

**TURİZM SEKTÖRÜNDE FAALİYET GÖSTEREN OTELLERDE COVID- 19
SONRASI PERSONEL SORUNLARI KIRŞEHİR İLİ ÖRNEĞİ**

**Personnel Problems in Hotels after Covid-19 in the Tourism Sector:
Kırşehir Province Example**

Ebru AKAY 

KASTAMONU ÜNİVERSİTESİ

E-posta: ebruakay.h1994@gmail.com

Öz

Turizm sektörü diğer sektörlerden insan odaklı yapısından dolayı mevcut dalgalanmalardan ve bu dalgalanmaların güçlü etkilerinden yüksek ölçekte etkilenen bir sektördür. Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 (Yeni Tip Koronavirüs) salgını ülkeleri birçok olumsuz durumla karşı karşıya bırakmıştır. Ülkelerdeki sosyal, ekonomik, siyasi, demografik ve coğrafik olmak üzere birçok olumsuzluk diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de büyük kayıplara neden olmuştur. Bu çalışma: Covid-19 salgını ile ilgili bilgilerin araştırılması genelden özele doğru bir araştırma yapılarak; Dünya üzerindeki küresel etkileri ve daha özele inerek Kırşehir ilinde bulunan turizm yapıları ve çalışanlarının bu süreçte karşılaştıkları olumsuzluklar üzerinde çalışılması amaçlanmıştır. Özellikle geçen süre göz önünde bulundurularak turizm sektöründeki değişim ve değişimler için alınan tedbirlerin sektörü ve çalışanları ne yönde etkilediği saptanmak istenmiştir. Bu sürecin diğer sektörlerle yansımalarının yanında ülkeye ekonomik girdisi fazla olan turizm sektöründe yeni bir dönemin başlangıcı, eskinin daha fazla iyileştirilerek insan yaşamına dahil olan “uzaktan temassız hayat” kavramıyla turizmin birleştirilmesi ve yapılan hareketliliklerde tam izolasyon, dijital uygulamaların ve insan etkileşiminin daha az olduğu mesafeli tatillerin ön planda olduğu ve bunların sonucunda yeni bir miladın oluşması hedeflenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Covid-19, İzolasyon, Turizm.

ABSTRACT

The tourism sector is a sector that is highly affected by the current fluctuations and the strong effects of these fluctuations due to its different structure from other sectors. The Covid-19 (New Type of Coronavirus) epidemic, which has affected the whole world, has exposed countries to many negative situations. Many negativities in the countries such as social, economic, political, demographic and geographic have caused great losses in the tourism sector as in other sectors. This study: By researching information about the Covid-19 outbreak, from general to specific; It is aimed to study the global effects on the world and more specifically, the tourism structures in Kırşehir and the negativities faced by their employees in this process. It was aimed to determine how the measures taken for the changes and changes in the tourism sector affected the sector and the employees, especially considering the elapsed time. In addition to the reflections of this process on other sectors, the beginning of a new era in the tourism sector, which has a high economic input to the country, the combination of tourism with the concept of "remote life without contact", which is included in human life by improving the old more, and full isolation in mobility, distance holidays with less digital applications and human interaction. It is aimed to be at the forefront and as a result of these, a new milestone will be formed.

Key words: Covid-19, Tourism, Isolation.

1. GİRİŞ

Turizm; şehirden şehre ya da ülkeden ülkeye belli amaçlar doğrultusunda yapılan hareketlerdir. Bu hareketler sonucunda sosyal, siyasi ve ekonomik tüm ilişkiler ülkeye artı değer katmaktadır (Acar, 2020). Turizmde hareketliliği sağlayan destinasyonun niteliği, fiyatlardaki karşılaştırmalar, reklam ve tanıtım, halkla ilişkiler ve yerel halkın ortak paydada birleştiği olumlu birçok özelliği bir arada barındıran bir teşkilatlanma yapısının da oluşmasını sağlamaktadır (Aydoğuş, 2020). Karşı karşıya kaldığı terör, siyasi anlaşmazlıklar, ülkelerin kendini diğer ülkeler karşısında nasıl ifade ettiği mevcut koşullarda önemli bir noktadayken, bu olumsuzlukların yanına bulaşıcı ve ölümcül niteliği olan “yeni tip virüs” bu kavramların içerisine dahil olmuştur ve tüm olumsuzluklar hastalığın seyri ile birlikte ötelenmek durumunda kalmıştır. Dünya var olduğundan beri insanlar yaşamın belli dönemlerinde buna benzer salgın hastalıklarla mücadele etmek zorunda kalmıştır. Kolera, mers virüsü, ebola, domuz gribi, kuş gribi bunların bazılarını oluşturmaktadır. Diğer hastalıkların boyutundan farklı bir yapıya sahip olan “Koronavirüs” aralık ayında belli bir bölgede ortaya çıkmıştır ve salgın boyutunu genişleterek tüm ülkelerde etkisini göstermiştir. Geliştirilen ilaçların ve aşı çalışmalarının etkisi tam olarak gözlenememiştir ve bu da salgının etkisini ne zaman yitireceğine dair herhangi bir bilgiyi insanlara vermemekle birlikte; tüm sektörler için belirsizlik içermektedir. Yapılan araştırmada: Dünya Sağlık Örgütü ve Dünya Turizm Örgütü verilerinden faydalanılarak Covid19’un ülkemize etkileri, nitel araştırma yöntemlerinden doküman analizi tekniği ile incelenmiş ve buna ek olarak turizm sektöründe çalışan kişilerle görüşme tekniğinden faydalanılarak Covid-19 sonrası turizm sektöründe yaşanan sorunlar üzerinde değerlendirmelerle literatüre destek verilmesi amaçlanmıştır (Dündar ve Bahar, 2020).

