

Giriş

İnsanların daha çok seyahat etmesi turizm sektörünün dünya çapında küresel bir endüstri haline gelmesine neden olmuştur (Göçen, Yirik & Yılmaz, 2011: 497). Sektörün giderek büyümesi ise turizmin turistik ülkeler için olan önemimi daha da artırmaktadır. Sektör sayesinde ülkeye giren döviz miktarında artış olmakta ve çarpan etkisi sayesinde bu gelir dağılımı ülke geneline yayılmaktadır. Ayrıca turizm, emek-yoğun bir sektör olmasından dolayı da turistik ülkelerdeki toplam istihdam içerisinde önemli bir paya sahiptir (Bahar & İlal, 2020: 129).

Sektörün bu öneminin yanı sıra turizm sektörü; terör saldırıları, siyasi karışıklıklar, savaş, doğal afet ve salgın hastalıklar gibi olumsuz durumlardan önemli ölçüde etkilenmektedir (Çıtak & Çalış, 2020: 111). Daha önce terör saldırıları ve politik faktörlerden dolayı birçok kez kriz yaşamış Türkiye turizm sektörü ise diğer krizlerin etkisinden henüz tam olarak kurtulamamışken bu kez de salgın krizi ile karşı karşıya kalmıştır. Ancak salgın hastalıkların etkisi diğer krizlerden çok farklıdır. Virüslerin yayılım gücü, salgın hastalıkların kolaylıkla başka insanlara bulaşmasına ve bir ortamdan başka bir ortama hızlı bir şekilde yayılmasına neden olmaktadır. Bu durum insanların sağlığından endişe etmesine ve turizm faaliyetlerine katılma konusunda çekimser kalmasına neden olmaktadır (Kiper & ark., 2020: 529). COVID-19 salgın sürecinde de turistik ülkelerin turist sayısında önemli düşüşler olmuştur (Nicola & ark., 2020: 188). COVID-19 sürecinde işletmelerin tedbirleri ve önlemleri tüketici tercihlerini etkileyen en

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, slhtellioglu@gmail.com

sız yapılması, odadaki buklet malzemelerinin tek kullanımlık ürünlerden oluşturulması, odanın dezenfekte edilmesi, oturma alanlarındaki sosyal mesafenin korunması, yiyecek & içecek noktalarında teması en aza indirecek düzenlemeler yapılması, yiyeceklerin görevliler tarafından verilmesi, tek kullanımlık ürün sayısının artırılması, havuz ve sahilde şezlong, şemsiye ve oturma aralıklarının genişletilmesi olmak üzere birçok düzenleme yer almaktadır (TGA, 2020). Bu süreçte işletmeler personel yönetiminde de sorunlar yaşamıştır. Özellikle enfekte olan personellerin yokluğunda hizmet sürecinde aksamalar olmuştur. Konaklama işletmelerindeki personellerin müşteri ile etkileşim halinde olması bu sürecin doğru yönetilmesinde personellere büyük sorumluluklar düştüğünü göstermektedir.

Salgının dünyanın önemli tedarikçilerinden biri olan Çin'de ortaya çıkması ise tedarik zincirinde önemli sorunlara neden olmuştur. Bu süreçte özellikle ithal hammadde, yarı mamul ve mamullerin bulunmasında sorunlar yaşanmıştır. COVID-19 sürecinin getirdiği değişimler işletmelerin kritik ürünlerinin farklılaşmasında da etkili olmuştur. Alınan tedbirler ve düzenlemelerden dolayı maske, eldiven ve dezenfektan ürünleri konaklama işletmeleri için oldukça önemli ürünler haline gelmiştir. Ayrıca bu ürünlere olan ilgili zaman zaman bu ürünlerin temininde sorunlar yaşanmasına da neden olmuştur (Tellioglu, 2021).

