

COVID-19 SALGINININ SEYAHAT ACENTALARI ÜZERİNE ETKİSİ The Effect of Covid-19 Outbreak on Travel Agencies

Dr. Öğr. Üyesi Salim İBİŞ

salimibis@gmail.com

Orcid ID: 0000-0002-2404-9218

Öz

Çin'in Wuhan şehrinde ortaya çıkıp dünya geneline yayılan Yeni Tip Koronavirüs (Covid-19) salgını turizm endüstrisini derinden etkilemiştir. Turizm hareketlerinin durma noktasına gelmesi ile birlikte turizm endüstrisinin önemli aracı kuruluşları olan seyahat acentaları da bu süreçten olumsuz etkilenmişlerdir. Bu araştırmanın amacı Türkiye'deki seyahat acentalarının Covid-19 salgınından nasıl etkilendiğini belirlemek, sektör temsilcilerinin geleceğe yönelik düşünce ve öngörülerini ortaya koymak ve çözüm önerileri geliştirmektir. Bu amaç doğrultusunda nitel araştırma yöntemlerinden faydalanılarak seyahat acentalarının yetkilileri ile yapılan mülakatlar sonucu ortaya çıkan bulgular değerlendirilmiştir. Araştırma sonuçları seyahat acentalarının Covid-19 salgınından büyük ölçüde etkilendiklerini, bu süreçte gelir kaynaklarının kesildiğini, buna karşılık pek çok sabit giderlerinin devam ettiğini, acentaların daha fazla desteğe ihtiyaç duyduklarını göstermektedir. Sektör temsilcilerinin gelecekte tüketici tercihlerinde olası bazı değişimler öngördüklerini ifade etmiş ve seyahat acentalarının buna göre pozisyon alması durumunda rekabet avantajı elde edebileceklerini vurguladıkları görülmüştür.

Anahtar kelimeler: Turizm, Koronavirüs, Covid-19, Seyahat Acentaları.

Abstract

The outbreak of the new type Coronavirus (Covid-19), which originated in Wuhan, China and spread worldwide, has deeply affected the tourism industry. With the dynamism of tourism coming to a standstill, travel agencies, which are important intermediary institutions of the tourism industry, were also negatively affected by this process. The aim of this research is to determine how travel agencies in Turkey are affected by the Covid-19 outbreak, to put forward the thoughts and predictions of sector representatives for the future and to develop solutions. For this purpose, the results of interviews with the authorities of travel agencies were evaluated using qualitative research methods. The research results show that travel agencies have been greatly affected by the Covid-19 epidemic, that their sources of income have been cut in the process, while many of their fixed expenses have continued, and that agencies need more support. Sector representatives stated that they foresee some possible changes in consumer preferences in the future and emphasized that if travel agents take positions accordingly, they can gain a competitive advantage.

Key words: Tourism, Coronavirus, Covid-19, Travel Agencies.

Giriş

Küresel ölçekte ortaya çıkan beklenmedik olaylar, salgın hastalıklar dünya genelinde tehditler oluşturmaktadır. Çin'in Wuhan kentinde ortaya çıkarak tüm dünyaya yayılan Yeni Tip Koronavirüs (Covid-19) salgını son yıllarda dünyanın karşı karşıya kaldığı büyük tehditlerden birisi olmuştur. İlk olarak Aralık 2019 sonunda Dünya Sağlık Örgütü Çin ülke ofisinin ilk vakaları bildirmesi ile başlayan salgın süreci hızla yayılarak küresel bir tehdit haline gelmiştir. Covid-19 dünya genelinde pek çok ülkeye yayılmış ve çok sayıda insanın ölümüne neden olmuştur.

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) son verilerine göre Covid-19, 212 ülkede yaklaşık 1,9 milyon kişiyi enfekte etmiş ve 120 binden fazla insanın ölümüne yol açmıştır. Covid-19'un etkilerinin tam olarak ne olacağı ve salgının ne kadar süreceğine ilişkin belirsizliğin bir süre daha devam edeceği tahmin edilmektedir (Atay, 2020). Hassas, kırılğan bir yapısı olan turizmin varlığı ve sürdürülebilirliği emniyet ve güven ortamına bağlıdır. Turizm; salgın hastalıklar, doğal afetler, terör olayları, çatışma, sokak olayları, politik, ekonomik ve sosyal krizlerden oldukça çabuk etkilenmektedir (Köşker, 2017). Covid-19'un ortaya çıkmasından en çok etkilenen sektörlerden biri yine turizm olmuştur (Nicola, vd., 2020). Covid-19 salgınının dünya çapında etkili olması ile birlikte virüse karşı tüm devletler çeşitli önlemler almaya başlamıştır. Bununla birlikte seyahat yasakları uygulanmakta, uçuşlar iptal edilmekte, spor organizasyonları, kongreler, fuarlar ertelenmekte ya da iptal edilmektedir. Bu da turizm endüstrisini derinden sarsmaktadır.

Covid-19 başta turizm olmak üzere dünya çapında tekstilden otomotive, eğitimden sanayiye tüm sektörleri olumsuz yönde etkileyeceği düşünülmektedir. İnsanların salgın tehlikesi nedeni ile seyahatlerinden vazgeçmeye başlaması, ardından virüs salgınının yayılımını önlemek için ülkeler arası, şehirlerarası seyahat yasaklarının uygulanmaya başlaması, karantina uygulamaları, sokağa çıkma yasakları turizm faaliyetlerinin durma noktasına gelmesine neden olmuştur. Beklenmedik bir şekilde ortaya çıkan salgın hastalıklar turizm endüstrisinde başta turist sayısı ve turizm geliri olmak üzere pek çok konuda büyük kayıpların yaşanmasına neden olmaktadır. Turizm endüstrisinin önemli aktörlerinden olan seyahat acentaları da bu süreçten en çok etkilenen işletmelerin başında gelmektedir.

Özellikle havayolu taşımacılığının gelişmesi ile birlikte dünya çapında seyahatlerin çok fazla yaygınlaşmış olması bir bölgede ortaya çıkan salgın hastalığın seyahatlerle birlikte başka bölgelere kolaylıkla yayılabilmesine neden olmaktadır. Seyahat eden bir kişi, yaşadığı bölgedeki bir hastalığı başka bir bölgeye taşıyabileceği gibi gezdiği bir ülkeden almış olduğu hastalığı kendi yaşadığı bölgeye taşıyarak yayılmasına neden olabilmektedir (Özdemir, 2005). Bu durum seyahatlerin kısıtlanmasını gerekli kılmaktadır. Seyahatlerin kısıtlanması ile havayolu işletmeleri ile seyahat acentalarının işleri olumsuz etkilenmektedir.

