



**COVID 19 SALGINININ BUTİK OTEL İŞGÖRENLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: GÖREME ÖRNEĞİ**  
**OPINIONS OF TEACHER CANDIDATES ON THE USE OF ANALYTICAL STORY IN SOCIAL STUDY TEACHING**

Sevgi EROĞLU GÜMÜŞ  
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi  
[ssevgieroglu@gmail.com](mailto:ssevgieroglu@gmail.com)  
ORCID No: 0000-0001-7544-3293

Doç. Dr. Burcu Gülsevil BELBER  
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm  
İşletmeciliği Bölümü  
[bbelber@nevsehir.edu.tr](mailto:bbelber@nevsehir.edu.tr)  
ORCID No: 0000-0002-7586-4407

**ÖZET**

Turizm sektörü, pandeminin olumsuz etkilerinin en çok hissedildiği sektörlerden biridir. Pandeminin yarattığı belirsizlik, tüketici davranışlarında değişimlere yol açmıştır. Özellikle turistik tüketicilerin eğlenme, dinlenme, yeme-içme gibi taleplerini gerçekleştirme isteğinin sürekli var olduğu göz önüne alındığında, bu talepleri minimum riskle karşılamaya çalışan turizm sektörünün, pandemi sürecinde birçok konuda değişime gitmesi gerekmiştir. Tüketicilerin hastalığa yakalanma korkusundan kaynaklanan seyahate çıkma endişesi, seyahat etmek isteyen turistlerin turistik işletmeleri seçerken aradıkları nitelikler ve kanunen yerine getirilmesi zorunlu şartlar, birçok işletmenin faaliyetlerini durdurmasına neden olmuştur. Faaliyetlerini geçici yada yarı zamanlı olarak durdurma kararı alan işletmelerde, işgörenlerin de durumdan olumsuz etkilendiği görülmektedir. İşgörenlerin, huzurlu ve gelecek kaygısından uzak bir ortamda verimli çalışmasının, hizmet kalitesi üzerindeki etkileri göz önünde bulundurulduğunda, pandemi sürecinin, işgörenler üzerinde yarattığı etkinin araştırılmasının ve olumsuz etkilerin giderilebilmesi için çözüm önerilerinin geliştirilmesinin önemi ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda çalışmada, pandeminin işgörenler üzerinde yarattığı etkilerin incelenmesi ve olumsuzlukların giderilebilmesi için çözüm önerilerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında, Kapadokya'nın en yoğun turist alan destinasyonlarından biri olan Göreme Kasabası'nda faaliyet gösteren butik otel işletmelerinde çalışan 30 adet işgörenle yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılarak görüşme yapılmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda sonuçlar ekonomik-kişisel-psikolojik olmak üzere üç kategoride ele

**ABSTRACT**

The tourism sector has been one of the sectors where the negative effects of the pandemic were felt the most. The uncertainty created by the pandemic has led to changes in consumer behavior. Particularly, considering that there is always a desire to fulfill the demands of touristic consumers' entertainment, resting, eating and drinking, etc., it is seen that the tourism sector, which tries to meet these demands with minimum risk, had to change in many areas during the pandemic process. The concern of consumers to travel due to the fear of getting sick during the pandemic, the qualifications that tourists seek when choosing tourist businesses and the legally obligatory conditions have caused many businesses to stop their activities. It is observed that in enterprises that decide to stop their activities temporarily or part-time, employees are also negatively affected by the situation. Considering the effects of employees' working in a peaceful environment and away from worries about the future on service quality, it is important to research the effects of the pandemic on the employees and develop solutions to eliminate the negative effects. In this context, the study aimed to examine the effects of the COVID-19 pandemic on employees and to develop solutions to eliminate the negativity effects. Within the scope of the research, in order to determine to what extent, the employees were affected by the pandemic process, a semi-structured interview technique was conducted with 30 employees working in boutique hotel businesses operating in Goreme Town, one of the busiest tourist destinations in the Cappadocia. In line with the data obtained, the results were discussed in three categories as economic-personal-psychological. Economically; the unemployment of the employees, who earn their living by working in the boutique hotel business, during the pandemic process has caused serious economic losses. In order to reduce the economic impacts, the Ministry of Family, Labor and Social

**Geliş Tarihi:**

29.04.2021

**Kabul Tarihi:**

23.10.2021

**Yayın Tarihi:**

30.12.2021

**Anahtar Kelimeler**

İşgören  
COVID19  
Pandemi  
Butik Otel  
Göreme

**Keywords**

Employee  
COVID19  
Pandemia  
Boutique Hotel  
Goreme

alınmıştır. Ekonomik olarak; geçimini tamamen butik otel işletmesinde çalışarak elde eden işgörenlerin, pandemi sürecinde işsiz kalmaları, ciddi boyutta ekonomik kayıplara neden olmuştur. Ekonomik etkileri azaltabilmek adına Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından belirli şartları sağlayan çalışanlara, kısa çalışma ödeneği ve nakdi ücret desteği adı altında ödenekler verilmiştir. Ancak çalışanların çoğunluğunun, aldıkları ödeneklerle mevcut hayatlarını ikame ettiremedikleri tespit edilmiştir. Kişisel endişe konusunda; müşterilerle yüzyüze iletişim halinde olmalarından ve işletmelerdeki ortak kullanım alanlarının küçük ve kapalı alanlar olmasından dolayı çalışanlar, virüsten korunmak için maske kullanmanın yetmediğini, virüsün kendilerine bulaşma riskinin yüksek olduğunu ifade etmektedirler. Virüsü aile bireylerine taşımaktan da çok korkmaktadırlar. Salgının psikolojik etkileri de tespit edilmiştir. Stres ve kaygı odaklı uyku probleminin olduğu, çalışanların uyumak için ilaç kullandıkları belirlenmiştir. Çalışmada, söz konusu olumsuzlukların giderilebilmesi için öneriler getirilerek, literatüre ve sektöre katkı sağlamak amaçlanmıştır.

Services provided employees who meet certain conditions with allowances under the name of short-time working allowance and cash wage support. However, it was determined that the majority of the employees could not replace their current lives with the allowances they received. Regarding personal concern; due to the fact that they are in face-to-face communication with customers and the common areas of use in businesses are small and closed areas, employees state that it is not enough to use masks to protect themselves from the virus, and the risk of transmission of the virus to them is high. They are also very afraid of transmitting the virus to their family members. The psychological effects of the epidemic have also been identified. It has been determined that stress and anxiety-oriented sleep problems occur and employees use drugs to sleep. In this research, it is aimed to contribute to the literature and the sector by making suggestions to eliminate the negativities.

<https://doi.org/10.30783/nevsosbilen.929884>.

Eroğlu Gümüş, S. ve Belber, B. G. (2021). Covid 19 Salgınının Butik Otel İşgörenleri Üzerindeki Etkisi: Göreme Örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 11(4), 2175-2195.

## GİRİŞ

Bir destinasyondaki turistik faaliyeti etkileyebilecek herhangi bir olumsuzluk, destinasyonda faaliyet gösteren bütün turistik işletmeleri hızlı bir şekilde etkilemekte ve mevcut turizm talebini düşürebilmektedir. Turistik talebi olumsuz yönde etkileyen faktörler arasında; terör olayları, savaşlar, afetler, salgın hastalıklar vb. gibi sıralanabilir.

Tarih boyunca tüm dünyada insanlar, istemedikleri birçok durumla karşı karşıya kalmıştır. Bu durumların başında, tüm dünyayı etkisi altına alan salgın hastalıklar gelmektedir (Ceylan ve Özkan, 2020). Sars, kuş gribi, domuz gribi, Mers, Ebola, Zika ve son olarak da 2020 Mart ayında tüm dünyayı etkisi altına alan ve etkisi halen devam eden COVID-19 virüsü bunlar arasında sayılabilmektedir (TÜBA, 2020).

Yeni Koronavirüs Hastalığı (COVID-19), ilk olarak Çin'in Wuhan şehrinde Aralık 2019'da solunum yolu belirtileri (ateş, öksürük, nefes darlığı vb.) görülen hastalarda yapılan araştırmalar sonucunda ortaya çıkan bir virüştür (Sağlık Bakanlığı, 2020). Virüs, ilk olarak 31 Aralık 2019'da Dünya Sağlık Örgütü (WHO) Çin ofisinin, Wuhan' da bir dizi enfeksiyon vakasının ardında, daha önce bilinmeyen bir virüsün olduğunu duyurmasıyla (WHO, 2020; TÜBA, 2020) bilinir hale gelmiştir. Ülkelerin COVID-19 salgınına karşı hazırlıksız yakalanması, bu nedenle de pro-aktif bir yaklaşımla, alınması gereken tedbirlerde bazı gecikmelerin yaşanması, aynı zamanda hastalığın bulaşma hızının yüksek olması sebebiyle epidemik durumun pandemiye dönüştüğü tespit edilmiştir. Türkiye'de de COVID-19'a yönelik birçok tedbirler alınmış ve halen de çeşitli tedbirler alınmaya devam etmektedir. Alınan tedbirler; seyahat kısıtlaması, bazı yaş grubunda olan kişilere sokağa çıkma yasağı, virüsün yaygın olduğu yerlerin karantina altına alınması, birçok işyerinin geçici olarak kapatılması, sosyal izolasyon, herhangi bir nesneye ya da insana temas etmeme, bireyler arası sosyal mesafe kuralı vb. şeklinde sıralanabilir.

Turizm başta olmak üzere tüm dünyada yiyecek-içecek işletmelerinden, tekstile, otomotivden eğitim, sanayi gibi birçok sektöre olumsuz etki eden bu tedbirler, çalışanların ve işletme sahiplerinin zor durumda kalmasına sebebiyet vermiştir. İnsanların salgınla karşı karşıya kalma korkusundan dolayı seyahatlerini iptal etmesi, aynı zamanda ülkeler ve şehirlerarası seyahat etme yasaklarının uygulanması ve sokağa çıkma yasaklarıyla birlikte, hemen hemen tüm turizm faaliyetlerinin durma noktasına gelmesine neden olmuştur (İbiş, 2020). Aynı zamanda COVID-19 öncesi normal dönemdeki seyahat riskleri (ekonomik, sosyal, fiziksel vb.) (Quintal, Lee ve Soutar, 2010) ile günümüz pandemi döneminde algılanan risk birbirinden oldukça farklıdır. COVID-19 ile ortaya çıkan sağlık riskinin görmezden gelinmesinin neredeyse imkânsız olması, turizm sektörünü büyük bir krizle karşı karşıya bırakmıştır. Şeker vd. (2020)'ye göre COVID-19 pandemisi sürecinde tüm Türkiye'de alınan ve uygulanan tedbirler, ekonomik yaşamı %70-%80 oranında yavaşlatmış; turizm sektörünü ise %100'e yakın oranda etkilemiştir. İşten dönemsel olarak uzaklaştırmalar (ücretsiz izne göndermeler) ve geçici iş durdurmalar, işgöreni dönüşümlü olarak çalıştırma (sadece çalıştığı gün kadar ücretlendirerek), bazı otel ve yiyecek-içecek işletmelerinin kapanması, turizm endüstrisindeki daralmanın en çarpıcı ve dikkat çekici göstergeleri arasında yer almaktadır.

Salgın süresince alınan önlemler, turistik işletmelerin iş alanlarında azaltmaya gitmesine neden olmuştur. İş alanlarında azaltmaya giden turistik işletmelerin başında konaklama işletmeleri gelmektedir. Birçok konaklama işletmesi yasaklar ve kısıtlamaların etkisinden dolayı personel sayılarında azaltma yolunu tercih etmiştir. Bunu ücretsiz izin, kısa çalışma ödeneği ya da yarı zamanlı çalışma gibi olanaklarla gerçekleştirmiştir.