KAYNAKLAR

1. AA (2020). Kovid-19 önlemleri otellerdeki açık büfe israfını azalttı. (Erişim Tarihi: 30.05.2021). <https://www.aa.com.tr/tr/pg/foto-galeri/kovid-19-onlemleri-otellerdeki-acik-bufe-israfini-azaltti>
2. ACCA (2020). Business challenges and considerations for the Covid-19 outbreak. (Erişim Tarihi: 30.04.2021). https://www.accaglobal.com/content/dam/ACCA_Global/Assets/campaigns/ACCA-member-survey-Business-challenges-Covid-19.pdf
3. Akbaş Tuna, A. & Türkmendağ, Z. (2020). Covid-19 Pandemi Döneminde Uzaktan Çalışma Uygulamaları ve Çalışma Motivasyonunu Etkileyen Faktörler. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(3), 3246-3260
4. Aksöz, E. O (2019). Pazarlama Kavramı ve Turizm Pazarlaması ile İlişkisi. Turizm Pazarlaması içinde (1-23). Ed: Aksöz, E. O. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayını
5. Atay, L. (2020). KOVID-19 salgını ve turizme etkileri. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1), 168-172.
6. Ayyıldız, A. Y. (2020). Covid-19 Salgın Döneminde Otellerin Pazarlama Stratejileri: Kuşadası Örneği. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 3328-3358.
7. Bahar & İlal, 2020: 129). Coronavirüsün (Covid-19) turizm sektörü üzerindeki ekonomik etkileri. *International Journal of Social Sciences and Education Research*. 6(1), 125-139.

8. Bayat, G. (2020). The Effects of COVID-19 on the Tourism Sector and Hotel Businesses: The Case of Marmaris. *Iğdir University Journal of Social Sciences*, 23 (2020), 617-637
9. BBC (2015). Türkiye-Rusya uçak krizi: 10 günde neler yaşandı? (Erişim Tarihi: 30.04.2021) URL: https://www.bbc.com/turkce/haberler/2015/12/151204_rusya_krizin_10_gunu
10. Bozkurt, H. O., & Bayram, A. T. (2020). İş Güvencesizliği, Çalışma Koşulları ve Mesleki Sosyal Statünün Mesleği Bırakma Niyeti Üzerine Etkisi. *Business and Economics Research Journal*, 11(3), 891-905.
11. Çıtak, N. & Çalış, Y. E. (2020). Financial Effect of COVID-19 Epidemic on Tourism Sector. *İda Academia Journal of Accounting and Public Finance*, 3(2), 110-132.
12. Deloitte, 2020. Results Of The Survey On COVID-19 Impact For Bussiness Erişim Tarihi: 25.02.2021 URL: <https://www.businesscalltoaction.org/news/results-survey-impact-covid-19>
13. Demir, M., Günaydın, Y. & Demir, Ş. Ş. (2020). Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye’de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.
14. Demir, M., Demir, Ş. Ş. & Ergen, F. D. E. (2021). Covid-19 sürecinde tüketicilerin otel seçimini etkileyen faktörler. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 7(1), 82-94.
15. DW (2016). Terör Türk Turizmini De Vurdu. Url: <https://www.dw.com/tr/ter%C3%B6r-t%C3%BCrk-turizmini-de-vurdu/a-19368426> Erişim Tarihi: 11.05.2020
16. Ersun, N. & Arslan, K. (2011). Turizmde Destinasyon Seçimini Etkileyen Temel Unsurlar ve Pazarlama Stratejileri. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*. 31 (2), 229-248
17. Göçen, S., Yirik, Ş. & Yılmaz, Y. (2011). Türkiye’de Krizler Ve Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (2),
18. Günel, Ö. D. (2009). Turizm sektöründe mevsimsellik sorunu ve mevsimlik istihdamın sektör çalışanlarının örgütsel bağlılıklarına etkisi: Konaklama işletmeleri çalışanlarına yönelik bir araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi. DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
19. Haber48 (2020). Korona Virüs Etkisiyle Otellerde Yiyecek İçecek İsrafı. Erişim Tarihi: 22.02.2021 URL: <https://www.haber48.com.tr/yerel-haberler/koronavirus-etkisiyle-otellerdeki-yiyecek-icecek-israfi-sifira-h34516.html>
20. Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). COVID-19 and China’s hotel industry: Impacts, a disaster management framework, and post-pandemic agenda. *International journal of hospitality management*, 90, 102636.
21. Hjalager, A. & Andersen, S. (2001: 125), “Tourism employment: Contingent work or professional career?”, *Employee Relations*, Vol. 23 No. 2, pp. 115-129. <https://doi.org/10.1108/01425450110384165>
22. Karaman, A. (2019). Otel İşletmelerinin; Tanımı, Sınıflandırılması ve Kuruluş Yeri Seçimi. Ed: Erkan Sağlık, Abdullah Karaman. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayını.
23. Karlı, H. & Tanyaş, M. (2020). Pandemi Durumunda Tedarik Zinciri Risk Yönetimine İlişkin Öneriler. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (37), 174-190
24. Kıvılcım, B. (2020). COVID-19 (Yeni Koronavirüs) Salgınının Turizm Sektörüne Muhtemel Etkileri. *USOBED Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 17-27, 493-509.
25. Kiper, V. O., Saraç, Ö., Çolak, O., & Batman, O. (2020). Covid-19 Salgınıyla Oluşan Krizlerin Turizm Faaliyetleri Üzerindeki Etkilerinin Turizm Akademisyenleri Tarafından Değerlendirilmesi. *Bahkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(43), 527-551.

