



Araştırma Makalesi (Research Article)  
**COVID-19 KÜRESEL SALGINININ TURİZM SEKTÖRÜ ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ**  
(EFFECTS OF COVID-19 PANDEMIC IN TOURISM SECTOR)

**Gökçe YÜKSEK<sup>1\*</sup>** (orcid.org/0000-0002-1010-8694)  
**Merve KALYONCU<sup>2</sup>** (orcid.org/0000-0002-3761-4079)

<sup>1</sup> Anadolu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Eskişehir, Türkiye.

<sup>2</sup> Anadolu Üniversitesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Eskişehir, Türkiye.

**Özet**

Turistlerin seyahat kararlarında ekonomik ve sosyal tercihleri ön plana çıkmaktadır. Ancak doğal afet, siyasi sorunlar, savaş ve salgın hastalık gibi kriz durumlarında turizm faaliyetleri sekteye uğrama ihtimaliyle karşı karşıya kalmaktadır. Diğer krizlerde olduğu gibi salgın hastalıklar da turistlerin tatil karar sürecinde, destinasyon seçimlerinde ve seyahat davranışlarına yön vermede kısa, orta ve uzun vadede çeşitli değişikliklere sebep olmaktadır. Böyle zamanlarda tedbir almak için, merkezi ve yerel yönetimler kriz yönetimi ile ilgili planlama yapmaktadır. Yani sıra, sorunları belirleyerek bu sorunlara yönelik çözüm önerileri geliştirmektedir. Koronavirüs salgını Çin Halk Cumhuriyeti'nin Wuhan kentinden dünyaya yayılmıştır. Bu salgın pek çok sektörü etkilediği gibi turizm faaliyetlerini olumsuz şekilde etkilemiştir. Bu araştırmanın amacı, küresel salgın COVID-19'un turizm sektörü üzerindeki etkilerinin değerlendirilerek çeşitli turizm paydaşlarının sorunlarının belirlenmesi ve bu sorunlara çözüm önerilerinin ortaya konulmasıdır. Araştırma kapsamında tamamı turizm profesyonellerinden oluşan Uluslararası SKÂL Dernekleri Federasyonu (SKÂL) üyelerinden amaçlı örneklem yöntemi ile belirlenen 30 kulüp üyesi seçilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formu ile toplanan veriler içerik analizi ile analiz edilmiştir. Buna göre; seyahat acentalarının yaşadığı sorunlar, çözüm önerileri ve alternatif model önerileri; konaklama işletmelerinin yaşadığı sorunlar, çözüm önerileri ve alternatif model önerileri ve diğer paydaşların yaşadığı sorunlar, çözüm önerileri ve alternatif model önerilerine ilişkin sonuçlara ulaşılmıştır. Kısıtlamalar ve hastalanma korkusu nedeniyle seyahatlerde yaşanan düşüş ve bunun neden olduğu müşteri ve gelir kaybı olduğu saptanmıştır. Düşük fiyat ve doluluklara karşılık, operasyonel maliyetler (personel sayısı-yeme içme maliyetleri-COVID-19 önlem maliyetleri) için alınan önlemlerin hizmet kalitesini büyük oranda olumsuz olarak etkilemesi elde edilen sonuçlardan biridir. Belirsizlik ve öngörülebilirlik sebebiyle ileriye yönelik planlama yapılamaması ve Alakart ve sulu yemek hizmeti veren restoranların paket servis hizmetine geçilmesi sürecinde hiç iş yapamaz hâle gelmeleri elde edilen sonuçlardandır. Bu araştırmanın sonuçlarının ilgili alanyazına, uygulamaya ve sektöre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Kriz yönetimi, Salgın, COVID-19, Koronavirüs, Uluslararası SKÂL Dernekleri Federasyonu.

**Abstract**

Economic and social preferences of tourists are important factors in their travel decisions. However, tourism activities are faced with the possibility of interruption in crisis situations such as natural disasters, political problems, war and epidemics. As in other

\* Sorumlu yazar: [gozer@anadolu.edu.tr](mailto:gozer@anadolu.edu.tr)

**Önerilen Atıf (To cite this document):** Yüksek, G. ve Kalyoncu, M. (2021). Covid-19 Küresel Salgınının Turizm Sektörü Üzerindeki Etkileri, Journal of Gastronomy Hospitality and Travel, 4(1), 85-101. DOI: 10.33083/joghat.2021.60

crises, epidemics cause various changes in the short, medium and long term in the holiday decision process of tourists, in destination choices and in directing their travel behaviors. In order to take precautions at such times, central and local governments make plans for crisis management. In addition, it identifies problems and develops solutions for these problems. The coronavirus epidemic spread to the world from the city of Wuhan, People's Republic of China. This epidemic has negatively affected tourism activities as well as affecting many sectors. The purpose of this research is to evaluate the effects of the global epidemic COVID-19 on the tourism industry, to identify the problems of various tourism stakeholders and to offer solutions to these problems. 30 club members were selected from the members of the International Federation of SKÅL Associations (SKÅL), all of whom are tourism professionals, chosen by the purposive sampling method. The data were collected with semi-structured interview form and analyzed by content analysis. According to this; problems experienced by travel agencies, solution suggestions and alternative model suggestions; The problems faced by the hotels, solution suggestions and alternative model suggestions, and the problems faced by other stakeholders, solution suggestions and alternative model suggestions were obtained. It has been determined that there is a decrease in travel due to restrictions and fear of getting sick, and the loss of customers and profits caused by this. One of the results obtained is that the measures taken for operational costs (number of personnel costs, catering costs-COVID-19 prevention costs) negatively affect the service quality despite low prices and low accommodation capacity rates. It is one of the results obtained that due to uncertainty and lack of foresight, no forward planning can be made and restaurants that provide à la carte and juicy meals are not suitable for take-away service, forcing them unable to do any services. It is thought that the results obtained will contribute to the literature, practice and industry.

**Keywords:** Crisis management, Pandemic, COVID-19, Coronavirus, SKÅL International Turkey.

## 1. GİRİŞ

İnsanlık tarihinden bu yana kolera, HIV, ebola, çiçek, H1N1, H5N1, veba SARS ve MERS gibi pek çok farklı bulaşıcı hastalık görüldü. Özellikle son dönemlerde ortaya çıkan bulaşıcı hastalıklar, turizm hareketleri ve seyahatlerle dünyanın dört bir yanına yayılmıştır (Hollingsworth vd., 2007; Baker, 2015). COVID-19 virüsünün yol açtığı salgın ve ortaya çıkışından itibaren meydana gelen olaylar neticesinde, alan uzmanı pek çok kişinin görüş ve araştırmaları ortaya çıkmıştır. Buna göre, uzmanların yaşadığımız dünyanın değişeceğine, “yeni bir dünya düzeni” veya “farklı bir çağ” ile karşı karşıya gelineceğine dair yorumları her endüstri bir endüstri ile ilgili öngörülerini oldukça dikkat çekicidir (Budak ve Korkmaz, 2020: 75; Gossling vd., 2020: 1; Özkoçak vd., 2020: 1193). Son dönemin en büyük küresel krizi olarak kabul edilen COVID-19 salgını, her geçen gün mutasyonlarıyla, çeşitli vakalarla ve dünyanın dört bir tarafından gelen haberlerle öldürücü etkisine devam etmektedir. Bu krize karşı zaman zaman birçok ülkenin sağlık sisteminin yetersizliğine şahit olunmaktadır. Çin’de, COVID-19 enfekte olan hastalar ivedilikle izole edilmesine rağmen, hastalık hızlıca yayılmaya devam etmiştir. Bu virüsten etkilenen insanların bulunduğu bazı bölgelerde vaka artışları sebebiyle yeni hastaneler yapılma ihtiyacı doğmuştur (Samancı, 2020: 9).

Küresel salgınlar, kriz olarak değerlendirilmiş ve kriz yönetimiyle çeşitli politika, plan ve düzenlemeler yapılmıştır. Turizm sektöründe kriz; turizm işletmelerinin düzenli faaliyetleri açısından tehdit oluşturan, destinasyon imajını olumsuz etkileyen, turistik bölgenin güvenliği konusunda şüphe yaratan, turistleri olumsuz yönde etkileyen durumlar şeklinde tanımlanmaktadır (Sönmez vd., 1994: 2). Bu kapsamda, turizm sektörü salgın hastalıklar, doğal afetler, terör ve savaş gibi siyasal, politik ve ekonomik istikrarsızlıklardan çok çabuk etkilenmektedir. Son yıllarda yaşanan terör olaylarının, salgın hastalıkların ve doğal afetlerin turizm talebi ve turizm hareketliliği üzerinde olumsuz etki yarattığı bilinmektedir (Bahar ve Kozak, 2008). Bir turizm destinasyonunun makro ve mikro çevresinde gerçekleşen olumsuz olayların sonucu olarak turist sayısında düşüş yaşanmaktadır. Özellikle insan sağlığı ya da güvenliğini tehdit edecek hafif bir risk unsuru bile destinasyonun tercih edilmemesi için yeterli bir sebep olarak kabul edilmektedir (Lee ve Chen, 2011).

COVID-19’a ilişkin dikkat edilmesi gereken üç faktör şöyledir (OECD, 2020: 3):

- İnsanların korunması: Turistleri (örneğin; bilgi, ülkesine geri dönmesine yardım etme, tüketiciyi koruma) ve turizm çalışanlarını (örneğin, kredi ve gelir desteği sağlama) korumak,
- Ekonominin devamlılığını sağlamak: Turizm sektöründe tedarik zincirinde yer alan bütün kalemlere özellikle nakit akışı destekleri de dâhil olmak üzere destek olmak ve KOBİ'lerin yanında olmak,
- Koordinasyon mekanizmaları oluşturmak: paydaş iş birliği sağlama, verilerin zamanında ve doğru olarak paylaşma, kısa, orta ve uzun vadeli koordineli politika oluşturma için çalışmalar yapılmalıdır.