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Koronavirüs, Çin’in Vuhan kentinde, henüz tam kaynağı bilinmeyen ölüme neden olan bir virüsü taşıyan deniz ürünleri veya yarasadan geçtiği düşünülen ve ilk olarak balık pazarında çalışan bir kişide görülmüştür. Başlıca belirtileri; ateş, öksürük ve nefes darlığı kusma, bulanık görme olarak tespit edilmiştir. Tespit edilen bu yeni tip virüsün tek zincirli bir RNA virüsü olduğu tespit edilmiştir. En ufak bir temasa bile varlığını sürdüren, bulaşıcılığı yüksek seyirde olan, bir kişiye bile geçiciliğinde gücünü arttıran ve daha fazla yayılım gösteren virüs; ciddi hasarlara ve ölümlere sebebiyet vermiştir. Genel izolasyon süreci 14 gün ile başlayan ve daha sonra bu etkinin 6 güne kadar düştüğü gözlemlenmiştir. Bu sürecin kişilerde farklılık gösterdiği bazı hastaların ilaç almadan süreci atlattıkları; bazı hastaların ise ilaçların gösterdiği etkiye bağlı olarak kalıcı hasarlara yol açtığı belirtilmiştir. Bazı ülkelerde aşı çalışmalarına hız verilmiş; Türkiye’ Kayseri Üniversitesinde yapılan çalışmalar henüz test aşamasında olup; ülkemiz Çin’ den gelen aşılarından faydalanmaktadır. Almanya, İngiltere, Fransa aşı çalışmalarına devam etmektedir. İlk çıktığı dönemdeki etkisine etki edebilen aşılardan yeni tip virüse karşı etkin olmadığı gözlemlenmiştir. Bu salgın yaklaşık 212 ülkede gelişimine devam etmektedir. Dünya genelinde toplam 121 Milyon vaka, 2, 68 Milyon vefat sayısı, 68, 7 Milyon iyileşen sayısı bulunmaktadır (<https://www.koronavirüskasayisi.com>). Bu sayı ülke bazında değerlendirildiğinde:

Tablo 1 Koronavirüs İstatistiği

Ülke	Toplam Vaka	Ölümcül Vaka	İyileşen Hasta	Yeni vakalar	İstatistik
ABD	33833181	602616	27358651	0	%34
Hindistan	26031991	291365	22712735	1317	%213
Brezilya	15898558	444391	14385962	0	%34
Fransa	5568551	108314	5162624	0	%34
Türkiye	5160423	45626	4989787	0	%34
Rusya	4974908	117361	4591770	0	%34
Britanya	4455221	127701	4285888	0	%34
İtalya	4178261	124810	3753965	0	%34
Almanya	3638504	87339	3374600	0	%34
İspanya	3631661	79601	3356272	0	%34

Arjantin	3447044	72699	3035134	0	%34
Kolombiya	3177212	82333	2979233	0	%34
Polonya	2861351	72500	2614020	0	%34
İran	2804632	77994	2290613	0	%34

Dünya ekonomisine yön veren ülkelerin salgın artışında karşılaştıkları olumsuzluklar büyük ekonomik ve sosyal sorunları beraberinde getirmiştir (Williams ve Balaz, 2013;2015). Bu salgınla birlikte sokağa çıkma yasakları; genç ve yaşlı nüfusu korumaya yönelik tedbirler önemsenmiştir ve katı bir şekilde uygulanmıştır (<https://sağlık.gov.tr>). Bu süreçte en büyük zorluğu hiç şüphesiz eğitim ve sağlık sektörü geçirmiştir. Eğitime ara verilmesiyle birlikte uzaktan eğitim yöntemiyle eğitimin devam ettirilmesi amaçlanmıştır. Sürece bağlı olarak kalabalığın oluşmasına sebebiyet vermesi nedeniyle yüksek olan kalabalık ortamlar bir süreliğine kullanıma kapatılmıştır. İnsanları bu süreçte en çok etkileyen ise cami, kilise ve öğren yerlerinin kapatılması olmuştur (IATA, 2020). İllerdeki seyrin daha fazla olmaması için ulusal ve uluslararası seyahatler belli kısıtlamalar dahilinde yapılmıştır. 65 yaş ve üstü vatandaşlar ve 20 yaş altı genç kesimin seyahatleri belli izinlerle sağlanmıştır. Tüm etkinlik, festival, eğitsel faaliyetlere salgının gidişatına göre ara verilmiştir veya tekrar yapılmak üzere ileri bir tarihe ertelenmiştir (TÜROB, 2019).

