

GELENEKSEL VE DÜŞÜK MALİYETLİ HAVAYOLLARININ COVID-19'A KARŞI ALDIĞI ÖNLEMLERE YÖNELİK KARŞILAŞTIRMALI BİR ARAŞTIRMA

Öğr. Gör. Zuhâl YILDIZ AKPUR

İstanbul Gelişim Üniversitesi, Gelişim Meslek Yüksekokulu

zuhalyildizakpur@gmail.com

ORCID: 0000-0002-6006-2735

Öz

Bu araştırmanın amacı; pandemi sürecinde Türkiye ve Avrupa'da faaliyet gösteren havayolu işletmelerinin Covid-19'a karşı aldığı önlemlerin belirlenmesidir. Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi ile veriler elde edilmiştir. Araştırma kapsamında Türkiye ve Avrupa'da faaliyet gösteren 10 düşük maliyetli, 10 geleneksel havayolu işletmesinin web siteleri karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Araştırma sonucunda farklı iş modeline sahip havayolu işletmeleri arasında Covid-19 önlemleri arasında benzerlik ve farklılıkların olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte aynı iş modeliyle çalışan işletmeler arasında da farklılıklar görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Geleneksel Havayolu, Düşük Maliyetli Havayolu, Covid-19, Pandemi

A COMPARATIVE RESEARCH ON THE MEASURES OF TRADITIONAL AND LOW-COST AIRLINES AGAINST COVID-19

Abstract

The aim of this research was to determine the measures taken by the low cost and traditional airlines during the pandemic. Within the scope of the research, data were obtained by content analysis which is one of the qualitative research methods. In scope of this research the websites of 10 low quality and 10 traditional active airline in turkey and europe were comparatively analyzed. As a result of the research, it was determined that there are similarities and differences between Covid-19 measures among airlines with different business models. However, differences were also observed between the airlines operating with the same business model.

Keywords: Traditional Airlines, Low-cost Airlines, Coronavirus, Pandemic

GİRİŞ

Hava taşımacılığı günümüzde en güvenilir yolcu taşıma araçlarından biridir. Teknolojinin gelişmesi ile beraber büyüme gösteren havayolu taşımacılığı 1950'lerden sonra Jet motorlu uçakların yolcu taşımacılığında kullanılmasıyla havayolu taşımacılığı önemli bir gelişim göstermiştir (Page, 2016). IATA (2020) verilerine göre dünyada 2019 yılında yaklaşık 4.5 milyar yolcu havayolu ile taşınmıştır. Türkiye'de ise aynı dönemde yaklaşık 209 milyon yolcuya hizmet verilmiştir (SHGM, 2020). Bununla birlikte havayolu taşımacılığı, talep açısından turizm endüstrisi ile benzer özelliklere sahiptir. Diğer bir ifadeyle havayolu taşımacılığına olan talep, kriz ortamlarında kırılabilirlik göstermektedir. Yaşanılan darbe girişimleri, ekonomik kriz, siyasi istikrarsızlık ülkelerde sivil hava taşımacılığının darbe almasına ve gelişmesine engel olmuş hatta zaman zaman sektörü durma noktasına getirmiştir. Özellikle dünyayı etkisi altına alan pandemi sürecinde havayolu taşımacılığı ekonomik açıdan benzeri görülmemiş şekilde etkilenmiştir. Bir dönem büyük oranda duran havayolu taşımacılığı yolculara tekrar hizmet vermeye başlamış fakat bu durum bazı kısıtlamaları da beraberinde getirmiştir.

Türkiye'de Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından Uçuş Operasyon Emniyet Bülteni, Covid-19 kapsamında 24.03.2020 tarihinde yayınlanmıştır. Halk sağlığını korumak, hastalığın yayılım riskini en düşük seviyeye indirmek, havacılık personelinin sağlığını korumak amacıyla bir takım kural ve tavsiyelerin bulunduğu bülten; Hava Taşıma İşletmeleri, Terminal İşletmeleri, Yer Hizmetleri Kuruluşları ve Temsil, Gözetim ve Yönetim kuruluşlarına ilişkin tüm birimleri ve personeli kapsayacak şekilde tasarlanmıştır (Akca, 2020).

Bu araştırmanın amacı; Covid-19 pandemi sürecinde farklı iş modelini benimsemiş havayolu işletmelerinin Covid-19'a karşı aldığı önlem ve uygulamalar arasındaki uygulama farklılıklarının belirlenmesidir. Yapılan literatür taramasında iş modeline göre Covid-19 önlemlerini inceleyen başka bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu anlamda benimsenen iş modelinin sağlık önlemleri üzerindeki etkileri konusunda literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

1. LİTERATÜR TARAMASI

Havayolu taşımacılığı ölçek ekonomisinin önemli olduğu bir sektördür. Bu bağlamda yolcu sayısı arttıkça kişi başına düşen doğrudan ve dolaylı maliyetlerde düşüş olmaktadır (İçöz, 2005). Havacılık sektörü uluslararası boyutundan dolayı küreselleşmeden fazlaca etkilenen bir alandır (Zengin, Şengel, & Yılmaz, 2017). Bununla birlikte dünyadaki ticaret hacminin hızla artması, havacılık sektörünü dünya ekonomisinin önemli bir parçası haline getirmiştir (Özkul, 2015). Havayolu taşımacılığı şartlara uygun olarak, kısa sürede hem teknolojik hem de yapısal değişiklikler gösterebilmektedir (Okumuş & Asil, 2007).

