



Article Info/Makale Bilgisi

✓Received/Geliş:02.09.2022 ✓Accepted/Kabul:18.01.2023

DOI:10.30794/pausbed.1170073

Research Article/Araştırma Makalesi

Erdoğan, Ç. (2023). "COVID-19 Koşullarında Turizmi Yeniden Başlatma Protokolleri ve Pandemi Bağışıklığının Geliştirilmesi", *Pamukkale Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 56, Denizli, ss. 79-99.

## COVID-19 KOŞULLARINDA TURİZMİ YENİDEN BAŞLATMA PROTOKOLLERİ VE PANDEMİ BAĞIŞIKLIĞININ GELİŞTİRİLMESİ

Çağrı ERDOĞAN\*

### Öz

Çalışmanın amacı; uluslararası nitelikteki turizmi yeniden başlatma protokollerinin detaylı bir şekilde incelenerek somutlaştırılmasıdır. Böylece benzer krizlerin çok etkisini kısaltan, eyleme geçme sürecini daha etkili ve hızlı kılan bir pandemi bağışıklığının geliştirilmesine katkı sağlanması hedeflenmektedir. Bu doğrultuda, Türkçeye çevrilmiş olan Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün 28 Mayıs 2020 tarihli küresel yönergesi ile Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi'nin 29 Mayıs 2020 tarihli yeni-normal protokolleri içerik analizine tabi tutulmuştur. Kodlama işleminden Sankey diyagramı oluşturmaya kadar tüm analiz süreci, bilgisayar destekli bir nitel veri analiz yazılımı olan ATLAS.ti – v.22.1.4.0 vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar arasından; örgüt şemasında değişimleri gerektirecek olsa dahi hijyen odaklı inovatif uygulamaların hayata geçirilmesinin, yalnızca hükümetin ve işletmelerin değil; diğer ilgili tarafların atacağı adımlarda da koordinasyonun, iletişimin ve iş birliğinin öncelikli olarak değerlendirilmesinin, çalkantılı koşulların işletme içi süreçlerde meydana getirdiği olumsuzlukların protokollerin benimsenmesi aracılığıyla standardize edilmesinin ve verimli kılınmasının, turizmin yeniden başlatılmasındaki rolü ve pandemi bağışıklığını geliştirici yönleri ön plana çıkmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** COVID-19 (yeni koronavirüs), Pandemi, Kriz yönetimi, Normalleşme, Turizm.

## PROTOCOLS FOR RESTARTING TOURISM IN COVID-19 CONDITIONS AND DEVELOPING PANDEMIC IMMUNITY

### Abstract

The purpose of the study is to provide a better understanding of the protocols for restarting tourism considered as an international prior action plan, and to present an academic output supporting the development of pandemic immunity. In this direction, the global guidelines of United Nations World Tourism Organization dated 28 May 2020 and new-normal protocols of World Travel and Tourism Council dated 29 May 2020 were translated into Turkish and subjected to content analysis. The entire analysis process, from coding to Sankey diagram creation, conducted via ATLAS.ti – v.22.1.4.0, a computer-aided qualitative data analysis software. Among the results; the role in restarting tourism and the aspects of developing pandemic immunity of implementing hygiene-oriented innovative practices even if they will require changes in the organizational chart, prioritizing coordination, communication and cooperation not only in the steps taken by the government and businesses but also by the other interested parties, making the dynamism within the internal processes brought about by the turbulent conditions efficient and standardized via the adoption of protocols establishing a specific business manner and procedure are stand out.

**Keywords:** COVID-19 (novel coronavirus), Pandemic, Crisis management, Normalization, Tourism.

\*Dr. Öğr. Üyesi, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, SAKARYA.  
e-posta: cagrie@subu.edu.tr, (<https://orcid.org/0000-0001-9308-0182>)

## 1. GİRİŞ

31 Aralık 2019 tarihinde sebebi bilinmeyen bir pnömoninin/*pneumonia* Wuhan/Çin’de tespit edildiğinin bildirilmesinin ardından tanımlama çalışmaları yapılmış ve durumun taşıdığı pandemi potansiyeline dair uyarılarda bulunulmuştur (Wang vd., 2020). Bu süreci takiben DSÖ tarafından 11 Şubat 2020 tarihinde “COVID-19” adı verilmiş olan yeni koronavirüs hastalığının yol açtığı vaziyet ve gelinen nokta (UNWHO/*United Nations World Health Organization*, 2020a), 11 Mart 2020 tarihinde pandemi/*pandemic* olarak nitelendirilmiştir (UNWHO, 2020b).

*Orthocoronavirinae* alt-familyasından olan koronavirüs, yüzeyindeki uzantılar kaynaklı taç benzeri görünümünden adını alan; zarflı, pozitif, tek-sarmallı bir RNA virüsüdür (Wu vd., 2020: 217). %70 oranında ağır akut solunum yolu yetersizliği sendromu/*severe acute respiratory syndrome*/SARS-CoV ile, %95 oranında ise koroner yarasa virüsü ile gösterdiği benzerliğe binaen virüs, 7 Ocak 2020’de bir koronavirüs olarak saptanmıştır (Hadi vd., 2020: 7235). Önceki koronavirüs salgınlarına yol açmış olan SARS-CoV ve Orta Doğu solunum yolu yetersizliği sendromu/*Middle East respiratory syndrome* (MERS-CoV) gibi diğer koronavirüsler de COVID-19 gibi temel olarak solunum sistemini hedef almaktadır (Huang vd., 2020: 1).

Bilinen ilk vakadan bir ay sonra, 30 Ocak 2020’de, 7.734 vakanın Çin’de tespit edilmesiyle birlikte virüsün küresel ölçekte yayılımı Tayvan, Tayland, Vietnam, Malezya, Nepal, Sri Lanka, Kamboçya, Japonya, Singapur, Kore Cumhuriyeti, Birleşik Arap Emirlikleri, Birleşik Devletler, Filipinler, Hindistan, Avustralya, Kanada, Finlandiya, Fransa ve Almanya gibi dünyanın farklı bölgelerindeki ülkelerde tespit edilen vakalarla ilerleme kaydetmiş, bu dönemde vaka-vefat oranı %2,2 olarak belirlenmiştir (Huang vd., 2020: 1). Yeni koronavirüsün küresel yayılımıyla mücadele etmek adına DSÖ gibi Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı da temel olarak hijyen, mesafe ve izolasyon hususları kapsamında alınması gereken başlıca tedbirlerin halk tarafından anlaşılması ve benimsenmesi için yoğun çaba sarf etmiştir (UNWHO, 2020b; T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Gerek pandemi süresince tüketici davranışlarında gözlemlenen değişim (belirli ürünlere yönelim, çevirim-içi satın alma tercihinde artış, panik satın alımı ve tüketim örüntülerinde ani değişim gibi) (Babu ve Kumar, 2020; Hobbs, 2020) gerekse devletlerin önlem olarak ulusal ve uluslararası hareketliliği kısıtlaması, meta ve nakit unsurlarının akışında kayda değer bir daralmaya yol açmıştır.

Pandemi temelinde yalnızca insanın değil; ekonominin de sağlığının önemli ölçüde tehdit altında olduğu görülmüştür (Goodell, 2020; McKibbin ve Fernando, 2020; Baldwin ve Weder di Mauro, 2020). Dünya ekonomisinin ağırlıklı payını ihtiva eden hizmet sektörünün bir endüstrisi yahut alt-sektörü olarak nitelendirilen turizm de uluslararası seyahat kısıtlamaları ve diğer hareketliliği azaltıcı önlemler dâhilinde durma noktasına gelmiştir (Gössling vd., 2020; Niewiadomski, 2020). İlerleyen süreçte turizmin yeniden başlatılmasına yönelik atılacak adımları belirli ölçüde standardize edici ve yapılacaklara dair yol gösterici bir araç olması bakımından ilgili protokol ve yönergeler üzerinde ulusal ve uluslararası çalışmalar yapılmıştır. Bunlardan Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü/*United Nations World Tourism Organization*/UNWTO ile Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi/*World Travel & Tourism Council*/WTTC tarafından öncelikle ileri sürülen yönerge ve protokol, araştırmanın merkezine alınmıştır. Bu doğrultuda pandemi gibi bir kriz koşulunda turizmin yeniden başlatılmasına yönelik ortaya konulan kapsayıcı nitelikteki söz konusu uluslararası çalışmalar içerik analizine tabi tutulmuştur. Böylece bu çalışmaların mercek altındaki detaylı görünümünün ortaya konulması ve pandemi bağışıklığının geliştirilmesine katkı sağlanması hedeflenmiştir. Analiz kısmına geçilmeden önce ekonomik açıdan turizmin yeniden başlatılmasını tetikleyen koşullara değinilmiş, ardından 2020 yılının ikinci çeyreğinde/2020Ç2 turizmin yeniden başlatılmasına yönelik atılan adımlara yer verilmiştir (nitekim pandemiyle başlanan yılının ilk çeyreği/2020Ç1 ağırlıklı olarak şok etkisi, acil önlem-eylem planı ve tesir ölçme-değerlendirme ile geçmiştir). Böylece analizi de kapsayan araştırma kısmının, çalışmanın bütünü içinde daha anlamlı kılınması amaçlanmıştır.