2.1. Covid-19'un Turizm Sektörüne Etkileri ve Sürecin Değişim ve Gelişim Süreci

Covid-19' da yaşanan artışlar ve sonucunda ülkeler karşılıklı olarak uçuşlar iptal edilmiştir. Ülkemizde bu süreci tam kapanmayla sağlamış ve uçuşlara kısıtlama getiren ülkeler arasında yerini almıştır. Yurt içinde de 31 ile seyahat yasağı getirilmiştir. Tek istisna olarak özel izinlerle yolculuklar devam ettirilmiş ve 14 gün karantina süresine önem verilmiştir. Sürecin en büyük yaptırımı turizm sektörü üzerinde gerçekleşmiştir; konaklama, yiyecek içecek sektörü tam kapanmaları beraberinde getirmiştir. Çalışanlara olan ihtiyacın azalması, doluluk oranlarının düşmesi, devlet teşvikleriyle işverenlerin işten çıkarmaları sonucunu getirmiştir (Acar, 2020; Demir vd., 2020; İbiş, 2020). Birçok işletme iflas edip sektörden ve yatırımlarından çekilmiştir. Bu ve buna benzer birçok sorunla beraber turizm gelirlerinde azalmalar başlamıştır. Türkiye'de satışların düşmesi ve karantina sayılarının azalması ile birlikte insanların değişim için tatil planlarını yapması öngörülmektedir. Başka bir kesimde ise maddi olanaklarını pandemi sürecinde tüketen ailelerin turizm için ayıracakları bütçenin olmayacağı düşünülürse süreç iki yönlü gelişim gösterecektir. Turizm işletmeleri de bu süreci en az zararla kapatmak için fiyat artışlarını gündeme getirebilmektedir. İnsanların tam anlamıyla korunması için işletmelerde alınacak tüm önlemler, tam temassızlık, yiyecek ve içecek tüketimi için tam hijyen, ilaçlama, personelin eğitim masrafları işletmelerde fiyat artışlarına dayanak olarak gösterebilecektir. Dünyanın pandemi sürecinde bitişin ne zaman olacağını öngörememesi; diğer bulaşıcı hastalıklardan daha farklı bir virüsle karşı karşıya kalması sürece hemen müdahale edilememesi, salgının boyutunun bu noktaya kadar gelebilmesi ve bununla ilgili yeterli sağlık personel ve ekipmanlarının eksikliği ülkeleri salgınla mücadelede geride bırakmıştır. Ancak teknolojik gelişmelerin varlığı ile turizm sektöründe tüm işletmelerin online işlemler ve rezervasyon işlemlerinde dijital işlemleri ön plana çıkarmaktadır. Bununla birlikte temassız işlemlerin gerçekleşmesi için yazılımların artması gerekmektedir. İşletmeler hijyen program ve sertifikasyon işlemleriyle süreci en az kayıpla geçirmeyi planlaması turizmin devamlılığını sağlayan diğer bir faktör olarak yerini alacaktır (Önal, 2020). Seyahat acenteleri ve tur operatörleri diğer turların da yanında hijyen turları da vermeye başlaması devletin teşvikleriyle daha fazla gelişecektir. Ulaştırma şirketleri ile yapılan iş birliklerinde daha az kapasite ile müşteri sınırlamasına gidilmesi amaçlanmaktadır. Her bir müşteri için sağlık taramalarının artması diğer müşterilerin güvenliği için aşı kartı gündeme gelecektir (<https://sağlık.gov.tr>). Koronavirüs ile birlikte ülkelerin sağlık yatırımlarındaki artış giderek artmaktadır. Salgın sürecinde evde geçirilen vaktin artması faturalardaki doğal artışa, yiyecek içecek tüketiminde artışlara neden olmaktadır (Demir vd., 2020). Pandemi süreci insanları doğaya yönlendiren, doğaya daha çok saygı gösteren ve doğaya geri dönüşün mekanizmasını başlatan süreci hızlandırmıştır. Turizm işletmeleri de bu düşünceyle doğa temalı ve bireysel turları özendirici faaliyetleri sunmaya başlamıştır. Hijyen konuları daha çok benimsenerek yapılan tüm işlemlerde hijyen, temassızlık ve ilaçlama ilk sırayı almıştır (<https://lrwonline.com>).

Konaklama ve yiyecek içecek işletmeleri süreci yakından takip ederek tek kullanımlık ürünlere ağırlık vermiştir. Büfe hizmetlerinin tamamen ortada kaldırmak gerekliliğinin kolay olmadığı, süreci gerekli eğitimleri almış ve sürekli olarak testleri yapılan kişiler olmasına özen gösterilecektir. Ortak kullanım alanları belli sayı ile hizmet verecektir ve buna bağlı olarak belli sayıda müşteri ağırlandıktan sonra gerekli temizlik koşulları sağlanmalı ve ilaçlama çalışmaları devamlılık göstermelidir. Özellikle pandemiyle mücadelede virüsün bir yerde yaşama ömrünün Dünya Sağlık Örgütünün verdiği zaman aralığı arasında ilaçlama yapılmalıdır ve bu süre dolmadan yeni grup müşteri kabulü yapılmayacaktır (Cohen, 2020; Kalyankar ve Patil, 2020; Kıvılcım, 2020).

2.2. COVID-19 Kapsamında Türkiye Turizm Endüstrisinde Alınan Önlemler

Cumhurbaşkanlığı ve Kültür Turizm Bakanlığının ortak çalışmalarıyla sektörün devamlılığının sağlanması ve kişilerin huzurlu bir şekilde seyahat etmeleri devlet tarafından güvence altına alınmıştır (<https://.sağlık.gov.tr>). Müşterilerden beklenen tüm özverinin otele girişten başlanarak tüm kuralların benimsenmesi ve bunun sağlanması için müşteri ve personel arasında iş birliği sağlanmalıdır. Ödeme işlemlerinde tam temassızlık hedeflenmiştir. Bu süreçle bankalar daha rahat hizmet verebilmek için limitlerin arttırılması gerçekleştirilmiştir. Bununla birlikte temassız ödemelerle müşterinin tam temassızlığı sağlanacaktır. Otele girişlerde termal kameralar ve ateş ölçer malzemelerin tedarikinin tam olması gerekmektedir (Ranasinghe vd., 2020:14). Otele girişte başlayan bu mekanizmayla birlikte virüsün en önemli belirtisi olan ateş yüksekliği hemen fark edilip sağlık kuruluşlarına sevki sağlanacaktır ve diğer müşterilerin sağlıkları korunacaktır. İşletmeler gelen müşterilerin virüs taşıyıcısı olup olmadıklarından tam emin olamayacakları için gerekli hijyen paketlerini önceden tedarik etmelidir ve bununla birlikte gelen müşterinin gelmeden önceki süreci belli görüşme sorularıyla teyit edilmektedir (WTTC, 2020). İnsan etkileşiminin fazla olduğu alanlar bilgilendirme metinleri, çeşitli işaret ve güvenlik bantlarıyla mesafe koşulları sağlanmalıdır. Müşterilerin yanında bulunan çocuklar için daha sıkı önlemler alan işletmelerde çocukların tam temassızlığı sağlayamayacağı düşünülerek grup şeklinde yapılacak faaliyetlerin durdurulması ve temassızlığın daha fazla olması gerektiği personel tarafından aile ile paylaşılması sağlanacaktır. İçerisinde toplu bir şekilde faaliyet gösteren hamam ve sauna gibi özel alanların kullanımı sağlık belgesine sahip olmayan işletmelerde kullanımı kısıtlanacaktır (Demir vd., 2020). Havuz için gerekli malzemelerin poşet içerisinde müşteriye sağlanması, şezlong gibi bireysel alanların kişiye ait ve tam temassız olduğunu belirten levha ve broşürler olması gerekmektedir. Ortak olarak kullanılan içecek malzemelerinin salgın sürecinde kullanılmaması ve bunun yerine personelden destek alınarak bireysel malzemeler tedarik edilmelidir (Karakış, G. 2020). Odalardaki temizliğin gün içerisinde belirli periyotlarda gerçekleşmesi ısıtma ve klima sistemlerinde hijyenin önemsenmesi gerekmektedir. Müşterinin göremediği alanlardan olan mutfak kısmında hijyen koşulları daha fazla önemsenmelidir. Yemek tüketimi için gerekli olan tüm araçların temizliğinin tam olarak sağlanmalıdır ve bulaşık makinelerinin temizliği üst düzeyde olmalıdır. Tüm bu faktörler dikkate alındığında sektörün en az kayıpla dönemi geçirmesi sağlanacaktır. Tam doluluk bu süreçte mümkün olmadığı için en düşük kapasiteyle dönemden en az zarar ile çıkabilmek için tedbirlerin önemsenmesi gerekmektedir (İbiş, 2020; Demir vd., 2020).