Mevcut pandemi süreci içerisinde işgörenler yeni bir iş bulmanın zor olmasından dolayı ücretsiz izin önerisini kabul etmek zorunda kalmaktadırlar ve bu sayede işverenin işletme riskini azaltmaktadırlar. İşverenler, işgörenleri işten çıkarma maliyetlerine katlanmamak için ücretsiz izine göndererek, iş

sözleşmelerini askıya alma olanağına sahiptirler. Buna karşılık işgören hukuki anlamda işsiz kalmadan, fiili işsizliğin sonuçlarına katlanmak zorunda ve bu süreçte gelir güvencesinden ve sosyal haklarından yoksun kalmaktadır (Süzek, 2007). Yeni koronavirüs (COVID-19) kaynaklı zorlayıcı sebep gerekçesiyle işletme tarafından yapılan kısa çalışma başvurularının İŞKUR tarafından kabulü halinde işçi eğer, kısa çalışma ödeneğinin başladığı tarihte gerekli çalışma süresini ve prim ödeme koşullarını yerine getiriyorsa, kısa çalışma olanaklarından yararlanabilmektedir. Yarı zamanlı olarak faaliyetini devam ettiren işletmeler ise tüm işgörenlerini çalıştırmak yerine 15'er gün dönüşümlü olarak çalıştırmak suretiyle, çalışma saatine göre kısa çalışma desteğine başvurabilmektedir (İşkur, 2020). İşten çıkarma yasağının uygulanmasından dolayı da personel, işten çıkarılamamakta ancak çalışan kendi istifa ederse, işten çıkabilmektedir.

Tüm konaklama işletmelerinde olduğu gibi butik otel işletmeleri de pandemi sürecinde ciddi şekilde yara almıştır. Yıldız standartlı oteller, sadece tatil amaçlı seyahatler için değil aynı zamanda iş amaçlı, kongre-konferans-seminer amaçlı da kullanılabilir. Ancak butik oteller, çoğunlukla tatil amaçlı seyahatler kapsamında tercih edilen konaklama tesisi türlerindedir. Pandemi döneminde potansiyel turistlerin büyük bir çoğunluğu hem kişisel korkuları hem de yasaklar sebebiyle, herhangi bir zorunluluk olmadıkça ikamet ettikleri yerlerden ayrılmamaya gayret etmektedir. Dolayısıyla bu bağlamda butik otellerin pandemi döneminde yaşadıkları tüketici kayıpları da daha ciddi boyutlara ulaşmıştır. COVID-19 pandemisinin butik otel işletmesi çalışanları üzerinde yaratmış olduğu etkilerin incelenmesi, bu çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Araştırma nitel araştırma tekniği kullanılarak, Nevşehir ili Göreme Kasabası içerisinde hizmet veren butik otel işletmelerinde çalışan 30 adet çalışandan mülakat yoluyla veri toplanarak gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede COVID-19 pandemisinin butik otel işgörenleri üzerinde yarattığı etkiyi anlamak için yarı yapılandırılmış mülakat tekniğiyle görüşme yapılmış olup, önceden hazırlanmış soruların yöneltilmesiyle araştırma gerçekleştirilmiştir.

## 1. LİTERATÜR TARAMASI

COVID-19 virüsüyle ilgili ilk vakalar, WHO (Dünya Sağlık Örgütü)'nun Çin'deki ofisinde 31 Aralık 2019 tarihinde Wuhan Şehri'nde tespit edilmiştir. Virüs, 11 Mart 2020 tarihi itibarıyla tüm dünyada etkili olmaya başlamış, önceleri "epidemi", daha sonrasında ise özellikle seyahat eden kişilerin taşıyıcı özellik göstermeleri sebebiyle Dünya Sağlık Örgütü tarafından "pandemi" olarak ilan edilmiş ve birçok ülkeyi olumsuz yönde etkilemiştir (Sağlık Bakanlığı, 2020).

Koronavirüs vakaları Türkiye'de ilk kez 11 Mart 2020 tarihinde görülmeye başlamıştır. Salgının Türkiye'de yayılmasının önüne geçmek amacıyla ilk pozitif vakanın görüldüğü andan itibaren, kademeli şekilde okullarda eğitim-öğretime ara verilmesi, kamusal alanlarda toplu etkinliklerin ertelenmesi veya iptal edilmesi, yurtiçi ve yurtdışı seyahatlere ilişkin sınırlamaların getirilmesi, kamu kurumlarında esnek çalışma saatlerinin uygulanması, hafta sonu ve resmi tatil günlerinde sokağa çıkma kısıtlamalarının uygulanması, belirli yaş grupları için sokağa çıkma yasağı getirilmesi, toplu taşımalar, marketler ve pazar yerleri, ibadethaneler, restoran, kafe, bar, sinema salonları, piknik ve ören yerleri gibi insanların grup olarak bir arada bulunduğu yerlerde çeşitli düzenlemeler yapılmıştır (Şeker vd., 2020).

Dünya Sağlık Örgütü, COVID-19 salgınına ilişkin güncel verileri Ocak 2020 tarihinden günümüze, günlük olarak "Durum Raporu" başlığı altında resmî internet adresinden yayınlarken dünya kamuoyunu bilgilendirmektedir (WHO, 2020). Pandemi sürecinde ülke genelinde virüsün yayılmasının önüne geçmek için gerekli tüm tedbirler alınarak bulaşıcı hastalığın hızlıca sona erdirilmesi en temel hedef olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak salgın, çoğu ülkede çeşitli sağlık sorunlarına ve can kayıplarına yol açmaktadır. Bunun yanı sıra ürün ve hizmet üretimini de olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durum karşısında birçok işyeri siparişlerin azalması ya da bitmesi, hammaddelerin temin edilememesi, mevcut yasaklardan dolayı müşteri kaybı gibi nedenlerden dolayı faaliyetlerini geçici olarak, tamamen ya da kısmen durdurmakta ya da çalışma sürelerinde

azalmaya giderek faaliyetlerini sürdürmektedirler. Bu durum hem işgörenleri hem de işverenleri ekonomik olarak etkilemektedir (Yürekli, 2020).

Dünyada yapılan araştırmalar incelendiğinde yaklaşık son 40 yıl içerisinde, bir dizi büyük salgın ya da pandemi yaşandığı görülmektedir. Ancak COVID-19 salgını küresel ölçekte dünyanın neredeyse her yerinde görülmüş, işletmelerin kapatılmasına, seyahatlerin kısıtlanmasına ve etkinliklerin ertelenmesine neden olmuştur ve son yıllarda yaşanan krizlerden daha fazla etkili olmuştur. COVID-19 vakalarının sayısı arttıkça, seyahat kısıtlamaları Wuhan Bölgesi'nden, çoğu dünya ülkesine yayılmıştır. Ülkeler nüfusu verilerinden yola çıkarak, dünya nüfusunun %90'ından fazlasının uluslararası seyahat kısıtlaması olan ülkelerde yaşadığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu ülkelerde iç turizmde de kısıtlamalar olduğu bilinmektedir (Gössling vd., 2020).

Ülkelerin nüfus oranları, günlük ve toplam vaka sayıları, ölüm oranları gibi veriler incelendiğinde, COVID-19 salgınının, seyahat yoğunluğunun çok olduğu yerlerde daha fazla olduğu görülmektedir. Pandemiden dolayı tatil amaçlı seyahatlerin ve yolcu taşımacılığının olumsuz etkilenmesi sonucunda, 2020 yılının ilk 3 aylık verileri incelendiğinde dünya genelinde havayolu hareketliliğinin ciddi oranda azaldığı tespit edilmiştir. Bu durumun, turistik amaçlı seyahatlerde de oldukça büyük bir azalışa sebep olduğu görülmektedir (UNWTO, 2020).

Son yıllarda hizmet sektöründe gerçekleşen ekonomik büyüme ve 2020 yılındaki turizm sezonuna yönelik olumlu beklentiler, hizmet sektöründeki yatırımcıların (seyahat acenteleri, tur operatörleri, restoran ve otel işletmecileri vb.) yeni yatırımlar yapmasına, kredi borçları nedeniyle zorluklar yaşayan şirketlerin de otellerini, genişleme hedefleyen yatırımcılara satmasına sebep olmuştur. 2020 yılına büyük bir umutla başlayan turizm sektörü, COVID-19 salgınının en çok etkileyeceği sektör olarak büyük bir endişe içerisinde. Turizm sektörü, tam istihdam ve döviz getirisi sağlamasından ötürü ekonomik açıdan çok önemli bir sektördür. Konaklama sektörü yöneticileri hem gelen rezervasyonlardaki azalmalar hem de bünyesinde barındırdığı personellerin maliyetleri sebebiyle yeni stratejiler belirlemek durumunda kalmıştır. Bu dönemde işletmecilerin proaktif bir tutum sergilemesi gerekmektedir. Bünyesindeki nakit akışını iyi kontrol etmesinin yanı sıra devlet tarafından sağlanan destekleri de sürekli takip etmeli ve bu sayede hem personeli hem de işletmesi açısından olumlu farklar yaratmalıdır (www2.deloitte.com.tr, 2020).

Turistik işletmelerin pandemi sürecinde kapanması ya da yarı zamanlı çalışması sadece tüketim ekonomisine zarar vermemiştir. Aynı zamanda turistik işletmelerde çalışan yüz milyonlarca kişinin işsiz kalmasına neden olmuştur. İnsanlar için seyahat etmek, farklı yerlerin kültürünü ve tarihi dokusunu görmek, düşünüldüğünden daha farklı bir ihtiyaçtır. Bu ihtiyaç salgın dönemlerinde ertelenebilir ancak insanların sağlıklı bir psikolojiye sahip olmalarında önemli etkilere sahip olması sebebiyle, tamamen ortadan kaldırılamaz. İçinde bulunulan pandemi sürecinden dolayı, insanların turistik amaçlı seyahatlerden uzak kalmaları durumunun uzaması hem psikolojik hem de ekonomik anlamda yaşanan zararların artmasına sebebiyet vermektedir. Birçok ülkede pandemi sürecinin ekonomik zararlarını azaltmak amacıyla teşvikler ve kolaylaştırıcı adımlar atılmış olsa da zarar etmek kaçınılmaz görünmektedir. Diğer taraftan turizm sektörünün temel korkusu olan “acaba misafirlerin tatil bakış açılarında farklılaşmalar meydana gelir mi” düşüncesi, işletmeciler için üzerinde düşünülmesi gereken yeni bir problem haline gelmiştir. Ancak görülmektedir ki insanlar tatillerini iptal etmekte, ertelemekte ya da daha az müşteri yoğunluğu olan destinasyonları tercih etmektedirler. Yani kimse turistik seyahatinden bütünüyle vazgeçmemektedir. Bu süreçte işletmeler, iş faaliyetlerini azaltma ya da durdurma kararları aldıkları için hem kendilerinde hem de personellerinde sosyal ve psikolojik açıdan olumsuz etkiler oluşmuştur (Alaaddinoğlu ve Rol, 2020). Turizm işletmelerinin çalışanları üzerinde COVID-19 etkisinin belirlenmesine ilişkin literatürde henüz çok az çalışmaya rastlanmıştır. Bu sebeple psikolojik ve sosyal etkiler konusu henüz kesinlik kazanmamıştır. Aşağıda bu çalışmalarla ilgili bilgi verilecektir.