Havacılık sektöründeki sürekli değişim, karlılığın sürdürülebilirliği açısından havayolu işletmeleri için en önemli sorunlardan biridir. Havayolu taşımacılığı yoğun sermaye, istikrarlı ve uzun vadeli gelir akışı gerektiren bir sektördür. Havayolu işletmelerinin günlük

operasyonlara ilişkin sorunlarını uzun vadeli stratejilerle beraber yürütmesi şarttır (Page, 2016).

Dünya havacılık sektöründe yaşanan yoğun rekabet, işletmeleri kullandıkları teknoloji, tarife ve hizmetlere erişim konusunda benzer olmaya; hizmet anlayışları konusunda ise farklılaşmaya doğru itmektedir. Bu nedenle, günümüzdeki havayolu işletmelerinin muhtemelen üzerinde durdukları ve tüm tutundurma faaliyetlerinde vurguladıkları konu “hizmet anlayışı farklılığı” olmaktadır (Cangöz, 2017). Geleneksel havayolları 'kalite' sunarken, düşük maliyetli havayolları maliyetleri olabildiğince düşük tutmayı amaçlamaktadır (Pels, 2008).

Geleneksel havayolu işletmeleri, ekonomi, first class ve bussiness class gibi birden fazla kabin içi düzen, uçak içi eğlence sistemi, ücretsiz yiyecek ve içecekler, kapsamlı sadakat programı üyelikleri gibi hizmetler sunmaktadırlar (Özkan, 2019). Düşük maliyetli havayolu işletmeleri ise geleneksel havayolu işletmelerine bir alternatif olarak pazarda yerlerini almışlardır.

Rekabetin artmasıyla yeni havayolu işletmelerinin sektöre girmesi, artan yakıt ve personel maliyetleri, otorite kısıtlamaları gibi nedenlere bağlı olarak havayolu bilet fiyatlarındaki artışlar, havayolu şirketlerini uzun dönemde sürdürülebilir rekabet avantajı sağlayabilmeleri için geleneksel havayolu taşımacılığı dışında farklı taşıyıcı iş modelleri arayışına girmelerine neden olmuştur. Bu durum alternatif olarak düşük maliyetli iş modelinin ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır (Yılmaz, 2017). Düşük maliyetli havayolu işletmeleri, fiyat rekabetiyle rakiplerinin pazara olan hâkimiyetlerine son verebilir (Sengpoh, 2014).

Düşük maliyetli havayolu işletmeleri, iş modelleri içerisinde çoğunlukla ücretli ikram konseptine, doğrudan dağıtım kanallarına, tek tip filo kullanımına ve ikincil havalimanlarının tercih edilmesine yer vermektedir (Şengür & Şengür, 2017). Düşük maliyetli havayolu işletmeleri hizmetlerden maliyet odaklı kesintiler yapmasına rağmen emniyet ile ilgili konularda kısıntı yapamazlar. Hizmet kalitesi havayolları için önemli bir konu olmakla beraber, geleneksel veya düşük maliyetli bütün havayolu işletmelerinde emniyet birinci öncelik olarak görülmektedir (Rhoden, Ralston, & Ineson, 2008).

Covid-19 salgınına kontrol altına almak amacıyla, ülkeler sınırlarını kapatmış ve seyahat kısıtlı hale gelmiştir. Covid-19 salgınının bir sonucu olarak havacılık sektöründeki tedarik zincirleri önemli derecede etkilenmiştir (Adıgüzel, 2020).

Havacılık sektörünün büyük bir gelişim gösterdiği son 50 yılda sektörel büyüme üzerinde çeşitli nedenlerden dolayı daralma ve duraklama dönemleri olmuştur (Körfez Savaşları, 2008 Küresel Krizi, SARS, 11 Eylül Saldırısı). Bununla birlikte hava trafiğini neredeyse durma noktasına getirecek Covid-19 pandemi dönemine benzer bir kriz yaşanmamıştır (Akca, 2020). 11 Mart 2020 tarihinde Covid-19 Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi ilan edilmiştir. Hastalığın yayılımını engellemek amacıyla hem ulusal hem de küresel ölçekte çeşitli tedbirler alınmıştır. Bu kapsamda seyahat kısıtlamaları getirilmiş ve hem yurtiçi hem de yurtdışı uçuşlar durdurulmuştur. Salgının kontrol altına alınmasıyla seyahat kısıtlamaları kaldırılmış, yurtiçi ve yurtdışı uçuşlara yeniden izin verilmiştir (Uzun, 2020).

