadece yolcular için değil, bu yolculara hizmet sunan çalışanlar için de söz konusudur. Yolculara virüs bulaşmaması adına alınacak önlemlerin yanında çalışanlara virüs bulaşma riskini azaltmak için de önlemlerin alınması bir zorunluluktur (ACI, 2020c; EASA, 2020a, s. 3). Hava taşımacılığı, riskleri yönetmede uzun yıllara dayanan bir deneyime sahiptir ve yüksek kontrollü ortamlarda faaliyet göstermeye alışkındır. Bu avantajdan da yararlanarak aldıkları yeni tedbirlerle, riskleri nasıl yönettikleri konusunda yolcularının ve çalışanlarının güvenini kazanmalıdır (European Commission, 2020a, s. 10). Araştırma verilerinin analizi de bu yaklaşımla uyumlu bulgular ortaya çıkarmıştır. Analiz sonucunda ilgili otoritelerin sadece yolcular için değil, havayolu endüstrisi çalışanlarına yönelik önlemleri de gündeme taşıyan dokümanlar yayınladıkları görülmüştür. Altını çizdikleri bu önlemlerle havayolu, havaalanı, yer hizmeti gibi işletmelere çalışanları için sorumluluklar yüklemiştir. Bu kategori altında, bahsedilen sorumluluklara yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Bunlardan birçoğu işletme türlerine ve çalışanların görev yaptıkları birimlere göre farklılık gösteren önlemler olsa da herkes için gerekli olan bir takım genel önlemler de bulunmaktadır.

Genel önlemlere yönelik bulguların en temelinde havacılık personelleri için Covid-19 hakkında farkındalık yaratacak eğitimlerin verilmesidir. Bu sayede havacılık çalışanlarına

⁴ Körük bulunmayan noktalarda, yolcuların uçak ve havalimanı binası arasında taşınması için apronda kullanılan otobüs türü araç.

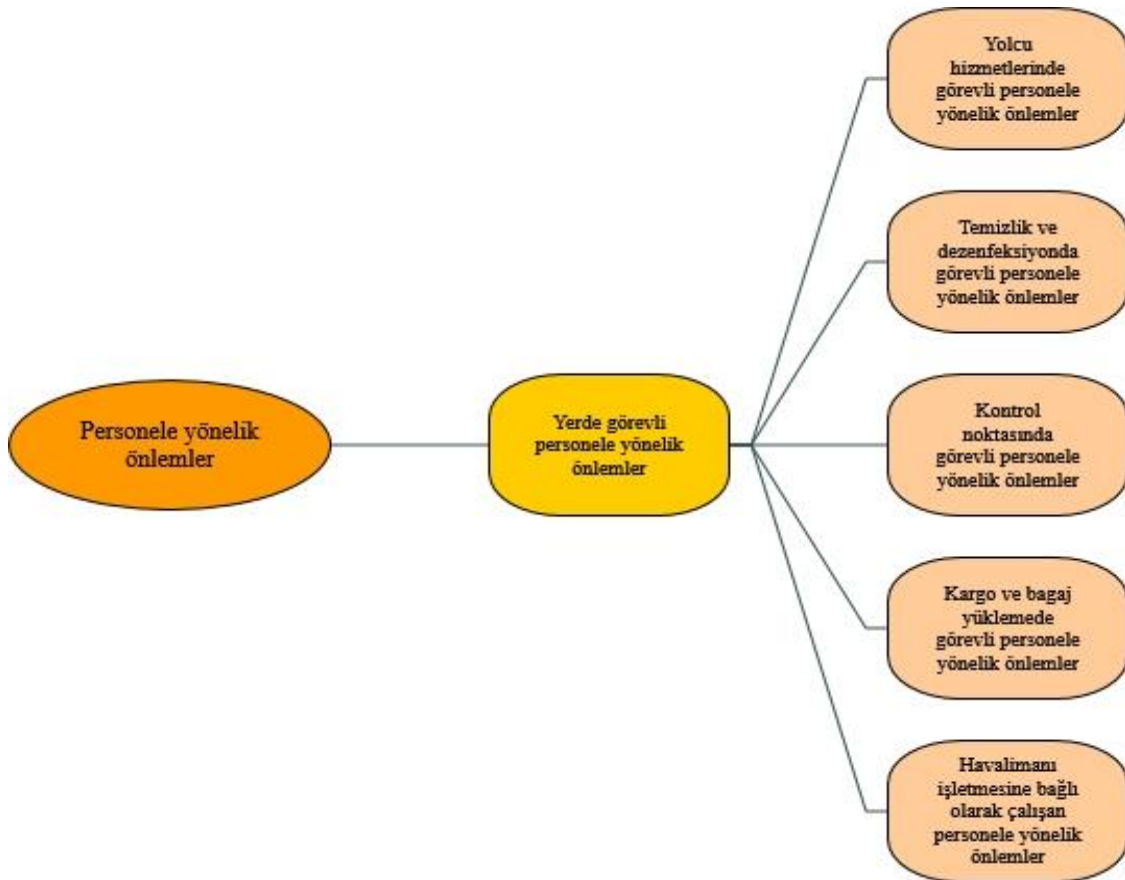
hastalığı tanıma ve gerekli önlemleri alma konusunda donanım kazandırılmalıdır (WHO, 2020c, s. 1; EASA, 2020a, s. 7; 2020c, s. 3).