2.3. Covid-19 Sürecinde Personel Sorunları

Çin'den başlayarak tüm ülkeleri olumsuz yönde etkileyen salgın tüm sektörleri negatif yönlü olarak etkilemiştir. Salgınla ilgili belirli öngörüler olmadığı için tedbirler en alt düzeyde kalmıştır. İşletmelerin kapanması, faaliyet gösteren işletmelerde ise personel azalmasına gidilmesi, ücretsiz izinler ve devletin sunduğu nakdi iş desteği sürecin olumsuz koşullarının temelini oluşturmuştur. Ülkedeki işsizlik oranının önceki süreçte de fazla olması salgın sürecinde bu oranın katlanarak artmasını sağlamıştır (Witte ve Alen, 2000; Van Bavel vd. 2020:6). Tekstilden otomotive, otellerden emlak piyasasına kadar tüm sektörler olumsuz etkileri yaşamıştır. Turizm sektöründe teması en aza indirmek için otellerin kapanması, işsizliği beraberinde getirmiştir. Oteldeki personelden başlayarak, hizmetin sağlanması için diğer işletmelerle ortak çalışmalarda durdurulmuştur. Çalışanların herhangi bir garanti verilmeden

işten çıkarılmaları sektördeki boşluğun işsizlik oranlarına yansımalarıyla gözlemlenmiştir. Dünya Sağlık Örgütü verileriyle de desteklenen süreçte yaşanacak turist kaybının 450 milyon olması beklenmektedir. Bunun ekonomik yansımaları ise 1,5 milyar dolar kayıp olması beklenmektedir (Ünlüöner, K. ve Çeti, B. 2019). Bu sayısal faktörlerle turizm gelirler 1/3 oranında azalış gösterecektir. Günümüz ekonomisinde turizm önemli bir yere sahiptir. Özellikle emek yoğun yapısı daha ayrıcalıklı kılmaktadır (Demir vd., 2020). Personelin tam performansla çalıştırılması ve personelin iş kaybetmemek için iki kişilik çalışmaya tek maaşla razı olması sürecin ekonomik eksikliklerinin başlangıcını oluşturmuştur. Teknolojik gelişmelerin artmasıyla insan gücüne duyulan ihtiyacın azalması ve bu belirsizliğe pandeminin de katılması turizm personelinin yıpratmaya devam etmektedir (TURSAB, 2020; Kuvılcım, 2020). Turizmin mevsimsel özellik göstermesi çalışanları yıpratırken salgının tam kapanmayla sonuçlanması, nakdi iş desteğinden çalışanların faydalanamaması, diğer sektörlerde de azalmaya gidildiği için iş bulma zorluğu personelin bu süreci başarısızla geçirmesine neden olmuştur. Milli geliri arttırmadaki en önemli araçlardan biri olan turizm sektörü Dünya genelinde işsizliğin azalmasında önemli bir rol oynayacaktır. Belli bir zincirin halkasını oluşturan turizm sektörü ve bunun sunulmasında aktif rol alan turizm personeli devlet teşvikleriyle en iyi noktada olmayı hak etmektedir. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nı yapacağı çalışmalarla turizm çalışanlarının hakları devlet güvencesiyle garanti altına alınmalıdır. Emek yoğun olan bu sektörde müşteri kazanılması ve olumlu geri dönüş sağlanmasında en önemli rol personeldir (TURSAB, 2020).

3. AMAÇ VE YÖNTEM

COVID-19 yeni tip virüsün insan hayatına dahil olmasıyla birlikte sektörün içinde bulunduğu geçiş döneminde çalışanların maruz bırakıldığı sorunlar temellendirilmeye çalışılmıştır. Araştırmada turizm sektörünün lider konumda gelişiminin devamlılığının sağlanması, personele gereken değerin verilmesi ve personelle ilgili sorunlara pandeminin etkisinin ne düzeyde olduğunun belirlenmesidir. Personelin karşılaştığı sorunlar ve buna ek olarak işsizlik oranının artması, pandeminin etkisiyle otellerdeki kapanışlar personel beklentilerini karşılamaktan ziyade çalışanları başka meslek gruplarına yönlendirmektedir. Çalışma turizmin dinamizmini oluşturan personelle bire bir görüşülerek bu süreç hakkında bilgi alınması sağlanmıştır.