Turizm, talebinin elastik yapısından dolayı olumsuzluklar karşısında insanların kolayca vazgeçebileceği bir faaliyettir (Yenişehirlioğlu & Salha, 2020). Covid-19 Pandemi salgınında seyahat kısıtlamalarının gündeme gelmesiyle havayolu şirketlerinin yaşadığı finansal sorunlar ve uçuşların yapılamamasına bağlı olarak yaşanan yolcu problemleriyle karşı karşıya kalınmıştır. Bu bağlamda pandemi döneminin havacılık sektörü için kriz ortamı oluşturduğu söylenebilir (Dondurucu & Çetinkaya, 2020). Seyahat kısıtlamaları, sınırların kapatılması gibi önlemler turizm sektörünü durma noktasına getirirken, konaklama tesislerinin ise bazılarının geçici bir süre kapanmasına neden olmuş, açık olanların ise çeşitli önlemler almalarını zorunlu hale getirmiştir (Eryılmaz, 2020).

Covid-19 kapsamında havacılık faaliyetlerinin yürütülmesinde uygulanması gerekli prosedürler; Dünya Sağlık Örgütü, Sağlık Bakanlığı, Halk Sağlığı Müdürlüğü, ICAO ve IATA öneri ve düzenlemeleri doğrultusunda ayrıntılı olarak açıklamaktadır (Akca, 2020). Covid-19 karşısında havayolu taşımacılığında alınacak önlemler; Yolculara yönelik önlemler, havalimanına giriş yapmadan önceki önlemler, havalimanında uygulanması gereken önlemler ve uçak içinde uygulanması gereken önlemler olarak gruplara ayrılmıştır (Kurt, 2020).

Havayolu taşımacılığında Covid-19 pandemi sürecine ilişkin çok sayıda önlem alınarak operasyonlar gerçekleştirilmektedir (SHGM Uçuş Operasyon Emniyet Bülteni, 2020). Ancak bu önlemler sadece ekonomik olarak görülmemeli hem turizm çalışanları hem de gelecek misafirlerin güvenliği için bu önlemlerin alındığı ifade edilmelidir (Yenişehirlioğlu & Salha, 2020).

2. METODOLOJİ

Bu araştırmanın amacı; Covid-19 pandemi sürecinde Türkiye’de ve Avrupa’da faaliyet gösteren düşük maliyetli ve geleneksel havayolu işletmelerinin Covid-19’a karşı aldığı önlemlerin iş modelleri bağlamında değerlendirilmesidir. Araştırmada Türkiye’de ve Avrupa’da faaliyet gösteren 10 geleneksel ve 10 düşük maliyetli havayolu işletmesinin web siteleri incelenmiştir. Belirlenen havayolu işletmeleri büyüklük ve hub noktaları itibarıyla birbirleri ile rekabet potansiyeli olan işletmeler seçilmesi hedeflenmiştir. Bu bağlamda; Türkiye, Almanya, Fransa, İtalya, Hollanda, İspanya, Macaristan, Birleşik Krallık, Rusya ve İskandinav ülkeleri değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmada, nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizinden yararlanılarak bulgular elde edilmiş ve tablolştırılmıştır.

Veriler elde edilirken havayolu işletmelerinin genellikle 4 aşamada Covid-19 önlemlerini açıkladığı görülmüştür. Bunlar bilet alımı ve uzaktan check in işlemleri, terminal önlemleri, uçağa binış önlemleri ve uçuş sırasında alınan önlemler olarak sıralanabilir. Araştırma kapsamında terminal önlemlerinin ağırlıklı olarak havalimanı otoritesiyle ilişkili olması sebebiyle havayolu işletmesinin iş modelinden bağımsız olduğu düşünülerek çalışmaya dâhil edilmemiştir. Bilet alımı sırasında alınan önlemler ise ağırlıklı olarak gidilecek ülkenin Covid-19 uygulamaları ve tavsiyeleri ile sınırlı olmasından dolayı sadece online check-in uygulaması araştırma kapsamına alınmış ve uçağa binış başlığı altında değerlendirilmiştir.

Araştırmada havayolu işletmelerinin web sitelerinde Covid-19 önlemleri başlığı altında yer alan bilgilendirme metinleri incelenmiş ve varsa tanıtım videoları izlenerek veriler elde

edilmiştir. Havayolu işletmeleri web sitelerinde bulunandan daha kapsamlı önlemler almış ve bunu web siteleri üzerinden açıklamamış olabilir. Uygulamalara ilişkin işletmelerin temsilcileriyle iletişime geçilememesinden dolayı elde edilen verilerin web sitelerinden ibaret olması araştırmanın kısıtını oluşturmaktadır.