COVID-19’un ortaya çıkması ve hızla yayılması, ulaşımdan konaklamaya, yeme içmeden turizm eğitime kadar turizm sektöründe faaliyet gösteren tüm işletme çalışanlarının kötü günler geçirmesine neden olmuştur. Salgından önce turizm sektörü, aşırı turizm (overtourism) olgusunu tartışırken ve hatta bu soruna çözüm

ararken, salgından sonra sektör, ekonomik açıdan neredeyse çökme noktasına gelmiş, çoğu işletme kapatılmış, pek çok turizm işletmesi de iş görenleri çıkarmak durumunda kalmıştır (Acar, 2020; Bahar ve Çelik İlal, 2020).

## **2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

Bu bölümde Dünyada küresel salgın ve etkileri, Türkiye’de küresel salgın ve etkileri ve Türkiye’nin COVID-19 ile ilgili mevcut durumuna ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

### **2.1. Dünyada küresel salgın ve etkileri**

Dünya genelinde yaşanan bu küresel salgın, turizm ekonomisi için de benzersiz ve zorlayıcı bir kriz olarak nitelendirilmektedir. Turizm sektörü, ülkelerin ekonomik kalkınmasına katkı sağlayan önemli bir potansiyele sahiptir. OECD ülkelerinde ise GSYH’nin ortalama %4,4’üne katkı sağlarken, istihdama yaklaşık olarak %6,9’una doğrudan etki etmektedir. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü’ne göre, Dünya GSYH’nin %10’u ile istihdamın %10,1’ini oluşturmaktadır. Başka bir deyişle, Dünyada her 10 kişiden 1’i turizm sektöründe istihdam edilmektedir. Bu durum özellikle turizm sektörüne bağlı olan destinasyonlarda önemli makroekonomik etkiler olarak dönüşmektedir. Pek çok hükümet, sektör üzerindeki bu olumsuz durumun etkilerini bertaraf etmek ve çabucak toparlanabilmek için turizme ilişkin tedbirler almak durumundadır.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü’nün resmî web sayfasında 6 Mart 2020 tarihinde yayımlanan “Turizm ve Koronavirüs Salgını” adlı başlıkta turizm endüstrinin sahip olduğu, sosyal yönü sebebiyle bireyler ve kültürler arası etkileşimden diğer ekonomik sektörlerle göre daha fazla etkilendiği belirtilmiştir. Çin’de ortaya çıkan bu salgının turizm sektörü başta olmak üzere küresel çapta birçok sektörü sekteye uğrattığı ve hatta bazı sektörleri durdurduğu bilinmektedir (UNWTO Tourism and Coronavirus Disease (COVID-19), 2020). Turizm sektörü tek başına küresel GSMH’nin %10’undan fazlasını üretmektedir. Bu da ortalama 8,8 trilyon dolara denk gelmektedir. Taymaz (2020)’ye göre, COVID-19 salgını bertaraf etmek için alınan önlemlerin neden olacağı talep şoklarının GSYH ve istihdamda yaratacağı toplam etkiler Girdi Çıktı modeliyle hesaplanmıştır. Bu hesaplama göre, konaklama, ulaşım, yeme içme, eğlence ve kültür gibi hizmet sektöründe yaşanacak talep düşüşlerinin toplam GSYH’de %7,8 düşüşe sebep olacağı belirtilmiştir. Toplam istihdamda üzerinde ise % 10’dan fazla bir daralma olabileceği ortaya konmuştur (Taymaz, 2020). Dünya Turizm Örgütü’ne göre salgın, turist sayısında düşüşe neden olmaya devam edecektir. Bu düşüşün bir diğer sonucu olarak yalnızca ulusal değil uluslararası turizm hareketlerinin de azalacağı düşünülmektedir. Bu durum da turizm gelirlerinde düşüş yaşanacağı anlamına gelmektedir (UNWTO, 2020). Küresel salgınların turizm sektörü üzerinde başta ekonomik olmak üzere ciddi etkiler yaratabilmektedir. COVID-19 salgını ise bu küresel salgınların en yeni ve en çarpıcı örneklerindedir. Zira Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü, 2009 yılında yaşanan küresel ekonomik krizden sonra uluslararası turist sayısının %4 azaldığını, yanı sıra 2003’te meydana gelen SARS salgınının yalnızca %0,4 oranında düşüşe yol açtığını kaydetmiştir (UNWTO, 2020b). Birliğin COVID-19 salgınının turizme etkilerine ilişkin hazırladığı raporda, uluslararası turist sayılarının 2020’nin ilk çeyreğinde %22 oranında düşüş yaşadığı, bu düşüşün büyük çoğunluğunun yaşandığı Mart ayı düşüşünde ise dünya genelinde %57 iken, Türkiye’de %68 olduğu bilinmektedir. Yılın tamamında ise uluslararası turist sayılarının, %60-80 arası düşebileceği şeklinde hesaplamalar mevcuttur (UNWTO, 2020). Rapora göre uluslararası seyahatlere olası talep kaybı;

- 850 milyon ile 1,1 milyar uluslararası turistin ağırlanması,
- 910 milyar ile 1,2 trilyon dolar arasında turizmden elde edilen ihracat gelirin kaybedilmesi,
- 100 ile 120 milyon arasında doğrudan turizm istihdamının risk altında olması olarak değerlendirilmektedir.

Dünya Turizm Örgütü, Avrupa Parlamentosu raporuna göre, turizm gelirlerinin konaklama ve yeme içme için %50, tur operatörleri ve seyahat acentaları için %70, gemi ve havayolu şirketleri için %90 oranında düşüş yaşayacağını öngörülmektedir. Özellikle Avrupa ülkelerinin uluslararası turizm hareketliliğinin yarısında turist ağırlayan destinasyon olarak yer aldığı düşünüldüğünde ve özellikle İspanya, İtalya, Fransa ve Yunanistan gibi ekonomisi turizme oldukça bağımlı olan ülkeler için yaşanacak krizin boyutlarının büyük olacağı düşünülmektedir (Avrupa Parlamentosu, 2020). COVID-19 salgını yaşanırken, çeşitli destinasyonların daha yerel ve daha sürdürülebilir turizm çeşitlerine odaklanacaklarını varsayan Hall vd. (2020), uluslararası turizm alışkanlıklarının büyük ölçüde devam edeceğini, özellikle merkezi ve yerel yönetimlerin, turizme sadece ekonomik açılardan yaklaşacaklarını dile getirmişlerdir. Buna karşın pandemi ile birlikte, açılmalar sonrası turistler, kitle turizminin aksine daha bireysel ve daha sakin turizm çeşitlerine katılacaklardır.

Wachyuni ve Kusumaningrum’da (2020), serbestlikler sonrası kısa süreli seyahat seçeneğinin tercih edileceğini ve aynı zamanda destinasyon güvenliği ve temizlik önlemlerinin eksiksiz şekilde yerine getirilmesi

koşuluyla doğa temelli turizm çeşitlerinin tercih edileceğine dair tahminlerde bulunmuşlardır. Elde edilen bulgulara göre, katılımcıların büyük çoğunluğunun COVID-19 salgını bittikten hemen sonra (0-6 ay arası) ne zaman ve nereye seyahat edeceklerini planlamış olduklarını göstermektedir. Bu durumdan da anlaşıldığı üzere, artık sağlık da destinasyon seçimini etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak kabul edilmelidir.

COVID-19 virüsünden önceki diğer hiçbir kriz küresel anlamda bu derece büyük çapta seyahat kısıtlamasını beraberinde getirmemiştir. Nisan 2020 itibarıyla, dünyadaki tüm destinasyonların % 96'sı bu salgını önlemek ve tedbir almak amacıyla seyahat etmeyi kısıtlayan önlemler almışlardır (UNWTO, 2020: 3). Seyahat kısıtlamalarıyla birlikte tüm uçuşlar, konaklama rezervasyonları, büyük çaplı etkinlikler ve festivaller iptal edilmiş ve bu iptaller turizmi derinden etkilemiştir. COVID-19, en başta insanların günlük yaşamlarını etkileyen, basit bir dışarı çıkmayı bile kısıtlayan ve küresel ekonomik krizi tetikleyen bir kriz olarak değerlendirilmektedir. Pandeminin turizm sektörü üzerindeki etkileri oldukça fazladır. Bu durumdan etkilenen birçok turizm çalışanı, işletmesi, destinasyonu ciddi yaralar almış durumdadır. Pandemiyle şekillenen seyahat alışkanlıklarında yaşanan değişimler, sadece tercih edilen turizmin çeşidi ve destinasyon seçimiyle sınırlı kalmayacaktır. Yanı sıra, insanların doğayla olan ilişkilerini ve etik kurallara saygılı destinasyonların ön plana çıkacağı düşünülmektedir. Yaşanan pandemi ve beraberinde getirdiği etkiler, turistleri çok daha dikkatli ve çok daha bilinçli olmaya yöneltmiştir. Stankov vd. (2020), bu farkındalığın uzun vadede sürdürülebilir turist deneyimlerine evrilebileceğini öngörmektedirler. Örneğin, turizm sektöründe ciddi bir turist kitlesine sahip olan gastronomi turizmi destinasyonlarında uygulanan kuralların daha da sıkı olacağı ve yapılacak düzenlemelere daha fazla önem verileceği düşünülmektedir. Benzer başka bir çalışmada ise Ying vd. (2020), yaban hayatının ve egzotik hayvan tüketiminin, gıda arzına bağımlı turizm sektöründe yer alamaya devam edeceği ve bu gıdaların yerel halk, turistler ve destinasyonlara ciddi zarar verebileceği düşünülmektedir.

Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC)'nin 28 Nisan 2020 tarihinde yayımladığı rapora göre, salgının küresel ekonomi üzerindeki etkisi, 2008 küresel ekonomik krizinin etkisinden yaklaşık 8 kat daha fazladır. Bunun nedenlerinden biri de, 2020 yılında turizm sektöründe istihdamın %31 oranında gerilemesi ve yaklaşık 100 milyon kişinin işini kaybetmesidir. Bununla birlikte turizm gelirinde %30 oranında 2,7 trilyon Amerikan doları kaybı yaşandığı da bilinmektedir. Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi, yaşanan bu durumu “2020 için eşi benzeri görülmemiş kayıplar” şeklinde tanımlamaktadır (Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi, 2020).

## **2.2. Türkiye’de küresel salgın ve etkileri**

2019 yılında Türkiye’ye gelen yabancı ziyaretçi sayısı, 2018 yılının aynı dönemine oranla yüzde 14,1 oranında artış ile 45 milyon 58 bin 286 olarak kaydedilmiştir. Bu sayıya yurtdışında yaşayan vatandaşlar dâhil edildiğinde 2019 yılında Türkiye’ye gelen toplam ziyaretçi sayısı ise 51,7 milyon kişi olarak güncellenmiştir. Ancak pandeminin Türkiye’de ortaya çıktığı 2020’de turist sayılarında ciddi bir düşüş yaşanmıştır (TÜRSAB, 2020: 17). İlk vakanın görülmesinden 12 Mayıs tarihine kadar geçen dört ayda, Türkiye; hem kendi içinde salgınla mücadele kapsamında sağlık sistemini etkin bir şekilde yönetmeye çalışmış hem de kendi dışındaki yaklaşık 44 ülkeye tıbbi malzeme yardımında bulunmuştur. Bu noktada, bugüne kadar Türkiye’nin; sosyo-ekonomik ve sağlık hizmetleri potansiyeli, kendinden çok daha iyi durumda olan ülkelere kıyasla, pandemi sürecinde daha iyi bir performans sergilediği görülmektedir. Burada dikkat çekilmesi gereken en önemli iki durum, Türkiye’nin öngörülü bir sağlık hizmetleri planlamasına ve yine donanımlı ve fedakâr sağlık çalışanı gücüne sahip olmaktır. Türkiye, yaklaşık 100 yıldır sürekli salgın hastalıklarla mücadele etmekte ve bu hastalıkları nasıl bertaraf edebileceği konusunda tecrübeli sağlık çalışanlarına sahiptir. Bu noktada özellikle sağlık politikalarını, diğer taraftan da sağlık insan gücü eğitimlerini de bu bakış açısıyla planlamaya özen göstermiştir (Budak ve Korkmaz, 2020: 76). 2021 yılının başında bulunduğumuz duruma bakıldığında Türkiye’de de salgından en fazla etkilenen sektörlerin başında turizm gelmektedir.

Türkiye Otelciler Birliği (TÜROB) uluslararası veri ve analiz şirketi STR Global iş birliği ile hazırladığı rapora göre, Türkiye turizm işletmelerinin doluluk oranında pandemi nedeniyle yaşanan düşüşü göstermektedir. Pandemi nedeniyle 2020’de Türkiye’deki şehir otellerinin yarısından fazlası, kıyı otellerinin büyük çoğunluğu kapalı kalmıştır. Buna rağmen Türkiye genelinde Ocak–Eylül 2020 dönemini kapsayan 9 aylık dönemde ortalama doluluk oranı bir önceki yılın aynı dönemine göre %47,8 düşüşle %35,4’e gerilemiştir. Türkiye’de en çok konaklama yapılan şehirler olan İstanbul ve Antalya’da doluluk oranları yine beklenen seviyelerde değildir. İstanbul’un ilk 9 ayda doluluk oranı %50,8 düşüşle %36,9 olmuştur. Antalya’da ilk 8 ayda doluluk oranları geçen yılın aynı dönemine göre %41 düşüş göstererek %39,8 olarak değişmiştir (TÜRSAB, 2020: 20-21).

Konaklama işletmeleri için, “Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı” Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın liderliğinde, İçişleri, Sağlık, Ulaştırma ve Dışişleri Bakanlıklarının destekleri ve tüm sektör paydaşlarının iş

birliğiyle sürdürülmüştür. 18 farklı uluslararası değerlendirme kuruluşu tarafından 166 farklı kriter temel alınarak hijyen ve sağlık alanında yapılan çeşitli denetlenmeler neticesinde gereklilikleri karşılayan tesisler “Güvenli Turizm Sertifikası” almaya hak kazanmaktadır. Oda sayısı 50 ve üzeri olan konaklama tesisleri için “Güvenli Turizm Sertifikası” almak zorunlu kabul edilmiştir. 1 Ocak 2021 tarihinden sonra faaliyete geçecek olan konaklama tesisleri için ise bu şart 30 oda olarak düzenlenmiştir. Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı (TGA) verilerine göre; 24 Kasım 2020 tarihinden bu yana Türkiye genelinde 1975 konaklama tesisi Güvenli Turizm Sertifikasına sahiptir. Güvenli Turizm Sertifikasına sahip otellerin şehir bazında dağılımına bakıldığında, Antalya 374 tesis ile ilk sırada yer alırken İstanbul 373 tesis ile ikinci sırada yer almaktadır (TÜRSAB, 2020: 21). Güvenli Turizm Sertifikası’nın işletmelere getirdiği ilave maliyet hâlihazırda düşen doluluk oranları ile birleştiğinde daha vahim bir tablo ortaya çıkmaktadır. Bir taraftan çözüm için çırpınan sektörün üzerine diğer taraftan yüklenen ek maliyetler işletmelerin faaliyetlerini olanaksız hâle getirmektedir.

Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre 2020 yılı Ocak-Haziran ayları arası yurt içi toplam 13 milyon 934 bin seyahat gerçekleşmiştir. Seyahat sayısı bir önceki yılın aynı dönemine göre %58,3 oranında düşmüş ve Ocak-Haziran 2020 döneminde yurt içi geceleme sayısı ise geçen yılın aynı dönemine göre yüzde %36,1 azalarak 151 milyon 356 bin olarak gerçekleşmiştir. 2020 yılı Ocak-Haziran ayları arasındaki 6 aylık dilimde yurt içi seyahat harcamalarının, geçen yılın aynı dönemine göre %57,1 düşerek 7 milyar 598 milyon 61 TL olduğu görülmüştür. Özellikle Avrupa Birliği üyesi 27 ülkenin ve Schengen bölgesinde yer alan İzlanda, Lihtenştayn, Norveç ve İsviçre’nin Türkiye’ye seyahat kısıtlaması uygulaması (Şeker, 2020), seyahat kısıtlaması uygulamayan bazı ülkelerde yurda girişte karantina uygulamaları, bazı ülkelerin COVID-19 testi istemesi ve bunun ücretinin yolcudan tahsil edilmesi, turizm ve küreselleşmeye olan bakış açısının pandemi sürecinde değişmesi, iş seyahatlerinin azalması gibi unsurlar Türk havayolu işletmeleri için büyük zorluklar oluşturmaktadır. Bu kapsamda yurtiçi destinasyonların sayısının artırılması, Türk havayolu işletmelerinin kapasitelerini daha etkin kullanabilmelerine katkı sağlayacaktır (Karakavuz, 2020: 3584).

Turizm eğitimi gören üniversite öğrencilerinin COVID-19 salgınına ilişkin görüşlerine başvuru bir araştırmada, salgının Türkiye’deki turizm sektörü üzerindeki etkisi, pandemi ile turizm faaliyetlerinde yaşanan değişiklikler, pandemi sürecinde turizm işletmelerinin dikkat etmesi gereken hususlar ve salgının turizm sektörü üzerindeki etkilerine yönelik sorular yöneltilmiştir. Bu doğrultuda, araştırmaya katılan katılımcılar, salgının Türkiye’deki turizm sektörü üzerinde genel olarak olumsuz bir etki yarattığını ve bu olumsuz sürecin bir süre daha süreceğini düşündüklerini belirtmişlerdir. Katılımcılara göre, özellikle ekonomik açıdan etkilenen turizm sektöründe turizm faaliyetlerinin yavaşlayacağı ve durma noktasına geleceği öngörülmektedir (Akyol, 2020: 119). Bu durum üniversite tercihi yapacak öğrencileri de olumsuz etkileyebilecektir. Turizm eğitiminin çevrimiçi ortamda gerçekleşmesinin doğurduğu sonuçlar hem eğitim kalitesini olumsuz etkilemiş hem de eğitim kurumlarının bulunduğu illeri ekonomik açıdan çok zor duruma sokmuştur. Pandemi sebebiyle turizm eğitimi gören öğrenciler staj yeri bulmakta çok büyük sorunlar ile karşılaşmış ve pek çoğu maalesef staj yapamamıştır. Kimi üniversiteler uygulama projelerini teorik ödev hazırlama yöntemlerine döndürmek mecburiyetinde kalmıştır.