Tüm çalışanların temizlik ve dezenfeksiyon konularına hassasiyet göstermesi ve kişisel ekipman kullanımına dikkat etmesi gerekmektedir (IATA, 2020c, s. 2). İşletmeler çalışanlarına bu ekipmanları sağlamakla ve nasıl kullanıldıklarını açıklamakla yükümlüdür (WHO, 2020b; 2020c). Ayrıca tüm çalışanlar için fiziksel mesafe kuralları öncelikli olacak, çalıştıkları bölgeler fiziksel mesafe kurallarına uygun olacak şekilde yeniden yapılandırılmaya çalışılacaktır (EASA, 2020b, s. 4; International Business Aviation Council, 2020, s. 2)

Bu genel önlemlerin dışında çalışanların, görev yaptıkları birimlere ve yolcuyla ne düzeyde temas ettiklerine göre alması gereken daha farklı ve detaylı önlemler de bulunmaktadır. Araştırma sonucunda göre bu önlemler 2 farklı kategoride ortaya çıkmıştır. Bunlar yerde görev yapan personele yönelik önlemler ve uçuş görevlilerine yönelik önlemlerdir.

Yerde görev yapan personele yönelik önlemler

Havalimanlarında; havalimanı işletmeleri, yer hizmeti işletmeleri, güvenlik işletmeleri, bakım şirketleri, havayolu işletmeleri ve daha farklı çok sayıda işletme birlikte çalışmaktadır. Bunların her biri farklı hizmet sunumu gerçekleştirmektedir ve bu hizmetlerle ilişkili olarak farklı iş tanımları olan personele sahiptir. Bu kategori altında da havalimanında farklı görevler üstelenen çalışanların sağlık önlemlerine yönelik bulgular ortaya konulmuştur. Bunlar, yolcu hizmetlerinde, uçak temizlik ve dezenfeksiyonunda, kontrol noktalarında, kargo ve bagaj yükleme noktalarında görev yapan personellerle ilgili alt kategorilerle açıklanmaktadır. Ayrıca, doğrudan havalimanı işletmecisine bağlı olarak çalışan personele yönelik önlemler de bu kategori altında kendine yer bulmaktadır. İlgili alt kategoriler Şekil 5'te gösterilmektedir.



Şekil 5: Yerde görevli personele yönelik önlemlere ait alt kategoriler

Yolcu hizmetlerinde görevli personele yönelik önlemler

Havalimanlarında yolcuyla doğrudan teması bulunan, check-in, boarding gibi işlemlerden sorumlu bulunan bu personelin yolcuyla doğrudan temasını azaltacak önlemler alınması ve kişisel koruyucu ekipman kullanımına zorunlu tutulmaları temel adımlardır. Yolcuları bu süreçleri temassız olarak yapmaya yönlendirecek önlemler, yolcu hizmetleri çalışanlarını korumaya da hizmet edecektir.

Havalimanlarında yüz yüze check-in yerine elektronik check-in kioskları teşvik edilmeli, bu tür kolaylıklar artırılarak yolcu ve yolcu hizmetleri çalışanı arasındaki temas azaltılmalıdır (European Commission, 2020a, s. 7). Elektronik check-in yanında boarding sürecinde de biniş kartlarının temassız olarak taranmasını kolaylaştıracak hizmetler sağlanmalı, her aşamada fiziksel mesafeyi sağlayacak teknik altyapıyla hizmet verilmelidir (IATA, 2020a; EASA, 2020a, s. 5-7).

Elektronik cihazları kullanmayan yolculara hizmet sunulurken, check-in alanları fiziksel mesafeyi uygulayabilecek şekilde genişletilmeli, yolcuyla yüz yüze gelerek çalışacak bu personeller için arada koruyucu bariyerler oluşturulmalı ve görevliler kişisel koruyucu ekipmanlarla çalıştırılmalıdır (European Commission, 2020a, s. 7; IATA, 2020d, s. 4).

Temizlik ve dezenfeksiyonda görevli personele yönelik önlemler

Havalimanlarında binayı temizlik ve dezenfeksiyon görevlileri ve hava araçlarını temizlemekten ve dezenfekte etmekten sorumlu personeller bulunmaktadır. Her iki gruptaki personelin de görevleriyle ilgili yeterli eğitim ve donanıma sahip olması ve koruyucu ekipmanlarla çalışmaya dikkat etmesi gerekmektedir. Kullandıkları ekipmanları, yönetmeliklerin belirlediği şekilde tehlikeli atık çerçevesinde değerlendirerek atık torbalarına atmaları gerekmektedir⁵.

Özellikle, şüpheli vakaya konu olmuş yolcuların olduğu veya tehlikeli bölgelerden gelen uçakların ayrı bir prosedürle ve kapsamlı olarak dezenfekte edilmesi gerekmektedir. Bu uçakların riski daha yüksek olduğu için buraların dezenfeksiyonunda görevli personelin de bu bilinçle, iş sağlığı ve güvenliği risklerini en aza indirecek prosedürleri uygulayarak çalışması gerekmektedir. İşveren ise çalışanlarına bu eğitimi kazandırmakla yükümlüdür. Uçak temizliği sırasında üfleme süpürgelerden ve etrafa sıçrama ya da dağılma yapılabilecek basınçlı sulardan kaçınılmalı, çalışanlar da bu tür durumlar için koruyucu önlemler almış olmalıdır* (EASA, 2020c, s. 3). Çalışanlar, tüm süreçlerde eldiven, gözlük ve yüz koruyucularla kendisini korumalı ve temizlik sonrasında kirlenmiş olan bu malzemeler dikkatle çıkarılmalı, biyolojik atık tehlikesi varsayımıyla atık torbalarında saklanmalıdır. Görevli personel, ellerini ve kirlenmiş olabilecek diğer vücut bölgelerini dezenfekte etmeyi unutmamalıdır (IATA, 2017).