## 2. TURİZMİN YENİDEN BAŞLATILMASINI TETİKLEYEN EKONOMİK KOŞULLAR

11 Mart 2020 tarihinde yapılan pandemi ilanı ile birlikte bu krize karşı girişilen mücadele belirginlik kazanmış, insan hareketliliğinin sınırlandırılmasına yönelik alınan önlemler çerçevesinde seyahat kısıtlaması getirilen destinasyon sayısında hızlı bir artış olmuştur. Öyle ki; Nisan ayının başlarında destinasyonların neredeyse tamamına (%96’sına) getirilmiş olan seyahat sınırlandırmaları (UNWTO, 2020a), ay sonuna kadar tüm destinasyonları kapsayacak şekilde genişletilmiştir (UNWTO, 2020b). Hareketliliğe getirilen kısıtlamalar, ekonomi üzerindeki baskı ve pandeminin yarattığı panik; yalnızca tek taraflı olarak turizm arz kaynakları üzerinde

baskı oluşturmamış, aynı zamanda turizm talebinde de ciddi daralmalara yol açarak bir bütün olarak turistik faaliyetlerin ve turizm endüstrisinin görülmemiş düzeyde kısıtlanmasına sebebiyet vermiştir (Bakar ve Rosbi, 2020; Patel vd., 2020). Bu durum UNWTO'nun 2020 yılı uluslararası turist varışlarındaki düşüş tahminlerini de yenilemesini gerektirmiştir. 2020Ç1'in sonlarında (27 Mart 2020 tarihinde), 2020 yılı geneli için %20-30 aralığında bir düşüş beklentisi mevcutken (UNWTO, 2020c), yılın ikinci çeyreği/2020Ç2'nin ortalarına doğru (7 Mayıs 2020 tarihinde) düşüşün %60-80 seviyelerinde olabileceği yönünde beklentiler revize edilmiştir (UNWTO, 2020d). Söz konusu karanlık tablonun istihdama 100 milyonun üzerinde iş kaybı olarak yansiyebileceği konusunda da uyarılarda bulunulmuştur (WTTC, 2020a).

Seyahat kısıtlaması virüsün yayılmasını engellemeye yönelik bir araç olmasına karşın; hareket özgürlüğü, ekonomi ve genel anlamda toplum ve toplumsal unsurlar üzerinde olumsuz etkiler bırakabilmektedir. Bu bakımdan seyahat kısıtlamalarında ve diğer virüse karşı alınan önlemlerde gözetilmesi gereken optimal dengenin de altı çizilmektedir (Kraemer vd., 2020). Söz konusu dengeye ek olarak, ülkelerin ciddi ekonomik darbe aldığı bu dönemde turizm gelirlerinden mümkün mertebede istifade etme amaçları, turizmin kontrollü olarak yeniden başlatılması hususunda tetikleyici olmaktadır. Söz konusu durum turizm gelirlerinin, ihracat gelirleri ve gayrisafi yurtiçi hâsıla/GSYH içinde azımsanamayacak paya sahip olan pek çok ülke için daha elzem bir boyut kazanmaktadır. Örneğin; hizmet ihracatlarının %50'sinden %90'ına kadar uluslararası turizm gelirlerine bağlı olan Fiji (%52), Barbados (%64), Vanuatu (%70), Saint-Lucia (%89) gibi pek çok gelişmekte olan küçük ada devleti/*small island developing states/SIDS* –veriler 2018 yılına aittir– (UNWTO, 2020e) ile doğrudan, dolaylı ve uyarılmış etkilerin de dâhil edildiği 2019 verilerine göre GSYH içindeki payı %5 ila %10 arasında olan Rusya (%5), Endonezya (%5,7), Kanada (%6,3), Japonya (%7), Birleşik Devletler (%8,6) ve Almanya (%9,1) gibi ülkelere ek olarak %10 ila %15 arasında olan Avustralya (%10,8), Türkiye (%11,3), İtalya (%13) ve İspanya (%14,3) (WTTC, 2020b) gibi ülkelerle birlikte oransal ağırlığı daha fazla ya da kritik olan pek çok ülke bulunmaktadır. Başta bu ülkeler için olmak üzere, durma noktasına gelmiş olan turizm endüstrisinin mevcut koşullar gözetilerek kısmen de olsa harekete geçirilmesinin, göz ardı edilebilecek seçenekler arasında değerlendirilmesinin oldukça güç bir hal aldığı anlaşılmaktadır.

Türkiye'ye daha yakından bakılacak olursa; 2006-2019 yılları arasındaki 15 yıllık turizm gelirlerinin GSYH içindeki senelik ortalama payının %3,5 (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020a), ihracat içindeki senelik ortalama payının ise %20,2 seviyelerinde (TÜRSAB/*Türkiye Seyahat Acentaları Birliği*, 2020) olduğu görülecektir. Buradan azımsanamayacak bir zaman dilimi dâhilinde, turizm gelirlerinin Türkiye ekonomisi içinde yer ettiği pozisyonun ağırlığı, görece daimiliği ve önemi anlaşılabilir. Özellikle 2010-2019 yılları arasındaki 10 yıllık süreçte Türkiye'nin yıllık ortalama net döviz pozisyonu (finansal kesim dışındaki firmaların döviz varlık ve yükümlülükleri) olan -167,3 milyar ABD/*Amerika Birleşik Devletleri* dolarının (TCMB/*Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası*, 2020) da işaret ettiği üzere; döviz hassasiyeti bulunan Türkiye gibi ülkeler için, uluslararası turizm gelirlerinin önemi daha fazla ön plana çıkmaktadır.

Turizm endüstrisinin dünya ve ülkeler ekonomisi içindeki payı ile diğer pek çok endüstriyle olan aktif ilişkisi göz önünde bulundurulduğunda; turizmin doğrudan karşılaşacağı reel ve moneter problem halkalarının, ilişkili iş kollarını da içine alarak daha geniş bir alanda tesir bırakacağı anlaşılmaktadır. Bu olumsuzluğun azaltılması ve nihayetinde önüne geçilmesi adına, turizmin yeniden başlatılmasına yönelik küresel ölçekte girişimlerin hızlıca hayata geçirilmesi doğrultusunda planlamalar yapılmış ve adımlar atılmıştır. Takip eden başlıkta bahsi geçen girişimler üzerinde durulmaktadır.

### **3. 2020Ç2 DÖNEMİNDE TURİZMİN YENİDEN BAŞLATILMASINA YÖNELİK GİRİŞİMLER**

Yeni koronavirüs pandemisinin uluslararası turizmi ne şiddetle etkileyeceğine dair öngörülerin ilk çıktıları 2020Ç1'de verilirken (UNWTO, 2020f; WTTC, 2020c) hemen ardından 2020Ç2'nin başlarında gerek ulusal (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020b; Erdoğan ve Yamaç Erdoğan, 2020) gerekse uluslararası (Rokou, 2020; Hills, 2020; WTTC, 2020d; Froyd, 2020; Haupt, 2020) mecrada turizmin toparlanması ve yeniden başlatılması konusuna ışık tutma çabalarında önemli bir yoğunlaşma olmuştur.

Dünya genelindeki tüm destinasyonlardaki seyahat sınırlandırması, 31 Mayıs 2020 tarihi itibarıyla yumuşama göstermeye başlamış ve destinasyonların %3'ünde (7 destinasyon) uluslararası turizmi destekleme gerekçesiyle sınır kısıtlamalarında gevşetme kararı alınmıştır. Bununla birlikte turizmin yeniden başlatılmasına yönelik

girişimlerin sayısında da belirgin bir artış gözlemlenmiştir (UNWTO, 2020g). Avusturya ve Almanya karşılıklı olarak sınırlarını 15 Haziran’da açma kararı almış, daha geniş katılımı çalışmalarla İtalya, İspanya, Almanya ve Fransa sınır kısıtlamalarının gevşetilmesine yönelik ortak adımlar atmıştır. Avrupa Komisyonu’nda ekonomiden sorumlu üye Paolo Gentiloni; kısıtlamalar kaldırılmasa dahi belirli esneklikler sağlanarak yaz döneminde Avrupa’nın turizme kapı aralayacağını ifade etmiştir (Turizm Günlüğü, 2020a). Her ne kadar genel eğilim başta iç turizm faaliyetlerinin desteklenmesi ve bunu takiben kontrollü dış turizmi harekete geçirmek olsa da Yunanistan’ın, Avrupa Birliği ülkelerine ek olarak İsrail ve Avustralya ile de turizm hareketliliğini destekleyici görüşler gerçekleştirmesi gibi, söz konusu arayışta uzatma konusunda isteksiz ülkeler de olmaktadır (Turizm Günlüğü, 2020b).

Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanı Mehmet Nuri Ersoy’un 2020 yılının Nisan ayı boyunca yapmış olduğu bir dizi kamuoyu bilgilendirmesinde (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020c; 2020d; 2020e); turizm endüstrisinin finansman ve istihdam konusunda desteklenmesine yönelik çalışmaların hayata geçirildiğinin, 2020 yılının Mayıs ayının sonunda iç, haziran ayında da dış turizmin kısmi ve kademeli bir şekilde açılması hususunda çaba gösterildiğinin, ayrıca temelinde hijyen unsurunun yer aldığı bir sertifikasyon sistemiyle bu sürecin destekleneceğinin altını çizmiştir (Erdoğan ve Yamaç Erdoğan, 2020). Söz konusu sertifikasyon sürecinin somutlaştırılmasının ardından, Avrupa’da böyle bir sertifikasyon ve belgelendirme sistemini uygulamaya koyan ilk ülkenin Türkiye olması münasebetiyle bakanlık, güvenli turizmi biçimlendirmesi ve özellikle dış turizm faaliyetlerinin yeniden başlatılması bakımından değer arz eden bu sistemin tanıtılması için büyükelçilerin, turizm temsilcilerinin, yerli ve yabancı basın katılım gösterdiği bir tanıtım etkinliği düzenlemiştir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020f). Daha sonra WTTC “küresel güvenlik ve hijyen damgası/*global safety and hygiene stamp*” etiketiyle, benzer çerçevede uluslararası düzeydeki ilk hazırlığı yapmış ve belirlenen güvenlik protokollerinin destinasyonlarca uygulamaya alındığını belgeleyen bir küresel destinasyon damgası uygulamasını hayata geçirmiştir (WTTC, 2020e).