### **2.3. Türkiye’nin COVID-19 ile ilgili mevcut durumu**

Türkiye’de yaşanan pandemi sürecine bakıldığında, 10 Mart’ı 11 Mart’a bağlayan gece Sağlık Bakanı Fahrettin Koca, COVID-19 ile ilgili olarak bir vatandaşın sonuçlarının pozitif çıktığını açıklamıştır. Daha sonra Türkiye, 13 Mart 2020 tarihi itibarıyla 9 farklı Avrupa ülkesine yapılan uçuşları askıya almıştır. 21 Mart 2020 itibarıyla de Türkiye kalkışlı uçuşların yasaklandığı ülke sayısı 68 olarak güncellendi. Dolayısıyla COVID-19 nedeniyle Türkiye’de Mart 2020 tarihi itibarıyla seyahat kısıtlamaları başlamıştır (Bişkin, 2020). COVID-19 salgınının tıpkı her ülkede olduğu gibi Türkiye’deki turizm faaliyetlerini özellikle ekonomik açıdan olumsuz etkilediği görülmüştür. Açılma sonrası birçok kurum ve kuruluşa güvenlik ve sağlık konularında belli kurallar ve denetimler getirildiği, kitle turizminin azaltılarak daha çok bireysel hizmetlere yönelineceği, diğer rakip ülke destinasyonlarına göre sürecin iyi yönetildiği düşünülmektedir. Katılımcıların diğer görüşleri arasında, turizm işletmelerinin pandemi sürecinde yaşadığı değişim, yatırım ve mobil iletişim konularına ağırlık vermesi ön plana çıkmıştır. COVID-19 salgınının olumsuz etkilerinin yanında destinasyonlar ve turizm işletmeleri kapalı kalınan sürede tadilat ve politika ve planlamalarında düzenleme ve yenileme fırsatı bulmuştur (Akyol, 2020: 112). Salgın nedeniyle birçok ülke gibi Türkiye de zorlu bir süreç yaşamaktadır. Uluslararası Para Fonu (IMF) tahminlerine göre, 2020 yılında Türkiye’nin GSYH’nin %5 oranında azalma beklenmektedir. Dünya Bankası’nın 2020 yılı için hazırladığı senaryoya göre, Türkiye ekonomisi %3,8 oranında daralma yaşayacaktır. Dünya Bankası, COVID-19 salgını kaynaklı olarak işgücünün azalabileceği ve istihdamın olumsuz yönde etkilenebileceğine vurgu yapmaktadır. T.C. Hazine ve Maliye Bakanlığı’nın

Yeni Ekonomi Programı'nda açıkladığı verilere göre, Türkiye ekonomisinin 2020 yılını %0,3 artışla kapatacağı açıklanmıştır (TÜRSAB, 2020: 5). Türkiye'nin 2020 yılının ilk 11 ayında ise en çok ziyaretçi gelen ülkeler sırayla; Rusya, Bulgaristan, Almanya, Ukrayna, İngiltere, Gürcistan, İran, Irak ve Fransa'dır. Bu dönemde ziyaretçi sayılarında yaşanan düşüşe rağmen ana pazarlarındaki sıralamada herhangi bir değişiklik görülmemiştir.

**Tablo 1.** 2020'nin ilk 11 ayında en çok ziyaretçi alınan ülkeler ve ziyaretçi sayıları

Ülke	Gelen Ziyaretçi Sayısı
Rusya Federasyonu	2 038 380
Bulgaristan	1 140 739
Almanya	1 071 782
Ukrayna	965 203
İngiltere	803 782
Gürcistan	399 944
İran	352 577
Irak	351 273
Fransa	287 827

**Kaynak:** TÜRSAB, Son Verilerle Türkiye Turizm İstatistikleri Raporu Kasım, 2020

Küresel salgın döneminde Türkiye'ye gerçekleşen seyahatlere bakıldığında, belirli bir seyahat acentası grubunun düzenlediği ve Uzakdoğu'dan gelen turistlerin katıldığı turların yoğun bir şekilde olduğu görülmüştür. Genellikle İstanbul, Çanakkale, Denizli, Konya, Nevşehir, Ankara illerini kapsayan Çinli turistlerin ağırlıklı olduğu bu grupların gelişi de salgın ile birlikte sonlanmıştır. Uzakdoğu'dan gelen turistlerin yıl boyu gelmeye devam etmesi, turist rehberleri ve ilgili destinasyonlar açısından çok önemli bir gelir kaynağıdır. Türkiye için oldukça önemli olan Çin pazarında taleplerin yeniden oluşması başka bir paradoksu doğurabilecektir. COVID-19 ve önceki salgınlarda virüslerin Çin kaynaklı olmasından dolayı, Çinli turistlerin yoğun seyahat ettiği destinasyonların, özellikle Avrupalılar başta olmak üzere potansiyel turistler açısından riskli destinasyonlar olarak değerlendirilme ihtimali oldukça yüksektir (Atay, 2020: 169).

### 3. YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı, küresel salgın COVID-19'un turizm sektörü üzerindeki etkilerinin değerlendirilerek çeşitli turizm paydaşlarının sorunlarının belirlenmesi ve bu sorunlara çözüm önerilerinin ortaya konulmasıdır. Bu amaç doğrultusunda, uluslararası bir sivil toplum kuruluşu olan SKÅL International'ın Türkiye Kulübü olan "Uluslararası SKÅL Dernekleri Federasyonu'nun 742 üyesi bu araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Ülkemizin yedi coğrafi bölgesinde toplam 17 kulübü bulunan ve tamamı turizm profesyonellerinden oluşan bu evrenden amaçlı örneklem yöntemi ile belirlenen 30 kulüp üyesine yarı yapılandırılmış soru formu e-posta ile gönderilmiştir. Örnekleme yer alan üyeler, kulüp üyelerinin beklenti ve görüşlerini yansıtabileceği varsayımı ile kulüp başkanlarından ve yönetim kurulu üyelerinden seçilmiştir. Kulüp üyelerine yöneltilen açık uçlu sorular şu şekildedir:

- Faaliyet alanınız:
- COVID-19 Salgınının başlamasından bugüne kadar yaşadığınız ve yaşamakta olduğunuz sorunları maddeler hâlinde yazınız.
- COVID-19 Salgınının devam edecek olması durumunda kendi sektörünüze ve /veya faaliyet alanınıza yönelik çözüm önerileriniz nelerdir? (Sektör temsilcisi birlikler, hükümet, yatırımcılar, odalar, dernekler vb. kurum ve kuruluşlardan beklentilerinizi dikkate alarak yazınız)
- Küresel salgın fırsata çevirebilecek alternatif model önerileriniz neler olabilir?

Görüşmeler Haziran ayı içinde gerçekleştirilmiştir. Gönderilen e-posta da katılımcılara yöneltilen sorulara verilecek yanıtların sadece araştırma amacıyla kullanılacağı ve bu bulgular yorumlanırken herhangi bir şekilde isim/soy isim/işletme adının kullanılmayacağı ifade edilerek görüşmenin gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleşmesi amaçlanmıştır.

Toplanan veriler içerik analizi kullanılarak analiz edilmiştir. Buna göre veriler her bir turizm paydaşı kendi içinde gruplandırılarak analiz edilmiştir. Toplam 30 kulüp üyesinin; 13'ü Seyahat acentası sahibi/temsilcisi, 11'i Konaklama işletmesi sahibi/temsilcisi, 2'si Yiyecek içecek işletmesi sahibi/temsilcisi, 2'si eylemli turist rehberi ve 2'si de ise öğretim üyesidir.

#### 4. BULGULAR

Elde edilen bulgular seyahat acentaları ve konaklama işletmeleri için ayrı ayrı; yiyecek içecek işletmesi, profesyonel turist rehberi ve turizm eğitimini kapsayan paydaşlar diğer paydaşlar kavramı altında gruplandırılarak analiz edilmiştir.

Seyahat acentalarının yaşadığı sorunlara ilişkin alt temalar; Ekonomik sorunlar, Psikolojik sorunlar ve Operasyonel sorunlar olarak belirlenmiştir. Bu alt temalar, kodlar ve kodların tekrarlanma sıklıkları Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2.** Seyahat acentası sahibi/temsilcilerinin yaşadığı sorunlar

		<b>Alt Temalar</b>	<b>Kodlar</b>
<b>Seyahat Acentası Sahibi/Temsilcilerinin Yaşadığı Sorunlar</b>	Ekonomik Sorunlar	Vergi ile ilgili düzenlemeler	KDV ve diğer vergilerde ödeme kolaylığı sağlanması (9)
			Turizm işletmelerinin bazı vergilerden muaf tutulması (3)
		Finansal destek ihtiyacı	İflas eden işletme sayısının artması (9)
			Düşük faizli kredi verilmesi (6)
			Kira ve maaş desteği için bütçe oluşturulması (4)
			Tedarikçilerin kaybedilmesi (2)
	Psikolojik Sorunlar	Sürecin belirsizliğinin yol açtığı sorunlar	Tedirginliğin artması (5)
			Depresyon gibi hastalıkların ortaya çıkması (1)
			Seyahat motivasyonunun azalması (1)
		İşgücü niteliğinin düşmesi	Deneyimli personelin sektör değiştirmek zorunda kalması (6)
		Personel motivasyonunun düşmesi (5)	
Operasyonel Sorunlar	Dijitalleşme yatırımları		Tedarik zincirinde değişiklik yapılması (2)
			İnternet üzerinden satış kanallarına yatırım yapılması (2)
	Rezervasyon iptalleri		Toplu etkinliklerin iptal edilmesi (4)
			Standart paket turlara ilginin azalması (2)
		İptal edilen rezervasyonların ücretlerini ödemede sorun yaşanması (2)	
	İmaj yönetimi		Türkiye imajının güçlendirilmesi (5)
			Güvenilir bir haber kaynağının oluşturulması (3)

Seyahat acentası sahibi/temsilcilerinin yaşadığı sorunlar; belirsizlik ortamında işlerin ne zaman düzeleceği bilinmez iken SGK, KDV, Emlâk, Çevre vb. pek çok verginin ertelenmesi ile devlete karşı artan borçların oluşturduğu riskin artması ve genel olarak vergi ile ilgili düzenlemelerin yapılması gerektiği, finansal destek ihtiyacının üst düzeyde olması, sürecin belirsizliğinin yol açtığı sorunlar, işgücü niteliğinin düşmesi, dijitalleşme yatırımlarının yapılmasının gerekliliği, rezervasyon iptalleri yaşanması ve imajın yönetilmemesi olarak öne çıkan başlıklar hâlinde sıralanabilir.