Kontrol noktasında görevli personele yönelik önlemler

Havalimanlarının giriş noktalarında bulunan güvenlik kontrol noktalarına salgın döneminde yeni bir misyon eklenmiştir. Tarama noktası adı verilen bu noktalarda, güvenlik önlemlerinin yanında Covid-19 şüpheli çalışan ve görevlileri tespit etmeye yönelik çabalar da yürütülmektedir. Burada, sıcaklık taraması, semptom sorgulama ya da şüpheli yolcu hakkında bilgi formu isteme gibi kontroller yapılmaktadır. Bu kontrollerde şüpheli görünen yolcular ise karantina bölgelerine alınarak diğer personel ve kullanıcılardan uzaklaştırılmaktadır. İlk temasın gerçekleştirildiği bu noktalarda görev yapan personel için de risk çok yüksektir. Bu kapsamda onlar için risk azaltıcı tedbirleri göz önünde bulundurmak da çok önemlidir.

⁵* Retrieved 10 June 2020 from:

https://www.icao.int/safety/aviation-medicine/guidelines/AvInfluenza_guidelines.pdf.

Burada görev yapan personelin koruyucu ekipman kullanımını zorunludur. Aynı zamanda bu personel için gerekli dezenfeksiyon ürünleri sürekli olarak sağlanmalıdır. O bölgede yolcuların çok sık temas ettiği yüzeyler bulunmaktadır. Kontrol noktasından geçişte bulunan yolcuların eşyalarının konulduğu kutular bunlardan biridir. Bu noktada görevli personelin, herkesin temas ettiği bu yüzeylerle teması da risk oluşturmaktadır. Bu nedenle hem yolcuların hem de burada görevli personelin sağlığını korumak için sık temas edilen bu yüzeyler düzenli şekilde dezenfekte edilmelidir. Kimi zaman bunların dezenfeksiyonu da kontrol noktasında görevli çalışanlarca yapılmaktadır. Bu sürece dahil olan tüm personelin eldiven kullanımına dikkat edilmeli, sonrasında eller dezenfekte edilmelidir. Ayrıca kontrol noktalarında hasta yolcuların kanı, kusması, ve diğer potansiyel bulaştırıcı vücut sıvılarına da maruz kalınabilir. Böyle durumlarda çalışanların koruyucu ekipmanları derhal değiştirilmeli, yeniden kullanılabilen ürünler sterilize edilmeli ve atık torbasına yerleştirilerek ağzı sıkı biçimde kapatılarak bertaraf edilmelidir (ACI, 2020b). Yine bu noktadaki personeli korumak için sıcaklık taramalarının termal kameralarla yapılması teşvik edilmeli, görevlilerin sıcaklık taraması yapmadaki rolü azaltılmalı ve eğer mecbur kalırsa onaylanmış ekipmanla yapılması sağlanmalıdır (IATA, 2020a).

Kargo ve bagaj yüklemede görevli personele yönelik önlemler

Yolcuların kargolarını veya bagajlarını yüklemekle görevli ramp işçileri de yaptıkları iş nedeniyle risk grubundadır. Bu personel yolcuyla doğrudan temas etmemesine rağmen, yolcunun temas ettiği bagajlara temas etmektedir. Covid-19 taşıma ihtimali olan yolcular, virüsleri dokundukları yüzeylere de bulaştırabilmektedir. Bunlara temas eden personel hem kendisi için risk oluşturmakta hem de bunu diğer yolcuların bagajlarına da bulaştırabilmektedir. Bu nedenle, burada görev yapan personel için en kritik önlem onlara uygun el hijyeni ürünleri sağlamaktır. Bu personelin ellerini sürekli dezenfekte etmeleri son derece önemlidir ve işletmesi tarafından teşvik edilmelidir* (European Commission, 2020b, s. 4).

Havalimanı işletmesine bağlı olarak çalışan personele yönelik önlemler

Havalimanı işletmeleri, havalimanındaki diğer tüm işletmelere yer tahsis eden, koordinasyonu sağlayan, havalimanındaki tüm idari süreçleri yönlendiren ve operasyonel süreçler de dahil olmak üzere kontrol görevleri de olan işletmelerdir. Ülkemizde çoğu havalimanının işletmecisi DHMİ (Devlet Hava Meydanları İşletmesi) olmakla birlikte, İstanbul Havalimanı'nın işletmecisi olan İGA Havalimanı İşletmesi A. Ş. gibi özel işletmeler de bulunmaktadır⁶. Havalimanı işletmecilerinin de kendi personelleri için alması gereken tedbirler bulunmaktadır.

Havalimanı işletmecisi, sadece sahada bulunması gereken ve kritik görevler üstelenen personelleri iş yerinde çalışmaya, uzaktan yürütülebilecek işler için çalışanlarını uzaktan çalışmaya teşvik etmelidir. Yüz yüze toplantıları iptal ederken, sanal iletişim yoluna yönelmelidir.

Vardiya değişikliklerinde ekipler arasındaki teması azaltacak önlemler alınmalı, farklı vardiya ekiplerinin teması azaltılmalıdır. Çift kişilik ekip çalışması yerine, uygun işler için tek kişilik görevlendirmeler yapılmalıdır. Çalışanlar birlikte çalışmak zorunda kaldıkları ortamlarda fiziksel mesafe ve hijyen koşullarına uygun davranmalıdır. Ofislerde ortak kullanılan telefon, masa, bilgisayar ve makine gibi yerlerin düzenli dezenfeksiyonu sağlanmalıdır. Tüm personele görevleri süresince ihtiyaç duyulan koruyucu ekipman ve dezenfektan gibi malzemeler sağlanmalıdır (ACI, 2020c; IBAC, 2020, s. 2-3).

⁶ Retrieved 1 June 2020 from:

http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/images/Havaalani_Isletme_Bilgileri.pdf .