Ortaya çıktığı zamandan itibaren dünyanın gündeminde kalmayı başaran COVID-19 virüsüyle ilgili, öncelikle sağlık alanında bilimsel araştırmalar yapılmıştır. Çalışmaların çoğunluğunda COVID-19 virüsünün tanımı, yayılma alanı ve korunma yollarıyla ilgili bilgiler yer almaktadır. Koronavirüsün özellikle turizm sektörü ve turistik tüketici davranışları üzerine etkisiyle ilgili çalışmalar yapılmaya devam etmektedir (İbiş, 2020; Alaeddinoğlu ve Rol, 2020; Acar, 2020; Akbaba, 2020; Kıvılcım, 2020; Üstün ve Özçiftçi, 2020; Türker, 2020; Yenişehirlioğlu ve Salha, 2020; Kiper vd., 2020; Altınay Özdemir ve Yıldız, 2020; Atay, 2020; Aylan, 2020; Bahar ve Çelik İlal, 2020; Chebli ve Said, 2020; Demir vd., 2020; Göktepe ve Çetin, 2020; Kabadayı ve Kardeş, 2020; Kılıç, 2020; Kılıç vd., 2020; Li vd., 2020; Özçoban, 2020; Şanlı, Erdem ve Unur, 2020; Wachyuni ve Kusumaningrum, 2020; Yaşar, 2020; Demir vd., 2021; Yeh, 2021; Durgun Kaygısız, 2021; Duro vd., 2021; Etyemez ve Kemer, 2021; Gün ve Tutcu, 2021; Yüksek ve Kalyoncu, 2021).

Yapılan literatür taramasında; İbiş (2020)'in COVID-19 salgının seyahat acenteleri üzerine etkisini incelediği çalışmasında, seyahat acentelerinin sıkıntılı süreç katlanmalarının zor olduğu ve devlet desteği talebinde buldukları tespit edilmiştir. Aynı zamanda değişen tüketici davranışlarından yakındıkları ve bu nedenle online satış ve pazarlama kanallarını geliştirmeleri gerektiği vurgulanmıştır. Alaeddinoğlu ve Rol'ün (2020), pandeminin turizm üzerindeki etkilerini inceledikleri literatür çalışmalarında turizmle salgınlar arasındaki ilişki incelenmiş, turistlerin salgın dönemlerinde tatil anlayışlarının büyük ölçüde değiştiği ve turizm sektörünün pro-aktif kriz yönetimi uygulayarak önlem paketleri hazırlamalarının, sürecin başarılı bir şekilde atlatılmasında etkili olacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Acar (2020) yeni koronavirüs salgını ve turizm faaliyetlerine etkisi konulu yaptığı çalışmasında; salgının ortaya çıktığı andan itibaren dünya genelinde maske, eldiven gibi sağlık malzemelerine olan talepte artış meydana geldiği ve bu doğrultuda medikal malzeme fiyatlarında ciddi artışlar olduğu; aynı zamanda ulusal ve uluslararası ölçekte seyahat arzının COVID-19 salgınına bağlı olarak önemli ölçüde azaldığı ve salgının küresel turist hareketliliğini %1-%3 oranında azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Akbaba (2020) COVID-19 salgını kapsamında turist yorgunluğunun turistlerin satın alma, tavsiye etme ve daha fazla ödeme niyetleri üzerindeki etkisinin belirlenmesine yönelik yaptığı çalışmasında, turistlerin yorgunluk seviyeleri arttıkça satın alma, tavsiye etme ve daha fazla ödeme niyetlerinin azaldığı; COVID-19 normalleşme sürecinde turistlerin turistik yerlere gitmek için kendilerini hazır hissetmedikleri, yakınlarını turistik yerlere gitmeleri konusunda teşvik etmedikleri ve daha az harcama gerçekleştirdikleri sonuçlarına ulaşılmıştır.

Kıvılcım (2020) salgının turizm sektörüne etkilerini araştırdığı çalışmasında, turizm sektöründe yüksek oranda dijital çağa geçileceği ve tam bir izolasyon döneminin başlayacağı, temassız işlemlerin yapılacağı, çoğu gelişmiş ülkede robot çağının başlayacağı gibi sonuçlara ulaşılmıştır. Pandeminin sosyal yaşam üzerindeki etkilerini araştırmak için Üstün ve Özçiftçi'nin (2020) yaptıkları çalışmada, pandemi sürecinde yaşanan ölümlerin en yüksek olduğu 65 yaş ve üzeri yaş grubunda bulunan kişilerin ölümünün, bugün ile geçmiş arasındaki bağlantının zayıflamasına, hatta kopmasına yol açabileceğine ilişkin sonuçlara ulaşılmıştır.

Türker (2020) turizm akademisyenleri üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında, katılımcıların salgın sonrasında kitle turizminden uzaklaşacağı, kitle turizminin yerine bireysel turizme yönelik talepte bir artış olacağı, her şey dahil sistemin ve açık büfe uygulamalarının tercih edilmeyeceği yönünde görüşler tespit etmiştir. Aynı zamanda katılımcılar, artık turistlerin salgın sonrasında yavaş turizm, doğa turizmi, küçük otel konaklaması, devre mülk ve yazlık turizmi gibi turistlerin kendilerini kalabalıklardan uzaklaştırabilecekleri ve bu sayede Koronavirüsüne karşı önlem alabilecekleri turizm türlerini tercih edeceklerini ifade etmişlerdir.

Pandeminin Türkiye iç turizmine yansımalarına ilişkin Yenişehirlioğlu ve Salha'nın (2020) yaptıkları çalışmada, turistlerin 2020 yılı içerisinde seyahatlerini ertelemek istedikleri, otel ve benzeri kalabalık olan konaklama işletmelerinde tatil yapmak yerine, daha az kişinin bulunduğu ve sosyal mesafe kuralının rahatlıkla uygulanabileceği ya da tümüyle insanlardan uzak zaman geçirilebilecek yerlere gitmek istedikleri ve yat kiralama talebinde bulunabilecekleri sonucuna ulaşılmıştır.

Kiper vd. (2020) salgının turizm faaliyetlerine ne düzeyde zarar verebileceğine ve zararın nasıl giderilebileceğine dair yaptıkları araştırmalarında ise; turizm akademisyenlerinin, turizm sektörünün salgın sebebiyle çok ciddi kayıplar yaşayabileceğine ilişkin endişeli oldukları ortaya çıkmıştır.

Altınay Özdemir ve Yıldız'ın (2020) çalışmaları, COVID-19 salgınının turistlerin seyahat niyetleri üzerindeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın sonucunda salgının, turistleri ekonomik ve psikolojik yönden olumsuz etkilediği ortaya çıkmıştır. Salgın, turistlerin seyahatle ilgili "korku, endişe, risk, tehlike, güvensiz ve rahatsız edici" şeklinde duygulara sahip olmasına ve turizm işletmelerine duydukları güvenin kısmen azalmasına neden olmaktadır. Ayrıca, COVID-19 salgını sonrasında doğa temelli turizm türlerine ilginin artacağı da tespit edilmiştir.

COVID-19 sonrası Türkiye'deki yeni normal dönemde turistik tüketicilerin değişen karar ve davranışlarıyla, turizm sektöründe oluşan değişimleri, ikincil verilere dayanarak inceleyen Aydın ve Doğan'ın (2020) çalışmalarında, geleceğe ilişkin öngörülerde bulunulmuştur.

Aylan (2020) çalışmasında, pandeminin Türkiye turizmine yönelik etkilerini, turizm yazılı basınında pandemiyle ilgili çıkan haberleri betimsel ve içerik analizi yöntemiyle inceleyerek; pandemi sonrasında yapılan kanuni düzenlemelerle, pandeminin sektörde yarattığı ekonomik kayıpla, pandemi sonrasında sektörün nasıl bir hal alacağıyla ilgili görüş ve tahmin içeren haberlerin yayınladığını tespit etmiştir.

COVID-19 salgınının turizm sektörü üzerindeki ekonomik etkilerini, kavramsal olarak ortaya koyan Bahar ve Çelik İlal'in (2020) çalışmalarında; salgının, turistik talep şoklarına, istihdam ve gelir kayıplarına yol açacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Chebli ve Said (2020) araştırmalarında, pandeminin turist davranışları üzerindeki etkisini ve pandemi sonucunda ortaya çıkacak turist davranışlarını değiştirme niyetlerini belirlemeyi amaçlamışlardır. Araştırma sonuçları; mevcut pandeminin, kişisel güvenlik, ekonomik harcama, inanç ve tutum açısından turist davranışsal niyetleri üzerinde bir etki yaratacağını göstermektedir.

Demir vd. (2020) çalışmalarında; COVID-19'un Türkiye'de turizm sektörü üzerindeki gelişimini ortaya koymak, etkisini analiz etmek ve sonuçlarını değerlendirmek amaçlanmıştır. COVID-19 salgınının Türkiye'de görülmeden öncesi, salgın süreci ve sonrasına ilişkin değerlendirmeler yapılmıştır.

Göktepe ve Çetin (2020) çalışmalarında; Covid-19 ile ilgili alınan tedbirler ve öngörülere yer veriş ve salgının turizm endüstrisi üzerindeki etkisini değerlendirmiştir.

COVID-19'un potansiyel yerli turistlerin tutum ve davranışları ile seyahat eğilimleri üzerindeki etkilerini araştıran Kabadayı ve Kardeş (2020); insanların büyük bir kısmının seyahatle ilgili planlarını azalttıklarını, ertelediklerini, turistik ürün tercihlerinde farklılaşma oluştuğunu ve hijyen duyarlılıklarının arttığını tespit etmişlerdir.



Kılıç (2020) araştırmasında COVID-19 salgınının, turizm endüstrisindeki etkilerinin çözümünü tespit etmeye çalışmıştır. Araştırmanın sonucunda; sosyal mesafe uygulanmasının devam etmesi, mesleki eğitim, hijyen ve müşteri sağlığı gibi standartların sertifikalandırılması, salgın nedeniyle turizm sektöründen ayrılan yetişmiş kalifiye işgücünün turizm sektörüne tekrar kazandırılması ve özlük haklarında iyileştirmeler yapılması gerektiği belirlenmiştir.

Kılıç vd. (2020) yaptıkları çalışmada; COVID-19 sonrası Türk turistlerin tüketici tutumunun incelenmesini amaçlamışlardır. Araştırma sonucunda turistlerin, COVID-19 sonrası turistik tüketici tutumlarında değişimler meydana geldiği belirlenmiştir.

Pandemi sonrası seyahat davranışlarında planlanan değişiklikleri saptamayı amaçlayan Li vd. (2020); tatil sürelerini kısaltmayı seçen turist tiplerinin, pandemi sürecindeki algılarıyla pandemi sonrasındaki seyahat niyetleri arasında anlamlı düzeyde pozitif ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Özçoban'ın (2020) çalışmasının amacı, yeni Koronavirüsün ve bu süreçten sonra ortaya çıkabilecek başka salgınların müşteri tercihlerine olası etkileri doğrultusunda, Türkiye'deki kırsal turizm potansiyelinin incelenmesidir. Bu bağlamda kitle turizmi talebinin, bireysel seyahatlere doğru yöneleceği ve kırsal turizmin bu süreçte önemli bir seçenek olabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Şanlı, Erdem ve Unur'un (2020) araştırmalarının amacı; potansiyel turistlerin koronavirüs salgınına yönelik algılarının, aldıkları önlemlerin ve ilgi düzeylerinin tatil satınalma niyetiyle ilişkisini incelemektir. Araştırma sonuçlarına göre tatil satınalma niyetinin, katılımcıların tatil fiyat beklentisine ve koronavirüs tehlikelilik algısı düzeyine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir.