Bu çalışma kapsamında öncelikle Covid-19 salgınının ortaya çıkışı, dünya geneline yayılma süreci, turizm faaliyetleri üzerine etkileri incelenmiştir. Ardından Türkiye'deki seyahat acentalarının bu süreçten nasıl etkilendiğini ve sektör temsilcilerinin Covid-19 sonrası üzerine düşüncelerini ortaya koymaya yönelik yapılan alan araştırmasından elde edilen bulgular ortaya konulmuştur.

Salgın Hastalıklar

Salgın hastalıklar bir bölgede ya da tüm dünyaya kısa sürede yayılması ile çok sayıda insanın hastalanmasına ve hayatını kaybetmesine neden olabilmektedir. Salgın hastalıklar insandan insana geçebildiği gibi toprak, hayvan ve sudaki mikroorganizmalardan da bulaşabilmektedir. Tarih boyunca veba, tifo, kolera gibi birçok salgın hastalık görülmüş ve bu hastalıklar çok sayıda insanın ölümüne neden olmuşlardır. Günümüze kadar dünyayı en çok etkileyen salgın hastalıklardan biri veba olmuştur. 1300'lü yıllarda Çin'de ortaya çıkan hastalık Avrupa'ya kadar yayılmış ve 75 milyon insanın ölümüne neden olmuştur (Kılıçdere, 2017). Bir diğer önemli salgın hastalık olan İspanyol Gribi 1918-1920 yılları arasında 18 ay gibi bir sürede 100 milyona yakın insanın (dünya nüfusunun %15'inin) ölümüne sebep olan tarihte bilinen en büyük salgınlardandır. Hong Kong ya da Çin Gribi olarak bilinen salgın hastalık ilk Hong Kong'ta ortaya çıkmış ve 1968-1969 yılları arasında yaklaşık 1 milyon insanın ölümüne neden olmuştur. 2009 yılındaki domuz gribi salgınından 191 ülkede yaklaşık 800 bin kişi hayatını kaybetmiştir (Aslan, 2020).

Salgın hastalıklar, doğal afetler, siyasi istikrarsızlıklar, iç çatışma, savaşlar vb. krizler sadece krizin ortaya çıktığı ülke ya da bölgeyi değil tüm ülke ve bölgeleri etkileyebilmekte, krizin küresel boyutlarda yaşanmasına neden olabilmektedir. Böyle zamanlarda turizm talebi krizin etki ve büyüklüğüne bağlı olarak değişik oranlarda dalgalanabilmekte ve ekonomik kayıplar kaçınılmaz olabilmektedir (Köşker, 2017).

Covid-19, soğuk algınlığı gibi toplumda yaygın görülen, kendi kendini sınırlayan hafif enfeksiyon tablolarından Orta Doğu Solunum Sendromu (Middle East Respiratory Syndrome, MERS) ve Ağır Akut Solunum Sendromu (Severe Acute Respiratory Syndrome, SARS) gibi daha ciddi enfeksiyon tablolarına neden olabilen büyük bir virüs ailesidir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Bazıları basit soğuk algınlıklarına yol açarken bazıları ağır Akut Solunum Sendromu gibi daha ciddi hastalıklara ve salgınlara neden olmaktadır (Tırmıkçıoğlu, 2020). Koronavirüsler zarflı RNA virüsleri olup, birçok alt tipi bulunmakta ve neden olduğu hastalıklar basit solunumsal semptomardan daha ciddi klinik bulgulara kadar ilerleyebilmektedir. WHO tarafından Covid-19 olarak adlandırılan hastalığın etkeni, SARS-Cov-2 olarak adlandırılan alt tipidir. Covid-19 kısaltması Korona, Virüs, Hastalık, 2019 (yıl) sözcüklerini bir arada kapsamış olmaktadır (Jianhua, 2020). Virüsün vücuda alınması ile hastalık belirtilerinin başlaması arasında geçen sessiz dönem 2 ile 14 gün arasındadır (Şahan, Özgür, Arkan, Alagüney, & Demiral, 2019). Covid-19'un plastik maddeler üzerinde 48 saat, çelik üzerinde 72 saat, karton zeminde 24 saat, bakır madde üzerinde 4 saat, havada da saatlerce kalabildiği ifade edilmektedir (Doremalen, N., T., & M.Phil, 2020).

Pandemi, dünyada birden fazla ülkede veya kıtada, çok geniş bir alanda yayılan ve etkisini gösteren salgın hastalıklara verilen genel isimdir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Dünya Sağlık Örgütü dünya çapında hızla yayılan Covid-19 için 11 Mart 2020 tarihi itibarıyla pandemi (küresel salgın) ilan etmiştir (<https://www.bbc.com>, 2020). Dünya Sağlık Örgütü tarafından, Covid-19 ile ilgili güncel veriler, resmi web sayfası üzerinden sürekli paylaşılmaktadır. 21 Nisan 2020 tarihli durum raporuna göre dünya genelindeki vaka sayısı 2.397.216, toplam ölen kişi sayısı 162.956 olmuştur. Türkiye'de

güncel vaka sayısı 90.980, toplam ölen kişi sayısı 2.140 kişi olarak açıklanmaktadır (WHO, 2020).

Salgın Hastalıklar ve Turizm İlişkisi

Küreselleşen dünyada sınırların ortadan kalkması, gelişen teknolojik ulaşım araçlarının yaygınlaşması seyahatleri kolaylaştırmakta turizm endüstrisinin gelişmesine olanak sağlamaktadır. Ancak zaman zaman Kuş Gribi, SARS, Domuz Gribi, Zika gibi ortaya çıkan ve insanların yaşamı üzerinde olumsuz etkileri olan salgın hastalıklar turizm hareketlerini de olumsuz etkilemektedir. Bu salgın hastalıklar, havayolu seferlerinin, otel rezervasyonlarının ve pek çok organizasyonun iptal edilmesine neden olmakta, büyük ekonomik zararların oluşmasına yol açmaktadır. Kuş gribi SARS salgınlarının turizm üzerine etkilerini inceleyen çalışmalar bu salgınların Asya ülkelerinde 3 milyon insanın işini kaybetmesine, Çin, Hong Kong, Vietnam ve Singapur 'da 20 milyar dolardan fazla gelir kaybının yaşanmasına neden olduğunu ortaya koymuştur. Dünya Bankası verilerine göre Kuş Gribi dünya genelinde 800 milyar dolarlık bir zarara neden olmuştur (Kılıçdere, 2017).