3. BULGULAR

Çalışmanın kapsamı açısından Avrupa ve Türkiye’de faaliyet gösteren ve tarifeli sefer düzenleyen 10 düşük maliyetli, 10 geleneksel havayolu işletmesinin web sitelerinden elde edilen verilerinden faydalanılmıştır. Elde edilen veriler Tablo 1 ve Tablo 2’de gösterilmiştir. Tablo 1’de düşük maliyetli havayolu işletmeleri, Tablo 2’de geleneksel havayolu işletmelerine yer verilmiştir. Bununla birlikte bulgular, uçağa binış sürecinde ve uçak içerisinde alınan önlemler olarak temel iki kategoriye ayrılmıştır. Bagaj alımı, pasaport ve gümrük işlemleri sırasında alınan önlemlere ilişkin olarak web sitelerinde karşılaştırılabilir bir bilgilendirmeye rastlanmadığından dolayı tablolarda uçuş sonu işlemlerine ilişkin bir veriye yer verilmemiştir.

Tablo 1: Düşük Maliyetli Havayolu İşletmelerinde Covid-19 Uygulamaları

	Pegasus	Sun Express	Easy Jet	Ryan Air	Jet2.com	Norwegian	Transavia	Volotea	Vueling	Wizz Air
Uçağa Biniş										
Temassız Bagaj Teslimi	✓	X	X	✓	X	✓	X	X	✓	✓
Temassız Check-in	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Biniş Sırası	X	X	X	X	✓	X	X	X	X	X
Uçak İçerisinde										
Filtreleme Sistemi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Maske Temini	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Boş Koltuk Uygulaması	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tuvaletlerde El Dezenfektanı	X	✓	X	X	X	X	X	X	X	X
Dezenfektanlı Mendil Servisi	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	X
El Dezenfektanı Servisi	X	X	X	X	X	X	X	✓	X	X
Hijyen Seti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
İkram Ödemesi	Sadece Kredi Kartı	Öncelik Kredi Kartı	Sadece Kredi Kartı	Sadece Kredi Kartı	?	?	Sadece Kredi Kartı	X	Sadece Kredi Kartı	Sadece Kredi Kartı
Uçak İçi Yayınlar (Dergi, menü)	Online	Online	Online	X	?	?	?	?	X	?

Kaynak: (Pegasus, 2020; Sun Express, 2020; Easy Jet, 2020; Ryan Air, 2020; Jet2.com.com, 2020; Norwegian, 2020; Transavia, 2020; Volotea Fly Healty Guide, 2020; Vueling, 2020; Wizz Air, 2020).

Düşük maliyetli havayolu işletmelerinin Covid-19 uygulamaları incelendiğinde temassız bagaj tesliminin sadece 5 havayolu işletmesinde (Pegasus, Ryan Air, Norwegian, Vueling ve Wizz Air) olduğu görülmüştür. Araştırmaya konu olan düşük maliyetli havayolu işletmelerinin tamamı online check-in uygulaması yapmaktadır. Bununla beraber diğer havayolu işletmelerinden farklı olarak Easy Jet'in uçak içinde alınan önlemlerden çok tatil lokasyonuna yönelik önlemleri anlatması dikkat çekici bulunmuştur. Uçağa binerken yoğunluk oluşmamasına yönelik önlemlere yer veren tek düşük maliyetli havayolunun Jet2.com olduğu görülmüştür. Bununla beraber Tablo 1'de yer alan havayolu işletmelerinin tamamının uçaklarında HEPA filtre kullanılmakta olduğu belirtilmiştir. Hiçbir düşük maliyetli havayolu işletmesinin yolculara maske dağıtımını yapmadığı tespit edilmiştir. Boş koltuk uygulaması ise hiçbir havayolu işletmesi tarafından yapılmamaktadır. Tuvaletlerde el dezenfektanı olduğunu beyan eden tek havayolunun Sun Express olduğu görülmektedir. Dezenfektanlı mendil servisi yapan tek işletme Vuling'dir. Volotea ise el dezenfektanı servisi yapan tek düşük maliyetli, havayolu işletmesidir. Hiçbir havayolu hijyen seti dağıtımını yapmamakta olup Sun Express dışında hiçbir havayolu nakit ödeme kabul etmemektedir. Sun Express ise mümkün olduğunca kredi kartı ile işlem yapılacağını vurgulamıştır. Pegasus, Sun Express ve Easy Jet menü ve dergilerini online ortama aktaran havayolu işletmeleridir. Diğer havayollarının ya dergilerini ve menülerini tamamen kaldırdığı ya da bu konuda bilgi vermedikleri görülmüştür.

Tablo 2: Geleneksel Havayolu İşletmelerinde Covid-19 Uygulamaları

	Türk Hava Yolları	Lufthansa	British Airways	Scandinavian	Air France	Alitalia	Swiss Air	Aeroflot	Finn Air	Iberia
Uçağa Biniş										
Temassız Bagaj Teslimi	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	X	✓
Temassız Check-in	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Biniş Sırası	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓	✓
Uçak İçerisinde										
Filtreleme Sistemi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Maske Temini	✓*	X	X	X	X	X	X	✓	X	X
Boş Koltuk Uygulaması	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tuvaletlerde El Dezenfektanı	✓	X	X	X	X	X	X	✓	X	X
Dezenfektanlı Mendil Servisi	✓*	✓	✓	X	X	X	✓	X	X	✓
El Dezenfektanı Servisi	✓**	X	✓	X	X	X	X	X	✓	X
Hijyen Seti	✓	X	X	X	X	X	X	X	X	X