3.1. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma sürecinde birtakım zorluklarla karşılaşmıştır. Öncelikle görüşme sorularının cevaplanması için 5 konaklama işletmesinin çalışanlarından görüş alınmıştır. İşletme sahiplerinin yapılan araştırmanın zaman ve ekonomik açıdan olumsuzluğa yol açacağını düşünmesi alınacak izinlerde kişi sayısının daha az olmasına neden olmuştur. Araştırma sırasında karşılaşılan bir diğer sınırlılık ise, bazı çalışanların bilimsel çalışmayı önemsememeleri ve görüşme tekniğine önyargı ile yaklaşması ve soruları bir an önce bitirmek olarak tavır benimsemişlerdir. Bu nedenle bazı görüşme sorularında eksik verilerin bulunması ve gelişigüzel cevaplanmış olması fark edilmiştir. Bunların yanı sıra; bazı işletmelerde çalışanların işletmedeki yoğunluk bahane gösterilip araştırmaya destek vermemesi sektörün üzüntü veren diğer bir özelliği olmuştur. Eğitim kurumlarının yaptığı tüm çalışmalar insan odaklıdır; sektörde büyüme ve süreklilik sağlamak için özellikle turizm işletmeleri yöneticilerinin destekleri büyük önem arz etmektedir.

3.2. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın evrenini Kırşehir'de bulunan otellerde çalışan personel oluşturmaktadır. Çalışmada geniş literatür incelemesi ve kaynak taraması yapılmıştır. Örneklem yöntemi olarak Uygun Örneklem tercih edilmiştir. Uygun Örneklem Yöntemi; sosyal bilimler alanında sıkça kullanılan, araştırma için uygun özellik gösteren, gönüllü katılım sağlayan ve ulaşılması kolay olan kişilerden seçilerek oluşturulan örneklem türüdür. Uygun Örneklem yönteminin seçilmesindeki ana faktör; pandemi ve pandemiyle birlikte sokağa çıkma kısıtlamaları ve insanların temastan uzak durmaları şeklinde ifade edilebilir. Örneklem oluşturulurken COVID-19 sürecinde turizm işletmelerinde çalışan gönüllü 8 personelle görüşme sağlanmıştır.

Araştırma hasta vakalarında yaşanan dalgalanmalar sonucunda belirli kısıtlamaların etkisiyle ulaşılabilecek sınırlı sayıda personelle gerçekleştirilmesi sürecin daha sağlıklı gerçekleştirilmesi için sınırlı sayıda tutulmuştur (Patton, 1990). Makalenin yazılma süreci dikkate alınmalıdır ve pandemiyle birlikte bazı yasakların kalkmış olması muhtemel olabilmektedir. Görüşmeler yarı yapılandırılmış mülakat şeklinde gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış mülakatta; araştırmacı genel bir çerçeveye sahip olabilmektedir, ancak mülakatın seyrine göre farklı sorularda sorulabilmektedir. Burada sorular anlık gelişebilmektedir. Görüşme esnasında katılımcıların verdiği cevaplar yazılı olarak kayıt altına alınmıştır (Creswell, 2002).

3.4. Araştırma Soruları

Kapsamlı literatür taraması sonucunda, görüşme sorularının oluşturulmasında Dwyer ve Kim (2003) turizm sektörüne yönelik geliştirdikleri Bütünleştirilmiş Rekabetçilik Modelinde yer alan destinasyon pazarlaması ile ilgili ifadelerden faydalanılmıştır. Sorular Covid- 19 sürecine yansıtılarak değiştirilmiştir. Katılımcıların soruları daha iyi anlaması için süreç hakkında ön bilgi verilerek daha ayrıntılı bilgi alınması sağlanmıştır. Toplam sekiz sorudan oluşan bir görüşme formu oluşturulmuş ve yanıtlayıcıların sadece bu sorular ile sınırlandırılması engellenmiştir. Katılımcıların kendilerini açık bir şekilde ifade etmesi sağlanmıştır. Konuyla ilgili eklemek istedikleri konular da dinlenmiştir (Guba, 1981; Krefting, 1991). Turizm personelinin COVID-19 sürecinde yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerileri literatür bilgilerinden faydalanılarak araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Katılımcılara demografik bilgileri ile ilgili 3 soru, yaşadıkları sorunlar ve çözüm önerilerini içeren 8 adet açık uçlu soru sorulmuştur.

Demografik sorular:

1. Cinsiyet
2. Yaş
3. Çalışma süreleri hakkında bilgi alınmıştır.

Tablo 2. Görüşme Soruları

Personel Sorunları	
1	COVID-19 Pandemi döneminde korunma ve hijyen ile ilgili gerekli eğitimleri aldınız mı?
2	Koruyucu ekipmanlar bireysel olarak mı ya da işveren tarafından mı tedarik edildi?
3	Hizmet sunumunda hangi ekipmanları kullanarak iş devamlılığı sağladınız?
4	Hangi koruyucu ekipmanları ne kadar sürede temin etmede zorluk yaşadınız?
5	Çalışılan süre içerisinde ortam ve kişisel ekipmanları temin edemediğiniz dönemde ne gibi sorunlar yaşadınız?
6	İşten çıkarılmaların çokça yaşandığı ve bunun turizme yansımalarının yaşandığı pandemi sürecinde sizi en çok yıpratın durum ne olmuştur?
7	Turizm sektörü mevcut dalgalanmalarından hareketle sektörde yaşanan kısıtlamalarda pandemi süreci size ne öğretti?
8	Belirtmek istediğiniz çözüm önerileri nelerdir?

3.5. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Kırşehir ilinde farklı otellerde çalışan 8 personel (2 garson, 2 resepsiyonist, 2 kat hizmetleri, 1 alan temizleyicisi, 1 mutfak personeli) ile nitel bir çalışma olarak yürütülmüştür.