Salgın hastalıklar ile ülkelerin turizm sektörleri arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır (Karim, vd., 2020). Turizm endüstrisi kendine has özelliklerine bağlı olarak salgın hastalıklar, doğal afetler, ekonomik çalkantılar ve terör olayları sebebi ile talepte büyük düşüşler yaşamakta ve bu durumlar kriz ortamlarının oluşmasına yol açmaktadır. 2001 yılında Avrupa'da ortaya çıkan ayak ve ağız hastalığı, 2002 yılında Çin'de ortaya çıkan SARS ve kuş gribi salgını, 2009 yılında görülmeye başlayan domuz gribi vakaları, 2013 yılındaki ebola salgını turizm endüstrisine ciddi zararlar vermiştir. Avrupa'daki ayak ve ağız hastalığının yaşandığı 2001 yılında bölgede turist sayısında önceki yıla göre %9,61'lik düşüş yaşanmıştır. 2002 yılındaki SARS vakasında Çin, Hong Kong, Tayvan, Kanada ve Singapur ülkelerinin turist sayılarında düşüş yaşanmıştır. Yine kuş gribi salgını sonrası Endonezya, Vietnam, Mısır, Çin ve Tayland' turist sayılarında düşüş görülmüştür. 2009 domuz gribi salgınında ABD'de %5,01, Meksika'da %2,55, Kanada'da %8,2, Japonya'da %18,69, İspanya'da %8,7 oranında turist sayılarında düşüş görülmüştür (Çeti & Ünlüöner, 2019).

Covid-19 salgını tüm dünyada turizm faaliyetlerine katılımı engellemekte, istihdamı olumsuz etkilemekte ve refah seviyesini düşürmektedir (Yang, Hongru, & Xiang, 2020). Covid-19 salgını ile birlikte küresel çapta başlayan seyahat kısıtlamaları ve uçuş iptalleri ulusal ve uluslararası ölçekte seyahat hizmetlerinin arzı salgına bağlı olarak büyük ölçüde azalmıştır. Covid-19 salgınının uluslararası turizm hareketleri üzerindeki etkilerini rakamsal olarak ifade etmek için henüz erken olsa da, virüsün etki alanı yayılma hızı ve insanlar üzerinde bıraktığı çok yönlü izlenimler düşünüldüğünde bu etkilerin büyük olacağı tahmin edilmektedir. Covid-19 salgınının bütün turizm faaliyetlerini etkilemesi kaçınılmazdır. Turizm endüstrisi içerisinde faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli işletmelerde bu olumsuz etkilerin daha fazla hissedileceği tahmin edilmektedir (Acar, 2020).

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün yayınladığı raporlarda Covid-19'un uluslararası turizm üzerindeki etkilerini tahmin etmek için henüz erken olduğu ve salgının uluslararası düzeyde bütün turizm faaliyetlerini etkileyeceği vurgusu yapılmaktadır. Bununla birlikte ulusal ve uluslararası ölçekte seyahat hizmetleri arzının salgına bağlı olarak önemli ölçüde düştüğü ve küresel turist hareketliliği %1 ile %3 oranında azalttığı, bu durumunun uluslararası turizm gelirlerinde 30 ile 50 milyar Amerikan Doları arasında kayıp anlamına geldiğini açıklamıştır. UNWTO 2020 yılında turist hareketlerinin %20 ile %30 oranında düşebileceğini tahmin etmektedir. Bu da dünya genelinde 300 ile 400 milyar dolar arasında bir ekonomik zarara dönüşeceği anlamına gelmektedir (UNWTO, 2020).

Salgın hastalıklar uluslararası seyahatler yoluyla daha hızlı yayılmaktadır (Kılıçdere, 2017). Bu nedenle devletler salgın hastalıkların yayılmasının önüne geçebilmek için öncelikle uluslararası seyahatlere kısıtlamalar getirmektedir. Şubat 2020 başından itibaren 59 havayolu şirketi başta Çin olmak üzere ABD, Rusya, İtalya, Avustralya gibi pek çok ülkeye uçuşlar kısıtlanmaya ve iptal etmeye başlamıştır (Chinazzi, ve diğerleri, 2020). Bu çerçevede Türkiye'de seyahatlere ilişkin alınan bazı kararlar şunlar olmuştur:

- T.C. İçişleri Bakanlığı tarafından alınan karara göre 14 Mart saat 08.00'den itibaren 17 Nisan 2020 tarihine kadar Almanya, Avusturya, Hollanda, Belçika, Norveç, İsveç, Danimarka, İspanya, Fransa ülkelerine mensup vatandaşların Türkiye'ye girişleri kısıtlanmıştır.
- T.C. İçişleri Bakanlığının 16 Mart 2020 tarihinde 81 il valiliğine gönderilen "Covid-19 Tedbirleri" konulu genelgeye göre AVM ve lokantalar hariç tüm mekânların kapatılması kararlaştırılmıştır.
- 21 Mart 2020 tarihli Sağlık Bakanlığı Bilim Kurulu kararlarına göre; 21 Mart 2020 saat 17.00 itibarıyla 46 ülkeye daha uçuşlar durdurulmuştur. Böylelikle Türkiye'den uçuşların yasaklandığı ülke sayısı toplamda 68 olmuştur.
- 27 Mart 2020 itibarıyla tüm dış hat uçuşları durdurulmuştur.
- 3 Nisan 2020 itibarıyla tüm iç hat uçuşları durdurulmuştur.

Tüm bu gelişmeler turizm hareketlerine doğrudan etkisi ile birlikte seyahat acentalarının faaliyetlerini de doğrudan olumsuz yönde etkilemiştir.

Covid-19 Salgını Sürecinde Türkiye'de Seyahat Acentalarının Durumu

Turizm, Türkiye'nin kalkınmasında son derece önemli bir rol oynar. Özellikle dış ticaret açığının kapatılmasında ve ihracat gelirleri içinde önemli paya sahiptir. Önemli bir istihdam alanıdır. 1970 yılında 51 milyon dolar olan turizm geliri 2019 yılında 34 milyar dolara ulaşmıştır. Türkiye'de turizm gelirlerinin ihracata oranı 1970'te %8,8 iken 2019 yılında %20,1 olmuştur (TURSAB, 2020). Turizmin endüstrisinin önemli aktörlerinden biri seyahat acentalarıdır. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre 2019 yılı itibarıyla Türkiye'de toplam 11.410 seyahat acentası bulunmaktadır (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020).