26. Koçoğlu, C.M. & Avcı, M. (2014). Satın Alma Yönetimi: Teorik Bir Çalışma. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3 (1), 33-47.)
27. KTB (2008). Çevreye Duyarlılık Kampanyası (Yeşil Yıldız). Erişim: 03.02.2021 URL:
28. <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-11596/cevreye-duyarlilik-kampanyasi-yesil-yildiz.html>
29. KTB (2020). Turizm gelir ve giderleri. Erişim Tarihi: 21.02.2021 URL: <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201116/turizm-gelirleri-ve-giderleri.html>
30. KTB. (2021). “Güvenli Turizm Programı” Turizmde Olumlu Sonuçlar Verdi” Erişim Tarihi: 26.02.2021. URL: <https://basin.ktb.gov.tr/TR-274226/guvenli-turizm-programi-turizmde-olumlu-sonuclar-verdi.html>
31. Kurgun, H., (2012). Otel İşletmelerinde Odalar Bölümü Hizmetleri, Otel İşletmeciliği içinde, (229-260). Kozak, M.,A., Detay Yayıncılık, Ankara.
32. Liu, Y., Lee, J. M., & Lee, C. (2020). The challenges and opportunities of a global health crisis: The management and business implications of COVID-19 from an Asian perspective. *Asian Business & Management*, 19, 277-297.
33. Miracle (2020). Covid-19 tedbirlerimiz. Erişim Tarihi: 22.02.2021 URL: <https://www.miraclehotel.com/covid-19>
34. Nergis, H. G. (2012). Otel İşletmelerinde Yönetim. Otel İşletmeciliği içinde (29-53) Ed: Kozak, M. A.. Ankara: Detay Yayıncılık.
35. Nicola, M., Alsafi, Z. & Sohrabi, C. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International Journal of Surgery*, 78 (2020), 185–193.
36. Quayle, M. (2006). *Purchasing and Supply Chain Management: Strategies and Realities*. United States: IRM Press.
37. Regnum (2020). Covid-19 Sağlık Ve Güvenlik Bilgilendirmesi. Erişim Tarihi: 25.02.2021 URL: https://www.regnumhotels.com/media/dqhkpprp/c-19_bilgilendirme_infographic_rc_tr.pdf
38. Rixos (2020). Pandemiden Korunma ve Müdahale Talimatı. Erişim Tarihi: 25.02.2021 URL: https://www.rixos.com/sites/default/files/2021-02/Pandemiden%20Korunma%20ve%20M%C3%BCdahale%20Talimat%C4%B1_RixosPremiumBelek.pdf
39. Rowbotham, F. Galloway, L & Azhashemi, M. (2007). *Operation Management in Context. 2.th Edition*. Oxford: Butterworth-Heinemann
40. Sarıışık, M. (2012). Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi. Kozak, M. A. (Ed.). *Otel İşletmeciliği içinde*, 261-281. Detay Yayıncılık: Ankara.
41. Sharma, H. B., Vanapalli, K. J. & Cheela, V. R. S. (2020). Challenges, opportunities, and innovations for effective solid waste management during and post COVID-19 pandemic. *Resources, Conservation & Recycling*, 162 (2020), 105052. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2020.105052>
42. Shen, W. Yang, C. & Gao, L. (2020). Address business crisis caused by COVID-19 with collaborative intelligent manufacturing technologies. *IET Collab. Intell. Manuf.*, 2(2), 96-99.
43. Tellioglu, S. (2020). Kalite Yönetiminde Tedarikçi Yönetimi. *Konaklama İşletmelerinde Kalite Yönetimi Uygulamaları: Bütünsel Yaklaşım içinde (181-198)*. Duman, F., Genç, V. & Çavuş, F.(ed). Ankara: Detay Yayıncılık.
44. Tellioglu, S. (2021). The Impact Of COVID-19 On Supply Chains Of All-Inclusive Hotels. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 35(2), 464-470. <https://doi.org/10.30892/gtg.35226-673>
45. Tekin, M. & Zerenler, M. (2012). *Pazarlama*. Konya: Günay Ofset.
46. TGA (2020a). Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı Hakkında. Erişim Tarihi: 18.02.2021 URL: <https://www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/>