Seyahat acentası sahibi/temsilcilerinin COVID-19 salgınının devam edecek olması durumunda kendi sektörlerine ve/veya faaliyet alanları ile ilgili çözüm önerilerine yönelik alt temaları ekonomiye yönelik çözüm önerileri ve turizm sektörüne yönelik çözüm önerileri olarak belirlenmiştir. Bu alt temalar, alt temalara ilişkin kodlara ve tekrarlanma sayıları Tablo 3’te gösterilmektedir.

**Tablo 3.** Seyahat acentası sahibi/temsilcilerinin çözüm önerileri

	<b>Alt Temalar</b>	<b>Kodlar</b>
<b>Seyahat Acentası Sahibi/Temsilcilerinin Çözüm Önerileri</b>	Ekonomiye Yönelik Çözüm Önerileri	KÇÖnün devam ettirilmesi (3)
		Faizsiz kredi imkânı verilmesi (2)
	Turizm Sektörüne Yönelik Çözüm Önerileri	Vergi affı çıkarılması (2)
		Paydaşlara yönelik projelerin hayata geçirilmesi (5)
Ulaşım araçlarının kamu tarafından kiralanması (1)		
	Turizm çalışanlarına aşı önceliği verilmesi (5)	
	Turizm çalışanlarına bilinçlendirme eğitimleri verilerek sürecin değerlendirilmesi (2)	

Seyahat acentası sahibi/temsilcilerinin yaşanan sorunlara yönelik çözüm önerileri değerlendirildiğinde; turizm çalışanlarına aşı önceliği verilmesi, turizm paydaşlarına yönelik projelerin hayata geçirilmesi, kısa çalışma ödeneğinin devam ettirilmesine yönelik çözüm önerileri olduğu söylenebilir.

Seyahat acentası sahibi/temsilcilerinin küresel salgını fırsata çevirebilecek alternatif model önerileri; dijitalleşme ve inovasyon ve alternatif turizm alt temaları altında incelenmiştir. Alt temalar, alt temalara ilişkin kodlar ve tekrarlanma sayıları Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 4.** Seyahat acentası sahibi/temsilcilerinin model önerisi

	<b>Alt Temalar</b>	<b>Kodlar</b>
<b>Seyahat Acentası Sahibi/Temsilcilerinin Model Önerisi</b>	Dijitalleşme ve inovasyon	Sosyal medya ve reklama önem verilmesi (5)
		Sanal fuarlar yapılması (2)
		Acentacılık uygulamalarına inovasyon yapılması (1)
		Arttırılmış gerçeklik teknolojisine yatırım yapılması (1)
		Ekoturizm turları hazırlanması (5)
	Alternatif turizm	Sağlık turizmi paket programlarının hazırlanması (2)
		Daha küçük grupların seyahat etmesi (3)
		Kişiyeye özel tur programlarının oluşturulması (3)
		Farklı konaklama alternatiflerinin sunulması (3)

Seyahat acentası sahibi/temsilcilerinin küresel salgını fırsata çevirebilecek alternatif model önerilerine bakıldığında; sosyal medya ve reklama önem verilmesi, ekoturizm turları hazırlanması ve sanal fuarlar düzenlenmesi gibi önerilerde bulunduğu görülmektedir.

Bir diğer paydaş olan konaklama işletmesi sahibi/temsilcilerini yaşadığı sorunlara ilişkin alt temalar ekonomik sorunlar, personele ilişkin sorunlar ve hizmete ilişkin sorunlar olmak üzere belirlenmiştir. Bu alt temalara ait kodlar ve kaç kere tekrarlandıkları Tablo 5'te gösterilmiştir.



**Tablo 5.** Konaklama işletmesi sahibi/temsilcilerinin yaşadığı sorunlar

	<b>Alt Temalar</b>	<b>Kodlar</b>
	<b>Konaklama İşletmesi Sahibi/Temsilcilerinin Yaşadığı Sorunlar</b>	Ekonomik sorunlar
Kredilerin ödenememesi (3)		
Faturaların ödenememesi (2)		
Gelirin azalması (3)		
Ekonomik planlama yapılmaması (1)		
Personele ilişkin sorunlar		Kalifiye eleman sayısının azalması (6)
		Gelecek kaygısının artması (3)
		Belirsizliğin devam etmesi (2)
		KÇÖ'nün personel üzerinde olumsuz etki yapması (2)
		Personelin işten çıkarılma korkusu yaşaması (1)
Hizmete ilişkin sorunlar		Yurtdışı ile ilgili farklı prosedürlere sahip olunması (5)
		Butik otellerin daha çok tercih edilmesi (4)
		Uzun kuyrukların rahatsız edici olması (3)
		Büyük kapasiteli tesislere olan talebin azalması (3)
	Turist profilinin değişimine ayak uyduramaya işletmelerin rekabet gücünün azalması (3)	
Enerji sistemlerinin veriminin düşmesi (1)		
Tesislerde sosyal mesafe kuralına uymanın getirdiği aksaklıkların artması (1)		

Konaklama işletmesi sahibi/temsilcilerini yaşadığı sorunlar; iflas eden işletmelerin artması, Kalifiye eleman sayısının azalması, ulusal ve uluslararası seyahat yasakları sebebiyle işlerin durma noktasına gelmesi, yurtdışı ile ilgili farklı prosedürlere sahip olunması ve butik otellerin daha çok tercih edilmesi şeklinde yorumlanabilir.

Konaklama işletmeleri sahibi/temsilcilerinin COVID-19 salgınının devam edecek olması durumunda kendi sektörlerine ve/veya faaliyet alanlarına yönelik çözüm önerilerine yönelik alt temalar; ekonomik destek paketi ve turizm planlaması olmak üzere iki alt tema altında incelenmektedir. Buna göre çözüm önerilerine yönelik alt temalar, kodlar ve kodların tekrarlanma sayısı Tablo 6'da yer almaktadır.

**Tablo 6.** Konaklama işletmesi sahibi/temsilcilerinin çözüm önerileri

	<b>Alt Temalar</b>	<b>Kodlar</b>
	<b>Konaklama İşletmesi Sahibi/Temsilcilerinin Çözüm Önerileri</b>	Ekonomik destek paketi
Vergi aflarının çıkması (3)		
Turizm çalışanlarına ekonomik destek paketi (3)		
Turizm Planlaması		Turizm ile ilgili ortak bir rapor hazırlanması (4)
		Çalışanların COVID-19 hakkında bilinçlendirilmesi (3)
		Güvenli turizm destinasyonlarının ön plana çıkarılması (3)
		Pandemi koşullarına uygun tesislerin reklamının yapılması (2)

Konaklama işletmeleri sahibi/temsilcilerinin COVID-19 salgınının devam edecek olması durumunda düşük faizli kredilerin verilmesi, vergi aflarının çıkması, turizm ile ilgili ortak bir rapor hazırlanması ve çalışanların COVID-19 hakkında bilinçlendirilmesi gibi çözüm önerileri bulunduğu görülmektedir.

Konaklama işletmesi sahibi/temsilcilerinin küresel salgını fırsata çevirebilecek alternatif model önerilerine ait alt temalar; alternatif konaklama konseptleri ve alternatif hedef pazar ve imaj olarak sıralanabilir. Buna göre alt temalar, kodlar ve kodların sıklıkları Tablo 7'de verilmiştir.

**Tablo 7.** Konaklama işletmesi sahibi/temsilcilerinin model önerisi

	<b>Alt Temalar</b>	<b>Kodlar</b>
<b>Konaklama İşletmesi Sahibi/Temsilcilerinin Model Önerisi</b>	Alternatif konaklama konseptleri	Doğa ile iç içe konaklama imkânı sunulması (5) Pandemiye uygun tesislerin açılması (3) SPA ve wellness turizmi hizmetlerinin eklenmesi (2) Bağımsızlığı güçlendirmeye yönelik hizmetlerin verilmesi (2)
	Alternatif hedef pazar ve imaj	Üçüncü yaş turistlerine yönelik programların hazırlanması (3) Dinamik ve genç turistlere ilişkin kişiselleştirilmiş turların hazırlanması (2) Güvenli turizm algısının vurgulanması (2) Ülke imajının düzeltilmesi (1)

Konaklama işletmesi sahibi/temsilcilerinin küresel salgını fırsata çevirebilecek alternatif model öneriler arasında; doğa ile iç içe konaklama imkânı sunulması, pandemiye uygun tesislerin açılması, üçüncü yaş turistlerine yönelik programların hazırlanması ve dinamik ve genç turistlere ilişkin kişiselleştirilmiş turların hazırlanması gibi öneriler yer almaktadır.

Araştırmada görüşlerine başvuru alan yiyecek içecek işletmesi sahibi/temsilcisi, profesyonel turist rehberi ve öğretim üyesi paydaşlarının yanıtlarına ilişkin temalar, alt temalar ve kodlar birlikte değerlendirilmiştir. Buradan itibaren göre yiyecek içecek işletmesi sahibi/temsilcisi, profesyonel turist rehberi ve öğretim üyesi paydaşları ilgili tablo ve bulgularda diğer paydaşlar olarak adlandırılacaktır. Diğer paydaşların yaşadığı sorunlar temasının alt temaları eğitim ile ilgili sorunlar ve ekonomik sorunlar olarak belirlenmiştir. Bu temaya ilişkin veriler Tablo 8’de yer almaktadır.