Uçuş görevlilerine yönelik önlemler

Uçuş görevlileri hava taşımacılığında oldukça kritik bir rol oynamakta, havayolu işletmesinin faaliyetlerinin sürdürülmesinde stratejik bir görev üstlenmektedirler. Covid-19 salgın döneminde stratejik öneme sahip bu insan kaynağının, kabinde görevli host ve hostesler ve kokpitte görevli pilotların, sağlığını koruyucu önlemler alınması da önemlidir. Bu önlemler hem çalışan sağlığını korumak açısından hem de bulaşma riskini azaltmak açısından önem arz etmektedir. Hasta olan bir uçuş ekibi bunu hem yolculara hem görev yaptığı diğer uçuş ekiplerine hem de seyahat ettikleri bölgelere bulaştırma riski taşır. Bu riskleri yönetebilmek açısından otoriteler tarafından tavsiye edilmiş bir takım önlemler bulunmaktadır. Bu kategori altında ortaya çıkan bulgular, uçuş görevlilerine virüs bulaşma riskini azaltmak adına gerçekleştirilen uygulamalara bir çerçeve çizmektedir. Kategori altında uçuştan önce, uçuş sırasında ve uçuş sonrasında alınan önlemleri gösteren alt kategoriler ortaya çıkmıştır.

Uçuş öncesinde alınan önlemler

Buradaki ilk ve en kritik önlem, kendini hasta hisseden uçuş görevlisinin sağlık durumunu beyan ederek göreve gelmemesidir. Semptom gösteren görevlilerin, çalışmaya devam etmesi hem yolcular hem diğer uçuş görevlileri açısından oldukça riskli bir durum olacaktır. Bu kapsamda havayolu işletmeleri, uçuş görevlilerini böyle durumlarda çalışmaması yönünde teşvik etmelidir. Hasta hisseden görevliler de Covid-19 durum kartı doldurarak görevinden çekilmelidir (International Federation of Air Line Pilots, 2020; International Civil Aviation Organization, 2020b; IATA, 2020b, s. 9; EASA, 2020a, s. 8).

Uçuş mürettebatının virüse maruz kalma riskini azaltmak için yer personeli, teknik personel ve yolcularla teması azaltıcı önlemler de alınmalıdır. Göreve geçiş noktaları için fiziksel mesafe kurallarını da dikkate alan ayrı bir yol belirlenmelidir. Uçuş ekibi, uçuş öncesi brifingler sırasında ve tüm görevi boyunca koruyu ekipman kullanımına, fiziksel mesafe kurallarına özen göstermek zorundadır (ICAO, 2020b).

Uçuş öncesinde önemli olan adımlardan biri de uçak içinde kabin görevlilerinin temas edeceği noktaların ve özellikle kokpit içinin önleyici dezenfeksiyon prosedürüyle temizlenmesi ve dezenfekte edilmesidir. Böylece bir önceki uçuştan kalan bulaşma riskleri minimuma indirilecektir (EASA, 2020c, s. 4).

Uçuş sürecinde alınan önlemler

Buradaki öncelikli önlemlerden biri de havacılık emniyetini tehdit etmeyeceği düşünülen tüm aşamalarda maske ve yüz koruyucu gibi kişisel ekipman kullanım kurallarına uymaktır. Ayrıca el dezenfeksiyon kullanımı da tüm süreçlerde önemlidir. Özellikle kokpite girecek tüm personelin uygun hijyen ekipmanları kullanması zorunludur (IFALPA, 2020).

Kimi uzun uçuşlarda, görevlilerin dinlenebilmesi için uçak içinde ayrılmış yatış alanları vardır. Bu bölgelerin kullanımı da bulaşma riski taşımaktadır. Bu kapsamda, uçuş sırasında dinlenme alanlarında kişiye özel battaniye, minder, çarşaf ve yastık kullanımına dikkat edilmesi zorunludur. Bunlar değiştirilmeden birden fazla kişi tarafından kullanılmamalıdır. Bazı havayolu işletmeleri çalışanlarını bunları kullandıktan sonra paketlemekle sorumlu tutar. Her görevli, dinlenmeye geçmeden önce kullanılmamış yatak takımlarını alır ve sonrasında hijyen koşullarını dikkate alarak kaldırır (IATA, 2020b, s. 13).

Ayrıca yolcuları uçak içinde korumaya yönelik önlemler bölümünde anlatılan, havayolu işletmelerinin kabin görevlisi-yolcu temasını en aza indirmek ve uçak içi para alışverişini önlemek adına uçak içi satışları durdurma gibi yöntemleri bu alt kategoride de yer bulmaktadır. Çünkü bu önlemler yolcuların sağlığını korumaya yönelik olduğu gibi kabin görevlilerine bulaşma riskini önlemek için de çok önemlidir. Satışları kaldırmanın yanında, uzun uçuşlar

için yolculara sağlanacak temel yiyecek gibi malzemeler de uçuş öncesinde yerlerine bırakılabilir. Tüm bunlar, yolcu ve ekip arasındaki teması azaltmak için gerekli prosedürlerdir (EASA, 2020a, s. 13-14; IATA, 2020b, s. 14). Uçak içinde servis yapmak zorunda kalındığı anlarda, yolcunun kullandığı peçete, bardak, yemek tepsileri gibi eşyalara dokunan personelin eldiven kullanımı da zorunludur⁷.

Yeterli sayıda tuvaleti olan büyük uçaklar için personele ayrı bir tuvalet planlanmalı ve tercihen ön taraftaki kokpite yakın tuvalet olmalıdır (EASA, 2020d, s. 5).