Tablo 3. Katılımcıların demografik özellikleri

Katılımcı (K)	Meslek	Cinsiyet	Yaş	Deneyim süresi(yıl)
K1	Garson	Erkek	34	10 yıl
K2	Resepsiyonist	Erkek	26	2 yıl
K3	Resepsiyonist	Kadın	30	2 yıl
K4	Kat hizmetleri	Kadın	52	25 yıl
K5	Kat hizmetleri	Erkek	49	25 yıl
K6	Garson	Erkek	21	1 yıl
K7	Mutfak personeli	Kadın	59	40 yıl
K8	Alan temizleyicisi	Erkek	26	3 yıl

3.6. Veri Toplama Aracı

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinden faydalanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde standartlık ve esnemelerin olması nedeniyle önceden hazırlanmış sorulara bağlı kalınmıştır. Araştırmada özellikle katılımcıların daha aktif olabilmesi için bu yöntem tercih edilmiştir. Araştırma verileri 24- 28 Mart tarihleri arasında elde edilmiştir. Katılımcılarla görüşme sürecinden önce bir araya gelinmiştir, katılımcılara kimlik bilgilerinin gizli tutulmasının garantisi verilmiştir. Görüşmeler mesafe ve hijyen kurallarına uygun tüm ekipmanların uygun şekilde kullanılmasıyla gerçekleştirilmiştir. 2 katılımcının yaş durumu göz önünde bulundurularak telefon aracılığı ile yapılmıştır, kişinin özel haklarının korunması amacıyla cevapları uygun şekilde kaydedilmiştir.

4. BULGULAR ve TARTIŞMA

Soru: Hizmet sunumunda hangi ekipmanları kullanarak iş devamlılığı sağladınız?

Tüm katılımcılar iki adet maske kullandıklarını ve nerde olursa olsun eldiven kullandıklarını ifade etmişlerdir. Kat hizmetlerinde görev alan K4 ve K5 buldukları ortamları sirke ve tuzdan elde ettikleri karışımla temizlediklerine çamaşır suyu ve kolonya gibi temizlik ve hijyen malzemelerinin otel tarafından tüm odalarda bulunma zorunluluğu olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 4. Görüşme Yapılan Turizm Çalışanları ve Görüşme Bilgileri

Statü	İşletme	Tarih	Saat	Görüşme türü
K1	Garson Temur Termal Otel	26.03.2021	10:25	Not tutma
K2	Resepsiyonst Dağıştan Hotel	26.03.2021	13:43	Not tutma
K3	Resepsiyonist Yağmur Otel	26.03.2021	16:50	Not tutma
K4	Kat hizmetleri Temur Termal Otel	27.03.2021	09:30	Not tutma
K5	Kat hizmetleri Gala Palas	27.03.2021	12:35	Not tutma
K6	Garson Dağıştan Otel	27.03.2021	16:50	Not tutma
K7	Mutfak personeli Terme Otel	28.03.2021	11:25	Not tutma
K8	Alan temizleyicisi Terme Otel	28.03.2021	17:45	Not tutma

Soru: Hizmet sunumunda hangi ekipmanları kullanarak iş devamlılığı sağladınız?

Tüm katılımcılar iki adet maske kullandıklarını ve nerde olursa olsun eldiven kullandıklarını ifade etmişlerdir. Kat hizmetlerinde görev alan K4 ve K5 buldukları ortamları sirke ve tuzdan elde ettikleri karışımla temizlediklerine çamaşır suyu ve kolonya gibi temizlik ve hijyen malzemelerinin otel tarafından tüm odalarda bulunma zorunluluğu olduğunu ifade etmişlerdir.

Tablo 5. Pandemi Döneminde Pandemiye İlişkin Eğitim ve Ekipman Tedariğine İlişkin Betimleyici Analiz

Katılımcı	COVID-19 Pandemi döneminde korunma ve hijyen ile ilgili gerekli eğitimleri aldınız mı?	Koruyucu ekipmanlar bireysel olarak mı ya da işveren tarafından mı tedarik edildi?
1.	Evet	Hayır
2.	Evet	Evet
3.	Evet	Hayır
4.	Evet	Evet
5.	Evet	Evet
6.	Evet	Evet
7.	Evet	Evet
8.	Evet	Hayır

Soru 3. Hangi koruyucu ekipmanları ne kadar sürede temin etmede zorluk yaşadınız?

K1, K3 ve K8 siparişlerin malzemeler azalmaya başladığında hemen tedarik edildiğini; temin sürecinde herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını ifade etmişlerdir. Diğer tüm katılımcılar hijyen ve temizlik malzemelerinin otel idaresi tarafından karşılandığını temin sürecinde herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını ifade etmişlerdir.

Soru: Çalışılan süre içerisinde ortam ve kişisel ekipmanları temin edemediğiniz dönemde ne gibi sorunlar yaşadınız?

Tüm katılımcılar bu konuda problem yaşamadıklarını ifade etmişlerdir.

Soru: İşten çıkarılmaların çokça yaşandığı ve bunun turizme yansımalarının yaşandığı pandemi sürecinde sizi en çok yıpratın durum ne olmuştur?

K1 bu sorumuza en büyük korkusunun işini kaybetmek olduğunu ifade etmiştir. 3 çocuk okuttuğunu çocuklarının küçük olduğu ve kat hizmetleri departmanında bu süreçte çalışmanın ne kadar zor olduğunu dile getirmiştir. Sürecin yönetilmesinde eksikliklerin olduğu ve salgının riskleri göz önünde bulundurulduğunda maaş miktarının az olması buna karşın masrafların artması salgın korkusundan daha fazla etkiledi bizi.

K2 ise herhangi bir sorun yaşamadığını tedbirlere sıkı sıkı bağlı olduğunu ifade etmiştir. Maaşların azlığı süreç bahane edilerek kapının önüne koyulma fikri bizi daha sinirli insanlar haline getirmiştir.

K3 ve K4 sorumuza salgının bulaşma riskinin korkusu cevabını vermişlerdir.

K5 ise sorumuza maddi imkansızlıkların arttığı dönemde işten çıkarılmamak için gerçek maaşın çok altında çalışmayı kabul ettiği bilgisini vermiştir.

K6 ve K7 müşteri azlığından dolayı hak edip daha az pay aldıklarını beyan etmişlerdir. İşverenin devlet teşvikleri sayesinde kendilerini çalıştıkları işletmede yer aldıklarını ifade etmişlerdir.