Covid-19 salgınının ortaya çıkması sonucu değişen koşullar ile ilgili olarak kurum ve kuruluşların sürekli olarak doğru bilgilendirme ihtiyacı doğmuştur. Bu noktada TURSAB 10 Mart 2020 tarihinden itibaren bilgi kirliliğini önlemek, üyelerini doğru

bilgilendirme amacı ile Covid-19 bilgilendirme platformu oluşturmuştur. Bu platform aracılığı ile seyahat acentalarını yakından ilgilendiren gelişmeleri web sayfası ve sosyal medya yoluyla sürekli olarak paylaşmıştır. Ayrıca TÜRSAB turizm istişare kurulu, Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bu sıkıntılı süreç ile ilgili bazı taleplerini iletmıştır. Bu talepler;

- KOBİ desteklerinin arttırılması
- SGK, KDV, muhtasar gibi ödemelerin yılsonuna kadar ertelenmesi
- Turizm endüstrisinde istihdam desteklerinin arttırılması
- Sektör işletmelerinin başta tur operatörü, konaklama ve yeme-içme sektörü işletmeleri olmak üzere nakit akışını teminen, teminatsız uzun vadeli KGF kaynaklı EXIMBANK ve diğer bankalardan uygun koşullarda kredi sağlanması
- Var olan kredi taksitlerinin faizsiz olarak yılsonuna kadar ertelenmesi
- Yurtiçi turizmi destekleyecek rezervasyon arttırıcı önlemlerin gözden geçirilmesi
- Tur operatörlerine ve uçak firmalarına destek verilmesi, konaklama vergisinin 2020 Kasım ayı sonuna kadar ertelenmesi
- Enerji, gaz, su ve atık su maliyetlerinin azaltılması yönünde teşviklerin uygulamaya alınması şeklindedir (TÜRSAB, 2020).

Covid-19 salgını ile birlikte seyahat acentalarını ilgilendiren bazı olumlu gelişmeler olmuştur. TÜRSAB talepleri doğrultusunda Kültür ve Turizm Bakanlığınca 19 Mart 2020 tarihinde 2020 Nisan sonuna kadar seyahat acentalarının evden çalışabilmelerine ilişkin resmi karar açıklanmıştır. Bir diğer gelişme seyahat acentası belgelerinin devredilebilmesine yönelik ilgili kanun değişikliğinin TBMM'ye gönderildiği ve küçük ölçekli acentalara hızlı destek çerçevesinde 6 ay ödemesiz, 36 ay vadeli, yüze 7,5 faiz oranını kapsayan 50 bin liralık işe devam kredisinin hayata geçirilmesi olmuştur. Ancak bunun için bazı şartlar aranmıştır. Seyahat acentasının 2019 yılı cirosu en az 500.000 (beş yüz bin) Türk Lirası veya üzeri olması istenmiştir. Ayrıca seyahat acentasının sosyal güvenlik kurumuna tabi en az iki personel çalıştırıyor olması ve kredi süresi boyunca da çalıştırmaya devam edecek olması şartı aranmıştır. Son gelişme 2020 yılı acenta aidatlarının alınmaması üzerine olmuştur. 17 Nisan 2020 tarih ve 31102 sayılı Resmi Gazetede 1618 sayılı Seyahat Acentaları Birliği Kanununun 35. Maddesinde düzenlenen yıllık aidat 2020 yılında alınmaz hükmü getirilmiştir (TÜRSAB, 2020).

Yöntem

Bu araştırmada, Covid-19 salgını nedeni ile seyahat acentalarında ortaya çıkan sorunların belirlenmesi ve sektör temsilcilerinin salgın sonrasına ilişkin beklentilerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında nitel araştırma yöntemlerinden faydalanılmıştır. Nitel araştırmalar, "alguların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konulmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma" olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım & Şimşek, 2016). Nitel araştırmalar genelleme yapma amacı taşımadığından, incelenen olay ya da olguyu ölçmekten ziyade derinlemesine anlamaya çalışmak daha önemlidir. Bu nedenle geniş bir örneklem kitlesi yerine araştırmanın amacına uygun küçük örneklem grubu ile çalışılması daha faydalı olmaktadır (Akıncı & Sönmez, 2015). Konu ile ilgili henüz sınırlı verinin

bulunması, ayrıca sınırlı sayıda katılımcının görüşlerinin derinlemesine incelenmek istenmesi bu yöntemin tercih edilmesinde etkili olmuştur.

Veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Araştırma sorularının hazırlanmasında öncelikle yazın taramasından faydalanılmıştır. Ardından alanında uzman 2 öğretim üyesinin görüşleri alınmıştır. Bu şekilde araştırmanın amacına uygun olduğu düşünülen soru formu oluşturulmuştur. Veriler İstanbul'da faaliyet gösteren 11 seyahat acenta yetkilisinden 10 Nisan 2020 ile 15 Nisan 2020 tarihleri arasında toplanmıştır.

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde Wolcott'un (1994) nitel veri analizi için önerdiği betimleme, analiz ve yorumlama yönteminden faydalanılmıştır. Betimleme tekniği, araştırmacının tümevarımsal bir yaklaşımla elde ettiği bulguları doğrudan okuyucuya aktarması ve katılımcıların görüşlerini sentezleyerek çeşitli çıkarımlarda bulunmasıdır (Wolcott, 1994; Aktaran: Gürbüz ve Şahin, 2014). Betimsel analizde, verilerden bazı alıntılar yapılarak, ulaşılan çarpıcı görüşlerin metne yansıtılması sağlanmakta, veriler okuyucuların anlayabileceği ve isterlerse başka araştırmalar için kullanabilecekleri şekilde sunulmaktadır (Altunışık, vd., 2007). Elde edilen veriler bu çerçevede betimsel analiz tekniğine uygun olarak analiz edilmiştir. Verilerin özgünlüğünün korunabilmesi amacıyla katılımcıların söylemlerine doğrudan alıntılar yapılmasının yansira araştırma sorularına verilen cevaplar sistematik olarak belli kategoriler altında incelenmiştir. Katılımcıların verdiği yanıtlar incelenerek ortaya çıkan ortak sorunlar ile ortak beklentiler tespit edilmeye çalışılmıştır.