Uçak içinde bir yolcu veya kabin görevlisi semptom göstermeye başlarsa, bu tür şüpheli vakalar için uçağın en arkasında ayrılan karantina bölgesi kullanılmalı ve karantina prosedürleri başlatılmalıdır (European Cockpit Association, 2020; IATA, 2020b, s. 9; EASA, 2020a, s. 15; 2020d, s. 5-7).

Uçuş sonrasında alınan önlemler

Bu alt kategori ise uçağın varış noktasına geldiği andan itibaren uçuş görevlilerinin bulaşma riskini azaltmaya yönelik önlemlerle ilişkilidir. Bu aşamada da uçuş görevlilerinin havalimanında diğer personel ve yolcularla temas etmeden ayrı bir yoldan hareket etmesi ve ayrılabilmesi önemlidir.

Bu alt kategorideki fark yaratacak önlemlerden biri uçuş süresince şüpheli vaka olması durumu ortaya çıkmaktadır. Böyle durumlarda şüpheli çalışan veya şüpheli yolcuyla temas eden çalışanın karantina ve izolasyon süreçlerine dikkat edilmeli, belirsizlik ortadan kalkana kadar çalıştırılmamasına özen gösterilmelidir (ICAO, 2020b; EASA, 2020a, s. 15; 2020d, s. 7).

Bu başlıktaki en önemli bulgulardan biri de uçuş görevlileri için yatıda alınacak önlemlerdir. Görevliler uzun menzilli uçuş sonrasında gittikleri bölgelerde yatıda kalarak dinlenmekte ve diğer uçuş görevini bekleyebilmektedir. Bu süreçte alınacak önlemler, görevlilerin gittikleri bölgelerden virüs kapmalarını ve onu ülkelerine getirmelerini önlemek açısından çok önemlidir. Analiz sonucunda, otoritelerin bu riske yönelik tavsiye ve yönlendirmelerde bulunduğu da ortaya çıkmıştır.

Yatıdaki uçuş personel için tavsiye edilen temel önlemler orada da fiziksel mesafe kurallarına uygun davranmaları, koruyucu ekipman ve hijyen koşullarına uygun davranmaları ve olabildiğince izolasyonda zaman geçirmeleri yönündedir. Uçuş görevlileri, mümkün olduğu kadar otelde kalmalı, odasında yalnız vakit geçirmeli, toplu taşıma kullanmamalı gittiği bölgelerdeki halk arasına karışmamalıdır. Otelde geçirdiği zamanlar için servisi mümkün olduğunca odaya istemeleri önerilmekte, ortak restoran alanlarını kullanmamaları gerekmektedir. Orada da yemeklerden önce ve sonra ellerini dezenfekte etmeye önem göstermelidir. Odaya yiyecek içecek servisinin bulunmadığı noktalarda otelin restoranında tek başına yemek yemeli, diğerleriyle yakın temastan kaçınılmalıdır. Otelde yiyecek bulunmadığı istisnai durumlarda otele en yakın yerde yemek yiyip odasında izolasyona devam etmesi gerekmektedir (IATA, 2020b, s. 8; IFALPA, 2020; ICAO, 2020b). Yatıdayken semptom göstermeye başlayan görevliler için de önceden bir plan geliştirilmiş olmalıdır. Uçuş görevlilerinin böyle durumlarda, ilgili bölgelerdeki yerel sağlık birimleriyle nasıl iletişim kuracaklarına dair prosedürlere hakim olmaları gerekmektedir (ECA, 2020).

Uçuş görevlileri için alınacak bu önlemler uçulan rotaya, havalimanına göre değişiklik gösterebilir ve havayolu işletmeleri uçuş gerçekleştikleri bölgelerdeki güncellenen bilgileri takip etmelidir (IATA, 2020b, s. 6).

⁷ Retrieved 15 May 2020 from:
<https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Coronavirus%20Poster%201.pdf>.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, Covid-19 sürecinde havayolu taşımacılığında müşteriler ve çalışanlar için ne tür önlemler alındığını ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu amaca ulaşmak için yapılan analiz sonucunda, bu önlemlerin iki temel temaya ayrıldığı görülmüştür. Bunlar yolculara yönelik ve personele yönelik önlemlerdir.

Yolculara yönelik önlemler, havalimanına gelmeden önce alınan önlemler, havalimanında uygulanan önlemler ve uçak içinde uygulanan önlemler olarak kategorilere ayrılmıştır. Bu önlemler, yolcuların her koşulda fiziksel mesafe kurallarına uygun davranmaları, maske vb. koruyucu ekipman kullanmaları, hijyen kurallarına dikkat etmeleri ve eğer şüpheli durumdaysalar bunu bildirerek uçuşlarına gelmemeleriyle ilgilidir. Havayolu ve havaalanı işletmeleri de yolcuları tüm bu süreçlerde takip etmeli, bilgilendirmelidir. Havalimanlarında kurulan kontrol noktalarıyla sıcaklık taraması ve semptom sorgulaması gibi önlemler, gerekli durumlarda havalimanlarında oluşturulmuş karantina kabinlerinin kullanımı, havalimanlarındaki bulaşma riskini azaltacak uygulamalardır. Havalimanı işletmecisi yolcu check-in, bekleme, dinlenme, alışveriş noktaları gibi tüm bölgelerde fiziksel mesafe kurallarına göre düzenlemeler yapmalı; check-in ya da boarding işlemleri için yolcuların sıra beklemeden ya da görevlilerle temas etmeden kullanabileceği kiosklar (cihazlar) çoğaltmalıdır. Gerek havalimanı işletmecisi ve gerekse havayolu işletmecisi, yolcuları Covid-19 konusunda bilgilendirici afiş ya da ekran paylaşımları sunmalı, gerekli durumlarda maske vb. koruyucu ekipmanları yolculara sağlamalıdır.