İkram Ödemesi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uçak İçi Yayınlar (Dergi, menü)	Online	Menü	X	X	?	?	?	?	?	X

*Hijyen Seti İçerisinde

**Uzun Uçuşlarda Hijyen Seti İçerisinde

Kaynak: (SAS, 2020; Air France, 2020; Alitalia, 2020; Swiss Air, 2020; Aeroflot, 2020; THY, 2020; Lufthansa, 2020; Finnair, 2020; Iberia, 2020; British Airways, 2020)

Tablo 2’de geleneksel havayolu işletmelerinin Covid-19 önlemleri incelenmiştir. Sırasıyla Türk Hava Yolları, Lufthansa, British Airways, Scandinavian, Air France, Alitalia, Swiss Air, Aeroflot, Finnair ve Iberia geleneksel havayolu işletmelerinin örneklemini oluşturmaktadır. Tablo 2 incelendiğinde havayolu işletmelerinin tamamında temassız bagaj teslim imkanı olmadığı görülmüştür. Ancak düşük maliyetli havayolu işletmeleri ile benzer şekilde geleneksel havayolu işletmelerinin tamamında temassız check-in uygulaması olduğu tespit edilmiştir. Uçağa binme işleminde kalabalık oluşmaması için sıra ile boarding yapan 6 geleneksel havayolu bulunmaktadır. Yine filtreleme sistemi tüm havayollarında mevcut olup sadece Finnair’in bölgesel taşımacılıkta kullandığı düşük kapasiteli ATR tipi uçaklarda bu sistemin bulunmadığı görülmüştür. Yolcuların maske temini yapan sadece iki havayolu tespit edilmiştir. Bunların Türk Hava Yolları ve Aeroflot olduğu görülmektedir. Türk Hava Yolları tüm yolculara hijyen kiti içerisinde maske teminini sağlarken Aeroflot sadece gerekli olduğu durumlarda maske teminini sağlamaktadır. Bununla birlikte yine hiçbir havayolu işletmesi boş koltuk uygulaması yapmamaktadır. El dezenfektanı veya dezenfektanlı mendil servisi yapan 6 havayolu işletmesi olduğu tespit edilmiştir. Geleneksel havayolu işletmelerinin hepsi incelendiğinde en kapsamlı önlemlerin Türk Hava Yolları tarafından alındığı görülmektedir.

Tablo 1 ve Tablo 2 belli bir sistematik içerisinde önlemler açıklanmaya çalışılmıştır. Bununla beraber havayolu işletmelerinin spesifik olarak vurguladığı önlemler tespit edilmiştir. Scandinavian’ın öncelikli olarak sosyal mesafeye uygun koltuk ataması yapmakta ve uçağa yiyecek getirmeye izin vermemektedir. Ayrıca birçok havayolu işletmesi medikal maske dışındakilere izin vermemektedir. Bazıları 3 saat, bazıları 4 saat, bazıları da takılan maskenin üreticisinin tavsiye ettiği saatte değiştirilmesi gerektiğini belirtmektedir. Bununla beraber Avrupa’daki hemen her havayolu işletmesi kesin olarak el yapımı ve ventilli maske kullanımının yasak olduğunu web sitelerinde belirttiği görülmüştür. Ancak Türkiye’deki hiçbir havayolu bu tür maskelerin yasak olduğunu kesin bir dille ifade etmemişlerdir. Transavia yiyecek servisi yapmamakta ve yolcuların yanlarında yemek getirmelerini istememektedir. Norwegian ise servis olmadığından yolcuların yiyeceklerini yanlarında getirmelerini istemektedir. Temassız bagaj tesliminin ise her destinasyonda olmadığı genellikle hub noktalarında olduğu görülmektedir. Finnair’de negatif pcr testiyle maskesiz uçulabilmektedir. Yolcuların bagajlarını koltuk altına alması konusunda tavsiye verilmekte, böylelikle bagaj alımı için kabinde yoğunluk oluşmaması hedeflenmiştir.

Personele yönelik alınan tedbirlerde havayolu işletmelerinin tamamının personeline maske ve eldiven sağladığı görülmektedir. Bununla birlikte Iberia’nın, kabin ekibinin bagaj yerleşimi konusunda yolculara yardımcı olmayacağını belirten tek havayolu işletmesi olduğu tespit

edilmiştir. Ayrıca araştırmaya konu olan havayolu işletmelerinin web sitelerinde Covid-19 kapsamında uçuş sonrası bagaj teslimi, pasaport ve gümrükten geçiş gibi işlemlere ilişkin detaylı bir bilgiye rastlanmamıştır.