Wachyuni ve Kusumaningrum (2020) çalışmalarında; pandeminin sona ermesinden sonra turist seyahat niyetlerinin nasıl olacağını tespit etmeyi amaçlamışlardır. Araştırmalarının sonucunda katılımcıların; salgının sona erdiğinin ilan edilmesinden 0-6 ay sonra tekrar seyahat edeceklerini belirttiklerini, turizm türü olarak doğa turizmini, 1-4 günlük kısa süreli tatilleri tercih ettiklerini ifade etmişlerdir.

Yaşar (2020) araştırmasında; COVID-19 sürecinde bireylerin tatile çıkma eğilimlerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Konuyla ilgili makaleler incelenerek, COVID-19 pandemisi veya benzeri hastalıklarla ilişkili korkunun, turistleri kalabalık yerlerden kaçınmaya yönlendirdiği ve seyahat eğilimlerinde farklılıklar oluştuğu tespit edilmiştir.

Demir vd. (2021) çalışmalarında; pandemi sürecinde turistlerin tatil satınalma davranışını etkileyen faktörlerin, konaklama tesisi ve hizmetlerine yönelik tedbirler çerçevesinde değerlendirilmeyi amaçlamıştır. Araştırma sonuçlarına göre; konaklama tesisinin COVID-19 tedbirlerinin, tesisin özelliklerinin, tesisin insan yoğunluğunun ve tesisin hizmet uygulamalarının, turistlerin otel seçim kararını etkilediği tespit edilmiştir.

Yeh'in (2021) araştırmasının amacı; COVID-19 pandemisinin turizm sektörü üzerindeki olumsuz etkilerini azaltmak ve kriz sonrası toparlanmaya yardımcı olmak için neler yapılması gerektiğiyle ilgili çözüm önerileri geliştirmektir. Araştırma sonucunda; Turizm Krizi ve Afet Yönetimi biriminin oluşturulması gerektiği, açık iletişimin pandemiyle başarılı bir şekilde mücadele etmenin anahtarı olduğu ve devlet destekli kredilerin turizm endüstrisinin hayatta kalması için çok önemli olduğu tespit edilmiştir.



Durgun Kaygısız'ın (2021) çalışmasında ise; ikincil veriler kullanılarak COVID-19 sonrasında, olması beklenen muhtemel gelişmeler ışığında Türk turizmde yaşanacak fırsatlar ve riskler analiz edilmiştir.

Duro vd.'nin (2021) araştırmalarının amacı; turizmin COVID-19'a karşı savunmasızlığının ardında yatan faktörleri ortaya koymak, İspanya'nın 50 eyaletinde COVID-19'a karşı bir güvenlik açığı endeksi oluşturmak ve elde edilen sonuçlara göre mevcut ve gelecekteki krizleri azaltmak için kullanılabilir kısa ve orta vadeli stratejik politikalar geliştirmektir.

Etyemez ve Kemer'in (2021) çalışmalarının amacı; Nevşehir ilindeki turistik restoranların, COVID-19 salgınından nasıl etkilendiklerini belirlemektir. Analiz sonuçlarına göre; salgının turistik restoran işletmelerini maddi ve manevi açıdan etkilediği tespit edilmiştir. Salgın sonrasında ise restoran işletmelerine bazı yaptırımların gelebileceği düşünülmektedir.

Gün ve Tutcu'nun (2021) araştırmalarında; turizm sektörünün pandemi sürecinden nasıl etkilendiği araştırılmış olup araştırma sonucunda, Türkiye'de turizm sektörünün COVID-19 sürecinden ciddi bir şekilde etkilenmiş olduğu ve Türkiye'ye gelen yabancı turist sayısı ile turizmden elde edilen gelirden 2020 yılında 2019 yılına kıyasla ciddi bir düşüş olduğu tespit edilmiştir.

Yüksek ve Kalyoncu'nun (2021) çalışmaları ise; COVID-19'un turizm sektörü üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi, turizm paydaşlarının sorunlarının belirlenmesi ve bu sorunlara çözüm önerilerinin geliştirilmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre en sık karşılaşılan sorunların; operasyonel maliyetler için alınan önlemlerin hizmet kalitesini büyük oranda olumsuz etkilemesi, ileriye yönelik planlama yapılamaması, alakart ve sulu yemek hizmeti veren restoranların paket servis hizmetine geçilmesi sürecinde hiç iş yapamaz hâle gelmesi vb. şeklinde olduğu belirlenmiştir.

Yapılan tüm bu çalışmalar doğrultusunda COVID-19'un, turizm sektörü ve tüketici davranışları üzerindeki etkilerine yönelik çalışmaların yanı sıra, turizm çalışanları üzerinde de yapılmasının önemli olduğu düşünülmektedir. Yukarıda da belirtildiği üzere henüz turizm çalışanları üzerindeki etkisine yönelik çalışma sayısının çok az olduğu görülmektedir (Radic vd., 2020; Baum vd., 2020; Altınay Özdemir, 2020; Hamouche, 2020; Mao vd., 2020).

Çok az sayıdaki bu çalışmalardan biri olan Radic vd.'nin (2020) çalışmasına göre COVID-19; turizm çalışanlarının korku, kaygı ve stres duygularını güçlendirmektedir ve kaygı bozukluklarını tetiklemektedir. Sosyal izolasyon nedeniyle uykusuzluk ve anksiyete bozukluğu yaşayan çalışanlar sıklıkla depresyona girmektedir. Bu nedenle turizm çalışanları COVID-19 sürecinde anksiyete ve depresyon başta olmak üzere ruh sağlığı bozukluklarını geliştirebilecek yüksek düzeyde stresle karşılaşmaktadır.

Baum vd.'nin (2020) araştırması; ağırlama sektörü çalışanlarının pandemi sonucunda karşılaştıkları durumların, normalde içinde buldukları güvencesiz yaşamlarından farklı bir etki mi yarattığını, yoksa sadece normalde yaşadıkları olumsuzlukların biraz abartılarak yüksek sesle ifade edilmesi mi olduğunu literatür incelemesiyle sorgulamaktadır. Konaklama sektörü, dünya genelinde turizm faaliyetlerinin kapatılmasına ve talepteki düşüşe tepki olarak işgücünü işten ilk çıkartan ve işgücünü tekrar işe alma konusunda yavaş davranan bir sektör olarak bilinmektedir. Bu sebeple araştırmalarının sonucunda COVID-19 krizinin, sektördeki en savunmasız gruplar için dezavantajları ve güvencesizlik algısını arttırdığını tespit etmişlerdir.

Altınay Özdemir'in (2020) çalışmasında ise; turizm çalışanlarının çoğunluğunun COVID-19 krizinden ekonomik, psikolojik ve sosyal bakımlardan etkilendiği, ruh sağlıklarının bozulduğu, korku, depresyon, stres, kaygı, melankoli, panik, umutsuzluk, mutsuzluk, takıntılı ve dalgın kodlarını hatırlatan psikolojik sorunlar yaşadıkları, sosyal izolasyondan dolayı arkadaşlarından uzaklaşmanın kendilerini çok mutsuz ettiği, gelecekte böyle problemler yaşamamak için şimdiden para biriktirmeye çalıştıkları ve başka sektörlerde iş aramaya başladıkları tespit edilmiştir.

Hamouche (2020) da COVID-19 salgınının, çalışanların ruh sağlığı, psikolojik sıkıntı ve depresyon üzerindeki etkisini, "Google scholar, Web of Science ve Semantic scholar"da makale taraması yaparak incelemiştir. Ayrıca COVID-19 sırasında ve sonrasında ana stres faktörlerini belirlemeyi, COVID-19'un çalışanların ruh sağlığı üzerindeki etkisini azaltabilecek veya ağırlaştırabilecek ana düzenleyici faktörleri incelemeyi ve son olarak da COVID-19'u azaltmak için insan kaynakları yönetimi perspektifinden önerilerde bulunmayı amaçlamıştır. Literatüre göre; COVID-19'un bireyin ruh sağlığı üzerinde olumsuz bir etkisi olduğunu, stres kaynakları arasında ise güvenlik algısı, tehdit, bulaşma riski, bilinmeyene karşı bilgisizlik, karantina ve hapsedme, damgalanma ve sosyal dışlanma, finansal kayıp ve iş güvencesizliğinin yer aldığını tespit etmiştir. Ayrıca, düzenleyici faktörleri; örgütsel, kurumsal ve bireysel faktörler olmak üzere üç boyutlu olarak tanımlanmıştır. İnsan kaynakları yönetimi perspektifinden, salgın sırasında ve sonrasında COVID-19'un çalışanın ruh sağlığı üzerindeki etkisini azaltmak için de bir öneriler listesi sunmuştur.

Mao vd.'nin (2020) yapmış oldukları araştırma ise; turizm işletmelerinin, çalışanlarının psikolojik sermayesine nasıl katkı sağladığını ortaya koymak amacıyla yapılmıştır. Çalışmada, öz yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserliği içeren psikolojik sermayenin, özellikle zorlu olaylar sırasında iş yerinde önemli bir destek kaynağı olduğu, sağlık ve iş güvenliğine yönelik tehditlerde, çalışanların psikolojik sermayesinin kendiliğinden iyileşmesinin pek mümkün olmadığı, ancak turizm işletmelerinin, kurumsal sosyal sorumluluk (KSS) yoluyla çalışanların psikolojik sermayesini artırabileceği vurgulanmıştır. Araştırma COVID-19 krizinin, KSS'nin öz-yeterlilik, umut, dayanıklılık ve iyimserlik üzerindeki farklı etkilerini incelemeyi hedeflemiş ve Çin'de gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar KSS'nin, çalışan memnuniyeti yoluyla çalışan öz-yeterliliği, umudu, dayanıklılığı ve iyimserliği üzerinde olumlu etkileri olduğunu göstermiştir.

İşgörenlerin fiziksel ve psikolojik açıdan sağlıklı olmasının, özellikle de hizmet sektörü çalışanlarının iş performanslarına etkisinin çok yüksek olduğu bilinmektedir. Turizm işgörenleri üzerine yapılmış araştırmaların tamamında, COVID-19'un çalışanlar üzerine etkileriyle ilgili çalışmaların artırılması gerektiği belirtilmiştir. Bu bağlamda salgının turizm sektörü çalışanları üzerindeki ekonomik, kişisel ve psikolojik açıdan etkilerinin neler olduğunun araştırılmasının ve olumsuz etkilerin azaltılması için çözüm önerilerinin geliştirilmesinin, gelecekte sunulacak kaliteli ve tatmin edici turizm hizmetinin sağlanmasında önemli katkıları olacağı düşünülmektedir.