**Tablo 8.** Diğer paydaşların yaşadığı sorunlar

	<b>Alt Temalar</b>	<b>Kodlar</b>
<b>Diğer Paydaşların Yaşadığı Sorunlar</b>	Eğitim ile İlgili Sorunlar	Öğrencilerin çevrimiçi derslere ilgi göstermemesi (2)
		Eğitimde hareket alanının kısıtlanması (2)
		Mevcut eğitim sisteminin dijitalleşmesi (1)
		Sosyal ilişkilerde radikal değişimler yaşanması (1)
		Ders ve sınavlarda etik dışı davranışlar sergilenmesi (1)
		Öğrencilerin çevrimiçi ortamda zaman zaman saygısız davranışlar sergileyebilmesi (1)
		Pandemi şartlarında staj yapacak işletme bulmada zorlanması (1)
		Staj yapamadan mezun olan öğrencilerin uygulama eksikliği yaşaması (1)
		Çalışan öğrencilerin işten ayrılmak zorunda kalması (1)
		Öğrencilerin psikolojilerinin bozulması (1)
	Akademisyenlerin kaygı ve stres düzeylerinin artması (1)	
	Akademisyenlerin çok fazla çevrimiçi toplantı yapması (1)	
	Lisansüstü jürilerin çevrimiçi olması (1)	
	Ekonomik Sorunlar	Eğitim ile özel hayatın aynı anda evden yürütülme zorunluluğu (1)
Yetersiz devlet desteği (3)		
Yakıt ve fatura gibi giderlerin ödenememesi (3)		
Gelecek kaygısının artması (2)		
		İşletmelerin iflasın eşiğine gelmesi (2)

İşletmelerin SGK ve vergi ödemelerinde zorlanması (2)
Kısıtlamalar sebebiyle yabancı turist gelmemesi (1)
Ciro kaybı (1)
Alakart restoranların paket servise uygun hizmetlerinin olmaması (1)
Personelin sosyal güvencesi olmaması (1)
Aşılamanın yetersiz kalması (1)
Kalifiye personel bulamama (1)
Yiyecek içecek işletmelerinin faaliyetlerinin kısıtlanması (1)
Dayanaksız ürünlerin israfı (1)
Personel maliyetlerinin karşılanamaması (1)
İş gören devir hızının artması (1)
Rezervasyonların iptal edilmesi (1)
Kalifiye elemanların sektör değiştirmesi (1)
Rehberli turların çevrimiçi ortamlarda yapılması (1)

Diğer paydaşların yaşadığı sorunlar; öğrencilerin çevrimiçi derslere ilgi göstermemesi, mevcut eğitim sisteminin dijitalleşmesi, sosyal ilişkilerde radikal değişimler yaşanması, ders ve sınavlarda etik dışı davranışlar sergilenmesi, yetersiz devlet desteği, yakıt ve fatura gibi giderlerin ödenememesi ve gelecek kaygısının artması olarak sıralanabilir.

Diğer paydaşların yaşanan küresel salgında turizmin ayakta kalabilmesine yönelik çözüm önerileri; eğitime yönelik çözüm önerileri, maddi destek sağlama ve alternatif turizm çeşitlerine yönelme alt temaları altında incelenebilir. Bu kapsamda alt temalar, kodlar ve kodların tekrarlanma sayıları Tablo 9’da yer almaktadır.

**Tablo 9.** Diğer paydaşların çözüm önerileri

	Alt Temalar	Kodlar
<b>Diğer Paydaşların Çözüm Önerileri</b>	Eğitime Yönelik Çözüm Önerileri	Turizm paydaşlarına markalaşma eğitimi verilmesi (1)
		Teknoloji kullanımının geliştirilmesi (1)
		Yenilikçi eğitim yöntemlerinin uygulanması (1)
		Öğrenci ve öğretmenlerin aşılması (1)
	Maddi Destek Sağlama	Fatura ödemelerinde kolaylık (1)
		Hibe desteği verilmesi (1)
		Maaş ve SGK desteği verilmesi (1)
		İşletmelerin güvenli turizm sertifikası alma şartlarının sağlanması (1)
		Tanıtım ve pazarlama vergilerinin iptali (1)
		Restoranların %50 kapasite ve HES kodu ile müşteri alması (1)
	Alternatif Turizm Çeşitlerine Yönelme	Gastronomi turizminin geliştirilmesi (1)
		İnanç turizminin teşvik edilmesi (1)
		Doğa turizminin ön plana çıkarılması (1)
		Termal turizmine ilişkin düzenlemeler yapılması (1)
		Turist rehberlerine uzmanlaşma eğitimi verilmesi (1)

Diğer paydaşların çözüm önerileri; turizm paydaşlarına markalaşma eğitimi verilmesi, teknoloji kullanımının geliştirilmesi, yenilikçi eğitim yöntemlerinin uygulanması, fatura ödemelerinde kolaylık, hibe desteği verilmesi, gastronomi turizmi, inanç turizmi ve doğa turizminin ön plana çıkarılması gibi başlıklar altında incelenebilir.

Diğer paydaşların yaşanan süreç ile ilgili yapılmasını önerdiği modele ilişkin alt tema kriz yönetimi olarak belirlenmiştir. Alt tema, kodlar ve tekrarlanma sayıları Tablo 10’da yer almaktadır.

**Tablo 10.** Diğer paydaşların model önerisi

	<b>Alt Temalar</b>	<b>Kodlar</b>
<b>Diğer Paydaşların Model Önerisi</b>		Kamu kurum ve kuruluşlarının turizm politika ve planlaması geliştirilmesi (1)
	Kriz Yönetimi	COVID 19 ile ilgili araştırmaların artırılması (1)
		Devlet desteği verilmesi (1)
		Destinasyon markalaşması konusunda çalıştay düzenlenmesi (1)

Diğer paydaşlar, kamu kurum ve kuruluşlarının turizm politika ve planlaması geliştirilmesi, COVID-19 ile ilgili araştırmaların artırılması, devlet desteği verilmesi ve destinasyon markalaşması konusunda çalıştay düzenlenmesini kapsayan bir model önermektedirler.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Salgın sebebi ile turizm sektörünün can çekiştiği bir gerçektir. COVID-19 salgınından en olumsuz etkilenen sektörlerin başında turizm sektörü gelmektedir. Turizm sektörü ciddi bir yara almıştır ve salgın sebebi ile ciddi sorunlar yaşamaktadır. Bu çalışmada yapılan analiz, sektörün sorunlarını ve beklentilerini ortaya koyan bir resimdir. Her ne kadar genelleme yapmasak da sektörde önemli yere sahip üyelerin belirttiği sorunların ve çözüm önerisi olarak açıkladıkları beklentilerinin aslında turizm sektöründeki işletmelerin ortak sorunları olduğunu söylemek yanlış olmaz. Bu doğrultuda araştırmaya katılan üyelerden elde edilen bulgular neticesinde, seyahat acentalarının, konaklama işletmelerinin, yiyecek içecek işletmelerinin, turist rehberlerinin ve turizm eğitiminde yaşanan sorunları şu şekilde özetlenebilir:

### *Seyahat acentalarında yaşanan sorunlar;*

- Kısıtlamalar ve hastalanma korkusu nedeniyle seyahatlerde yaşanan düşüş ve bunun neden olduğu müşteri ve gelir kaybı,
- Azalan iş yükü nedeniyle personel sayısında azaltmaya gitme zorunluluğu olmasına rağmen kısa çalışma ödeneği nedeniyle personel çıkartma yasağı; buna bağlı olarak kıdem tazminat yükünün artması,
- Deneyimli personelin turizm sektörüne güvensizliği nedeniyle başka sektörlerde iş arama isteği,
- Salgın nedeniyle evden çalışan personelin kendini işine verememesi (ev işleri, değişen alışkanlıklar, depresyon, hobilere eğilim vb.),
- Uluslararası Hava Taşımacıları Birliği (IATA) gibi meslek örgütleri ve lisans alınan kuruluşlara yapılması zorunlu ödentilerde muafiyet ve indirim olmaması ya da olan kuruluşların 2021 yılında bu indirimleri yapmaması,
- Havayollarına verilen teminat mektuplarının komisyon ödemelerinin devam etmesi,
- 2020 yılı için satışı tamamlanan ve ön ödemeleri otellere yapılan grupların ve uluslararası toplantı organizasyonlarının iptalleri sonucunda, bazı otellerden geri ödeme almada yaşanan zorluklar,
- İptal olan uçak seferleri sebebiyle yurt dışından turistlerin gelememesi,
- Belirsizlik ortamında işlerin ne zaman düzeleceği bilinmez iken SGK, KDV, Emlâk, Çevre vb. pek çok verginin ertelenmesi ile devlete karşı artan borçların oluşturduğu risk,
- Her geçen gün bankalara ve esnafa olan borçların artması,
- İşlerin tamamen durmasından dolayı istisnasız her acentenin acil nakit ihtiyacı,
- Yurt dışından alacakların tahsil edilememesi,
- Turizmi destekleyen paketlerin yetersiz olması ve
- Belirsizliğin hâlâ devam ediyor olmasıdır.