SONUÇ

Covid-19 pandemi süreci ile beraber havayolu işletmeleri azalan taleple beraber ekonomik, oluşabilecek sağlık sorunları nedeniyle de operasyonel önlemler almak durumunda kalmışlardır. Operasyonel önlemlerde operasyon yapılan meydanların teknoloji ve fiziksel kapasitelerinin belirleyici olduğu görülmektedir. Aynı zamanda havayolu işletmelerinin iş modellerinin Covid-19 önlemleri konusunda temel uygulamalar bakımından benzerlik gösterse de uygulama detayları açısından farklılıklar olabildiği tespit edilmiştir. Pandemi döneminde havayolu işletmelerinin emniyetli, güvenli ve zamanında operasyon vaatlerine sağlığın da eklendiği görülmüştür. Diğer bir ifadeyle havayolu işletmelerinin pandemi dönemindeki amaçlarından bir tanesi bir yolcuyla A noktasından B noktasına güvenli ve sağlıklı bir şekilde götürmek olduğu söylenebilir. Bu amaca ulaşmak için yapılan analiz sonucunda, bu önlemlerin iki temel temaya ayrıldığı görülmüştür. Bunlar yolculara yönelik ve personele yönelik önlemlerdir (Kurt, 2020). İşletmelerin web siteleri incelendiğinde personele yönelik önlemlerin oldukça benzer (maske ve eldiven tedarigi) olduğu görülmektedir. Sadece Iberia, kabin ekiplerinin bagaj konusunda yolculara yardımcı olmayacağını açık olarak belirtmektedir. Ancak yolcuyla ilişkin uygulamalarda havayolu işletmelerinin farklılıkları olduğu görülmektedir. Bununla birlikte hangi uygulamaların etkin ve verimli olduğu konusunda yeterli veri bulunmadığından dolayı havayolu işletmelerinin aldığı Covid-19 önlemlerinin ne kadar yeterli veya yetersiz olduğunu söylemek güçtür.

Porter (1990)'ın elmas modeli temelinde bir değerlendirme yapıldığında geleneksel ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri bakımından önemli farklar olduğu görülmektedir. Geleneksel havayolu işletmeleri genellikle "bayrak taşıyıcı" diğer bir ifadeyle devletin yönetim süreci içerisinde yer aldığı işletmeler olduğu görülmektedir. Düşük maliyetli havayolu işletmelerinin bazılarının bağımsız, bazılarının ise geleneksel havayolu işletmesine bağlı olarak faaliyetlerini gerçekleştirdikleri görülmektedir.

Araştırmaya konu olan işletmelerin tamamında lineer fiyatlandırma uygulaması yapıldığı görülmektedir. Bu durum havayolu işletmelerine olan talepte, fiyatın önemli bir değişken olduğuna işaret eder. Ayrıca havayolu taşımacılığında destekleyici işletmeler operasyonun sağlıklı bir şekilde yürütülmesi açısından son derece önemlidir. Sektörün doğası gereği, yolcular uçağa binene kadar işletmelerin genel müşteri kitlesine farklılaştırılmış bir ürün sunması kolay olmamaktadır.

Havayolu işletmeleri uluslararası pazarda birbirleri ile rekabet içerisinde olsalar dahi, vergilendirme, finansal olanaklar, personel maliyeti, yakıt gideri gibi bazı bölgesel değişkenler rekabet açısından avantaja veya dezavantaja neden olabilmektedir (Doganis, 2006). Bu durum benzer operasyonlar yapan havayolu işletmelerinin bazılarında hizmette farklılaşma olanağı sağlayabilmektedir.

Devlet, havayolu taşımacılığında çok önemli bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Devlet tarafından desteklenen geleneksel havayolu işletmeleri, düşük maliyetli havayolu işletmelerine göre kriz ortamında daha dirençli olabilmektedir.

Pandeminin başta toplum sağlığı olmak üzere ekonomik, çevresel, sosyolojik ve kültürel etkilerini önemsemek gerekir. Uluslararası düzeyde tehdit oluşturan ve tedavisi bulunmayan sağlık sorunlarında uzmanların yönlendirmeleri doğrultusunda hareket etmek oluşabilecek riskleri en aza indirmek açısından önemlidir (Acar, 2020). Bu bağlamda araştırmaya konu olan tüm havayolu işletmeleri minimum gereksinimleri karşılarken (ICAO, 2020), geleneksel havayolu işletmelerinin daha kapsamlı önlemler aldığı görülmektedir. Bu konuda benimsenen iş modelinin etkili olduğu söylenebilir. Örneğin düşük maliyetli havayolu işletmelerinde uçakların yerde bekleme süresinin kısa olmasından dolayı geleneksel havayolu işletmelerine göre daha hızlı bir şekilde yolcuların uçağa alınması gerekmektedir. Geleneksel havayolu işletmeleri uçağa biniş için bir sıra sistemi oluştururken düşük maliyetli havayolu işletmelerinin bu uygulamayı yapmadığı görülmektedir.

Araştırmada dikkat çeken noktalardan bir diğeri, maskelerin belli süreler dâhilinde değiştirilmesi gerektiği uyarısı havayolu işletmelerinin tamamının web sitesinde yer alsa da, standart maske tedariki bir tek Türk Hava Yolları sağlamaktadır. Bununla beraber yedek maskenin getirildiğine ve zamanında takıldığına ilişkin bir kontrol olmaması nedeniyle uygulamanın etkinliği tartışmalıdır.