## **2. AMAÇ VE YÖNTEM**

Araştırmanın temel amacı, COVID-19 pandemisinin butik otel işletmesi çalışanları üzerinde yaratmış olduğu etkilerin incelenmesidir. Bu bağlamda, veri toplama sürecinde nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır ve literatürden faydalanılarak (Duman ve Uluç, 2020; Düzgün ve Kurt, 2020; Zengin vd., 2020; İbiş, 2020) yarı yapılandırılmış sorular oluşturulmuştur. Çalışmada veri elde edilecek butik otel işgörenlerinin tespit edilmesinde kartopu örneklem yönteminden faydalanılmıştır. Bu amaçla Nevşehir ili Göreme Kasabası'nda faaliyet gösteren butik otel işletmeleri çalışanları araştırma evreni olarak belirlenmiştir. Kartopu örnekleme yöntemi, evrene ait birimlere ulaşmanın zor olduğu durumlarda kullanılan örnekleme yöntemidir (Patton, 2005). Bu kapsamda araştırma verileri 10 Aralık 2020 – 10 Ocak 2021 tarihleri arasında Nevşehir ili Göreme Kasabası'nda faaliyet gösteren butik otel işletmelerinde çalışan 30 kişiye ulaşılarak elde edilmiştir. Görüşmeler pandemi sürecinden dolayı telefon yoluyla elde edilmiştir. Telefon yoluyla gerçekleştirilen görüşmeler takriben 30'ar dakika sürmüştür. Katılımcıların izni alınarak, yapılan telefon görüşmeleri kayıt altına alınmıştır. Araştırmada analiz yöntemi olarak içerik analizi tercih edilmiştir. Katılımcıların yarı yapılandırılmış sorulara verdikleri

cevaplar ses kayıtları tekrar tekrar dinlenerek paket programlar aracılığıyla analiz edilmiş, cevaplar tema ve kodlar olarak toplanarak, genellenebilir ifadelere ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında katılımcılara sorulan sorular aşağıda belirtilmiştir;

1. COVID-19 pandemisi hayatınızı ne yönde etkiledi ve hayatınızda neler değişti?
2. COVID-19 pandemi sürecinde ekonomik olarak bir gelir kaybı yaşadınız mı?
3. COVID-19 pandemi sürecinde herhangi bir destekten faydalanabildiniz mi (ücretsiz izin, kısa çalışma vb.)?
4. Pandemi sürecinde çalışırken, kendinizi güvende hissediyor musunuz, COVID-19 salgınına yakalanmaktan korkuyor musunuz?
5. COVID-19 pandemi sürecinde uykuya dalarken ve uyurken sorun yaşıyor musunuz?
6. COVID-19 pandemisi sonrasında başka bir meslek yapmayı düşünüyor musunuz?

### 3. BULGULAR

Araştırma, Nevşehir ili Göreme Kasabası butik otel işletmesinde çalışan 30 işgörenle mülakat yöntemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların her birisi için K1, K2, K3, K4, K5,..... K29, K30 şeklinde birer kod verilmiş, demografik özellikleri ortaya çıkarılmış daha sonrasında ise içinde bulunulan pandemi sürecinin butik otel işgörenleri üzerindeki etkilerine ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. Bu doğrultuda belirlenen katılımcılara ilişkin veriler Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1:** Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Cinsiyet	Yaş	Medeni Durum	Eğitim	Departman	Hizmet Süresi (yıl)	Sektör
K1	Erkek	28	Evli	Lisans	Ön Büro	7	Hizmet
K2	Kadın	45	Evli	Lise	Muhasebe	5	Hizmet
K3	Kadın	34	Bekar	Lisans	Yiyecek-İçecek Departmanı	8	Hizmet
K4	Erkek	32	Evli	Lise	Satış/Pazarlama	4	Hizmet
K5	Erkek	38	Evli	İlkokul	Teknik	12	Hizmet
K6	Kadın	32	Evli	İlkokul	Kat Hizmetleri	6	Hizmet
K7	Erkek	25	Bekar	Lisans	Ön Büro	2	Hizmet
K8	Kadın	36	Evli	İlkokul	Kat Hizmetleri	9	Hizmet
K9	Kadın	29	Bekar	Lise	Yiyecek-İçecek Departmanı	3	Hizmet
K10	Erkek	36	Evli	Lise	Yiyecek-İçecek Departmanı	10	Hizmet
K11	Kadın	45	Evli	İlkokul	Kat Hizmetleri	2	Hizmet
K12	Kadın	25	Bekar	Lisans	Muhasebe	3	Hizmet
K13	Erkek	26	Bekar	Lise	Yiyecek-İçecek Departmanı	3	Hizmet
K14	Kadın	29	Bekar	Lise	Kat Hizmetleri	5	Hizmet
K15	Erkek	41	Bekar	Lisans	Ön Büro	5	Hizmet
K16	Erkek	24	Bekar	Lise	Ön Büro	2	Hizmet
K17	Erkek	45	Evli	İlkokul	Teknik	15	Hizmet
K18	Kadın	39	Bekar	Lisans	Satış/Pazarlama	4	Hizmet
K19	Kadın	34	Evli	İlkokul	Kat Hizmetleri	7	Hizmet
K20	Erkek	29	Bekar	Lisans	Yiyecek-İçecek Departmanı	6	Hizmet
K21	Kadın	32	Evli	Lise	Yiyecek-İçecek Departmanı	5	Hizmet
K22	Kadın	43	Evli	İlkokul	Yiyecek-İçecek Departmanı	12	Hizmet
K23	Erkek	38	Evli	Lise	Muhasebe	10	Hizmet
K24	Erkek	40	Evli	İlkokul	Kat Hizmetleri	14	Hizmet
K25	Kadın	34	Evli	İlkokul	Kat Hizmetleri	7	Hizmet
K26	Kadın	30	Evli	Y.Lisans	Ön büro	8	Hizmet
K27	Erkek	35	Evli	İlkokul	Teknik	10	Hizmet
K28	Kadın	28	Bekar	Lise	Kat Hizmetleri	4	Hizmet
K29	Kadın	35	Evli	Lise	Yiyecek-İçecek Departmanı	9	Hizmet
K30	Erkek	24	Bekar	Lisans	Yiyecek-İçecek Departmanı	2	Hizmet

Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde, %46,6’sının (14 kişi) erkek, %54,4’ünün (16 kişi) kadın, %60’ının (18 kişi) medeni durumunun evli ve %40’nın (12 kişi) bekar olduğu görülmektedir. Katılımcıların mezuniyet durumları incelendiğinde %36,6’sının (11 kişi) lise

mezunu, %33,3'ünün (10 kişi) ilkökul mezunu, %26,6'sının (8 kişi) lisans mezunu ve %3,5'nin (1 kişi) yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların çalıştıkları departmanlar incelendiğinde %30'unun (9 kişi) yiyecek-içecek departmanında, %26,6'sının (8 kişi) kat hizmetleri departmanında, %16,6'sının (5 kişi) ön büro departmanında, %10'unun (3 kişi) muhasebe departmanında, %10'unun (3 kişi) teknik eleman olarak ve %6,6'sının (2 kişi) satış/pazarlama departmanında hizmet verdiği görülmektedir.

Araştırmada katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda ve kavramsal yapı itibariyle veri analizi yapabilmek için sorular; ekonomik durum, kişisel endişe ve psikolojik durum olarak üç şekilde gruplanmıştır.

### 3.1. Ekonomik Durum

Türkiye' de COVID-19 salgının başlangıcından itibaren çoğu işletme, faaliyetlerini azaltma ya da durdurma yoluna gitmiştir. Bu nedenle faaliyetine ara veren ya da yarı zamanlı faaliyet gösteren işletmeler, iş yüküne bağlı olan maliyetlerini minimuma indirmek amacıyla, personel azaltma yolunu tercih etmişlerdir. Özellikle turizm sektöründe hizmet veren butik otel işletmeleri mevcut küçük yapılarından dolayı ya tamamen faaliyetini durdurmak zorunda kalmış ya da faaliyetlerini yarı zamanlı olarak devam ettirerek, pandemide az sayıda çalışanını istihdam etmiştir. Bu durum butik otel işgörenlerinin ekonomik problemler yaşamalarına sebep olmuştur. Bu doğrultuda katılımcılara "COVID-19 pandemi sürecinde ekonomik olarak bir gelir kaybı yaşadınız mı?" sorusu yöneltilmiş ve alınan cevapların şu şekilde olduğu tespit edilmiştir:

"Çalıştığım otel mart ayından beri faaliyette değil. O tarihlerde son maaşımı aldıktan sonra, işletmenin maliyetlerini azaltma yoluna gitmesinden dolayı pandemi kaynaklı olarak işten çıkarıldım. Devlet tarafından pandemiden dolayı işten çıkarılan çalışana sağlanan destek kapsamında, 1170 TL nakdi ücret desteğinden yararlanmaya başladım. Bu süreçte gelirim yetmemesinden dolayı ekonomik olarak sıkıntılar yaşadım. Eşim de aynı şekilde işten çıkarıldığı için başka iş imkânı aradım ancak bulamadım. Devlet desteğine ek olarak, evlere temizliğe giderek ev ekonomime katkı sağlamaya çalışıyorum" (K6, K11, K14, K19, K25).

"Mart ayında devlet tarafından otellerin kapatılmasıyla birlikte, çalıştığım otel temmuz ayına kadar kapalı kaldı. İşveren tarafından bu süreçte otelin güvenliği için bekçi olarak kalmam teklif edildi. Pandemi döneminde başka bir iş bulmamın zor olmasından dolayı gelir kaybı yaşamamak adına kabul etmek zorunda kaldım. Daha sonrasında yabancı ülkelere Türkiye'ye gerçekleşen uçuşlar açılmadığı için otelde beklenen talep oluşmadı. Bu sebeple otel, halen hizmet vermemektedir. Bu nedenle ben de hala bekçi olarak oteli bekliyorum" (K1).

Zorlayıcı bir sebep olarak ortaya çıkan ve hemen hemen tüm ülkelerde görülen koronavirüs nedeniyle işverenlerin ve işgörenlerin zarar görmemesi ve mağdur olmaması için devletler tarafından farklı tedbirler ve önlemler alınmıştır. Çalışma yaşamında iş ilişkisini sürdürmek ve iş sözleşmesinin sona ermesinin önüne geçmek amaçlanmıştır. İş akdinin devamlılığının sağlanması ve bu sayede iş sözleşmesi sona ermeden, fesih işlemlerinin olmaması için daha farklı tedbirlerin alınması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Koronavirüsün, iş yerlerinin tamamen ya da kısmen kapatılmasından dolayı hem işverenler hem de işgörenler zor durumda kalmıştır. Bu tür zorlukların önüne geçebilmek için işgören ve işverenlere yönelik eşitli tedbirler alınmış ve hukuki düzenlemeler yapılmıştır. Bu bağlamda katılımcılara "COVID-19 pandemi sürecinde herhangi bir destekten faydalanabildiniz mi (ücretsiz izin, kısa çalışma vb.)?" sorusu yöneltilmiş ve alınan cevaplar aşağıda belirtilmiştir:

"Otellerin kapatılmasıyla birlikte kısa çalışma ödeneği şartlarını sağladığım için bu süreçte maaşımın yüzde altmış oranında devletten destek aldım. Maaşımdaki azalma ekonomik olarak otel açılana kadar sıkıntılar çekmememe sebep oldu. Zaman zaman evimin kira ve fatura giderlerini karşılayamaz

duruma geldim. Şanslıyım ki çalışmış olduğum işletme, haziran ayında faaliyete geçti ve tekrar işe çağırıldım. Sonrasında kısa ödenekten çıkarıldım. Normal maaşım ile işime devam etmekteyim” (K9, K10, K13, K16, K23, K27).

“Çalıştığım otel virüsten dolayı kapatıldı. Otel kapatılınca yeterli sigorta primim olmadığı için devlet tarafından verilen kısa çalışmadan yararlanamadım. Çünkü bir önceki çalıştığım iş yerinden çıkarıldıktan sonra 10 ay işsizlik maaşından yararlanmıştım. Bu işletmeye de başlayalı 2 ay olmuştu. Bu nedenle nakdi ücret desteği denilen 1170 TL’lik destekten yararlandım. Virüsten dolayı her şeyin fiyatı yükseldiği için bu destek, evimi geçindirmeye yetmedi. Bu dönemde 3 ay kiramı ödeyemedim. Aile büyüklerimden borç aldım. Halen borçlarımı ödemekte zorluk çekiyorum” (K3, K8).