Çalışanlara yönelik önlemler ise iki kategoriye ayrılmaktadır. Bunlar yerde görev yapan personele yönelik önlemler, uçuş görevlilerine yönelik önlemlerdir. Yerde görev yapan personele yönelik önlemler, çalışanların görev yaptıkları bölgelere ve risk düzeylerine göre değişmekle birlikte fiziksel mesafe ve koruyucu ekipman kullanımı gibi genel önlemler de bulunmaktadır. Yerdeki personele yönelik önlemler, kontrol noktasında çalışanlar, bagaj ve kargo yüklemede görevli olanlar, yolcu hizmetlerinde çalışanlar, temizlik ve dezenfeksiyon görevlileri, havalimanı işletmesinde görev yapan personel olarak açıklanmıştır. Her birinin, üstlendikleri görevlere göre farklı riskler barındırdıkları ve görev tanımlarına özel önlemler aldıkları ortaya çıkmıştır. Uçuş görevlilerine yönelik önlemler ise uçuş süresi içinde ve uçuş sonrasında alınan önlemler olarak alt kategorilere ayrılmıştır. Buradaki önemli noktalardan biri de tıpkı yolcularda olduğu gibi şüpheli çalışana tespit ederek uçuşa gelmesini önlemektir. Bununla birlikte, çalışanların havalimanına girerken ayrı yol ve güzergâhlardan, diğer çalışan ve yolcularla temas etmeden uçaklarına yönelmeleri ve uçuş sonrasında da aynı şekilde izole edilerek havalimanından ayrılmaları önemlidir. Havalimanında geçen süreçlerde ve uçak içinde kişisel koruyucu ekipman kullanımına dikkat etmelidirler. Uçak içinde yolcularla olan teması azaltmak ve nakit alışverişini kesmek için, satışla yiyecek içecek servisi yapılmamalı, eğer mümkünse ikramlar uçuşlardan önce yolcuların koltuk masalarına bırakılmalıdır. Bu önlem hem kabin görevlilerini hem yolcuları korumak adına kritiktir. Kabin ve kokpit içinin dezenfeksiyonu da son derece önemlidir. Bir önceki uçuştan kalan temas risklerini yönetebilmek için bu bölgelerin dezenfekte edilmesi gerekmektedir. Özellikle kokpit içinin dezenfeksiyonu pilotlar arasındaki yayılımı azaltmada önemli olacaktır. Uçuş görevlilerine yönelik dikkat çeken konulardan biri de yatı durumunda alınacak önlemlerdir. Uçuş görevlilerinin yatı durumunda da fiziksel mesafe kurallarına uygun davranmaları, mecbur kalmadıkça odalarından dışarı çıkmamaları, yerel halkla temas etmemeleri, toplu taşıma kullanmamaları gittikleri bölgelerden virüse yakalanma risklerini azaltacaktır.

Bu araştırmayla Covid-19 salgın döneminde hava taşımacılığında yaşanan krizi yönetmek için hem yolcuları hem de havacılık sektöründe görev yapan insan kaynaklarını korumaya yönelik nasıl önlemler alındığı ortaya konulmaktadır. Araştırmada açıklanan yolculara yönelik önlemler, bulaşma risklerini azaltmanın yanında işletmelerin müşterileri

gözünde tekrar güvenilir olarak algılanmalarına ve seçilebilirliklerine katkı sağlayacaktır. Bu nedenle havacılık işletmeleri, yolcuların sağlığını korumaya yönelik önlemleri özenle uygulamalı ve bunu kurumsal iletişim araçları yoluyla paydaşlarıyla paylaşmalıdır. Bu sayede güvenilir oldukları yönündeki imajlarını geri kazanabilecek, daha fazla müşteriye ulaşabilecek ve böylece sürdürülebilirliklerine katkı sağlayacaklardır.

Bu araştırmada işletmelerin sürdürülebilirliği açısından çok kritik bir rol üstelenen insan kaynaklarına yönelik tehditleri önlemeye yönelik uygulamaların da altı çizilmektedir. Araştırmayla, işletmeleri bu önlemleri etkili bir şekilde uygulama konusunda teşvik etmek amaçlanmaktadır. Bu önlemler sayesinde, insan kaynakları güvende hissettikleri bir çalışma ortamında bulunacak, stres düzeyleri yükselmeyecek, motivasyon kayıpları yaşamadan verimli bir şekilde çalışmaya devam edebileceklerdir. Ayrıca bu önlemler sayesinde can kaybı korkusundan uzaklaşan ve daha az baskı altında hisseden stratejik insan kaynaklarının, işletmede tutulması da kolaylaşacak ve işgören devir oranlarında artış yaşanmayacaktır.

Bu araştırma, hava taşımacılığında Covid-19 kriz yönetimi sürecini ele alan ilk araştırma olarak literatüre katkı sağlamaktadır. Araştırma bu yönüyle, hava taşımacılığı literatüründeki bu eksikliğin giderilmesi için yapılmış olan akademik çağrılara da yanıt niteliğindedir (Takefuji, 2020). Araştırmayla çerçevesi çizilen önlemler, belge incelemesi yoluyla ortaya konmuştur. Başka bir deyişle, araştırma sonuçları doküman incelemesiyle sınırlıdır. Bundan sonraki süreçte, bu önlemleri daha derinlemesine inceleyen, yolcuların ve çalışanların deneyimlerinden oluşan çalışmalar yapılması da önerilmektedir.