Bulgular

Araştırmaya katılanların yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalıştıkları pozisyon, iş tecrübeleri, işletmede çalışan sayısı ve çalıştıkları acentaların statüsü gibi temel bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcılara İlişkin Genel Bilgiler

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Pozisyon	İş Tecrübesi	İşletmede Çalışan Sayısı	Acenta Grubu
K1	26	Erkek	Lisans	Rezervasyon Uzmanı	3 Yıl	45	A Grubu
K2	34	Erkek	Lisans	Departman Müdürü	10 Yıl	15	A Grubu
K3	34	Kadın	Lisans	Departmanı Müdürü	14 Yıl	12	A Grubu
K4	47	Erkek	Lisans	Acenta Sahibi	18 Yıl	6	A Grubu
K5	38	Erkek	Lise	Acenta Sahibi	20 Yıl	3	A Grubu
K6	29	Erkek	Lisansüstü	Acenta Müdürü	7 Yıl	4	A Grubu
K7	33	Erkek	Lisans	Acenta Müdürü	11 Yıl	7	A Grubu
K8	45	Erkek	Lisans	Acenta Müdürü	20 yıl	13	C Grubu
K9	43	Kadın	Lisansüstü	Acenta Ortağı	23 Yıl	5	A Grubu
K10	41	Erkek	Lisans	Acenta Sahibi	20 Yıl	4	A Grubu
K11	39	Erkek	Lisans	Acenta Müdürü	19 Yıl	10	A Grubu

Araştırmaya dâhil edilen katılımcılar 3 ile 23 yıl arasında mesleki deneyime sahip, 26 ile 45 arasında yaş grubunda, çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Seyahat acentalarının biri C grubu olup diğerlerinin tamamı A grubu seyahat acentalarıdır. Acentalarda çalışan sayısı 3 ile 45 kişi arasında değişmektedir. Katılımcılar arasında işletme sahipleri, işletme müdürleri, departman müdürleri ve uzman çalışanlar yer almaktadır.

Seyahat Acentalarının Covid-19 Salgını Sürecinde Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan seyahat acentası yetkililerine Covid-19 salgını sürecinde yaşadıkları temel sorunların ne olduğu sorulmuştur. Katılımcıların dile getirdikleri ortak sorun; turizm faaliyetlerinin durması sonucu işletmelerin gelir kaynaklarının da kesilmiş olması ancak personel maaşları, ofis kiralari, demirbaş, kredi ödemeleri gibi pek çok sabit giderleri karşılamak zorunda olduklarıdır. K1 *“iş hayatımda yaşadığım sorunların yol açtığı ekonomik sıkıntılar her geçen gün artmakta, bu sıkıntılarının sonucu olarak sosyal hayatımda da çeşitli sıkıntılar baş göstermeye başladı”* demiştir. K2 bu soruyu *“en başta ekonomik sıkıntılar baş gösterdi, bununla birlikte sürekli evde olmak strese neden oluyor. Ayrıca gelecek kaygımız yüksek”* şeklinde cevaplamıştır. K3 zorunlu olarak yıllık izne çıkarıldığını söylemiştir. K4 işlerinin tamamen durduğunu, müşteri kayıplarının yaşandığını dile getirmiştir. K5; *“20 Mart 2020 tarihinde acenta ofisimizi kapattık. Ofis kirası, personel maaşları, demirbaş giderleri bizi bir çıkmaza sürüklüyor. Ekonomik anlamda çöküntü içerisindeyiz. Nereye kadar böyle devam edecek bilmiyoruz”* ifadesini kullanmıştır. K6; *“Gelir kaynaklarımızın kesilmiş iken diğer yandan tüm giderlerimizin devam etmesi bizim için en büyük sorun”* şeklinde durumunu ifade etmiştir. K7; *“Gelir olmaması, sürekli giderlerin olması ve gelecek kaygısı kafamızdaki en büyük soru işareti”* demiştir. K8; *Tüm rutin giderlerimiz devam etmekte ancak iş yapamamaktayız. Bu nedenle gelir kaynaklarımız yok. Çalışan maaşlarını, mevcut borçlarımızı ödemedeki zorluk çekiyoruz. Nereye kadar direnebiliriz bilmiyoruz”* şeklinde açıklama yapmıştır. K9; K10’da tüm işlerinin kesildiğini, gelir kapılarının kapandığını, ödemelerini yapamadıklarını dile getirmişlerdir.

Katılımcılara yöneltilen Covid-19 salgını sürecinde işletmelerin ekonomik anlamda nasıl ve ne kadar kayıplar yaşadıkları yönündeki soruya; K5 *“kira ve çalışan giderleri olmak üzere aylık toplam 30 bin TL civarında zarar ediyoruz”* şeklinde cevap vermiştir. K2; *“hac umre bileti ağırlıklı bir acentayız. Büyük kayıplar yaşadık ve yaşamaya devam ediyoruz. Acentamız kapanabilir”* cevabı vermiştir. K1 *“yurt içi ve yurt dışı otel rezervasyonları yapmaktayız. Covid-19 salgınından sonra tüm rezervasyonlarımız durdu. Daha önce yapılmış olan rezervasyonlar iptal edildi. Tüm bunlar işletmemizi çok zor duruma soktu. Maddi olarak çok büyük kayıplar içerisindeyiz”* şeklinde açıklama yapmıştır. K3 ise acentalarının şu an için kapalı olduğunu belirtmiştir.

Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen “Covid-19 salgını sürecinde herhangi bir ekonomik destekten yararlandınız mı?” sorusuna katılımcıların tamamı hayır cevabını verirken; “Covid-19 salgınından ötürü mesleğinizin geleceği ile ilgili endişeleriniz var mı?” sorusuna katılımcıların tamamı evet cevabını vermiştir. Bu da katılımcıların şimdiye kadar ekonomik bir destekten faydalanmadıklarını, gelecekte

yana endişeli olduklarını göstermektedir. Katılımcılara yöneltilen bir diğer soru olan “Covid-19 salgını sürecinde çalıştığınız işletmede işini kaybedenler oldu mu?” sorusuna yalnız bir katılımcı evet cevabını vermiştir.

Seyahat Acentalarının Covid-19 Sonrasına Yönelik Düşünceleri

Covid-19 tehdidinin ortadan kalkması ile her şeyin normale döner mi sorusuna iki katılımcı evet, iki katılımcı hayır cevabı vermiştir. K4 “turizm 2020 için bitmiştir. Sonrasında belki toparlanır” şeklinde açıklaması olmuştur. K5 ise “işlerin normale dönmesi en az 2 seneyi alır” demiştir. K6 “normale dönmek zaman alır, bu sürede pek çok acenta batabilir” şeklinde açıklama yapmıştır. Diğer katılımcılar ise işlerin normale dönmesinin zaman alacağı yönünde açıklamalarda bulunmuşlardır. Sektör temsilcilerinin bu anlamda genel kanaatlerinin işlerin normale dönmesinin zaman alacağı yönünde olduğu görülmektedir.

Katılımcılara Covid-19 salgınından ötürü durma noktasına gelen turizm hareketlerinin normale dönmesi durumunda işletmenizin faaliyetlerinin de normale dönmesi mümkün olur mu sorusu sorulmuştur. Bu soruya K1 evet, K2 biraz zaman alır, K3 evet, K4 kısa sürede hayır, K5 çok zor en az 2 yıl düzelmez, K6 tam anlamıyla sanmıyorum, ancak dönmesi için çabalayacağız, K7 kısa sürede normale döner, K8 zaman alır, K9 üç ayı bulur, K10 kısa vadede mümkün değil, K11 o zamana kadar ayakta kalabilirsek elbette döner şeklinde cevaplamışlardır.