“Otel pandemiden dolayı kapatılınca, kısa çalışmadan faydalanamadığım için nakdi ücret desteği adı verilen 1170TL tutarında devletten destek almaya başladım. Otelin lojmanında kalıyordum. Kendime başka bir iş aradım fakat bölgede pandemiden dolayı açık işletme kalmadığı için başka bir iş de bulamadım. Mecburen bu süreçte memleketime ailemin yanına dönmek zorunda kaldım” (K30).

### 3.2. Kişisel Endişe

Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisinde yemek, içmek ve barınmak gibi temel ihtiyaçlardan sonra güven duygusu gelmektedir (Henden Şolt, 2018). Bu sebepten dolayı insanlar yaşadıkları ve çalıştıkları ortamlarda kendilerini güvende hissetmek istemektedirler. Hizmet sektöründe müşteri memnuniyetinin artırılmasında yüz yüze iletişim ön plandadır. Bu sebepten ötürü pandemi sürecinde turizm sektöründe istihdam edilen personellerin farklı insanlarla yüz yüze iletişim kurmak zorunda kalmaları, bu süreçte virüsün bulaşma riskini artırmaktadır. Virüsün bulaşma riskinin yoğun olduğu bu ortamda kaygı ve endişe duyulması kaçınılmazdır. Bu doğrultuda katılımcılara “Pandemi sürecinde çalışırken kendinizi güvende hissediyor musunuz, COVID-19 salgınına yakalanmaktan korkuyor musunuz?” sorusu yöneltilmiş ve alınan cevaplar aşağıda belirtilmiştir:

“Çalıştığım yer evime uzak olduğu için toplu taşıma araçlarını kullanmak zorundayım. Her gün birçok farklı insanla işe giderken yan yana oturuyorum. Aynı zamanda iş yerinde işim gereği birçok insanla yüz yüze iletişime geçmek zorunda kalıyorum. Bu nedenle “acaba virüse maruz kaldım mı düşüncesiyle eve gittiğimde eşime ve çocuğuma bulaştırır mıyım” diye her gün tereddüt ediyorum. Virüse yakalanma düşüncesi beni çok korkutuyor” (K2, K5, K17, K24).

“Ön büro departmanında çalıştığım için gün içinde otele gelen müşterilerle sürekli iletişim kurmak zorundayım. İster istemez müşterilerin kişisel malzemelerine (valiz, el çantası vb.) temas etmek zorunda kalıyorum. Bu nedenle aynı ev içerisinde 65 yaş üstü anne ve babamla birlikte yaşadığım için virüsün kendime bulaşmasından ziyade, virüsü onlara taşımaktan çok korkuyorum” (K7, K26).

Turizm sektörü, hizmet sektörü içerisinde yer almasından ötürü sadece salgın kaynaklı değil, yıllar içerisinde birçok defa tecrübe edildiği gibi doğal afet, iklim değişiklikleri, terör, savaşlar vb. sebeplerle de en çok etkilenip zarar gören iş alanlarından biridir. Turizm sektörü, çarpan etkisiyle birçok kişiye istihdam imkânı oluşturmaktadır. Bu sebeple çoğu kişi tarafından tercih edilen bir sektördür. Ancak salgın, terör, doğal afet vb. gibi birçok olumsuz durumla karşılaşıldığında, gelir kaybının da en çok yaşandığı sektörlerden biridir. Buna bağlı olarak sık sık, olumsuz durumdan daha az etkilenen sektörlerle yönelim söz konusu olmaktadır. Bu doğrultuda katılımcılara “COVID-19 pandemisi sonrasında başka bir meslek yapmayı düşünüyor musunuz?” sorusu yöneltilmiş ve alınan cevaplar şöyle ifade edilmiştir:

“Asıl mesleğim bankacılık olmasına rağmen yaşadığım bir problemlerden dolayı meslek değiştirmek zorunda kaldım. Dört yıl önce bir butik otel işletmesinde satış-pazarlama alanında çalışmaya

başladım. Turizm sektörünün her türlü olumsuz durumdan etkilenmesi ve pandemi döneminde en çok etkilenen sektör olması, bende bir gelecek kaygısı yarattı. Bundan sonraki süreçte de sektörün kendini toparlaması güç olacağından dolayı, farklı bir mesleğe yönelmeyi düşünüyorum” (K4, K12).

“Bölgeye kendime 12 ay boyunca iş bulabilmek ümidiyle geldim. Fakat pandeminin başlamasıyla birlikte ücretsiz izine gönderilmek zorunda kaldım. Turizm sektörünün her şeyden etkilenmesi ve yıl boyunca kazanç getirisi olmamasından dolayı farklı meslek yapıp yıl boyunca düzenli bir gelir elde etmek istiyorum” (K20).

### 3.3. Psikolojik Durum

İçinde bulunduğumuz pandemi süreci, çalışanları sadece ekonomik açıdan etkilemekle kalmayıp aynı zamanda psikolojik ve sosyal yönden de etkilemiştir. Bu süreçte salgının yayılma hızını düşürmek amacıyla devlet tarafından alınan önlemler (sokağa çıkma ve seyahat kısıtlamaları, restoranların hizmete kapalı olması vb. gibi), kişilerin sürekli evde kalmalarına sebep olmuş ve aile içinde istenmeyen durumların meydana gelmesine kaynaklık etmiştir. Özellikle çalışmak zorunda olan kişiler için bu süreçte işsiz kalmak ya da işten çıkarılma korkusu, çalışanlar üzerinde sürekli stres ve sıkıntı oluşturmuştur. Bu doğrultuda katılımcılara “COVID-19 pandemisi hayatınızı ne yönde etkiledi ve hayatınızda neler değişti?” sorusu yöneltilmiş ve alınan cevaplar şu şekilde sıralanmıştır:

“Otelde çalıştığım için her gün acaba bana virüs bulaştı mı diye düşünmekten, gün bitip eve gittiğimde çocuğumu eskisi gibi öpüp koklayamıyorum. Hastalığa yakalanma korkusu bende bir tedirginlik oluşturduğu için çok sık temizlik yapma zorunluluğu duyuyorum. Sürekli dezenfektan kullanmaktan ellerimde yaralar meydana geldi” (K2, K18, K21).

Psikoloji aslında kişinin içinde bulunduğu süreci ne kadar düşündüğü ile alakalıdır. Psikoloji, kişide olumlu ya da olumsuz birçok etki oluşturabilmektedir. İştahsızlık, stres, halsizlik ve bunların beraberinde getirdiği uyku problemleri sık rastlanılan etkilerdendir. Bu tür belirtiler, kişilerin bir konu hakkındaki olumsuz düşüncelerini hafızalarından atamamaları durumunda ortaya çıkmaktadır (Türkçapar, 2010; Radic vd., 2020; Hamouch, 2020). Pandemi sürecinde çalışanların gelir kaybı yaşamalarının yanı sıra hastalığa yakalanma risklerini sürekli düşünmeleri, onlarda olumsuz psikolojik sonuçlar yaratmaktadır. Bu doğrultuda katılımcılara “COVID-19 pandemi sürecinde uykuya dalmada ve uyurken sorun yaşıyor musunuz?” sorusu yöneltilmiş ve alınan cevaplar aşağıda belirtilmiştir:

“Önbüro personeli olarak çalışmakta olduğum otel kapalı olduğu için, aynı otelde bekçi olarak oteli bekliyorum. Bu sebepten dolayı evime çok sık gidemiyorum. Evli olduğumdan dolayı eşimi gece boyu evde yalnız bırakmak, beni çok endişelendiriyor. Aynı zamanda ben de otelde yalnız olduğum için bu pandemi sürecinin vermiş olduğu stres ve sıkıntıdan, çoğu zaman uykuya dalmakta ve uyumakta güçlük çekiyorum” (K15).

“Çalıştığım iş yeri halen kapalı olduğu için ev ekonomisine katkıda bulunmak adına başka iş aradım. Zaman zaman başka otellere ekstraya gidiyorum. Devlet desteğinden yararlanıyorum ancak yetmiyor. Ekstraya da her zaman çağrılmıyorum. Bunun sonunun ne olacağını düşünmekten geceleri uyku tutmuyor. Uyuyabilmek için çoğu zaman uyku ilacı kullanıyorum” (K28, K29).

“Bir butik otelde mutfakta personel aşçısı olarak çalışmaktaydım. Virüsten dolayı otellerin kapanmasından dolayı ücretsiz izine çıkarıldım. Yakın zamanda oğlumu evlendirdim ve bir sürü borcun altına girdim. Devletten gelen 1170 TL para hiçbir şeye yetmedi. Borçlarımı kapatılmak için kredi çekmek zorunda kaldım. Çektiğim krediyi de ödeyemez haldeyim bu duruma çare aramaktan dolayı çok stresliyim ve uyku düzenim filan kalmadı” (K22).



## SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada; pandemi sürecinden en olumsuz etkilenen konaklama işletmelerinden biri olan butik otellerin işgörenleri ele alınmıştır. Turizm sektöründe hizmetin gerçekleştirilebilmesi için yüz yüze iletişim çok önemlidir. Yüz yüze iletişim ile sunulan hizmet ne kadar üstün niteliklere sahip olursa, müşteri memnuniyeti de o kadar üst seviyede gerçekleşecektir. Bu da sadakat duygusunun oluşmasında etkili olacaktır. Dolayısıyla müşteri memnuniyetinde ve sadakatinde, işgören-müşteri arasındaki yüz yüze iletişim ön plana çıkmaktadır. Pandemi sürecinde butik otellerin de istenilen oranda doluluğa sahip olamaması, otel işletmelerinin maliyetlerini düşürmek amacıyla faaliyetlerini azaltmasına ya da durdurmasına yol açmıştır. Bu bağlamda daha az personel istihdam etme politikası izlenmeye başlanmıştır. Uygulanan bu politikadan dolayı tecrübeli personel işini kaybetme kaygısı yaşamıştır. Aynı zamanda salgınla karşı karşıya kalma korkusuyla çalışanların, hijyen ve güvenlik kurallarına daha çok dikkat etmesi gerekli hale gelmiştir. Bu nedenle pandemi süreciyle ve uyulması gereken kurallarla ilgili olarak, çalışanların eğitim almaları ve denetlenmeleri gerekmektedir. Turizm sektörünün yapısı gereği insanlarla etkileşimin fazla olmasından dolayı, çalışanların da sağlıklı olmaları ve sağlıklı kalmaları önem arz etmektedir. Bu nedenle turizm sektörü çalışanlarının, kendilerini yeterince koruyabilmeleri için gerekli önlemleri uygulamaları gerekmektedir.