Kaynakça

- Adem, Ö., Akgemici, T., & Demirsel, M. (2004). Stratejik insan kaynakları yönetimi bağlamında örgütlerde işgören motivasyonu süreci. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 277-290.
- Akça, Ö. (2020). COVID-19'un havacılık sektörüne etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 45-64.
- Akdağ, M. (2005). Halkla ilişkiler ve kriz yönetimi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (14), 1-20.
- Airports Council International (ACI). (2020a). *Advisory bulletin 01. COVID-19: Relief measures to ensure the survival of the airport industry*. Retrieved 5 June 2020 from: https://asianaviation.com/wpcontent/uploads/Policy_Brief_COVID19_Relief_Measures_to_Ensure_the_Survival_of_the_Airport_Industry_2020.pdf.
- Airports Council International (ACI). (2020b). *Advisory bulletin: Security screening best practices during COVID-19*. Retrieved 19 May 2020 from: <https://www.capsca.org/Documentation/CoronaVirus/20200320-COVID19-Security-Advisory-Bulletin.pdf>.
- Airports Council International (ACI). (2020c). *Advisory bulletin: Airside safety and operations under COVID-19*. Retrieved 27 April 2020 from: <https://www.capsca.org/Documentation/CoronaVirus/200403-Airfield-Ops-Advisory-Bulletin-FINAL.pdf>.
- Airports Council International (ACI) (2020d). *Advisory bulletin: Risk-based, effective, proportionate and practical*. Retrieved 12 June 2020 from: <https://www.aci-europe.org/downloads/mediaroom/20-05-20Airports%20welcome%20new%20European%20Health%20Safety%20Protocol%20PRESS%20RELEASE.pdf>.

- Airports Council International (ACI). (2020e). *Advisory bulletin: Economic impact assessment of COVID-19 on the airport business*. Retrieved 17 May 2020 from: Website: <https://aci.aero/wp-content/uploads/2020/05/200505-Third-Economic-Impact-Bulletin-FINAL.pdf>.
- Benligiray, S., & Kurt, Y. (2016). Havacılık sektöründe stratejik insan kaynakları yönetiminin rolü: sürdürülebilir rekabet avantajı elde etme. *3rd International Conference on Education, Social Sciences and Humanities* ISBN: 978-605-64453-7-8
- Chinazzi, M., et. al., (2020). The effect of travel restrictions on the spread of the 2019 novel coronavirus (COVID-19) outbreak. *Science*, 2020; 368(6489), 395-400. doi: 10.1126/science.aba9757
- Creswell, J. (2013). *Research design: qualitative, quantitative and mixed method approaches*. (Çev: S. B. Demir.) Ankara: Eğiten Kitap.
- Dey, I. (2005). *Qualitative data analysis: a user- friendly guide for social scientist*. Taylor & Francis e-Library.
- Ekinci, H., & İzci, F. (2006). Kriz yönetiminde insan kaynaklarına psikolojik desteğin önemi ve kayseri tekstil sektöründe bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (12) / 2: 39-54*
- European Cockpit Association (ECA). (2020). *COVID-19 Safety aspects guidance for flight crews*. Retrieved 28 April 2020 from: https://www.eurocockpit.be/sites/default/files/2020-03/Issue1_COVID19_SafetyAspects_F.pdf.
- European Commission. (2020a). *COVID-19: Guidelines on the progressive restoration of transport services and connectivity*. Retrieved 5 June 2020 from: https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/communication_transportservices.pdf.
- European Commission. (2020b). *Guidelines: Facilitating air cargo operations during COVID-19 Outbreak* Retrieved 23 April 2020 from: https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/legislation/c20202010_en.pdf.
- European Commission (2020c). *COVID-19: Temporary restriction on non-essential travel to the EU*. Retrieved 29 April 2020 from: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0115&from=EN>.
- European Union Aviation Safety Agency (EASA). (2020a). *COVID-19 Aviation Health Safety Protocol Guidance for the management of airline passengers in relation to the COVID-19 pandemic*. Retrieved 23 June 2020 from: https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/EASA-ECDC_COVID-19_Operational-guidelines-for-management-of-passengers.pdf.
- European Union Aviation Safety Agency (EASA). (2020b). *Safety information bulletin aerodromes: Coronavirus 'SARS-cov-2' Infections – Operational recommendations*. Retrieved 16 May 2020 from: <https://ad.easa.europa.eu/ad/2020-02R4>.
- European Union Aviation Safety Agency (EASA). (2020c). *Interim guidance on aircraft cleaning and disinfection in relation to the SARS-CoV-2 pandemics Issue: 01*. Retrieved 17 April 2020 from: <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/Interim-guidance-on-Aircraft-Cleaning-and-Disinfection.pdf>.
- European Union Aviation Safety Agency. (EASA). (2020d). *Guidance on management of crew members in relation to the SARS-CoV-2 pandemic Issue no: 01*. Retrieved 18 April 2020 from: <https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/EASA-COVID->