47. TGA (2020b). Güvenli Turizm Sertifikasyon Kriterleri. Erişim: 03.03.2021 URL: <https://tga.gov.tr/wp-content/uploads/2021/01/Konaklama-TR-25.01.2021-%E2%80%93V1.pdf>
48. TGA (2021). Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı Hakkında. Erişim Tarihi: 18.02.2021 URL: <https://www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/>
49. TURSAB (2020). Aylık Turist Sayıları 1990-2020. Erişim Tarihi: 21.02.2021 URL: <https://www.tursab.org.tr/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri>
50. Tüzün, İ. K. (2013). Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi uygulamalarının farklılıkları ve işgücü devir hızıyla ilişkileri. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 42(1), 61-76.
51. T.C. Ankara Valiliği (2020). Url: <http://www.ankara.gov.tr/konaklama-tesislerinde-uygulanacak-standartlar-ve-tedbirlerle-ilgili-uhk-kararlarina-iliskin-basin-aciklamasi>. (Erişim Tarihi: 15.05.2021)
52. Voyage (2020). Voyage Otelleri Sağlık ve Güvenlik Bildirgesi. Erişim Tarihi: 25.02.2021 URL: <https://www.voyagehotel.com/saglik-guvenlik-bildirgesi>
53. Vujičić, D., Jovičić, A. & Lalić, D. (2015). The relation between job insecurity, job satisfaction and organizational commitment among employees in the tourism sector in Novi Sad. *Economic and Industrial Democracy*, 36(4), 633-652.
54. Wallis, G. (2020). How F&B is Changing in the Age of COVID-19. Erişim Tarihi: 21.02.2021 URL: <https://www.hotelbusiness.com/how-fb-is-changing-in-the-age-of-covid-19/>
55. Wang, L. (2020). The Food and Beverage Industry's Global Challenges During the COVID-19 Pandemic. Erişim Tarihi: 27.02.2021 URL: https://www.hotelexecutive.com/business_review/6590/the-food-and-beverage-industrys-global-challenges-during-the-covid-19-pandemic
56. Williams, C. (2020). How Hotel F&B Pivoted in Response to COVID-19, and What the Future Holds. Erişim Tarihi: 26.02.2021 URL: <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4100144.html>
57. World Economic Forum (2020). This is how coronavirus could affect the travel and tourism industry. Url: <https://www.weforum.org/agenda/2020/03/world-travel-coronavirus-covid19-jobs-pandemic-tourism-aviation/> (Accessed on 29.11.2020).
58. Yenişehirlioğlu, E, & Salha, H. (2020). Covid 19 Pandemisinin Türkiye İç Turizmine Yansımaları: Değişen Talep Üzerine Bir Araştırma. *Istanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (37), 355-368.