Turizm talebinde göz ardı edilemeyecek bir daralmanın yaşanmış olduğu 2020 yılının ilk çeyreğini takiben, 2020 yılının Nisan ayında, bir önceki yıla kıyasla, küresel ölçekteki uluslararası turist varışlarında %97 –Türkiye ölçeğinde %99,26 (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020g)– seviyelerinde düşüş kaydedilmesi, turizmin pandemiden en fazla etkilenen endüstrilerin başında olduğunun açık bir göstergesi olmuştur. Bu bağlamda seyahat sınırlandırmalarının kademeli bir şekilde gevşetilmesi, uluslararası uçuşların kısmen sürdürülmesi ile gelişmiş güvenlik ve hijyen protokollerinin benimsenmesi turizm faaliyetlerinin yeniden başlatılması hususunda ülkelerin başlıca başvurdukları girişimler olarak ön plana çıkmıştır (UNWTO, 2020h). 2020 yılının ikinci çeyreğinin sonlarına doğru kısmi de olsa turistik hareketliliğin canlandırılmasına yönelik hayata geçirilen faaliyetlerde genel anlamda bir yoğunlaşma görülmüştür. Uluslararası nitelikte ortaya konulan protokol ve sertifikasyon çalışmaları, söz konusu yoğunlaşmanın bir yansıması olmuştur.

Çalışmada UNWTO tarafından ileri sürülen turizmin yeniden başlatılmasına yönelik küresel yönergelerin konaklamayla ilgili kısmi ile WTTC’nin hazırlamış olduğu konaklama işletmeleri için yeni-normal protokolleri mercek altına alınmıştır. Buradan hareketle, COVID-19 pandemisi koşullarında durma noktasına gelen turizm hareketliliğinin yeniden başlatılması ve normalleştirilmesi hususunda öncelikle atılan uluslararası adımların detaylandırılarak somutlaştırılması, çalışmanın temel amacını teşkil etmektedir. Böylece daha önce görülmemiş düzeyde turizmi etkilemiş olan bu krizin atlatılmasında uluslararası ölçekte hazırlanan öncelikli bir eylem planı/ yol haritası niteliğindeki protokollerin daha iyi anlaşılması, burada yer alan hususların literatürle ilişkilendirilerek daha bütüncül bir çıkarımın yapılabilmesi, konuya dair tartışmaya katkı sağlanması ve nihayetinde fayda üretecek yeni soru işareti oluşumlarını destekleyerek ilgili araştırmacıların yönlendirilmesi hedeflenmektedir. Bununla birlikte; gelecekte yaşanması muhtemel benzer krizlerin şok etkisini kısıltacak, olumsuzluklara karşı eyleme geçmeyi daha etkili ve hızlı kılacak bir pandemi bağışıklığının geliştirilmesine katkı sağlanmasına da kıymet atfedilmektedir. Bu çerçevede ortaya konulacak olan akademik çıktının içeriği bakımından önem arz edeceği ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### **4. YÖNTEM**

Yürütülen araştırmada, turizmin ihtiyaç duyduğu COVID-19 bağışıklığının takviye edilmesi hususunda aktörlerin hareket alanlarına dair ortak bir sınır çizilmesi, yeni-normal koşullarının temellendirilmesi ve turizmin yeniden başlatılmasında yol gösterici olması bakımından önemli bir rol oynayan protokoller incelemeye alınmıştır. Bu kapsamda uluslararası nitelikte hazırlanan ilk protokoller olan;

- COVID-19 pandemisi temelinde şekillenen koşullardan turizmin daha güçlü ve sürdürülebilirliği tesis eder biçimde çıkmasına yardımcı olunmasına yönelik; turizmin güvenli, sorunsuz ve belirli sorumluluklar üstlenerek yeniden başlatılması hususunda hükümetlere ve işletmelere destek olunması amacıyla 28 Mayıs 2020 tarihinde Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü/*United Nations World Tourism Organization/UNWTO* tarafından yayınlanan, bir dizi kapsamlı önlemleri içeren küresel ölçekli yönergelerin konaklama işletmeleri için olan kısmı: “Turizmin Yeniden Başlatılmasına Yönelik Küresel Yönergeler: Konaklama/*Global Guidelines to Restart Tourism: Hospitality*” ve
- COVID-19 pandemisinin mevcut ve gelecekteki olumsuz etkilerinin seyahat ve turizm paydaşları kapsamında mümkün mertebede hafifletilmesi, insanların güvende olmasına yönelik ortak kuralların belirlenerek yeni-normale geçişin ve toparlanma sürecinin desteklenmesi amacıyla 29 Mayıs 2020 tarihinde Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi/*World Travel & Tourism Council/WTTC* tarafından yeni-normal için küresel protokollerin, konaklama işletmeleri çerçevesinde yayınlanmış olanı: “Yeni Normal için Başlıca Küresel Protokoller: Konaklama/*Leading Global Protocols for the New Normal: Hospitality*”

İçerik analizine tabi tutulmuştur. Böylece turizmin COVID-19’a karşı direncinde göz ardı edilemeyecek bir paya sahip olan söz konusu küresel protokollerin ve uygulamaların detaylandırılması ve somutlaştırılması mümkün olacaktır. Ayrıca pandeminin turizm üzerindeki son derece kısıtlayıcı koşullarında; 2020 yılının ikinci çeyreği itibarıyla turizmin hareket alanı bulma çabasının bir ölçüde temelini teşkil eden bu hazırlıkların incelenmesi, gelecekteki olası kısıtlayıcı şartların yönetilmesinde istifade edilebilecek içeriğin zenginleştirilmesinde de rol oynayacaktır.

İçerik analizinin gerçekleştirilmesi sürecinde; ilgili protokol ve yönerge öncelikle Türkçe’ye çevrilmiş ve Microsoft Word belgesi (.docx formatlı) aracılığıyla deşifreleme işlemi tamamlanmıştır. Daha sonra bilgisayar destekli bir nitel veri analiz yazılımı olan ATLAS.ti 22 – v.22.1.4.0 (ATLAS’ın açılımı (Paulus, 2018: 130); Archiv für Technik, Lebenswelt und Alltagssprache/*Archive for Technology, Lifeworld and Everyday Language/Teknoloji, Yaşam-Dünyası ve Gündelik Dil için Arşiv* olarak belirtilmiştir)’dan faydalanılmış ve kodlama işleminden Sankey diyagramı oluşturmaya kadar, tüm analiz süreci ATLAS.ti yazılımı vasıtasıyla gerçekleştirilmiştir. Kodlama sürecinde, içerik analizine tabi tutulan dosyalar tekrardan okunmuş ve bu esnada ön kodlama yapılarak kodlara ilişkin bir taslak oluşturulmuştur. Ardından ilgili dosyaların tekrar tekrar üstünden geçilerek gerek veri üzerindeki hâkimiyetin artırılması gerekse veriye dayalı kodlamanın son halini alması sağlanmıştır. Kodlama sürecinin nihayetinde; *hijyen, inovasyon, iş birliği, protokol-yönerge, çalışan, iletişim, devlet desteği, eğitim* olmak üzere sekiz adet kod belirlenmiştir. Bu veriye dayalı kodlara dair aktarımın kuvvetlendirilmesi amacıyla oluşturulan tabloda, her koda ilişkin kısa bir açıklamaya ve bir veri alıntısına yer verilmiştir.

**Tablo 1. Kod Detayları**

1. Kod	Hijyen
Açıklaması	Kelime anlamı “sağlık bilimi” olan, temizliğin ile sağlığın iyileştirilmesine yönelik eylemleri içeren ve sağlığı koruma uygulamalarının tamamını kapsayan kavram (Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü, 2017; CDC/ <i>Centers for Disease Control and Prevention</i> , 2022) olarak değerlendirilmiştir.
Veri Alıntısı	“Gelişmiş sanitasyon, dezenfeksiyon ve derinlemesine temizlik uygulamalarıyla birlikte temizlik/dezenfeksiyon sıklığını artırma odaklı süreçler uygulanmalıdır.”
2. Kod	İnovasyon
Açıklaması	Yeni fikir, yöntem ve uygulamaların katma değer oluşturan bir çıktıya dönüşümünü ifade eden inovasyon kavramı kapsamında Kahn’ın (2018) da vurgulamış olduğu gibi yalnızca radikal değişimler değil; kademeli ilerlemeler de değerlendirilmiştir. Bununla birlikte inovasyon yalnızca bir çıktı olarak değil; bir süreç olarak da düşünülmüş ve bir düşünce yapısı/eğilim olarak da ele alınmıştır.
Veri Alıntısı	“DSÖ gibi uzman kuruluşlar ve devlet kurumları tarafından onaylanan elektrostatik püskürtme teknolojisi, UVC ışığı ve EPA tabanlı hava filtreleme gibi temizlik ve dezenfeksiyon için geliştirilen yeniliklerin değerlendirilmesi ve iyi uygulamaların paylaşılması.”
3. Kod	İş Birliği
Açıklaması	Paydaşların pozisyonlarına/durumlarına hassasiyet gösterilmesi ve koşullar çerçevesinde ortak hareket edilmesine yönelik bir iradenin ortaya konulması anlamına ağırlık verilmiştir.
Veri Alıntısı	“Yerel hizmet sağlayıcılar, yerel destinasyon yönetimi örgütleri ve sektördeki diğer oyuncularla iş birliği oluşturun.”