K8 ise denetimler ve malzemelerin temizliğinin parçalara ayrılarak yapılması ve bunun çok yorucu olması, işletmenin eleman azlığına giderek 3 kişinin yapacağı işi tek kişiye yaptırması salgın korkusuyla birleşince daha fazla yormaktadır, salgını en az hasarla atlattığı dönemde hakkımızın daha aza indirilmesi bizi çok üzmüştür.

Soru: Turizm sektörü mevcut dalgalanmalarından hareketle sektörde yaşanan kısıtlamalarda pandemi süreci size ne öğretti?

Tüm katılımcılar maddi açıdan yaşadıkları sorunları dile getirmişlerdir. Salgının en çok kendilerini yıprattığını, çaresiz ve parasız kaldıklarını ifade etmişlerdir. Sorduğumuz soru ise tüm katılımcıların sağlıklarının kıymetlerini daha çok bilmeleri gerektiğini anlamaları için yeterli olduğunu ifade etmişlerdir.

Soru: Belirtmek istediğiniz çözüm önerileri nelerdir?

K1 sürecin en az kayıpla noktalanmasını istiyorum. Turizm emekçileri haklarını alsın, eğer biz bu sektörde ekmek bulamıyorsak devlet bizi pandemi geçene kadar daha iyi koşullarda kendi bünyesinde olması daha uygun olaaktır, cevabını vermiştir.

K2 ise işletmeciler eğer bir şeylere güvenip bizi işten çıkarma eğilimine sahip olacaksa ve bu hakkı ona devlet sunacaksa devlet çalışana emekçiye sahip çıksın ve işlerimizde çalışmaya devam edelim, maaşın yarısını devlet yarısını işveren karşılarsa ben ve çalışma arkadaşlarım bu süreci en az hasarla atlatabileceğimize inanıyorum.

K3 ise devlet işletmelere bir yazı gönderecek olursa tüm işten çıkarmalar ve para kesintilerinin önüne geçilecektir.

K4, K5, K6, K7 ise enflasyonun düşmesi bizi çok rahatlatacaktır. Devlet desteğiyle süreç en az zararla geçirilecektir.

K8 ise çalışanların belli periyotlar dahilinde iki kısım olarak çalıştırmanın uygun olacağı düşüncesindedir. Eğer çalıştığımızın karşılığı verilmeden işten çıkarılmalar olacaksa devlet çalışanın yanında durmalıdır.

Bu çalışma ile birlikte, pandemi sürecinde turizm çalışanlarının COVID-19 yeni tip virüsün etkilerinin olumsuz sonuçları dile getirilmiştir. Süreç yönetiminde gerekli eğitimi alıp almadıkları, koruyucu ekipmanların yeterlilik düzeyi, çalışma koşullarının zorluğu ve bu süreçle ilgili yaşadıkları zorluklar ve bunlara ilişkin çözüm önerilerine yer verilmiştir. Çalışmada dikkat çeken unsurlar ise koruyucu ekipmanların temin edilmesinin işletmeden işletmeye farklılık göstermesi olmuştur. Çalışanların bu dönemde sorunlarının iyi yönetilmemesi kendilerinde değersizlik duygusu oluşmasına neden olmuştur. Yaşanan sorunlar karşısında personelin soruları cevaplama sürecinde çekingenlik yaşadığı, bu yüzden; işletme ile ilgili olumsuz yorumlar yapmaktan kaçındıkları gözlemlenmiştir. Katılımcılarla yapılan görüşmeler diğer dönemlerden daha fazla dikkat ve önemin olduğu, iş yükünün arttığı buna tezat olarak maaşlarda iyileşmelerin gerçekleşmediği gözlemlenmektedir. İşletmelerde müşteri sayısının artırılması da çalışanların motivasyonlarının artması ve otellerin kapalı olduğu dönemde yaşadıkları zorlukları ve kayıpları kapatmak için tatmin edici düzeyde gerçekleşmemiştir. Çalışanlar diğer sektörlerden daha fazla kayıp yaşamıştır ve herhangi bir iş akitleri olmadığı için devletin sunduğu maddi ödeneklerden faydalanamamıştır. Otellerde müşteri kabulü devamlı hale gelmesine rağmen personel hak ettiği ücret ve çalışma koşullarını sağlayamamıştır.

4. SONUÇ

Koronavirüs salgını küresel ölçekte yüzyılın en büyük ekonomik krizine sebep olmuştur ve bu süreçten en olumsuz etkilenen sektörlerin başında turizm sektörü yer almıştır. Turizm sektörüyle ilgili açıklanan rakamsal ifadeler yaşanan kaybın büyüklüğünü açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Salgının başlangıç tarihinden itibaren seyahat hareketleri kademeli bir şekilde durdurulmuştur. İlk etapta salgının etkisini yüksek seyirde gösterdiği ülkelere uçuşların tamamı askıya alınmıştır. Hareketlerde yaşanan kısıtlamalar turist sayısında büyük azalmaları beraberinde getirmiştir. Koronavirüs salgını turizm endüstrisindeki istihdamı olumsuz etkilemiştir. Pandemi nedeniyle ulusal ve uluslararası ölçekte işini kaybedecek personel sayısı 98 milyon ile 197, 5 milyon aralığında olması öngörülmektedir. Turizm endüstrisinin dünya genelinde ülkelere olan 5,5 trilyon gayri safi yurtiçi hasılatı zarara uğratması ihtimali çok yüksektir. Yüksek seyirde devamlılığını gösteren mutant virüsle birlikte dünya genelinde yüzde 30'luk bir düşüş ve bunun da sonucunda 98,2 milyon turizm çalışanın işsiz kalması sonucunun ortaya çıkarmaktadır. Yapılan çalışmada Yeni Tip Virüs ile mücadelede personelin karşılaştığı olumsuzluklar üzerinde durulmaya çalışılmıştır. Personelin çalıştıkları ücretin yarı