### *Konaklama İşletmelerinin Yaşadığı Sorunlar;*

- Ulusal ve uluslararası seyahat yasakları sebebiyle işlerin durma noktasına gelmesi,
- Belirsizlik, öngörüsüzlük sebebiyle ileriye yönelik planlama yapılamaması,
- Kısa çalışma ödeneğinin personel performansı üzerindeki olumsuz etkisi ve personelin aktif olarak çalıştırılmaması,
- Restoran, SPA gibi pek çok hizmet alanının kapatılmak zorunda kalması, hizmetlerin aksaması veya kesintiye uğraması,

- Doluluk oranlarında en az % 50 ve üzeri düşüşler yaşanması,
- Satış fiyatlarında % 40 ve üzerinde indirimler yapılması,
- Bakanlığın zorunlu olarak koyduğu COVID-19 pandemi kurallarından dolayı konaklama işletmeleri içindeki operasyonlarda zorluklar yaşanması (Sosyal Mesafe-Hijyen-Maske),
- Sosyal mesafe ve hijyen için alınan önlemlerin müşteri şikâyetlerini arttırması (resepsiyonda ve restoran büfelerinde neden olduğu uzun kuyruklar),
- Gece 24:00'dan sonra konulan eğlence yasaklarından dolayı artan müşteri şikâyetleri,
- Avrupa ülkelerinin dönüşte PCR testi zorunluluğu koyması nedeniyle misafir doluluklarının düşmesi,
- PCR Testi sonucu pozitif çıkan misafirlerin konaklama işletmelerindeki karantina süresinin uzunluğu, şartlarının dolulukları olumsuz etkilemesi ve müşteri memnuniyetsizliğini arttırması,
- Düşük fiyat ve doluluklara karşılık, operasyonel maliyetler (personel sayısı-yeme, içme maliyetleri-COVID-19 önlem maliyetleri) için alınan önlemlerin hizmet kalitesini büyük oranda olumsuz olarak etkilemesi,
- Toplantı, düğün vb. onaylanmış organizasyonların iptal edilmesi neticesinde alınan avansların geri ödenmesi,
- Konaklama işletmeleri için zorunlu kılınan "Güvenli Turizm ertifikası"nın maliyetleri arttırması fakat beklenen faydayı sağlamaması,
- Otoriteler tarafından yapılan tutarsız açıklamalar,
- Çalışanların birçoğunun ücretsiz izne çıkartılmak zorunda kalınması,
- Önceki yıllarda alınan ve 2020 yılı sonuna ertelenen krediler yüzünden yeni kredi alınamaması ve ağır borç yükü altına girilmesi,
- Denetim kıstaslarının sürekli değişmesi ve otellerin fiziki yapılarının göz önünde bulundurulmadan tek tip değerlendirmeye tabi tutulması,
- Mevcut çalışanların ve konaklayan misafirlerin COVID-19 şüphesi nedeniyle hem çalışanlarda hem de misafirlerde oluşan psikolojik ve davranışsal baskı,
- Konaklama işletmesi yatırımcılarının tutum, davranış ve yönetim politikaları ile personeli kendi kaderine bırakarak desteklememesi,
- İŞKUR işbaşı eğitimde personeli olan işletmelerde hiçbir personele Kısa Çalışma Ödeneği desteği verilmemesi,
- Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı için kâr edilip edilmediğine bakılmadan kesinti yapılmaya devam edilmesi,
- SGK ve Muhtasar ödemelerinin Eylül-Ekim-Kasım ayları, ertelenen Mart-Nisan-Mayıs ayları ile tahsil edilerek hiçbir kurumun yeniden erteleme yapmaması,
- Elektrik idarelerinin kısa gecikmelerde dâhi kesme ihbarları yapmasıdır.

#### *Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Yaşadığı Sorunlar;*

- Elde kalan stoklar,
- Dondurucuların çalışıyor olması sebebiyle, işletme çalışmasa da ödenmek zorunda olan elektrik faturaları,
- Çalışmayan personel ek maliyetleri (mağduriyet yaşamamaları adına verilen avanslar),
- Personele ek gelir kaynağı olan bahşiş, servis bedelleri iş olmadığından ödenememesi,
- Rezervasyon iptalleri,
- Yüksek oranda ciro kaybı,
- Ayrılan personel yerine yeni istihdam için İŞKUR'dan destek verilmemesi,
- Ödenen kısa çalışma ödeneği tutarlarının asgari geçim standardını karşılamaması,
- Alakart ve sulu yemek hizmeti veren restoranların paket servis hizmetine mahkûm bırakılması neticesinde hiç iş yapamaz hale gelmeleri (sunulan hizmetin ve yemeğin hazırlanma özelliklerinden dolayı),
- Uluslararası seyahat eden turistleri ağırlayan destinasyonlardaki restoranların tamamen iş yapamaz hâle gelmeleri,
- Kamunun desteğinin yetersiz olması ve
- Doğalgaz ve elektrik giderlerinin ödenemez hâle gelmesidir.

Araştırmaya katılan seyahat acentası sahibi üyelerden elde edilen veriler ışığında, pandemi sürecinde seyahat acentalarına yönelik çözüm önerilerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Çözümler ve uygulamalar ile ilgili mutlaka meslek örgütleri ile fikir alışverişi yaparak kararlar alınmalıdır.
- Pandemi süresince sektöre hibe ve uzun vadeli faizsiz kredi verilmelidir.
- Asgari ücretten hem işçi hem de işveren vergisi kaldırılmalıdır.
- Kısa çalışma ödeneği devam etmelidir.
- İşletmelerin cirolarına göre sınıflandırılarak, belli oranlarda devlet tarafından sübvansede edilmesi gerekmektedir.
- Kamu tarafından alınan Stopaj, Turizm Katkı Payı, SGK, KDV gibi ödemelerin alınmaması ya da vergi oranlarında indirim yapılması yoluna gidilmelidir.
- 2020 ve 2021 yılları için ödenemeyen elektrik, su, doğalgaz vb. faturalar, ceza uygulanmadan yapılandırılmalıdır.
- Aşılama öncelik (Seyahat acentalarında özellikle rehberler, transfer elemanları ve şoförler için) sağlanmalıdır.
- Bağlı bulunulan tüm oda ve birliklerin aidat almaması sağlanmalıdır.
- Bu konuda TÜROFED, TÜRSAB vb. gibi dernekler, birlikler 2020 sezonunda yaşanan problemlerin, sorunların acil bir analizini yaparak, çözüm önerileri ile Kültür ve Turizm Bakanlığı nezdinde kuracakları bir komisyon ile sezon öncesinde girişimlerine başlamalıdır.
- Turizm araçları, kamu kurum ve kuruluşları adına hizmet vermeli ve bu yolla girişimcilere ek bir gelir sağlanmalıdır.
- Acil olarak hem yurt dışı hem de yurt içinde “güvenilirliği ispat edilebilecek” uluslararası kuruluşlarla beraber çalışarak bir bilgilendirme kaynağı oluşturulmalıdır.
- Özellikle tıp kongrelerine yönelik Sağlık Bakanlığı’nın ilgili kurumu Türkiye İlaç ve Tıbbi Cihaz Kurumu’nun uyguladığı ciddi kısıtlamalarda esneklik sağlanmalıdır.
- Acentalara yönelik e-turizm satış ve pazarlama olanaklarının devlet tarafından teşvik edilmelidir.
- Sektöre net ve güven verecek açıklamalar yapılmalı, belirsizlik içeren açıklamalardan kaçınılmalıdır.
- COVID-19 tedbirleri çerçevesinde balon sektörü çalışanlarına uygulanan aylık test zorunluluğu kaldırılmalı, bunun yerine vaka takibi HES kodu ile sağlanmalıdır.
- Bu zor dönem seferberlik içinde atlatılmalıdır. Tüm kamu kurum ve kuruluşları, sivil toplum örgütleri, yatırımcılar ve sektörün tüm paydaşlarının birlik ve beraberlik içinde hareket etmesi sağlanmalıdır.
- Hükümetimiz; ülkemizde yapılan aşı ile vatandaşlarımızın seyahat etmelerinin kabul görmesi yönünde Avrupa ülkeleri ile görüşmeler yapılmalıdır.

Yine araştırmaya katılan konaklama işletmesi sahibi ve genel müdürü üyelerden elde edilen veriler ışığında, pandemi sürecinde konaklama işletmelerine yönelik çözüm önerilerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Ciddi bir turizm planlaması yapılmalı ve bu sürece ilgili tüm taraflar dâhil edilmelidir.
- 2020 yılı içerisinde ülkenin güvenli turizm alanı olduğuna yönelik yapılan tanıtımlara devam edilmelidir.
- Kriz atlatılana kadar yeni otel yatırımlarına ara verilmelidir.
- Genel olarak hizmet ve ürünlerde kalite ve hijyen standardının yüksekliğinin belgelenmesine devam edilmelidir.
- Kısa çalışma ödeneği uygulamasına devam edilmelidir.
- Turizm çalışanlarına özgü geçim destek paketleri hazırlanmalıdır.
- Son üç yıllık bilanço endeksli hibe destekleri ile istihdamı koruyan işletmelere maaş ve SGK desteği verilmelidir.
- Güvenli Turizm Sertifikası alan işletmelere maddi destekler sağlanmalıdır.
- Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı “turizm payı” ödemeleri iptal edilmeli ve toplanan paylar iade edilmelidir.
- Altı ay geriye dönük faturalandırılmış Elektrik, Su, SGK ve Muhtasar ödemelerinin işletmelere iadesi sağlanmalıdır.

Araştırmaya katılan restoran sahiplerinin yiyecek içecek işletmelerine yönelik çözüm önerileri aşağıdaki gibidir:

- İstihdamı koruyan işletmelere maaş ve SGK desteği verilmelidir.
- Kısa çalışma ödeneği pandemi süresince kesintiye uğramadan devam ettirilmelidir.