<b>4. Kod</b>	Protokol-Yönerge
<b>Açıklaması</b>	İlgili hususta hayata geçirilecek uygulamalarda yol gösterici ve sınır çizici nitelikteki öneriler toplamı olarak kullanılmıştır. “Protokol-Yönerge” olarak ifade edilmesinin gerekçesi ise UNWTO’nun “yönerge/guideline”, WTTC’nin “protokol/protocol” ifadelerine yer vermiş olmasıdır.
<b>Veri Alıntısı</b>	“Sosyal mesafe protokollerinin ve yönergelerinin sağlanması”
<b>5. Kod</b>	Çalışan
<b>Açıklaması</b>	Sözlükte kelimenin karşılığında ifade edildiği gibi; “bir iş yerinde ücret karşılığında görev yapan kimse, personel, eleman” (TDK/Türk Dil Kurumu/, 2022) anlamında kullanılmıştır.
<b>Veri Alıntısı</b>	“Gerekli personel seviyesinin temin edilmesi.”
<b>6. Kod</b>	İletişim
<b>Açıklaması</b>	Koşullar kapsamında tesis edilen yahut edilmesine yönelik çaba sarf edilen uygulamalara dair bilgilerle birlikte anlık yeni bilgilerin ve eylemlerin bildirilmesine, ayrıca mevcut duruma ilişkin haberleşmenin sağlanmasına dair gerçekleştirilen faaliyetler bütünü kapsamında değerlendirilmiştir.
<b>Veri Alıntısı</b>	“Mümkün mertebede misafirler ve personel ile açık iletişime özen gösterilmesi.”
<b>7. Kod</b>	Devlet Desteği
<b>Açıklaması</b>	Olumsuz koşulların atlatılmasına yönelik devlet kaynaklı hayata geçirilen imkân sağlayıcı ve yardım edici nitelikteki uygulamalar kastedilmiştir.
<b>Veri Alıntısı</b>	“Talebin canlandırılması için vergilerin, ücretlerin ve harçların düşürülmesi yoluyla sektörde mali rahatlatma sağlanması.”
<b>8. Kod</b>	Eğitim
<b>Açıklaması</b>	Kişilerde ilgili kapsamda meydana gelmesi istenen davranış değişikliğinin sağlanmasına ve belirli konuların anlaşılmasına yönelik teorik ve/veya uygulamalı olarak gerçekleştirilen planlı faaliyetler bütünü anlamında yer verilmiştir.
<b>Veri Alıntısı</b>	“Tüm eğitimlerin halk sağlığı yetkilileri ve/veya DSÖ’nün en son tavsiyeleriyle güncellenmesi.”

Veriye dayalı kodlama yapıldığı için kod detayları kapsamında yapılan aktarımın bulgulardan önce yer almasını ayrıca önem verilmiş, böylece bulguların anlaşılabilirliğinin güçlendirilmesi amaçlanmıştır. Takip eden kısımda yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

## 5. BULGULAR

Bu kısımda öncelikle “kelime bulutları” aktarılacaktır. Ardından “kod-dosya çapraz tabloları” ve “Sankey diyagramlarına” yer verilecektir. Bunları “kod ortak oluşum tablosu” takip edecek ve bulgular kısmı bu şekilde tamamlanmış olacaktır.

Şekil 1 vasıtasıyla aktarılan kelime bulutları oluşturulurken ATLAS.ti’da büyük-küçük harf hassasiyeti doğrultusunda kelimelerin ayrı ayrı sayılmasının önüne geçen “büyük-küçük harfi yoksay/ignore case” filtresi aktif hale getirilmiştir. Bununla birlikte “çekimli formları göster/show inflected forms” seçeneği aktif tutularak sözcüğün çoğul ve farklı zaman çekimli gibi çeşitli hallerinin yerine yalın halinin kelime bulutunda gösterilmesi sağlanmıştır. Son olarak; kelime bulutunun 10 yahut 10’a en yakın sayıda kelimeyi içermesi uygun görüldüğü için, tekrar eden kelime eşiği/threshold UNWTO için 3 (eşiğin 2 olması durumunda 29; 4 olması durumunda 5 kelime işleme alınıyor); WTTC için ise 9 (eşiğin 8 olması durumunda 12; 10 olması durumunda 6 kelime işleme alınıyor) olarak belirlenmiştir. Bunun sonucunda kelime bulutları kapsamında UNWTO dâhilinde 11, WTTC dâhilinde 10 kelime yer almıştır.



Şekil 1. Kelime Bulutu – UNWTO (solda) ve WTTC (sağda)

Analize tabi tutulan metinlerin orijinallerinin İngilizce dilinde olmasından dolayı kelime bulutu da İngilizce oluşturulmuş, elde edilen çıktının daha net ve anlamlı olması sağlanmıştır. Bulutu oluşturan kelimelerin Türkçe karşılıkları ise “Kelime Bulutu – Frekans ve Yüzde” başlıklı tabloda verilmiştir.

Tablo 2. Kelime Bulutu – Frekans ve Yüzde

UNWTO			WTTC		
Kelime	Frekans	Oran (%)	Kelime	Frekans	Oran (%)
guest/konuk	7	16,67	staff/çalışan	15	12,10
local/yerel	5	11,90	guest/konuk	14	11,29
health/sağlık	4	9,52	implement/uygulama	12	9,68
new/yeni	4	9,52	social/sosyal	11	8,87
provider/sağlayıcı	4	7,14	guideline/yönerge	10	8,06
contact/iletişim	3	7,14	hotel/otel	10	8,06
hygiene/hijyen	3	7,14	cleaning/temizlik	9	7,26
provide/sağlamak	3	7,14	distancing/mesafelenme	9	7,26
service/hizmet	3	7,14	health/sağlık	9	7,26
tourism/turizm	3	7,14	include/dâhil etmek	9	7,26
value/değer	3	7,14	ensure/temin etmek	8	6,45
			protocol/protokol	8	6,45

Kelime bulutlarından ortak olarak konuk, sağlık ve uygulamaya ilişkin (örneğin; provider/sağlayıcı, provide/sağlamak, service/hizmet, implement/uygulama, ensure/temin etmek) kelimelerin ortak bir şekilde ön plana çıktığı görülmektedir. Bulutlara ayrı ayrı bakıldığında ise UNWTO’da “yerel” ve “yeni”; WTTC’de ise “çalışan” ve “sosyal” kelimelerinin ilk bakışta göze çarptığı, ilgili kelimelerin frekansları da dikkate alınarak, söylenebilecektir. Bu doğrultuda metinlerin bütünü içinde düşünüldüğünde “yeni” kelimesinin daha çok pandemi kaynaklı koşulun getirdiği ve dayattığı yeni durumlar ile bahsi geçen değişimlere karşı atılması tavsiye edilen yeni adım ve yöntemler bağlamında kullanıldığı ifade edilebilecektir. Bununla bağlantılı olarak “yerel” kelimesi de söz konusu yeni adım ve yöntemlerde her türlü yerel kaynaktan istifade edilmesine vurgu yapmaktadır. “Çalışan” kelimesi ise pandemiyle değişen koşullarda yenilenen işletme içi süreç ve faaliyetlerde işgücüne düşen rolün altını çizmekte iken “sosyal” kelimesi ağırlıklı olarak “mesafelenme/distancing” kelimesi ile bir sözcük öbeği dâhilinde yer aldığı için sosyal mesafe hususunu not etmektedir.

Tablo 3 aracılığıyla analiz edilen dosyalar ile yapılan kodlamaların karşılaştırıldığı, kod-dosya çapraz tablosu aktarılmıştır. Tablo 4 vasıtasıyla ise; her dosyadaki kod sayısının yazılım tarafından eşitlenip dosyaların kıyaslanabilirliğinin artırıldığı normalleştirilmiş/normalized versiyon paylaşılmıştır. Tabloların en sol sütunlarında kodlar ve kodlama sayıları yer almaktadır. En üst satırlarında ise dosya adları ve veri alıntı sayısı görüntülenmektedir. Görülebileceği üzere her bir tablo hücresi (iç satır ve sütun kesişimleri) dört adet sayısal veri içermektedir. “Mutlak frekanslar/absolute frequencies” seçeneği aktif olduğu için hücrelerin sol üst kısmında kod frekansları

yer almaktadır. “Satıra göre frekanslar/*row-relative frequencies*” seçeneği doğrultusunda hücrelerin sağ üst kısmında, satırdaki kod dağılımının yüzdesi verilmektedir. “Sütuna göre frekanslar/*column-relative frequencies*” seçeneği doğrultusunda ise hücrelerin sol alt kısmında, sütundaki kod dağılımı yüzdesi gösterilmektedir. “Tabloya göre frekanslar/*table-relative frequencies*” seçeneği aktive edildiği için hücrelerin sağ alt kısmında, tablodaki tüm kodlara kıyasla ilgili kodun dağılım yüzdesi yer almaktadır. Ayrıca “satır ve sütun toplamları/*row totals, column totals*” seçenekleri de aktif hale getirildiği için tabloda bu kısımlar da (en alt satır ve en sağ sütun) yer almaktadır.