fiyatına çalıştırıldığı, temizlik ve hijyen malzemelerine ulaşımında virüsün ilk dönemlerinde karşılaştıkları olumsuz durumlar irdelenmeye çalışılmıştır. Psikolojik açıdan yaşadıkları sorunlar ve hayatımıza daha fazla dahil olan “dijital çağ” ile birlikte insan gücüne duyulan ihtiyacın azalması işletmelerinde bu konuda personel azaltmasına sebebiyet vermektedir. Ülkenin milli gelirine önemli katkısı olan sektörde aşılama sürecinin tamamlanmasıyla sektör daha canlı hale gelecektir. Turizm çalışanlarının maddi ve manevi karşılaştıkları tüm olumsuzluklar virüsün seyrini azaltması ile birlikte geçmişte bulunduğu yeri ve önemi tekrar kazanmasına olanak verecektir. Devlet destekleri ve uluslararası karşılıklı anlaşmalarla turizmde canlılığın başlanması ve personelin daha güvenli ve sağlıklı ortamda çalışmalarının önü açılacaktır.

KAYNAKÇA

Acar,Y.(2020) “Yeni Koronavirüs (COVID-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi”. Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(1), 7-21.

Aydoğuş, O. (2020). Salgın ve Ekonomik Kriz. İktisat ve Toplum Dergisi, 114, s. 11-17.

Bişkin, C. (2020) Gün gün coronavirus salgınının turizme yansımaları <https://www.turizmgunlugu.com/> (E.T: 18.04.2020).

Creswell, J. W. (2002). Educational research: Planning, conducting and evaluating quantitative Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.

Demir, M. (2017). Seyahat Acentacılığı ve tur operatörlüğü: İlkeler ve yönetim. Ankara: Detay Yayıncılık.

Demir, M., koronavirüs salgınının Türkiye’de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi, (Mart 2020).

Dündar, Y. ve Bahar, O. (2020), Turizm Güvenliği, Ankara: Gazi Kitapevi, 2020.

Hâkimler ve Savcılar Kurulu (2020). Corona Virüsü Hakkında Alınacak Tedbirler. <https://www.hsk.gov.tr/DuyuruArsivi.aspx> (E.T: 19.04.2020).

Guba 1981 ve Krefting 1991; Educational Resources Information Center Annual Review Paper 29, 75-90.

IATA Ecomics (2020, March 24). (Erişim: 20.05.2020).

ILO (2020). COVID-19 ve turizm sektörü. https://www.ilo.org/ankara/areas-of-work/covid19/WCMS_742721/lang--tr/index.htm (E.T: 17.04.2020).

Karakış, G. (2020). Kültür ve Turizm Bakanı Açıkladı: İşte 2020 Model Tatil. Erişim Tarihi: 26.04.2020. Erişim Adresi: <https://www.cnnturk.com/turkiye/kultur-ve-turizm-bakaniacikladi-iste-2020-model-tatil>.

Kıvılcım, B. (2020), “COVID-19 (Yeni Koronavirüs) Salgınının Turizm Sektörüne Muhtemel Etkileri (17-27).

Özatay, F., & Sak, G. (2020). “COVID-19’un Ekonomik Sonuçlarını Yönetebilmek İçin Ne Yapılabilir?”. TEPAV Politika Notu, (202005).

Patton, M, Q. (1990). Qualitive evaluation and research methods, SAGE Publication,inc.

T.C. Milli Eğitim Bakanlığı (2020). Bakan Selçuk, Koronavirüs'e Karşı Eğitim Alanında Alınan Tedbirleri Açıkladı. <http://www.meb.gov.tr> (E.T: 19.04.2020).

T.C. Millî Savunma Bakanlığı (2020). Bakan Akar, Koronavirüs’e Karşı Alınan Tedbirleri Açıkladı. <https://www.msb.gov.tr> (E.T: 19.04.2020).

T.C. Sağlık Bakanlığı (2020). Türkiye Günlük Koronavirüs Tablosu. <https://covid19.saglik.gov.tr/> Yükseköğretim Kurulu (2020). Koronavirüs (Covid-19) Bilgilendirme Notu: 1. <https://www.yok.gov.tr> (E.T: 19.04.2020).

Turizm Günlüğü (2020). COVID-19 Salgınının Türkiye Turizmine Etkileri. Erişim Tarihi: 21.05.2020. Erişim Adresi: <https://www.turizmgunlugu.com/2020/05/02/irfan-onalcovid-19-turkiye-turizmi/>.

Turizm Güncel (2020). Koronavirüs Sonrası Turizmde Hangi Değişiklikler Yaşanacak? Erişim Tarihi: 26.04.2020. Erişim Adresi: <https://www.turizmguancel.com/haber/ridvanensari-koronavirus-sonrasi-turizminnasil-olacagini-yazdi>.

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı (2020). Türkiye’de Güncel Durum. Erişim Tarihi: 26.04.2020. Erişim Adresi: [Erişim Tarihi: 26.04.2020. Erişim Adresi: https://covid19.saglik.gov.tr/](https://covid19.saglik.gov.tr/).

TURSAB (2020), “TURSAB Koranavirüs Raporu”. (Erişim Tarihi: 03.06.2020).

TÜRSAB (2020). Turizm İstatistikleri <https://www.tursab.org.tr/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri> , Erişim Tarihi: 23.04.2020.

Ünlüönen, K., & Çeti, B. (2019). “Salgın Hastalıklar Sebebiyle Oluşan Krizlerin Turizm Sektörü Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi”. Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 22(2), 109-128.

Williams, A. M., and Balaz, V. (2015), “Tourism Risk and Uncertainty: Theoretical Reflections”, Journal of Travel Research, 54, 271-287.

<https://.sağlık.gov.tr>.

www.tuik.gov.tr

www.wwtc.2020.gov.tr

<https://www.koronavirüskasayisi.com>