- Otel, restoran ya da etkinlik mekânlarında yiyecek-içecek servisinin hem hijyen alt yapısı hem de bu besinlerin “tarladan sofraya” kadar olan süreçte güvenlik denetimi etkin bir biçimde sağlanmalıdır.
- Küçük işletmelerin varlıklarını sürdürebilmelerine yönelik kamu ve özel sektör tarafından çeşitli projeler hayata geçirilmelidir.
- Yiyecek-içecek işletmelerinin kiralarının devlet denetimi sıkı bir şekilde yapılmalıdır.
- Yiyecek-içecek işletmelerine yönelik vergi indirimleri, hibe paketleri ve düşük faizli pandemi sonrası ödemeli krediler çıkarılmalıdır.

Ayrıca turizm akademisyeni dernek üyelerinden elde edilen verilere göre, eğitime yönelik çözüm önerilerini de;

- Yükseköğretim kurumlarında görev yapan akademisyen ve tüm çalışanların ivedilikle aşılması,
- Üniversite öğrencilerinin ivedilikle aşılması ve
- Kış aylarında eğitime ara verilerek, Mayıs-Ekim arası seyreltilmiş sınıflarda haftada 6 gün örgün eğitim ile kış aylarında artan risk azaltılıp turizm eğitim ve öğretiminin devam etmesinin sağlanması olarak sıralayabiliriz.

Tüm dünyayı etkileyen COVID-19 salgınına yönelik ülkemizde de tüm ölçekteki işletmelerin faydalanabileceği bir yapıya ihtiyaç bulunmaktadır. Böyle bir yapı için uzun vadeli bir ekonomik, toplumsal ve çevresel planlamaya ihtiyaç vardır. Ekonomik desteklerin yanında, işletmelerin kriz yönetimine dair danışmanlığa ihtiyaçları olduğu aşikârdır. Bu süreçte, turizm sektörü ayırım yapılmaksızın desteklenmeli ve sağlıklı turizm faaliyetleri teşvik edilmeye devam edilmelidir. Yetersiz kalan destekler arttırılmalı ve denetimler ile yeterli hijyen ve güvenli hizmeti vermeyen işletmelere faaliyet izni verilmemelidir. Sektörümüz bu dönemde daha bireysel taleplere cevap verecek alternatif modeller üzerinde bilinçlendirilmeli ve teşvik edilmelidir. Kendi kaderine terk edilmemesi gereken turizm, ülkemizin en önemli dış ticaret katalizörüdür. Bu belirsizlik sürecinden en az hasarla kurtulabilmesi için turizm sektörüne azami ölçüde destek şarttır.

## KAYNAKÇA

- Acar, Y. (2020). Yeni Koronavirüs (Covid-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi, Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(1): 7-21. DOI: 10.32572/guntad.703410.
- Anadolu Ajansı, <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/ab-seyahat-kisitlamasi-getirdigi-ulkelereyenilerini-ekledi/1912941> (Erişim Tarihi 14.02.2021).
- Atay, L. (2020). KOVID-19 salgını ve turizme etkileri. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 168-172.
- Avrupa Parlamentosu. (2020). Covid-19: EU Support for the Tourism Industry. Erişim: [https://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20\\_200429STO78175/covid-19-eu-support-for-the-tourismindustry](https://www.europarl.europa.eu/news/en/headlines/society/20_200429STO78175/covid-19-eu-support-for-the-tourismindustry) (Erişim Tarihi: 14.02.2021).
- Bahar, O. ve Çelik İlal, N. (2020). Coronavirüsün (Covid-19) Turizm Sektörü Üzerindeki Ekonomik Etkileri, *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1). 125-139.
- Bahar, O. ve Kozak, M. (2008). *Tourism Economics Concepts and Practices*. New York: Nova Science Publishers, Inc.
- Baker, D.M. (2015). Tourism and The Health Effects of Infectious Diseases: Are There Potential Risks for Tourists?, *International Journal of Safety and Security in Tourism and Hospitality*, 12(3): 1- 17. [Online] [https://www.palermo.edu/Archivos\\_content/2015/economicas/journaltourism/edicion12/03\\_Tourism\\_and\\_Infectious\\_Disease.pdf](https://www.palermo.edu/Archivos_content/2015/economicas/journaltourism/edicion12/03_Tourism_and_Infectious_Disease.pdf) (Erişim Tarihi: 14.02.2021).
- Bişkin, C. (2020). Gün Gün Koronavirüs salgınının turizme yansımaları. <https://www.turizmgunlugu.com/2020/03/21/coronavirus-ve-turizm/>. (Erişim tarihi: 13.02.2021).
- Budak, F. ve Korkmaz, Ş. (2020). Covid-19 Pandemi Sürecine Yönelik Genel Bir Değerlendirme: Türkiye Örneği. *Sosyal Araştırmalar ve Yönetim Dergisi*, 1: 62-79.
- Çapar, H. ve Aslan, O. (2020). Factors affecting destination choice in medical tourism. *Int J Travel Med Glob Health*, 8(2):80-88. doi:10.34172/ijtmgh.2020.13.
- Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (2020). *Travel & Tourism Economic Impact From COVID-19*. Erişim Tarihi: 20.05.2020. Erişim Adresi: <https://wtcc.org/Research/Economic-Impact>.

- Gössling, S., Scott, D. ve Hall, C. M. (2020). Pandemics, Tourism and Global Change: A Rapid Assessment of Covid-19. *Journal of Sustainable Tourism*, Published Online: 27 April, <https://www.tandfonline.com/loi/rsus20>, (Erişim tarihi:13.02.2021).
- Gürleyen, B. ve Çınar, F. (2020). Türkiye'nin Medikal Turizm SWOT Analizi: COVID-19 Örneği. *Sağlık ve Sosyal Refah Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 51-60.
- Hall, C.M., Scott, D. ve Gössling, S. (2020): Pandemics, Transformations and Tourism: Be Careful What You wish for. *Tourism Geographies*. Erişim: <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1759131>.
- Hollingsworth, T.D., Ferguson, N.M. and Anderson, R.M. (2007). Frequent Travelers and Rate of Spread of Epidemics, *Emerging Infectious Diseases*, 13(9): 1288-1294. DOI: 10.3201/eid1309.070081.
- Karakavuz, H. (2020). Covid-19'un Türk Havayolu İşletmeleri Üzerindeki Etkilerine İlişkin Bir SWOT Analizi. *Electronic Turkish Studies*, 15(8).
- Lee, C. C., ve Chen, C. J. (2011). The reaction of elderly Asian tourists to avian influenza and SARS. *Tourism Management*, 32(6), 1421–1422.
- OECD (2020). Tourism Policy Responses, [https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=124\\_1249847uf8nm95se&title=Covid19\\_Tourism\\_Policy\\_Responses](https://read.oecd-ilibrary.org/view/?ref=124_1249847uf8nm95se&title=Covid19_Tourism_Policy_Responses), (Erişim Tarihi: 14.02.2021).
- Özkoçak, V., Koç, F. ve Gültekin, T. (2020). Pandemiye Antropolojik Bakış: Koronavirüs (Covid-19) Örneği. *Turkish Studies*, 15(2): 1183-1195.
- Sönmez, S. F., & Allen, L. R. (1994). *Managing tourism crises: A guidebook*. Department of Parks, Recreation and Tourism Management, Clemson University.
- Stankov, U., Filimonau, V. ve Vujičić, M. D. (2020): A Mindful Shift: An Opportunity for Mindfulness-Driven Tourism in a Post-Pandemic World, *Tourism Geographies*. Erişim: <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1768432>.
- Şeker, U. A. (2020, Temmuz 16), AB seyahat kısıtlaması getirdiği ülkelere yenilerini ekledi,
- Taymaz, E. (2020). COVID-19 Tedbirlerinin Ekonomik Etkileri ve Politika Önerileri, <https://sarkac.org/2020/03/covid-19-tedbirlerinin-ekonomik-etkileri-ve-politika-onerileri>, (Erişim Tarihi: 13.02.2021).
- Topuz, N. (2012). Türkiye'de Sağlık (Medikal) Turizmi Stratejisi 2023, , (Uzmanlık Tezi). Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara.
- TÜRSAB (2020). Covid-19 Sürecinde Türkiye ve Dünya Turizmi Değerlendirmesi <https://tursab.org.tr/apps/Files/Content/6ad52b35-1dd2-41c2-9f1c-c24cc19e7a63.pdf> (Erişim Tarihi: 14.02.2021).
- TÜRSAB (2020). Son Verilerle Türkiye Turizm İstatistikleri Raporu, <https://www.tursab.org.tr/assets/assets/uploads/istatistik/kasim-2020-tursab-istatistik-rapor.pdf> (Erişim Tarihi: 13.02.2021).
- TÜRSAB (2020). Turizm İstatistikleri. <https://www.tursab.org.tr/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri>, (Erişim Tarihi: 13.02.2021).
- UNWTO (2020, Mart). Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism, <https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-03/24-03Coronavirus.pdf>, (Erişim Tarihi: 13.02.2021).
- UNWTO (2020, Nisan). Covid -19 Related Travel Restrictions A Global Review For Tourism, [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/TravelRestrictions\\_0.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-04/TravelRestrictions_0.pdf), (Erişim Tarihi: 14.02.2021).
- UNWTO Tourism and Coronavirus Disease (COVID-19). (2020). <https://www.unwto.org/sustainable-development/resilience-of-tourism>, (Erişim Tarihi: 14.02.2021).
- Wachyuni, S. S., ve Kusumaningrum, D. A. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic: How are the Future Tourist Behavior? *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 33(4), 67-76.



Ying, T., Wang, K., Liu, X., Wen, J. ve Goh, E. (2020): Rethinking Game Consumption In Tourism: A Case of the 2019 Novel Coronavirus Pneumonia Outbreak In China. *Tourism Recreation Research*. Erişim: <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1743048>.