Çalışmada, butik otel işgörenlerinin pandemi sürecinde ne düzeyde etkilendiği belirlenmeye çalışılmıştır. Görüşmelerden elde edilen veriler doğrultusunda sonuçlar ekonomik, kişisel ve psikolojik olmak üzere üç kategoride ele alınmıştır. Ekonomik olarak; geçimini tamamen butik otel işletmesinde çalışarak elde eden butik otel işgörenlerinin, pandemi sürecinde işsiz kalmaları, ciddi boyutta ekonomik kayıplara neden olmuştur. Nitekim Bahar ve Çelik İlal'in (2020) çalışmalarında da salgının istihdam ve gelir kayıplarına yol açacağı sonucuna ulaşılmıştır. Pandemi sürecindeki ekonomik etkileri azaltabilmek adına Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından belirli şartları sağlayan çalışanlara, kısa çalışma ödeneği ve nakdi ücret desteği adı altında ödenekler verilmiştir. Ancak bu araştırmadaki bulgulara göre sunulan imkânlardan yararlanan çalışanların çoğunluğunun, aldıkları ödeneklerle mevcut hayatlarını ikame ettirmekte büyük sıkıntılar yaşadıkları ve çalışanların çoğunun ek gelir getirici bir iş arayışı içerisinde oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma çerçevesinde yapılan gruptandırma ikinci kategori kişisel endişedir. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinde de belirtildiği gibi, kişinin yeme-içme-barınma gibi temel ihtiyaçlarını karşıladıktan sonraki en önemli ihtiyacının güven duygusu olduğu bilinmektedir (Henden Şolt, 2018). Kişisel endişe konusunda; butik otel işgörenleri, müşterilerle sürekli iletişim halinde olmalarından dolayı salgından çok fazla etkilenmektedirler. Butik otel işletmelerinde bulunan ortak kullanım alanlarının küçük ve kapalı alanlar olmasından dolayı çalışanlar, virüsten korunmak için maske kullanmanın yetmediğini düşündükleri için virüsün kendilerine bulaşma riskinin yüksek olduğunu ifade etmektedirler. Salgın varlığını halen sürdürürken, uçuşa açık ülkelerden gelen misafirlerin maske/sosyal mesafe kurallarına dikkat etmemeleri ve uyarılara rağmen halen aynı tavır ve hareketleri sergiliyor olmaları, butik otel işgörenlerini virüse yakalanma konusunda endişelendirmekte ve virüsü aile bireylerine taşımaktan da çok korkmaktadırlar. Bu sonuçlar, Radic vd.'nin (2020) yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarıyla da örtüşmektedir.

Pandemi sürecinde salgının, butik otel işgörenleri üzerinde ekonomik ve kişisel etkileri olduğu gibi psikolojik etkileri de tespit edilmiştir. Otel içerisinde çalışanlar, birçok müşteriyle etkileşimde olmalarından dolayı maske ve hijyen kurallarına çok dikkat etme zorunluluğu hissetmektedirler ve bu durum çalışanları özellikle çok fazla dezenfektan kullanımına yöneltmekte ve bir şeye dokunduktan sonra ellerini yıkama isteği doğurmaktadır. Bu istek çalışanların zaman içerisinde cilt problemleriyle karşı karşıya kalmalarına da neden olmaktadır. Aynı zamanda çoğu butik otel işgöreni üzerinde salgının, stres ve kaygı odaklı uyku problemi oluşturduğu ve çalışanların uyumak için ilaç kullandıkları tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, Hamouche (2020), Altınay Özdemir (2020) ve Radic



vd.'nin (2020) yapmış oldukları çalışmalarda belirttikleri gibi pandeminin, anksiyete ve depresyon başta olmak üzere ruh sağlığı bozukluklarını geliştirebilecek yüksek düzeyde strese sebep olduğu sonucuyla da paralellik göstermektedir.

Çalışmadan elde edilen sonuçlara göre konaklama işletmeleri yöneticileri ve kamu kurumları için aşağıdaki öneriler getirilmiştir:

- Konaklama işletmeleri, çalışanlarının yanında olduklarını ve onları desteklediklerini hissettirmelidir,
- Konaklama işletmeleri pandemi ve diğer olumsuz süreçlerde (savaş, terör, doğal afet vb.) çalışanlarının psikolojik destek almaları için olanaklar sunmalıdır (sağlık kuruluşlarıyla iş birliği içinde çalışmak vb.),
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının hastalığa yakalanma durumlarında, her türlü desteğin verileceği hususunda güvence verilmelidir (ücretinin kesilmemesi, ihtiyaçlarının karşılanmasında yardımcı olunması vb.),
- Konaklama işletmelerinde çalışanların virüse yakalanma kaygılarının daha aza indirilebilmesi için işletme girişlerinde ve işletme içerisinde koruyucu önlemler (gerekli miktarda maske, eldiven, dezenfektan temin edilmesi ve doğru şekilde kullanıldığı kontrol edilmesi gibi) alınmalıdır,
- İşletme içerisinde vardiya sistemi uygulanarak, çalışanların birbirleriyle teması azaltılmalıdır,
- Yaşanılan pandemi döneminde ortaya çıkabilecek kaygı ve stresin yönetimi konusunda çalışanlara eğitimler verilmelidir,
- Ekonomisi turizme dayalı gelişmekte olan ülkelerde, bu tür salgın durumlarından daha az etkilenmek için teknoloji ve ar-ge konusunda yapılacak yatırımlar artırılmalıdır,
- Salgının çalışanlar üzerindeki etkilerinin azaltılması ve yeni normale dönmeyi kolaylaştırmak için devlet tarafından verilen maddi destekler, ihtiyacı karşılayacak şekilde artırılarak devam ettirilmelidir,

Bu çalışma, koronavirüs salgının butik otel işletmesi işgörenleri üzerinde yarattığı etkileri değerlendirmeyi amaçlayan bir çalışmadır. Bu yönüyle turizm sektörü çalışanları üzerinde yapılmış nadir çalışmalardan biridir. Ancak pandemi sürecinin ne zaman sona ereceği bilinmemektedir. Bu sebeple salgının, çalışanlar üzerindeki etkileri zamanla değişiklik gösterebilecektir. Çalışmanın yapıldığı süreç içerisindeki zaman kısıtlılığı, pandemi koşullarında çalışanlara ulaşmanın güç olmasından dolayı az sayıda katılımcıyla çalışmanın yürütülmesi ve çalışmanın butik otellerle sınırlı tutulması, çalışmanın kısıtları olarak belirtilebilir. Pandemi süreci bittikten sonra da sürecin turizm sektörü çalışanları üzerindeki etkilerinin tekrar ölçülmesinin ve sadece butik oteller üzerinde değil diğer konaklama tesisleri, yiyecek-içecek işletmeleri ve eğlence işletmeleri üzerinde de karşılaştırmalı araştırmaların yapılmasının, geleceğe ilişkin önlemlerin alınmasında fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca turizm sektörü işgörenlerinin sıkıntılarını gözler önüne seren araştırma verileri, çalışanların ekonomik, kişisel ve psikolojik mağduriyetlerinin azaltılması için gerekli kanunların çıkartılabilmesinde de yol gösterici olabilecektir. Salgının etkilerinin daha iyi anlaşılabilmesi için pandemi sürecinin her aşamasında benzer çalışmalar yapmak da literatür açısından faydalı olabilecektir.

### KAYNAKÇA

- Acar, Y. (2020). Yeni Koronavirüs (COVID-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 7-21.
- Airports Council International (ACI). (2020). The Impact of COVID-19 on the Airport Business: Preliminary Assessment. *ACI Report*: 1-25.
- Akbaba, M. (2020). COVID-19 Salgını Kapsamında Turist Yorgunluğunun Turistlerin Satın Alma, Tavsiye Etme ve Daha Fazla Ödeme Niyetlerine Etkisinin Belirlenmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 225-240.

- Alaaddinoğlu, F., Rol, S. (2020). COVID-19 Pandemisi ve Turizm Üzerindeki Etkileri. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Salgın Hastalıklar Özel Sayısı, 233-258.
- Altınay Özdemir, M. and Yıldız, S. (2020). How COVID-19 Outbreak Affects Tourists' Travel Intentions? A Case Study in Turkey. *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 6(32), 1101-1113.
- Altınay Özdemir, M. (2020). What are the Economic, Psychological and Social Consequences of the COVID-19 Crisis on Tourism Employees?, *International Journal of Social, Political and Economic Research*, 7(4), 1137-1163.
- Aydın, B., Doğan, M. (2020). Yeni Koronavirüs (COVID-19) Pandemisinin Turistik Tüketici Davranışları ve Türkiye Turizmi Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi. *Pazarlama Teorisi ve Uygulamaları Dergisi*, 6(1), 93-115.
- Aylan, S. (2020). COVID-19 Pandemisinin Turizm Sektörüne Etkisi: Turizm Yazılı Basımında Çıkan Haberlere Yönelik Nitel Bir Araştırma. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 3(2), 164-177.
- Bahar, O., Çelik İlal, N. (2020). The Economic Effects of Coronavirus (COVID-19) in the Tourism Industry, *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 125-139.
- Baum, T., Mooney, S. K. K., Robinson, R. N. S. and Solnet, D. (2020). COVID-19's Impact on the Hospitality Workforce – New Crisis or Amplification of the Norm?, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(9), 2813–2829.
- Ceylan, R. F. ve Ozkan, B. (2020). The Economic Effects of Epidemics: From SARS and MERS to COVID-19. *Research Journal in Advanced Humanities*, 1(2), 21-29.
- Chebli, A., Said, F.B. (2020). The Impact of COVID-19 on Tourist Consumption Behaviour: a Perspective Article, *Journal of Tourism Management Research*, 7(2), 196-207.
- Çeti, B., Ünlüönen, K. (2019). Salgın Hastalıklar Sebebiyle Oluşan Krizlerin Turizm Sektörü Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 22(2), 109-128.
- Deloitte Türkiye (2020) Türkiye'de Turizm ve Konaklama Sektörü/COVID-19. <https://www2.deloitte.com/tr/tr/pages/consumer-business/articles/turkiye-de-turizm-ve-konaklama-sektoru-COVID-19.html>. Erişim Tarihi 15 Aralık 2020.
- Demir, M., Günaydın, Y., Demir, Ş.Ş. (2020). Koronavirüs (COVID-19)'ün Türkiye'de Turizm Üzerindeki Öncüllerinin, Etkilerinin ve Sonuçlarının Değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.
- Demir, M., Demir, Ş.Ş., Dođanay Ergen, F., Dalgıç, A. (2021). COVID-19 Sürecinde Tüketicilerin Otel Seçimini Etkileyen Faktörler. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 7(1), 82-94.
- Duman, S., Uluç, E. A. (2020). Gençlik ve Spor İl Müdürlüğü Çalışanlarının COVID-19 Sürecinde Kaygı Durumlarının İncelenmesi. *Akdeniz Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2), 289-302.
- Durgun Kaygısız, A. (2021). COVID-19 Sonrası Türk Turizm Sektöründe Oluşabilecek Fırsatlar ve Riskler, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(23), 79-95.
- Duro, J.A., Perez-Laborda, A., Turrion-Prats, J., Fern'andez-Fern'andez, M. (2021). COVID-19 and Tourism Vulnerability. *Tourism Management Perspectives*, 38 (100819), 1-12.
- Düzgün, E., Kurt, A. (2020). COVID-19 (Koronavirüs) Salgınının Turist Rehberleri Üzerindeki Etkileri: Ankara Turist Rehberleri Odası Örneği. *KSDB*, 12(23), 18-38.
- Etyemez, S., Kemer, E. (2021). COVID 19 Salgınının Turistik Restoranlara Etkisi Üzerine Nitel Bir Çalışma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 493-503.
- Göktepe, S., Çetin, G. (2020). COVID-19 Pandemisinin Turizm Endüstrisi Üzerindeki Etkileri, içinde *COVID-19 Pandemisinin Ekonomik, Toplumsal ve Siyasal Etkileri*, Ed. Demirbaş, D., Bozkurt, V., Yorğun, S., (ss. 87-97), DOI: 10.26650/B/SS46.2020.005.06.
- Gössling, S., Scott, D., Hall, C. M. (2020). Pandemics, Tourism and Global Change: A Rapid Assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(1), 1-20.
- Gün, S., Tutcu, A. (2021). COVID-19 Sürecinde Turizm Sektörü ve Türkiye Açısından Bir Değerlendirme. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(6), 530-543.
- Hamouche, S. (2020). COVID-19 and Employees' Mental Health: Stressors, Moderators and Agenda for Organizational Actions. *Emerald Open Research*, 2(15), 1-15.