Araştırmanın bulgularına göre iş modeli Covid-19 önlemlerinin içeriğinde belirleyici olduğu görülmüştür. Ancak bu önlemlerin etkinliği konusunda bir veri olmadığından dolayı ne kadar etkin olduğunu söylemek güçtür. Havayolu uygulamaları bağlamında vaka istatistiklerinin tutulması uygulamaların etkinliği konusunda fikir sahibi olmayı sağlayabilir. Bundan sonraki çalışmalarda diğer kıtalarda faaliyet gösteren havayolu işletmelerinin aldığı önlemlerin değerlendirilerek karşılaştırmalı bir analiz yapılması olası bir salgın tekrarında en etkin önlemlerin ortaya konulması konusunda faydalı olabilir.

KAYNAKÇA

- Acar, Y. (2020). Yeni Koronavirüs (COVID-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 7-21. doi:doi.org/10.32572/guntad.703410
- Adıgüzel, S. (2020). After COVID 19 Air Transportation. *International Journal on Social Sciences*, 5(3), 65-77. doi:10.46291/Al-Farabi.050307
- Aeroflot. (2020). 12 26, 2020 tarihinde https://www.aeroflot.ru/xx-en/covid-19?_preferredLocale=xx&_preferredLanguage=en adresinden alındı
- Air France. (2020). 12 25, 2020 tarihinde https://www.airfrance.co.uk/GB/en/common/page_flottante/information/engagement-sanitaire.htm#font-color-white-at-the-airport-font adresinden alındı

- Akca, M. (2020). Covis-19'un Havacılık Sektörüne Etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 45-64.
- Alitalia. (2020). 12 25, 2020 tarihinde https://www.alitalia.com/en_en/fly-alitalia/news-and-activities/news/info-flights/flying-safely.html adresinden alındı
- British Airways. (2020). 12 27, 2020 tarihinde <https://www.britishairways.com/en-gb/information/the-ba-experience/welcome-on-board> adresinden alındı
- Cangöz, N. (2017). Türkiye'deki Havayolu İşletmelerinin Hizmet Anlayışlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 20(2), 192-205.
- Doganis, R. (2006). *The Airline Business* (2. b.). New York: Routledge.
- Dondurucu, Z. B., & Çetinkaya, A. (2020). Uluslararası Havayolları Şirketlerinin Covid-19 Salgını Sürecinde Instagram'da Marka İletişimi Stratejilerinin Analizi. *Turkish Studies*, 15(4), 325-356. doi:10.7827/TurkishStudies.44479
- Easy Jet. (2020). 12 24, 2020 tarihinde <https://www.easyjet.com/en/fly-with-confidence> adresinden alındı
- Eryılmaz, B. (2020). Türkiye'de Faaliyet Gösteren Otel Zincirlerinin Yeni Tip Koronavirüs (Covid-19) Bilgilendirmeleri. *Turizm Akademik Dergisi*(1), 15-27.
- Finnair. (2020). 12 26, 2020 tarihinde <https://www.finnair.com/en/safe-travel-during-coronavirus/health-and-safety-measures> adresinden alındı
- IATA. (2020). 02 16, 2021 tarihinde IATA Annual Report 2019: <https://www.icao.int/annual-report-2019/Pages/the-world-of-air-transport-in-2019.aspx> adresinden alındı
- Iberia. (2020). 12 27, 2020 tarihinde <https://www.iberia.com/ie/en/covid-19/measures-taken/#:~:text=To%20respect%20the%20social%20distancing,staff%20wear%20personal%20protective%20equipment.> adresinden alındı
- ICAO. (2020). 11 21, 2020 tarihinde <https://www.icao.int/covid/cart/Pages/Aircraft-Module.aspx> adresinden alındı
- İçöz, O. (2005). *Turizm Ekonomisi* (3. b.). Ankara: Turhan Kitabevi Yayınları.
- Jet2. (2020). 12 25, 2020 tarihinde <https://www.jet2.com/en/flights/safe-travel/in-the-air> adresinden alındı
- Kurt, Y. (2020). Hava Taşımacılığında Covid-19 Krizi: Yolcuları ve İnsan Kaynaklarını Koruma Önlemleri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 191-211.
- Lufthansa. (2020). 12 24, 2020 tarihinde <https://www.lufthansa.com/de/en/protection-measures#boarding-on-board> adresinden alındı