**Tablo 3. Kod-Dosya Çapraz Tablosu**

		1: UNWTO - Protokol TR 16		2: WTTC - Protokol TR 50		Totals	
● Çalışan	11	3 9,09%	27,27% 2,40%	8 8,70%	72,73% 6,40%	11 8,80%	100,00% 8,80%
● Devlet Des...	4			4 4,35%	100,00% 3,20%	4 3,20%	100,00% 3,20%
● Eğitim	4			4 4,35%	100,00% 3,20%	4 3,20%	100,00% 3,20%
● Hijyen	45	11 33,33%	24,44% 8,80%	34 36,96%	75,56% 27,20%	45 36,00%	100,00% 36,00%
● İletişim	9	3 9,09%	33,33% 2,40%	6 6,52%	66,67% 4,80%	9 7,20%	100,00% 7,20%
● İnovasyon	22	10 30,30%	45,45% 8,00%	12 13,04%	54,55% 9,60%	22 17,60%	100,00% 17,60%
● İş Birliği	15	5 15,15%	33,33% 4,00%	10 10,87%	66,67% 8,00%	15 12,00%	100,00% 12,00%
● Protokol-Y...	15	1 3,03%	6,67% 0,80%	14 15,22%	93,33% 11,20%	15 12,00%	100,00% 12,00%
<b>Totals</b>		33 100,00%	26,40% 26,40%	92 100,00%	73,60% 73,60%	125 100,00%	100,00% 100,00%

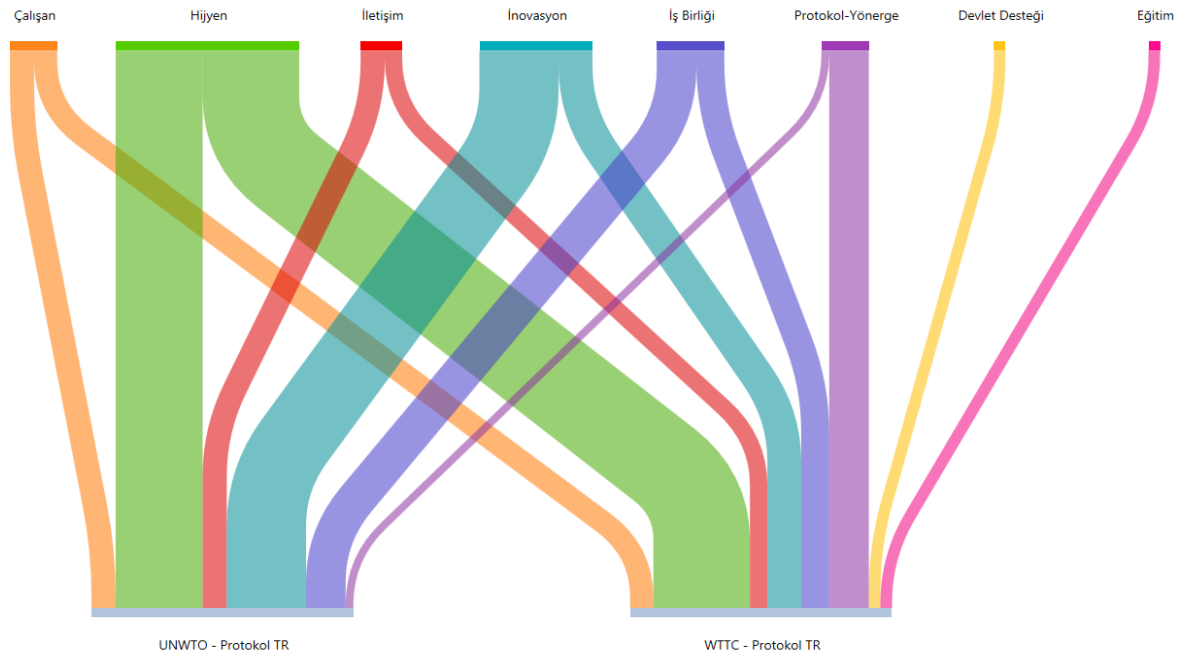
Kod-dosya çapraz tablosuna bakıldığında ilk ve en fazla dikkat çeken noktanın WTTC dosyasındaki *hijyen* kodu olduğu görülmektedir. Aynı dosyadaki *protokol-yönerge* (tablolarda “Protokol-Y...” şeklinde belirtilmiştir), *inovasyon* ve *iş birliği* kodlarının yoğunluğu da dikkat çekmektedir. UNWTO dosyasında ise özellikle *hijyen* ve *inovasyon* kodları ön plana çıkmakta; dolayısıyla UNWTO ile WTTC dosyası birlikte değerlendirildiğinde *hijyen* ve *inovasyon* kodlarının ortak olarak arz ettiği ağırlık kendini göstermektedir. Bu tabloyu daha fazla detaylandırmadan, kod sayısının yazılım tarafından eşitlenip dosya kıyaslanabilirliğinin arttırdığı normalleştirilmiş tablo üzerinden ilerlemenin daha anlamlı olacağı düşünülmektedir.



Tablo 4. Kod-Dosya Çapraz Tablosu – Normalleştirilmiş

		1: UNWTO - Protokol TR 16		2: WTTC - Protokol TR 50		Totals	
● Çalışan	11	8,36 9,09%	51,11% 4,55%	8 8,70%	48,89% 4,35%	16,36 8,89%	100,00% 8,89%
● Devlet Des...	4			4 4,35%	100,00% 2,17%	4 2,17%	100,00% 2,17%
● Eğitim	4			4 4,35%	100,00% 2,17%	4 2,17%	100,00% 2,17%
● Hijyen	45	30,67 33,33%	47,42% 16,67%	34 36,96%	52,58% 18,48%	64,67 35,14%	100,00% 35,14%
● İletişim	9	8,36 9,09%	58,23% 4,55%	6 6,52%	41,77% 3,26%	14,36 7,81%	100,00% 7,81%
● İnovasyon	22	27,88 30,30%	69,91% 15,15%	12 13,04%	30,09% 6,52%	39,88 21,67%	100,00% 21,67%
● İş Birliği	15	13,94 15,15%	58,23% 7,58%	10 10,87%	41,77% 5,43%	23,94 13,01%	100,00% 13,01%
● Protokol-Y...	15	2,79 3,03%	16,61% 1,52%	14 15,22%	83,39% 7,61%	16,79 9,12%	100,00% 9,12%
<b>Totals</b>		92 100,00%	50,00% 50,00%	92 100,00%	50,00% 50,00%	184 100,00%	100,00% 100,00%

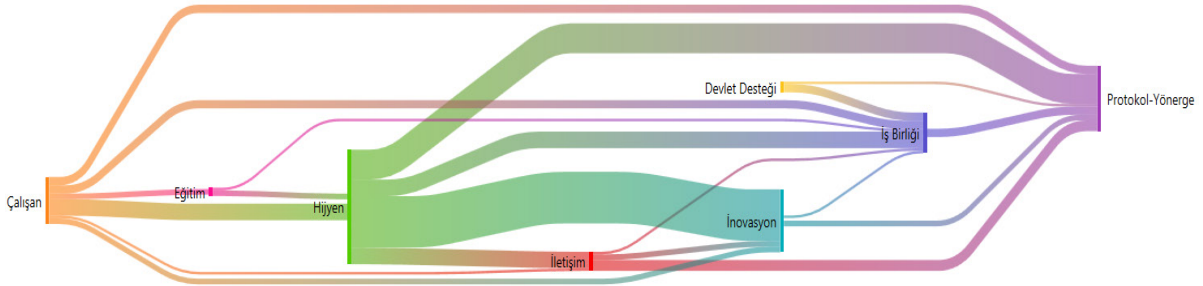
Kod-dosya çapraz tablosunun normalleştirilmiş versiyonunu aktaran Tablo 4'te ilk göze çarpan nokta *hijyen* ve *inovasyon* kodlarının gerek her bir dosya özelinde (UNWTO *hijyen*: %33,33, *inovasyon*: %30,30; WTTC *hijyen*: %36,96, *inovasyon*: %13,04) gerekse dosyalardaki tüm kodlamalar içinde, bir başka ifadeyle tablo genelinde (UNWTO *hijyen*: %16,67, *inovasyon*: %15,15; WTTC *hijyen*: %18,48, *inovasyon*: %6,52) arz ettiği ağırlıktır. Öyle ki; bu kodların, her iki dosyadaki kod frekansı toplamı bağlamında diğer kodlara kıyasla %50'nin üstünde bir oranı teşkil ettiği dikkat çekmektedir (*hijyen*: %35,14, *inovasyon*: %21,67; toplamda: %56,81). Bunları takiben iki dosyadaki diğer kodlara kıyasla en yüksek üçüncü toplam ağırlığa sahip olan kod ise *iş birliği* olarak ön plana çıkmaktadır (UNWTO *iş birliği*: %7,58; WTTC *iş birliği*: %5,43; toplamda: %13,01). Bulguların aktarımına; kodlar ve belgeler arasındaki ilişikseliğin, kod-dosya Sankey diyagramı üzerinden ele alınmasıyla devam edilecektir.