Covid-19 salgınından ötürü turizm endüstrisinde kalıcı bir hasar ya da küçülme yaşanıp yaşanmayacağı yönündeki soruya üç katılımcı evet, bir katılımcı hayır cevabı vermiştir. K3 belirli bir süre seyahatler olmayacağından geçici bir küçülmenin yaşanabileceğini ifade etmiştir. K5 çok sayıda işletmenin kapanacağı için bir küçülme olacağını düşünmektedir. K6 “turizm endüstrisi genel anlamda kalıcı olarak etkilenmez. Salgının bitmesi ile birlikte toparlanma başlar ve yükseliş trendi devam eder” şeklinde açıklama yapmıştır. K7 uzun vadede turizmin büyüme trendinin devam edeceğini düşünmektedir. Katılımcıların turizm endüstrisinde geçici bir küçülmenin yaşanacağı fikrinin ağır bastığı söylenebilir.

Seyahat Acentaları İçin Çözüm Önerileri

Katılımcılara Covid-19 salgınından ötürü, turizm endüstrisinde meydana gelen ve gelmesi muhtemel ekonomik kayıplar için, çözüm önerilerinizi paylaşır mısınız sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya K1 “iş olduğu sürece evden çalışmak. Ancak iş olmadığı zaman artık yapacak bir şey yok” şeklinde cevaplamıştır. K2 “acil destek planları ile sektöre can suyu verilmelidir. Salgından en çok etkilenen turizm sektörüdür. Ülkenin en büyük döviz getirisi sağlayan seyahat acentalarıdır. Böyle zamanda devlet ve ilgili kuruluşlar destek sağlanmalıdır” demiştir. K5’in açıklaması “şartsız koşulsuz hibe desteği sağlanmalıdır” şeklindedir. K6 ise bu soruyu “devlet böyle zamanda tüm kira, fatura ve personel giderlerimizi karşılamalıdır. Tüm ödemelerimiz ertelenmelidir” şeklinde cevaplamıştır. K7 “devlet desteği çok yüksek olmak zorundadır. Sanayi sektöründe düzelme olabilir ancak insan faktörü zorunlu olan turizmde büyük destekler sağlanmalıdır” demiştir. K9, K10 ve K11 verdikleri cevaplarda Kültür ve Turizm Bakanlığı ile TÜRSAB’ın ekonomik anlamda

seyahat acentalarına destekler sağlaması gerektiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu noktadaki ortak görüşü bu süreçte önemli ölçüde devlet desteğinin sağlanması gerektiği üzerine yoğunlaştığı görülmüştür.

Katılımcılara Covid-19 salgınının seyahatleri engelleyerek, sosyal mesafeyi artırarak seyahat acentalarında çalışanların mesleklerini nasıl etkileyeceğini, nelerin değişmesine deneneceği ve bu yönde geleceğe ilişkin öngörülerini sorulmuştur. Bu sorulara verilen cevaplardan bazıları şu şekilde olmuştur. *“Seyahatleri engellemek durumu turizm sektörünün durması sonucunu getirir. Seyahatlere gerekli kısıtlamalar ve kontroller getirilerek devam edilmesi bir çözüm olabileceği kanısındayım. Seyahat edecek kişilerin sağlık durumlarını kontrol ederek izin verilebilir. Tabi sosyal mesafe kuralına kesinlikle uyulma şartı ile”*. (K1). *“Olumsuz etkileyeceği kesin. Yeni sloganlar yeni tatil anlayışı geliştirmek gerekir. Güvene dayalı hijyenik tatiller seyahatler bunlarla ilgili reklam çalışmaları. Nasıl ki bu salgın korku panik etkisi yaptıysa işler düzeline de tam tersi propaganda yaparak insanlara güven aşılanmalı”*. (K2). *“Şuan turizm durdu, bu salgın bitmeden herhangi bir çözüm olacağını düşünmüyorum”*. (K3). *“Zamana ihtiyaç var. Acentaların ayakta durmasını sağlamak gerekir. İnsanlar kitlesel hareket ettikleri için zamanla her şeyi unutacaklardır. O tarihte de acentelerin hazır olması gerekiyor”*. (K4). *“Avrupa turları ve Avrupa seyahatleri zorlaşacak yine aynı şekilde yurt içinde de kültür turları seyahatler azalacak ve insanlar acentalar yerine bilet işlemleri olsun diğer tüm işlemlerini internet üzerine yoğunlaşacak acentalar işi zor. Zaten acentalar internet üzerinden satın alınan bilet olsun otel olsun Acenta ya göre daha düşük fiyat veriyor zor durumda bırakıyoruz. Acentaların normal seviyesine gelmesi için virüs bitikten sonra internet üzerinden alışverişlere kısıtlama getirilmesi gerekir ancak acentalar kendini kısa zamanda böyle toparlar”*. (K5). Katılımcılar genel anlamda bundan sonraki seyahatlerde sağlık tedbirlerinin, sağlık kontrollerinin, hijyenin öneminin artacağı, online hizmet kanallarının daha fazla ilgi göreceği yönünde görüş bildirdikleri görülmüştür. Ayrıca sektör temsilcileri sektörde bazı değişimlerin yaşanacağına da işaret etmektedirler. O nedenle acentaların tüm bu değişimlere hazır olması gerektiğine vurgu yapmaktadırlar. Katılımcıların bazı açıklamaları şu şekildedir: *“Süreç sona erdiğinde insan davranışları eskisi gibi olur. Bugün insanları zorunlu karantinadan çıkararak kendi istedikleri gibi davranmaları gerektiği söylenmeli. Bunu yaparsanız bu olur, bunu yaparsanız bu olur gibi. Herkes kendi adına karar verirse salgın da başarı artar bence”*. (K6). *“Uzak doğu pazarı daralır Avrupa pazarı daralır insanlar az nüfuslu ülkeleri daha çok tercih edecek”*. (K7). *“İşimiz gereği insanlarla iç içeyiz sosyal mesafe bizim sektörde korunamaz. Virüsün son bulması dışında çözüm yoktur”*. (K8). *“Her şey belirsiz”*. (K9). *“Her şey normale dönene kadar mücadele edeceğiz. Bunun için bize destek gerekir. Her şey normale döndüğünde müşteri profillerimizde değişimler görülebilir. Bu değişimlere hazırlıklı olmalıyız. Ayrıca turizm çalışanlarına mesleki anlamda güvenceler sağlanmalıdır. Özellikle böyle zamanlarda kimse işinden olmamalı. Bunun alt yapısı kurulmalıdır”*. (K10). *“Covid-19 sürecinde insanların özellikle hijyen ve sosyal mesafe konusunda edindikleri hassasiyetleri ilerleyen zamanlarda da devam etmesi söz konusu olabilir. Bu anlamda hazırlıklı olmak gerekir. Çalışanların da benzer şekilde çalışma ortamları ile ilgili beklentileri oluşabilir. Ama özellikle müşterilerin bu yöndeki talepleri göz önünde bulundurularak hareket edilmelidir”*. (K11). Katılımcılardan bazılarının Covid-19 sürecinin sona ermesi ile her şeyin eskisi gibi olacağına inansalar da çoğunun sektörde önemli değişimlerin olacağı fikrini taşıdığı görülmektedir.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 salgını turizm hareketlerini durma noktasına getirmiştir. Havayolu işletmeleri, otel işletmeleri, seyahat acentaları gibi turizm endüstrisinin bel kemiğini oluşturan işletmeler başta olmak üzere turizmin tüm kolları bu sıkıntılı süreçten olumsuz yönde etkilendiği ve etkilenmeye devam edeceği düşünülmektedir. Türkiye'deki seyahat acentalarının bu süreçten nasıl ve ne şekilde etkilendiğini belirlemek ve seyahat acentalarının geleceğe yönelik beklentilerini ortaya koymak amacıyla yapılan bu çalışma konuya ilişkin temel bilgiler ve bulgular içermektedir. Nitekim bu salgının sektör üzerindeki etkilerini rakamsal anlamda ifade etmek için henüz yeterince veri bulunmamaktadır.