- 19_Interim%20Guidance%20on%20Management%20of%20Crew%20Members%20final.pdf.
- European Union Aviation Safety Agency (EASA). (2020e). *Safety Directive: Operational measures to prevent the spread of Coronavirus `SARS-CoV-2` infection*. Retrieved 18 May 2020 from: <https://ad.easa.europa.eu/ad/SD-2020-02/print>.
- Federal Aviation Administration (FAA). (2020). *Information for airport sponsors considering COVID-19 Restrictions or Accommodations*. Retrieved 2 May 2020 from <http://www.calairports.com/2020.03.28%20Information%20for%20Airport%20Sponsors%20on%20COVID-19.pdf>.
- Flight Safety Foundation (2020). *Non-medical operational safety aspects supplemental materials: pandemic — aviation safety roadmap version* Retrieved 28 May 2020 from: <https://flightsafety.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-Roadmap-V2.pdf>.
- Glesne, C. (2013). *Introduction to qualitative research 3rd edition*. Çev: A. Ersoy ve P. Yalçınoğlu. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Hays, D. & Singh. (2012). *Qualitative inquiry in clinical and educational settings*. New York,: The Guilford Press.
- Iacus, S., Natale, F., Santamaria, C., Spyrtos, S., & Vespe, M. (2020). Estimating and projecting air passenger traffic during the COVID-19 coronavirus outbreak and its socio-economic impact. *Safety Science*, 129, 104791 <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2020.104791>.
- International Business Aviation Council (IBAC). (2020). *Guidance toward COVID-19 secure*. Retrieved 19 June 2020 from: <https://asbaa.org/wp-content/uploads/2020/05/Toward-Covid-Secure.pdf>.
- International Air Transport Association (IATA). (2017). *Suspected communicable disease guidelines for cleaning crew*. Retrieved 14 March 2020 from <https://www.capsca.org/Documentation/CoronaVirus/health-guidelines-cabin-crew.pdf>.
- International Air Transport Association (IATA). (2020a). *Restarting aviation following COVID-19 Medical evidence for various strategies*. Retrieved 22 June 2020 from: <https://www.iata.org/contentassets/f1163430bba94512a583eb6d6b24aa56/covid-medical-evidence-for-strategies-200525.pdf>.
- International Air Transport Association (IATA) (2020b). *Guidance for cabin operations during and post pandemic edition 2*. Retrieved 28 May 2020 from https://www.semae.es/wp-content/uploads/IATA-Guidance-for-Cabin-Operations-During-and-Post-Pandemic_Edition_2_07_May_2020_.pdf.
- International Air Transport Association (IATA). (2020c). *Ground Operations Bulletin 01: Quick reference for ground handling during COVID-19*. Retrieved 22 May 2020 from <https://www.iata.org/contentassets/094560b4bd9844fda520e9058a0f8e2e/quick-reference-guide-for-ground-handling-in-case-of-covid.pdf>.
- International Air Transport Association (IATA). (2020d). *Guidance for ground handling during COVID-19 Ed. 4*. Retrieved 22 May 2020.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020a). *Effects of novel coronavirus (COVID-19) on civil aviation: Economic impact analysis*. Retrieved 21 June 2020 from: <https://www.icao.int/sustainability/Documents/COVID-19/ICAO%20COVID%202020%2005%2026%20Economic%20Impact.pdf>.
-

- International Civil Aviation Organization (ICAO). (2020b). *Implementing a public health corridor to protect flight crew during the Covid-19 pandemic (Cargo operations)*. Retrieved 13 June 2020 from: <https://www.icao.int/Security/COVID-19/EBandSL/eb030e.pdf>.
- International Federation of Air Line Pilots (IFALPA). (2020). *Safety bulletin COVID-19 guidance for crews*. retrieved 25 June 2020 from: <https://www.ifalpa.org/media/3537/20sab04-covid-19-guidance-for-crews.pdf>.
- Karaköse, T. (2007). Örgütler ve kriz yönetimi. *Akademik Bakış*, (13), 1-15.
- Lau, H., Khosrawipour, V., Kocbach, P., Mikolajczyk, A., Ichii, H., Zacharksi, M. & Khosrawipour, T., 2020. The association between international and domestic air traffic and the coronavirus (COVID-19) outbreak. *Journal of Microbiology, Immunology and Infection*. 53, Issue 3: 467-472 <https://doi.org/10.1016/j.jmii.2020.03.026>.
- Okumuş, F. (2003). İşletmelerde kriz yönetimi ve krizlerin işletmeler üzerine olası etkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17(1-2).
- Özmutaf, N. (2006). Örgütlerde insan kaynakları ve stres: Ampirik bir yaklaşım. *Su Ürünleri Dergisi*, 23(1).
- Sobieralski, J. 2020. COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 5: 100123 <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100123>.
- Suau-Sanchez, P., Augusto Voltes-Dortac, Natàlia Cugueró-Escofeta. (2020) An early assessment of the impact of COVID-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it? *Journal of Transport Geography* 86 (2020) 102749 <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2020.102749>.
- Takefuji, Y., 2020. Airborne precautions are needed against COVID-19. *Journal of Infection and Public Health* 13 (2020) 83. Editorial.
- Tütüncü, Ö., & Demir, M. (2003). Konaklama işletmelerinde insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızının analizi ve Muğla bölgesi örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. Cilt 5, Sayı 2.
- Vardarlıer, P. (2016). Strategic approach to human resources management during crisis. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235(2).
- Wright, P., McMahan, G., & McWilliams, A. (1994). Human resources and sustained competitive advantage: a resource-based perspective. *International journal of human resource management*, 5(2), 301-326.
- World Health Organization (WHO). (2020a). *Scientific brief: "Immunity passports" in the context of COVID-19*. Retrieved 24 June 2020 from: <https://www.who.int/publications/i/item/immunity-passports-in-the-context-of-covid-19>.
- World Health Organization (WHO). (2020b). *Key considerations for repatriation and quarantine of travellers in relation to the outbreak of novel coronavirus 2019-nCoV*. Retrieved 15 April 2020 from: https://www.who.int/docs/default-source/travel-and-health/repatriation-quarantine-ncov-key-considerations-hq-final11feb.pdf?sfvrsn=b9cd8a_4.
- World Health Organization (WHO). (2020c). *Operational considerations for managing COVID-19 cases or outbreak in aviation*. Retrieved 7 April 2020 from:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331488/WHO-2019-nCoV-Aviation-2020.1-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

World Tourism Organization the United Nations (UNWTO). (2020). *COVID - 19 related travel restrictions a global review for tourism*. Retrieved 15 May 2020 from: https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/TravelRestrictions_0.pdf.