- Norwegian. (2020). 12 25, 2020 tarihinde <https://www.norwegian.com/se/reseinformation/ombord/trygg-resa/> adresinden alındı
- Okumuş, A., & Asil, H. (2007). Havayolu Taşımacılığında Yerli ve Yabancı Yolcuların Memnuniyet Düzeylerine Göre Beklentilerinin İncelenmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(1), 152-275.
- Özkan, T. (2019). Farklılaştırılmış ve Düşük Maliyetli Strateji Uygulayan Havayolu İşletmelerinin Müşteri Değeri Yaratma Anlayışlarının İncelenmesi. *Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 2(2), 209-223.
- Özkul, E. (2015). Turizmde Ulaştırma ve Havayolu İşletmeleri. B. Zengin, & Ş. Demirkol (Dü) içinde, *Turizm İşletmeleri* (s. 229-272). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Page, S. J. (2016). Turistlerin Ulaşımı II: Havacılık Sektörü. S. J. Page içinde, *Turizm İşletmeciliği* (Y. Korkmaz, & Z. Öter, Çev., 5. b., s. 149-186). Ankara: Nobel.
- Pegasus. (2020). 11 21, 2020 tarihinde https://www.flypgs.com/faydali-bilgiler/ucusun-icin-bilgiler/koronavirus-covid-19-hakkinda/?*#accordion-2afda0a0-aeb6-4d6c-80bf-a88a1541883c adresinden alındı
- Pels, E. (2008). Airline network competition: Full-service airlines, low-cost airlines and long-haul markets. *Research in Transportation Economics*(24), 68-74.
- Porter, M. E. (1990). The Competitive Advantage of Nations. *Harvard Business Review*, 73-91.
- Rhoden, S., Ralston, R., & Ineson, E. (2008). Cabin Crew Training to Control Disruptive Airline Passenger Behavior: A Cause of Tourism Concern? *Tourism Management*(29), 538-547.
- Ryan Air. (2020, 12 25). <https://www.ryanair.com/ie/en/useful-info/healthy-flying> adresinden alındı
- SAS. (2020). 12 25, 2020 tarihinde <https://www.flysas.com/en/safe-travel/> adresinden alındı
- Sengpoh, L. (2014). The Competitive Pricing Behaviour of Low Cost Airlines in the Perspective of Sun Tzu Art of War. *Global Conference on Business & Social Science-* (s. 741-748). Kuala Lumpur: Elsevier.
- SHGM. (2020). 11 212, 2020 tarihinde SHGM: <http://web.shgm.gov.tr/tr/manset-haber/6245-hava-yolunu-kullanan-yolcu-sayisi-209-milyonu-gecti> adresinden alındı
- SHGM Uçuş Operasyon Emniyet Bülteni. (2020). 12 27, 2020 tarihinde <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/Covid-19/covid-19-uoeb.pdf> adresinden alındı

- Sun Express. (2020). 11 21, 2020 tarihinde Sun Express: <https://www.sunexpress.com/tr/bizimle-seyahat-etmenin-tadini-cikarin/> adresinden alındı
- Swiss Air. (2020). 12 25, 2020 tarihinde <https://www.swiss.com/us/EN/various/travel-briefing> adresinden alındı
- Şengür, F. K., & Şengür, Y. (2017). Havayolu İş Modelleri: Kavramsal Bir Analiz. 12 26, 2020 tarihinde https://www.researchgate.net/profile/Ferhan_Kuyucak_Sengur/publication/309533631_Havayolu_Is_Modelleri_Kavramsal_Bir_Analiz/links/58aeb4d892851cf7ae85d085/Havayolu-Is-Modelleri-Kavramsal-Bir-Analiz.pdf adresinden alındı
- THY. (2020). 11 21, 2020 tarihinde Türk Hava Yolları: <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/guvenli-seyahat-standartlarimiz/> adresinden alındı
- Transavia. (2020). 12 25, 2020 tarihinde <https://www.transavia.com/en-EU/safe-and-healthy-flying/> adresinden alındı
- Uzun, T. B. (2020). Hava Yoluyla Yapılan Uluslararası Taşımalarda Sağlıklı Bir Yolcuya Koronavirüs (Covid-19) Bulaşması Halinde Taşıyıcının Sorumluluğu. Yaşar Hukuk Dergisi, 2(2), 1-11.
- Volotea. (2020). 12 25, 2020 tarihinde Volotea Fly Healthy Guide: https://www.volotea.com/media/2247/vol_br_fly-healthy-guide_a4_en.pdf adresinden alındı
- Vueling. (2020). 12 25, 2020 tarihinde <https://www.vueling.com/en/passengers/covid-prevention-and-measures> adresinden alındı
- Wizz Air. (2020). 25 12, 2020 tarihinde <https://wizzair.com/en-gb/information-and-services/travel-information/enhanced-health-and-safety-measures> adresinden alındı
- Yenişehirlioğlu, E., & Salha, H. (2020). COVID 19 Pandemisinin Türkiye İç Turizmine Yansımaları: Değişen Talep Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (37), 355-368.
- Yılmaz, M. K. (2017). Uluslararası Hava Taşımacılığında Düşük Maliyetli Taşıyıcı İş Modelinin Geleceği Üzerine Bir Çalışma. U. U. Sciences (Dü.), 3rd SCF International Conference on "Economic and Social Impacts of Globalization" içinde, (s. 231-237). Antalya.
- Zengin, B., Şengel, Ü., & Yılmaz, A. (2017). Uluslararası Seyahat İşletmeciliğine Giriş. B. Zengin, M. Saruşık, & C. Avcıkurt (Dü) içinde, Uluslararası Seyahat İşletmeciliği (s. 5-40). Ankara: Detay Yayıncılık.