Covid-19 salgını sürecinde tüm turizm faaliyetlerinin neredeyse durma noktasına gelmesi ile birlikte seyahat acentaları tarafından yerine getirilen pek çok iş ve işleyiş de yapılamaz hale gelmiştir. Bu durumun seyahat acentalarını derinden etkilediği görülmektedir. Seyahat acentalarının bu sıkıntılı sürece katlanmaları son derece zor olduğu anlaşılmaktadır. Bu noktada seyahat acentalarının çeşitli noktalarda desteklere ihtiyaçları bulunduğu ifade edilmektedir. Bunlar seyahat acentalarının yetkililerinden elde edilen bulgular ışığında aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Covid-19 salgını sürecinde seyahat acentalarının ayakta kalabilmesi için kısa vadeli borç ve kredilerin uzun vadeliye çevrilmesi seyahat acentalarının kriz dönemini atlattıklarına imkân sağlayabilir. Bu noktada seyahat acentalarının desteklenmesi gerekmektedir. Daha önce alınan kredilerin, geri ödemesinin ertelenmesi ya da yeniden yapılandırılması konusunda çalışmalar yapılmalıdır.
- Seyahat acentalarına sıfır faizli ya da düşük faiz oranlı krediler kullanılmalıdır. A Grubu seyahat acentalarının ülkeye getirdikleri turist sayısına bakılmaksızın kredi kullanım imkânı sunulmalıdır.
- Kriz döneminde seyahat acentalarının kendi içlerinde maliyetleri azaltma stratejileri izlenmelidir. Satın alma maliyetlerini düşürmelidirler.
- Seyahat Acentalarının aidat, stopaj, kira gibi çeşitli sabit giderlerin ertelenmesi yoluna gidilmelidir.
- Havayolu ve otellere yapılan ön ödemelerin iade alınmasında sorunların yaşanmaması sağlanmalıdır. Bunun için düzenleme yapılmalı, önlem alınmalıdır.
- Turizmde vergi indirimine gidilmesi rahatlatıcı bir yöntem olabilir.
- Nakit akışı bozulan seyahat acentalarının banka borçlarının ertelenmesi yoluna gidilmelidir.
- Çalışanların korunması için istihdam desteği oluşturulmalıdır. Çalışanların mesleki anlamda uzun vadeli güvenceleri sağlanmalıdır.
- Covid-19 tehdidinin ortadan kalkması sonrası farklı tüketici gruplarına hitap eden ürün ve hizmetler geliştirilmeli, turizm bütün yıla yayılmalıdır. Böylelikle toparlanma süreci hızlandırılmış olacaktır.
- Çeşitli Avrupa ülkelerinde devreye giren Rezervasyon iptallerinin devlet garantili kuponlar ile erteleme yoluna gidilebilir. Bu uygulama hem seyahat acentalarının hem de tüketicileri korumuş olacaktır.

- Seyahat acentaları bu dönemde müşteri diyaloglarını sürdürmeli, iptal iade işlemlerinde kolaylık göstermelidir. Bu durum uzun vadede müşterilerin işletmelere olan sadakatini artıracaktır.

Öte yandan Covid-19 salgını sonrasında bireylerin seyahat kalıplarında, tüketici tercihlerinde bazı değişimlerin yaşanacağı tahmin edilmektedir. Bu nedenle seyahat acentalarının karşı karşıya kalabilecekleri tüketim alışkanlıkları değişmiş müşteri kitlelerine hazırlıklı olmalıdırlar. Acentalar değişen tüketici davranışlarını yakından izlemeli, duruma göre pozisyon alıp ürün ve hizmetlerini uygun hale getirmelidirler. Bu noktada hızlı aksiyon alan işletmeler piyasada rekabet avantajı elde etmiş olacaktır. Covid-19 salgını sürecindeki evde kal kampanyaları, izolasyonlar, insanları teknolojik araçları daha fazla kullanmaya, online hizmetleri daha fazla deneyimlemeye fırsat sunmuştur. Bu nedenle tüketicilerin bu alışkanlıkları göz önünde bulundurulmalıdır. İşletmeler rutin işlemlerde teknolojik imkanlarını daha geniş çaplı kullanmaları, mobil uygulamalara yer vermeleri, online satış ve pazarlama kanallarını geliştirmeleri gerekecektir. Ayrıca bu durum değişen çevre koşulları ve tüketici davranışları karşısında ürün farklılaştırma sürdürülebilirlik ve rekabet açısından seyahat acentalarına avantaj sağlayabilecektir. Atay'ın (2020) çalışmasında da ifade ettiği gibi, seyahat acentalarının teknolojiyi ve sosyal medyayı çok iyi kullanan kişileri istihdama yönelmesi ve teknolojiyi iyi kullanabilen genç iş gücüne istihdam fırsatı sunması gerekir. Akıllı uygulamaların kullanılması ile dil sorunu da rahat aşılabilecek ve özellikle küçük işletmeler daha düşük maliyetle küresel pazarlara açılma fırsatı bulabilecektir.