Şekil 2. Kod-Dosya Sankey Diyagramı — Normalleştirilmiş

Veri akışının ve ilişkiselliğinin anlaşılması hususunda yalın bir görselleştirme sunarak işlev gören ve çeşitli disiplinlerce faydalanılan Sankey diyagramının adı, 1898 yılında İrlandalı Kaptan Matthew Henry Phineas Riall Sankey tarafından bir buhar motorunun enerji verimliliğinin gösterilmesi için benzer bir diyagramın kullanılmasına dayandırılmaktadır (ATLAS.ti, 2022a). Yapılan analizde kod-dosya ilişkiselliğinin görselleştirilmesi için faydalanılan Sankey diyagramının normalleştirilmiş versiyonu, Şekil 2 vasıtasıyla aktarılmaktadır. Diyagramdaki kanal genişlikleri ile temsil edilen veri miktarı arasındaki doğru orantı göz önünde bulundurulduğunda, kod-dosya çapraz tablolarında ifade edildiği gibi; her iki dosyanın da *hijyen*, *inovasyon* ve *iş birliği* kodlarıyla, bunlara ek olarak WTTTC dosyasının *protokol-yönerge* koduyla da belirgin ilişkisinin ön plana çıktığı görülmektedir.

Dosyalar arasındaki *protokol-yönerge* ile *inovasyon* kodlarının dağılımında olduğu gibi, daha az dengeli/çarpık dağılım olabildiği gözlenirse de (*protokol-yönerge* UNWTO: %16,61; WTTTC: %83,39; *inovasyon* UNWTO: %69,91, WTTTC: %30,09) özellikle *devlet desteği* ile *eğitim* kodlarının tamamının WTTTC dosyasında temsil edildiği net bir şekilde görülmektedir. Bu durum UNWTO dosyasında *devlet desteği* ve *eğitim* ile ilgili hiçbir içeriğin bulunmadığını göstermemekle birlikte, konuyla ilgili detaylara kod ortak oluşum diyagramı ve tablosu kısmında yer verilmesinin daha uygun olacağı düşünülmektedir.



**Şekil 2. Kod Ortak Oluşumu Sankey Diyagramı**

Şekil 3, kod ortak oluşumu Sankey diyagramını aktarmaktadır. Diyagramdan; diğer kodlarla en sık ilişkinin *iş birliği*, *protokol-yönerge*, *çalışan* ve *hijyen* kodlarıyla gerçekleştiği (kanal sayısının çokluğu bakımından) açıkça görülmektedir. Bununla birlikte kanal genişlikleri dikkate alındığında; en güçlü ilişkileri *hijyen*, *inovasyon* ve *protokol-yönerge* kodlarının kurduğu, güçlü ilişkilere kaynaklığı ise temel olarak *hijyen* kodunun üstlendiği anlaşılmaktadır. Nitekim bulgular kapsamında bu noktaya kadar aktarılanlar ışığında *hijyen* ve *inovasyon* kodlarının arz ettiği ağırlıklı pozisyon net bir şekilde kendini göstermektedir.

*Hijyen* kodunun oynadığı merkezi rolden ve analiz metninden hareketle Sankey diyagramının;

- hayata geçirilen ve planlanan inovatif faaliyetlerin ana konusunun hijyen olduğuna,
- söz konusu yenilikler ve gelişmeler odağında iletişim kanallarının aktif bir şekilde kullanılmasına,
- pek çok noktada değişimi gerektiren koşullara çalışanların uyum sağlamasına yönelik eğitim programları uygulanmasına,
- pandemi tarafından şekillenen ortamda hareket kabiliyetini artırmak amacıyla atılan farklı alanlardaki adımlarda mevcut protokollerden/ yönergelerden yararlanılmasına ve gerekli durumlar için belirli bir standart ve iş yapış/operasyon prosedürü oluşturulması doğrultusunda yeni protokoller/yönergeler geliştirilmesine,
- nihayetinde devlet desteğini de içeren iş birlikleri tesis edilmesine ve aktörlerin maruz kaldığı baskın bir koşul belirleyici olarak pandemi şartlarında taraflarla belirli ölçüde ortak hareket edilmesi doğrultusunda bir eğilim içinde olunmasına

işaret ettiğini söylemek mümkündür. Sankey diyagramının işaret ettiği bu noktalara ilişkin veri detayları ve veri alıntıları, kod ortak oluşum tablosu çerçevesinde ele alınacaktır.

Kod ortak oluşumunu aktaran Tablo 5, ilgili frekans verileriyle birlikte korelasyon analizine benzer bir içerik ortaya koymaktadır. Tablonun en sol sütununda ve en üst satırında sıralanan kodlarla birlikte verilen sayılar, analize tabi tutulan tüm dosyalardaki (UNWTO ve WTTC) toplam kodlama miktarını göstermektedir. Her bir tablo hücresi (iç satır ve sütun kesişimleri) ise ilgili kodların ortak oluşum frekansını yansıtmaktadır. Bu frekansların yanlarında parantez içinde gösterilen değer, kod ortak oluşum katsayısını ortaya koymaktadır. Bu değer denklemi vasıtasıyla hesaplanmakta olup burada; c katsayısı, n1 işleme alınan bir kodun kodlanma frekansını, n2 işleme alınan diğer kodun kodlanma frekansını, n12 işleme alınarak n1 ve n2 olarak belirtilen kodların kod ortak oluşum frekansını ifade etmektedir. Her ne kadar bu tabloyla korelasyon analizine benzer bir içerik ortaya konulduğu belirtilmiş olsa da, bu gibi bir nitel araştırmada yer verilen kod ortak oluşum katsayısı ile nicel araştırmalarda faydalanılan, örneğin Pearson korelasyon katsayısının aynı olmadığı not edilmelidir. Ayrıca kod ortak oluşumu bağlamında iki kod arasındaki ilişki ortaya konulurken, her bir kod ikilisinin kendi içinde kodlama frekansı kıyaslanmakta ve biri diğerinin en az 5 katı olduğunda, ilgili tablo hücresinin sağ üst köşesine eklenen sarı bir noktayla bu durum belirtilmektedir. Böylece düşük çıkan katsayıya rağmen kod ortak oluşumlarına ayrıca dikkat edilebileceği işaret edilmektedir (ATLAS.ti, 2022b).

**Tablo 5. Kod Ortak Oluşum Tablosu**

	● Çalışan 11	● Devlet Desteği 4	● Eğitim 4	● Hijyen 45	● İletişim 9	● İnovasyon 22	● İş Birliği 15	● Protokol-Yönerge 15
● Çalışan	11		2 (0,15)	6 (0,12)	1 (0,05)	2 (0,06)	3 (0,13)	3 (0,13)
● Devlet Des...	4						3 (0,19)	1 (0,06)
● Eğitim	4	2 (0,15)		2 (0,04)			1 (0,06)	
● Hijyen	45	6 (0,12)	2 (0,04)		6 (0,12)	19 (0,40)	6 (0,11)	11 (0,22)
● İletişim	9	1 (0,05)		6 (0,12)		2 (0,07)	1 (0,04)	4 (0,20)
● İnovasyon	22	2 (0,06)		19 (0,40)	2 (0,07)		1 (0,03)	2 (0,06)
● İş Birliği	15	3 (0,13)	3 (0,19)	6 (0,11)	1 (0,04)	1 (0,03)		3 (0,11)
● Protokol-Y...	15	3 (0,13)	1 (0,06)	11 (0,22)	4 (0,20)	2 (0,06)	3 (0,11)	

Tablo 5'te kod ortak oluşumu bağlamında kodlar arasındaki ilişkiye dikkat edildiğinde *iş birliği* kodunun, geri kalan diğer tüm 7 kod ile ilişkili olduğu, bunu 6 kod ilişkisiyle *protokol-yönerge*, *hijyen* ve *çalışan* kodlarının takip ettiği görülmektedir. *Hijyen* kodunun arz ettiği merkezi çekim pozisyonu dolayısıyla ilişkili olduğu kodların sayıca fazla olmasının yanı sıra, söz konusu ilişkilerin gücü de ilk bakışta tablodan anlaşılmaktadır. Kod ortak oluşum kat sayılarına göre değerlendirildiğinde en güçlü ilişkilerin sırasıyla; *hijyen – inovasyon* (f: 9, c: 0,40), *protokol-yönerge – hijyen* (f: 11, c: 0,22), *protokol-yönerge – iletişim* (f: 4, c: 0,20) ve *iş birliği – devlet desteği* (f:3, c: 0,19) kodları arasında olduğu dikkat çekmektedir.

*Hijyen* kodunun, diğer kodlarla güçlü ilişkileri bulunmasına karşın, kod ortak oluşum tablosuna göre *hijyen* ile *devlet desteği* kodları arasında doğrudan bir bağlantı söz konusu değildir. Yine de bu durum, bahsi geçen kodların hiçbir şekilde birbiri ile ilişkili olmadığını göstermemektedir. Nitekim *devlet desteği* kodunun ilişkili olduğu kodlara bakıldığında, en güçlü ilişkiyi *iş birliği* (f: 3; c: 0,19) ile kurduğu anlaşılmaktadır. *İş birliği* ile *hijyen* arasında da belirgin bir ilişkinin varlığından söz edilmesi mümkündür (f: 6; c: 0,11). Dolayısıyla *hijyen* ile *devlet desteği* arasındaki ilişkinin *iş birliği* üzerinden kurulması söz konusudur. Bu dolaylı ilişkinin somutlaştırılmasında veri alıntılarının başvurulmasının uygun olacağı düşünülmektedir.

WTTC: “Talebin canlandırılması için vergilerin, ücretlerin ve harçların düşürülmesi yoluyla sektörde mali rahatlama sağlanması.”