- Henden Şolt, H.B. (2018). Kentlerde Swot Analizi ve Maslow Gereksinim Hiyeraşisi Etkileşimi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(5), 214-223.
- İbiş, S. (2020). COVID-19 Salgınının Seyahat Acenteleri Üzerine Etkisi. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi (Saffron Journal of Culture and Tourism Researches)*, 3(1), 85-98.
- Kabadayı, M., Kardeş, N. (2020). Kovid-19'un (Koronavirüsün) Yerli Turist Davranışı ve Seyahat Eğilimlerine Etkileri. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3703-3719.
- Kılıç, B. (2020). COVID-19 Pandemi Salgınının Türk Turizmine Etkisi. *The Journal of Academic Social Science*, 8(105), 254-262.
- Kılıç, B., Aslan, H., Gövce, M. (2020). COVID-19 Sonrası Turistik Tüketim Tutumu. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, Özel Sayı, 554-570.
- 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.
- Kiper, V.O., Saraç, Ö., Çolak, O., Batman, O., (2020). COVID-19 Salgınıyla Oluşan Krizlerin Turizm Faaliyetleri Üzerindeki Etkilerinin Turizm Akademisyenleri Tarafından Değerlendirilmesi. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 23(43), 527-551.
- Li, J., Nguyen, T.H.H, Coca-Stefaniak, J.A. (2020). Coronavirus Impacts on Post-Pandemic Planned Travel Behaviours. *Annals of Tourism Research*, <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102964>, 1-6.
- Mao, Y., He, J., Morrison, A. M., and Andres Coca-Stefaniak, J. (2020). Effects of Tourism CSR on Employee Psychological Capital in the COVID-19 Crisis: from the Perspective of Conservation of Resources Theory. *Current Issues in Tourism*, DOI: 10.1080/13683500.2020.1770706.
- Özçoban, E. (2020). Koronavirüs'ün (COVID-19) Turizm Sektörü Üzerindeki Etkileri ve Türkiye'nin Kırsal Turizm Potansiyeli Üzerine Bir Analiz. *Turkish Studies*, 15(4), 853-866.
- Patton, M. Q. (2005). *Qualitative Research*. New York: John Wiley & Sons, Ltd.
- Quintal, V. A., Lee, J. A. and Soutar, G. N. (2010), Risk, Uncertainty and the Theory of Planned Behavior: A Tourism Example. *Tourism Management*, 31(6), 797-805.
- Radic, A., Lück, M., Ariza-Montes, A., and Han, H. (2020). Fear and Trembling of Cruise Ship Employees: Psychological Effects of the COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6741.
- Sağlık Bakanlığı (2020). COVID-19 Nedir? <https://COVID19.saglik.gov.tr/TR-66300/COVID-19-nedir.html>. Erişim Tarihi 15 Aralık 2020.
- Süzek, S. (2007). İş Akdinin Askıya Alınması ve Ücretsiz İzinler. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 9(Özel Sayı), 115-133.
- Şanlı, S. C., Erdem, A., Unur, K. (2020). Koronavirüs Salgınının Tatile Çıkma Niyeti Üzerine Etkisi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 1671-1688.
- Şeker, M. vd. (2020). *COVID-19 Pandemi Değerlendirme Raporu*. Ankara: Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları, TÜBA Raporları no:34.
- Türkçapar, H. (2004). Anksiyete Bozukluğu ve Depresyonun Tanısal İlişkileri. *Klinik Psikiyatri*, Ek 4, 12-16.
- Türker, G. Ö. (2020). COVID-19 Salgını Turizm Sektörünü Nasıl Etkiler? Turizm Akademisyenleri Perspektifinden Bir Değerlendirme. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 207-224.
- Türkiye Bilimler Akademisi (2020). 1. Versiyon: COVID-19 Pandemi Değerlendirme Raporu. <http://www.tuba.gov.tr/files/yayinlar/raporlar/COVID-19%20Raporu-revize.pdf>. Erişim Tarihi: 25 Aralık 2020.
- Türkiye İş Kurumu (2020) Kısa Çalışma Ödeneği-Genel Bilgiler. <https://www.iskur.gov.tr/isveren/kisacalisma-odeneği/genel-bilgiler/> Erişim Tarihi: 10 Ocak 2020.
- Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TURSAB) (2020). TURSAB Koronavirüs Raporu, <https://www.tursab.org.tr/duyurular/COVID-19-surecinde-turkiye-ve-dunya-turizmi-degerlendirmesi>, Erişim Tarihi: 04.01.2021.
- Üstün, Ç., Özçiftçi, S. (2020). COVID-19 Pandemisinin Sosyal Yaşam ve Etik Düzlem Üzerine Etkileri: Bir Değerlendirme Çalışması. *Anadolu Kliniği Tıp Bilimleri Dergisi*, 25(1), 142-153.
- Wachyuni, S.S., Kusumaningrum, D.A. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic: How are the Future Tourist Behavior?. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 33(4), 67-76.

- World Health Organization (2020). Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>. Erişim Tarihi: 04.01.2021.
- World Health Organization (WHO) (2020). Situation Reports. <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/>. Erişim Tarihi 16.12.2020.
- World Tourism Organisation (UNWTO) (2020). Global Guidelines to Restart Tourism. <https://www.unwto.org/news/unwto-launches-global-guidelines-to-restart-tourism>. Erişim Tarihi: 17.12.2020.
- Yaşar, İ. (2020). Pandemi (COVID 19 Salgını) Sürecinin Bireylerin Tatile Çıkma Eğilimlerine Etkisi. *Turizm Çalışmaları Dergisi*, 2(2), 1-14.
- Yeh, S.S. (2021). Tourism Recovery Strategy Against COVID-19 Pandemic. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 188-194.
- Yenişehirlioğlu, E., Salha, H. (2020). COVID-19 Pandemisinin Türkiye İç Turizmine Yansımaları: Değişen Talep Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, COVID-19 Sosyal Bilimler Özel Sayısı, 19(37), 355-368.
- Yürekli, S. (2020). Çalışma Hayatında Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Etkileri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, COVID-19 Hukuk Özel Sayısı, 19(38), 34-61.
- Yüksek, G., Kalyoncu, M. (2021). COVID-19 Küresel Salgınının Turizm Sektörü Üzerindeki Etkileri. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4(1), 85-101.
- Zengin, Y., Topçuoğlu, E., Kaygın, E. (2020). COVID-19 Salgınının Aşçıların Çalışma Hayatına Etkisi: Kars İli Örneği. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 11(1), 1-17.

## EXTENDED SUMMARY

### Purpose

As with all accommodation businesses, boutique hotel businesses have been seriously injured during the pandemic process. Star-standard hotels can be used not only for leisure trips, but also for business, congress-conference-seminar purposes. However, boutique hotels are among the accommodation facility types that are mostly preferred within the scope of holiday trips. During the pandemic period, the vast majority of potential tourists try not to leave their places of residence unless there is any obligation, due to both personal fears and prohibitions. Therefore, consumer losses experienced by boutique hotels during the pandemic period have reached more serious levels in this context. The purpose of this study is to examine the effects of the COVID-19 pandemic on the employees of the boutique hotel business. In line with the aim of the study, interviews were made with 30 employees working in boutique hotel enterprises operating in Göreme Town, one of the busiest tourist destinations of the Cappadocia Region, using a semi-structured interview technique. The following questions were asked during the interview:

1. How has the COVID-19 pandemic affected your life, what has changed in your life?
2. Have you experienced an economic loss of income during the COVID-19 pandemic process?
3. Did you benefit from any support during the COVID-19 pandemic process (unpaid leave, short work, etc.)?
4. Do you feel safe while working during the pandemic process? Are you afraid of getting caught in the COVID-19 epidemic?
5. Do you have problems while falling asleep and sleeping during the COVID-19 pandemic process?
6. Do you think of doing another profession after the COVID-19 outbreak?

### Methodology

Cases related to COVID-19 were detected in the WHO (World Health Organization) office in China on December 31, 2019 in Wuhan City. It has been determined that the detected virus has never been seen in humans before. The virus, which emerged with respiratory complaints high fever, cough, shortness of breath, etc., multiplied in seafood and animal sales points in Wuhan and became an effective epidemic all over the world, especially in China. COVID-19 outbreak of coronavirus cases have been seen in Turkey for the first time on 11 March 2020. Many protective regulations were made across the country from the moment the first positive cases were seen in order to prevent the spread of the outbreak in Turkey (Şeker et al., 2020). The regulations introduced have adversely affected tourism activities. The closure of touristic enterprises during the pandemic process not only harmed the consumption economy, but also caused hundreds of millions of people working in these businesses to become unemployed. Although many countries have taken incentives and facilitating steps in this sense, the damage is inevitable.

In this process, social and psychological negative effects occurred on both themselves and their personnel, as businesses made decisions to reduce or stop their business activities (Alaaddinoğlu and Rol, 2020). Because there is no any study on determining the impact of COVID-19 on business employees yet, uncertainty still continuous about psychological and social effects.

### Findings

The research was carried out using the interview method with 30 employees working in the boutique hotel business of Göreme Town in Nevşehir Province. A code such as K1, K2, K3, K4, K5... .. K29, K30 was given for each of the participants, their demographic characteristics were revealed, and then their views on the effects of the current pandemic process on boutique hotel employees were given. When the demographic characteristics of the participants are examined, 46.6% of the majority (14 people) are male, 60% (18 people) are married, 36.6% (11 people) are high school graduates, 30% (9 people) has been determined to work in the food and beverage department.

Interviews with participants in the research and questions in order to create a framework for data analysis in terms of conceptual structure; They are grouped in three categories: economic status, personal anxiety, and psychological status.

### **Conclusion and Discussion**

In the study, it was tried to determine to what extent boutique hotel employees were affected during the pandemic process. In line with the data obtained from the interviews, the results were discussed in three categories: economic, personal and psychological. Economically; The unemployment of the boutique hotel employees, who earn their living entirely by working in the boutique hotel management, during the pandemic caused serious economic losses. Economically; The unemployment of the boutique hotel employees, who earn their living entirely by working in the boutique hotel, during the pandemic caused serious economic losses. In order to reduce their economic impact, the Ministry of Family, Labor and Social Services provided allowances under the name of short-time work allowance and cash wage support to employees who meet certain conditions. Regarding the second category, personal anxiety; Boutique hotel employees are very affected by the epidemic due to their constant communication with customers.

Since the common areas in boutique hotel businesses are small and closed areas, employees express that the risk of infection is high because they think that it is not enough to use masks to protect against the virus. While the epidemic is still in existence, the fact that guests from countries open to flight do not pay attention to the mask / social distance rules and still exhibit the same attitude and behavior despite warnings makes boutique hotel employees worried about getting the virus and are very afraid of carrying the virus to their family members. In the third category, psychological effects, employees in the hotel feel obliged to pay attention to masks and hygiene rules due to their interaction with many customers, and this leads employees to use too much disinfectant and create a desire to wash their hands after touching something. This desire also causes employees to face skin problems over time. At the same time, it has been determined that the epidemic causes sleep problems because of stress and anxiety on most of the boutique hotels and employees use drugs to sleep. This study aims to evaluate the effects of the coronavirus epidemic on boutique hotel processing employees. In this respect, it is one of the rare studies conducted on tourism sector employees. After the pandemic process is over, it is thought that re-measuring the effects of the process on tourism sector employees and conducting comparative research not only on boutique hotels but also on other accommodation facilities, food and beverage businesses and entertainment businesses will be beneficial in taking future measures. In addition, research data, which reveals the problems of tourism sector employees, can be a guide for the enactment of the necessary laws to reduce the economic, personal and psychological victimization of the employees. In order to better understand the effects of the epidemic, it may be useful in terms of the literature to conduct similar studies at every stage of the pandemic process.