Covid-19 salgını insanları ekonomik anlamda da olumsuz etkileyeceği düşünülmektedir. Salgın sonrası insanların satın alma güçlerinde de düşüşlerin yaşanması olasıdır. Bu nedenle işletmeler ürün ve hizmetlerinde uygun fiyat politikaları izlemelidirler. Covid-19 krizi sonrası pazarı doğru okuyabilen, tüketici davranışlarını iyi anlayabilen ve duruma göre hızlı aksiyon alan işletmeler piyasada rekabet avantajı sağlamış olacaklardır.

Acar (2020) yaptığı çalışmada ortaya koyduğu izlenimler Covid-19'un ülke ekonomilerinde etkileri uzun süre hissedilebilecek türden zararlar oluşturacağı ve turizm sektörünün de bu zararlardan doğrudan olumsuz bir şekilde etkileneceği yönündedir. Atay (2020) salgının ne zaman kontrol altına alınabileceği ve tedavisinin nasıl yapılabileceği henüz belirsizliğini korurken 2020 yılı yaz sezonu için iyimser olunamayacağı, turizm sektörü açısından 2020'nin kayıp yıl olacağını ifade etmiştir. Bu durumda seyahat acentalarının kısa vadede toparlanmaları da mümkün görünmemektedir.

Diğer yandan salgın sürecinden farklı iş kolları olumsuz etkilenmiş ancak bazı iş kolları için ise fırsatlar doğmuştur. Özellikle internet üzerinden alışveriş imkânı sunan işletmeler, paket servisi yapan yiyecek içecek işletmeleri ile kargo ve benzeri lojistik işletmeler için yeni fırsatlar oluşmuştur (Atay, 2020). Salgın sonrası seyahat acentaları içinde ortaya çıkacak bazı fırsatlar olabilir. Seyahat acentalarının bunları keşfedip uygun stratejiler belirlemesi gerekecektir.

Covid-19 salgını insanların sağlık, hijyen, sosyal mesafe gibi davranış kalıpları konusundaki hassasiyetini artırmış olabileceği düşünülmektedir. Gelecekte turistlerde bazı hassasiyetlerin oluşması, bazı değişimlerin ortaya çıkması da beklenmektedir. Otellerde, yeme içme mekanlarında, seyahatlerde bireylerin hijyen beklentisi artabileceği, sosyal mesafe kurallarına yönelik davranışların değişebileceği düşünülmektedir. İşletmelerin bu yönde hazırlıklı olmaları gerekmektedir.

Kaynakça

- Acar, Y. (2020). Yeni Koronavirüs (Covid-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi. Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(1), 7-21.
- Akıncı, Z., & Sönmez, N. (2015). Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(1), 97-113.
- Altınışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Aslan, Recep (2020). Tarihten Günümüze Epidemiler, Pandemiler ve Koronavirüs. *Göller Bölgesi Aylık Ekonomi ve Kültür Dergisi*, 8(85).
- Atay, Lütfi (2020). Covid-29 Salgını ve Turizme Etkileri, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 17(1).
- Chinazzi, M., Davis, J. T., Ajelli, M., Gioannini, C., Litvinova, M., Merler, S., . . . Vespignani, A. (2020). The effect of travel restrictions on the spread of the 2019 novel Koronavirus (COVID-19) Outbreak. *Science*, 1-11.
- Çeti, B., & Ünlüönen, K. (2019). Salgın Hastalıklar Sebebiyle Oluşan Krizlerin Turizm Sektörü Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 22(2), 109-128.
- Doremalen, V., N., B., T., M., & M.Phil, D. H. (2020). Aerosol and Surface Stability of SARS-CoV-2 as Compared with SARS-CoV-1. *The NEJM*. doi:10.1056/NEJMc2004973.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2014). Sosyal Bilimlerde Araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Jianhua, G. (2020). Çin'in Yeni Koronavirüs Zatürresine Karşı Savaşı: Mücadeleler, Sonuçlar ve Yansımalar, *BRIQ* 1(2), 90-102.
- Karim, W., Haque, A., Anis, Z., Ulfy, M.A. (2020). The Movement Control Order (MCO) for Covid-19 Crisis and its Impact on Tourism and Hospitality sector in Malaysia, *International Tourism and Hospitality Journal*, 3(2). 1-07.
- Kılıçdere, S. (2017). Seyahat Acentalarında Kriz Yönetimi Kapsamında 2016 Turizm Sezonunun Değerlendirilmesi. *Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi SBE*.
- Köşker, H. (2017). Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri Üzerine Bir Araştırma: 2016 Yılı Türkiye Örneği. *Akademik Bakış Dergisi*(62), 216-230.
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., A., Al-Jabir, Iosifidis, C., Agha, M., ve Agha, R. (2020). The Socio-Economic Implications of the Coronavirus and Covid-19 Pandemic, *International Journal of Surgery*, Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijssu.2020.04.018>
- Özdemir, M. (2005). Yurtdışından Girişlerde Dezenfeksiyon Uygulamaları ve Yapılan Yanlılar. 4. Ulusal Sterilizasyon Dezenfeksiyon Kongresi, (s. 392-396).

Şahan, C., Özgür, E. A., Arkan, G., Alagüney, M. E., & Demiral, Y. (2019). Covid-19 Pandemisi'nde Meslek Hastalığı Tanı Kılavuzu. İş ve Meslek Hastalıkları Uzmanları Derneği ve Halk Sağlığı Uzmanları Derneği.

T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020). COVID-19 (SARS-CoV-2 Enfeksiyonu) Rehberi. Ankara.

Tirmikçioğlu, Z. (2020). COVID-19 Enfeksiyonu Olan Gebelerde İlaç Kullanımı. Anadolu Klin, 25(1), 51-58.

WHO. (2020). Situation Reports. WHO. https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200421-sitrep-92-covid-19.pdf?sfvrsn=38e6b06d_4 [Erişim Tarihi: 21.04.2020]

Yang, B. Y., Hongru, Z., & Xiang, C. (2020). Koronavirus pandemic and tourism: Dynamic stochastic general equilibrium modeling of infectious disease outbreak. Annals of Tourism Research, 1-2.

Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

İnternet Kaynakçası

<https://www.tursab.org.tr/duyurular/turizm-istisare-kurulundan-covid-19-eylem-plani-talebi-1> [Erişim Tarihi: 10.04.2020].

<https://www.bbc.com/turkce/haberler-dunya-51614548> [Erişim Tarihi: 10.04.2020].

<https://www.unwto.org/impact-assessment-of-the-covid-19-outbreak-on-international-tourism> [Erişim Tarihi: 21.04.2020].

<https://yigm.ktb.gov.tr/TR-243988/yillara-gore-seyahat-acentasi-sayilari.html> [Erişim Tarihi: 21.04.2020]

<https://www.tursab.org.tr/duyurular/7244-sayili-kanun-hakkinda-duyuru> [Erişim Tarihi: 21.04.2020]