*Devlet desteği* ve *iş birliği* ile ortak kodlama yapılmış olan bu veri alıntısıyla, *hijyen* kodu arasında gözle görünür bir ilişki bulunmadığı aşikârdır, nitekim ifade edilen ilişki “dolaylı” olarak nitelendirildiğinden, ilgili tüm veri alıntılarıyla direkt ilişki kurulabilmesi beklenmedik bir durumu ortaya koyacaktır. Zira bunun açık bir şekilde gösterilmesi amacıyla bu veri alıntısına yer verilmiştir.

WTTC: *“Uluslararası seyahatler için yeni kurallar geliştirilirken endüstri ve diğer hükümetlerle iş birliği içinde çalışılması.”*

Bu veri alıntısıyla *iş birliği* üzerinden *hijyen* ile *devlet desteği* arasındaki dolaylı ilişkinin daha belirgin bir hal aldığı görülecektir. Nitekim tüm gelişmelerin pandemi şartları çerçevesinde ve hijyen odağında şekil almasından dolayı burada bahsi geçen “yeni kurallar geliştirilmesi” ifadesinin, temel hijyen protokollerini içereceğinin, hijyen koşullarının gözetilmesine ve tesis edilmesine yönelik adımları kapsayacağı varsayılması son derece makuldür (ayrıca bunu destekleyen çok sayıda kodlama bulunmaktadır). Devletin merkezi ve düzenleyici rolü bağlamında endüstriyle ilişkisi de göz önünde bulundurulduğunda, veri alıntısı ile değinilen kodlar arasındaki dolaylı ilişki netlik kazanacaktır.

Şekil 2 vasıtasıyla aktarılan ilgili Sankey diyagramının desteğiyle hatırlanabileceği gibi *devlet desteği* ile *eğitim* kodları WTTC’de kodlanmış olmasına rağmen UNWTO’da bulunmamaktadır. Bu durumda UNWTO dosyasında, devlet desteği ve eğitim konularıyla ilişki kurulabilecek hiçbir içeriğin bulunmadığı düşünülebilir. Bu noktada gerek UNWTO dosyasının bütününe gerekse içindeki belirli kısımların söz konusu kodlar kapsamında örtülü bir içerik taşıyabileceğini göstermek adına aşağıdaki veri alıntılarına yer verilmektedir.

UNWTO: *“Yerel hizmet sağlayıcılar, yerel destinasyon yönetimi örgütleri ve sektördeki diğer oyuncularla iş birliği oluşturun.”*

UNWTO: *“Elektrostatik spreyler, ultraviyole ışık gibi yeni yöntemler keşfedin.”*

İş birliklerine yapılan vurgunun ve hijyenin tesisine yönelik altı çizilen inovatif uygulamaların, devlet desteği ve eğitim hususlarında örtülü bir bağ ortaya koyması mümkündür. Hijyen sağlanmasına yönelik ultraviyole ışık kullanımı gibi yeni yöntemlerin işletme içi süreçlere dâhil edilmesinin, bu süreçlerin yürütülmesinde doğrudan görev alan çalışanların öncelikle eğitilmesini gerektirecek olması, buna örnek olarak gösterilebilir.

Olası dolaylı ve örtülü ilişkiler bir tarafa bırakılıp dosyaların merkezinde ve analizin odağında olan *hijyen* kodu, ortak oluşum katsayısı en yüksek iki kod olan; *inovasyon* (c: 0,40) ve *protokol-yönerge* (c: 0,22) ile ilişkisi çerçevesinde veri alıntılarını somutlaştırılacaktır.

UNWTO: *“Hijyen yöneticisi ve misafir gözetici gibi pozisyonlar oluşturun.”*

WTTC: *“Temassız check-in/giriş uygulanması ve misafirlere hijyen seti (eldiven, maske, dezenfektan dâhil) sağlanması.”*

UNWTO: *“Misafirleri güncel protokoller hakkında kolayca bilgilendirin (örn. son temizlik zamanı, sağlık müdürü iletişim bilgileri).”*

WTTC: *“Tedarik zinciri kontrolü, besinin taşınması ve hazırlanması, hijyen, dijitalleşme, kuyruk/sıra yönetimi ve derinlemesine temizlik ile ilgili restoranlarda, kafelerde ve büfelerde gıda güvenliği için geliştirilmiş olan protokol ve yönergelerin uygulanması.”*

Pandemiye karşı alınan önlemler ve değişen koşullara uyum sağlanması yönünde merkezinde hijyen olan inovatif uygulamaların hayata geçirilmesi, dosyaların merkezini oluşturmaktadır. Yine dosyaların çekirdeğinde önemli bir yeri olan diğer konu ise bahsi geçen değişimlerde ve uygulamalarda bir standart temin edilmesi için protokol ve yönergelerin ön plana alınmasıdır. Bunlarla birlikte dosyaların genel bir görüntüsünün somutlaştırılmasına yönelik; kodlama süreci sonunda WTTC ve UNWTO dosyalarında belirlenen toplam 8 koda ilişkin veri alıntılarını yer verilecektir.

WTTC: *“Talebin canlandırılması için vergilerin, ücretlerin ve harçların düşürülmesi yoluyla sektörde mali rahatlatma sağlanması.”*

WTTC: *“Uluslararası seyahatler için yeni kurallar geliştirilirken endüstri ve diğer hükümetlerle iş birliği içinde çalışılması.”*

UNWTO: “Kısa vadede yakınlığı ve iç turizmi teşvik ederek yerel değer zincirini güçlendirin.”

UNWTO: “Sağlık merkezleri ve sağlık hizmet sağlayıcılarla anlaşmalar yapın.”

WTTC: “Oda anahtar kartları, aydınlatma anahtarları ve kapı kolları gibi yüksek-frekanslı dokunma noktalarına özellikle odaklanılarak misafir odaları, tuvaletler, asansörler, spor kulüpleri ve ortak alanlar dâhil olmak üzere otelin tüm alanları için temizlik ekibi kılavuzunun yeniden ele alınması.”

UNWTO: “Olası hasta veya karantina misafirleri için yedek oda bulundurun.”

WTTC: “DSÖ gibi uzman kuruluşlar ve devlet kurumları tarafından onaylanan elektrostatik püskürtme teknolojisi, UVC ışığı ve EPA tabanlı hava filtreleme gibi temizlik ve dezenfeksiyon için geliştirilen yeniliklerin değerlendirilmesi ve iyi uygulamaların paylaşılması.”

UNWTO: “Daha kişiselleştirilmiş bir hizmet sunmak için misafirleriniz hakkında onların varışından önce bilgi edinin.”

UNWTO: “Paket servis ve aile deneyimi gibi yeni hizmetler ekleyin.”

UNWTO: “Rezervasyonlar, para iadeleri, iptaller veya enfeksiyonlarla ilgili olası bilgiler için misafirlerle doğrudan ve hızlı iletişim için “misafir mesajlaşma” gibi teknolojik sistemler uygulayın.”

WTTC: “Yerel mevzuatın gerekli gördüğü durumda otel personeli için sağlık kontrollerinin sağlanması da dâhil olmak üzere, personel güvenliği ve sağlığı hususunda protokol ve yönergelerin uygulanması. Eğer yerel mevzuatta ilgili gereklilik söz konusu değilse; otel tarafından, DSÖ yönergelerine göre herhangi bir belirti veya ateş artışı gösteren herkes için bir evde kalma politikası yayınlanması ve duyurulması.”

WTTC: “Personel protokolleri ve yönergelerinin, personel ve operasyonlar kapsamında davranış kurallarının ya da beklenen davranış listesinin oluşturulması.”

WTTC: “Sosyal mesafe ve gelişmiş hijyen konularında personelin tekrar eğitiminin sağlanması ya da konaklama işletmesi prosedürlerinin gerektirmesi halinde eğitimin daha da sıklaştırılması.”

WTTC: “Tüm eğitimlerin halk sağlığı yetkilileri ve/veya DSÖ’nün en son tavsiyeleriyle güncellenmesi.”

UNWTO: “Hijyen yöneticisi ve misafir gözetici gibi pozisyonlar oluşturun.”

UNWTO: “Operasyonlar için esnekliği teşvik edin.”

Aktarılan veri alıntıları vasıtasıyla hem verilerin daha somut kılınması hem de verilerin şeffaflığının artırılması yönünde bulguların kapsamının genişletilmesi sağlanmıştır. Bulguların daha fazla uzatılmaması ve sonuç ile tartışma kısmında tekrara düşülmemesi düşüncesiyle, dosyalardaki tüm kodları kapsayan şekilde aktarılan bu veri alıntısıyla ilişkili ek açıklamaları da içeren değerlendirmelere takip eden kısmında yer verilmiştir.

## **6. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Şehirleşme daha önce görülmemiş seviyelere ulaşmış, yüksek nüfus yoğunluklu yerleşim yerlerindeki artış belirli bir yükseliş trendi oluşturmuştur (UNCTAD/United Nations Conference on Trade and Development, 2021: 63). Buna küresel ölçekte yaygınlaşan ve sıklaşan turizm etkinliğinin katkı sağlayıcı rolüyle, uluslararası insan hareketliliğindeki artışın eklenmesi (UNDP/United Nations Development Programme, 2020; UNWTO, 2021); farklı coğrafyalarda yaşamlarını sürdüren insanlar arasındaki etkileşimi tarihte görülmemiş yeni sınırlara ulaştırmıştır. Bu durumun zemin ve destek oluşturduğu pek çok unsurdan biri de bulaşıcı hastalıkların yayılmasındaki kolaylık olmuştur (Pimentel vd., 2007). Dolayısıyla COVID-19 pandemisine karşı atılan temel adımların ilk sıralarında; hijyen arttıran uygulamalarla birlikte, insanlar arasındaki etkileşimi azaltıcı etkisiyle izolasyon sağlayan ve hareketlilik sınırlandıran önlemler yer almıştır. Yine de insanların birlikte yaşama yoğunluğunun ve hareketliliğinin tarihteki en ileri seviyede olması hastalığın yayılma hızını arttırmış, COVID-19’u daha önce tecrübe edilmiş benzer



vakalarla kıyaslanması güç bir pozisyona taşımıştır. Böylece pandeminin öngörülebilirlik seviyesinde meydana gelen düşüşün de etkisiyle pandemi kaynaklı zararlar artmış, destinasyonlar eşi görülmemiş bir hasarla karşı karşıya kalmıştır (Karabulut vd., 2020).

Etki alanı geniş, bulaşıcı nitelikteki yayın ve faal hastalıkların turizmle ilişkisine dair daha net bir görüntünün ortaya konulabilmesi ve bu sayede muhtemel hasarın azaltılmasına bir dayanak oluşturulması adına pek çok çalışma yürütülmüştür. 1971-2020 arasındaki 50 yıllık süreç odağında salgın, pandemi ve turizm ilişkisi odağında yayınlanan bilimsel çalışmaları merkeze alarak gerçekleştirilen bibliyometrik analiz, bunlara ilişkin genel bir tablo ileri sürmektedir. Analiz neticesinde (Gavinolla vd., 2021); yayın, atıf, iş birliği ve ilgili araştırma konularında sayıca artış olduğu ortaya konulmuştur. Salgının ve pandeminin turizm ile ilişkisinin daha güçlü aydınlatılması noktasında bu çalışmaların arz ettiği öneme de vurgu yapılmıştır. Bu doğrultuda yapılan çalışmalardan biri kapsamında, COVID-19 ile turizm arasındaki ilişkiyi somutlaştırmaya gayret gösteren Farzanegan ve arkadaşları (2020), uluslararası turist hareketliliği hacminin yüksekliği ile COVID-19 pandemisi arasındaki ilişki üzerinde yoğunlaşmıştır. İncelemelerine 90'dan fazla ülkeyi dâhil ederek yürüttükleri araştırmalarının sonucunda; bir destinasyon için uluslararası turizm hareketliliğindeki her %1'lik artış COVID-19 vakalarındaki %1,2'lik, vefat sayılarındaki %1,4'lük yükseliş ile ilişkilendirilmiş, böylece aradaki pozitif ve güçlü ilişki somutlaştırılarak ortaya konulmuştur.

Pandemilerin yapısı gereği turizm üzerinde sınırlandırıcı etkisi olması ve endüstrinin işleyişini zora sokan koşulları dayatması, beklenir ve anlaşılır bir durumdur. Ancak COVID-19 gibi, özellikle daha önce deneyimlenmemiş ölçüde geniş kapsamlı ve yüksek tesirli bir pandeminin çok daha derin ve kalıcı etkiler bırakması beklenecektir. Öyle ki istihdam şekli ve fonksiyonu, fiyatlandırma, tüketici davranışı ve talebi gibi hususlarda meydana getirdiği ve getireceği farklılaşmalar doğrultusunda pazarın yapısını farklılaştıracak kadar güçlü ve belirgin bir değişimi beraberinde getirmesi mevzubahistir (Carroll, 2022). Ulaşım ve konaklama süreçlerinde hijyeni merkeze alan uygulamaların hayata geçirilmesi, sosyal mesafeyi gözeten düşük yoğunluklu alanlar tasarlanmasına ağırlık verilmesi, temassız işlem yapmayı destekleyen teknolojiye yatırımın artırılması, hijyen koşullarının öncelikle gözetilerek ürün çeşitlendirmeye gidilmesi ve tüm bunların yürütülmesi için çalışanların uygun eğitim programlarıyla desteklenmesi, değişen pazar için verilen cevaplardan bazılarını ifade etmektedir (Ghosh, 2022: 79). Elbette bahsi geçen değişimlerin ve değişime yönelik baskının pandeminin seyri doğrultusunda belirli bir oranda gerilemesi, bunun sonucunda farklılaştırılan birtakım uygulamaların önceki düzenine geri döndürülmesi de mümkündür. Yine de pandemi koşullarına ve uygulamalarına karşı turistlerde gözlenen alışmışlığın, tüketici beklentilerdeki değişimin kalıcılığına işaret edebileceği göz ardı edilmemelidir (F. Hu vd., 2021: 8).

Kalıcı olsun yahut olmasın pandeminin mevcut koşullar üzerinde oluşturduğu değişim gerektirici baskısı doğrudan ekonominin genelini etkilemektedir. Bu durum ekonomi politikalarındaki belirsizliği arttırırken turizm talebindeki daralmayı da tetiklemektedir. Turizmin talep kısmındaki olumsuz etkiyi, arz kısmı da takip etmektedir. Turizm endüstrisi ya da alt-sektörü denildiğinde çok parçalı bir yapının gözler önüne gelmesi ve bir turizm ürünü olarak destinasyonların birbirlerine kıyasla gösterebildiği farklılık seviyesinin yüksek olması, turizmin arz yönlü sorunlarının giderilmesinde tek tip uygulamaların yetersiz kalma ihtimalini kuvvetlendirmektedir. Ayrıca pandemi kaynaklı krizle mücadele edilirken, özellikle turizmin arz kısmındaki problemlerin çözümü hususunda farklı hükümet organları arasındaki koordinasyonun arz ettiği önem ayrıca ön plana çıkmaktadır (Ghosh, 2022: 79). Araştırma kapsamında gerçekleştirilen analizin bulguları çerçevesinde de hükümet desteğinin ve diğer iş birliklerinin öneminin vurgulandığı hatırlanacaktır. Ancak bunun ötesine geçilerek, daha makro ve dış çevreden daha mikro ve iç çevreye doğru analiz sonuçlarının bir bütün olarak aktarılmasının yerinde olacağı düşünülmektedir. Böylece konuyla ilgili literatürün ortaya koyduklarıyla analiz çıktılarının birlikte değerlendirilebilmesi ve tartışma kısmının araştırma sonuçlarıyla desteklenmesi kolaylaşacaktır.

Yürütülen analiz sonucunda:

- Başta hükümet seviyesinde olmak üzere, düzenlemeler yapılırken ve yeni adımlar atılırken her seviyeden paydaşlarla ve yurt içindeki-dışındaki diğer ilgili taraflarla iletişimin ve iş birliğinin canlı tutulmasının,
- Talebin canlandırılmasına yönelik çeşitli araçlarla (vergi ve harç indirimleri ve/veya muafiyetleri gibi) turizme katılımı kolaylaştırıcı, maliyetleri düşürücü bir zemin sağlanmasının ve arzı destekleyici önlemlerin alınmasının,

- Bir parçası olunan değer zinciri halkalarının mümkün mertebede yerelliğine ağırlık kazandırılmasının ve hijyen konusunun merkezi tutulmasının,
- İlk etapta daha yakın mesafe kapsamındaki turizm hareketliliği ve iç turizm üzerine odaklanılmasının,
- Hijyenin öncelikli konumu gereğince sağlık merkezleri ve sağlık hizmet sağlayıcılarla iş birliği halinde olunmasının,
- Çalışan olsun müşteri olsun, insan sağlığının ve güvenliğinin öncelikli tutulmasının,
- Hijyen odaklı inovatif uygulamaların –işletme içi süreçleri farklılaştırma seviyesi, örgüt şemasında değişimleri gerektirse de– hayata geçirilmesinin,
- Gerek hizmetlerin kişiselleştirilebilmesi gerekse anlık gelişmelerin paylaşılabilmesi için iletişim sistemleri kurulmasının,
- Koşulların gerektirdiği değişim temelinde farklılaşan işletme içi süreçlerin etkili ve verimli bir şekilde işletilebilmesi ve belirli bir standardın tesis edilebilmesi, bununla birlikte söz konusu koşullarda müşteri faaliyetlerinin de sistematik bir şekilde yönlendirilebilmesi için protokol ve yönergelerden faydalanılmasının,
- Çalkantılı dış koşulların yansımalarıyla dinamikleşen iç koşullara adaptasyonun sağlanmasına yönelik –pandemi ve kriz şartlarına göre yetkililerce güncellenmiş olacak şekilde– çalışan eğitimine ağırlık verilmesinin ve operasyonlarda esnekliğin teşvik edilmesinin,

başlıca noktalar olarak ön plana çıktığı ifade edilebilecektir. Bu hususların, erken pandemi döneminde krizin kontrol altına alınmasına ve turizmin yeniden başlatılmasına yönelik hazırlanan, uluslararası nitelikteki protokoller tarafından “öncelikli” olarak nitelendirildiği görülmektedir. Başta “hijyen” ve “inovasyon” olmak üzere “iş birliği” ve “protokol”; dört temel anahtar kelime olarak, araştırmaya konu edilen protokollerin genel içeriğini yansıtmaktadır.

## **7. TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

Pandemi gibi tesir alanı geniş ve etki gücü yüksek makro etkenlere karşı önlemler geliştirilirken kişilerin, grupların, işletmelerin ve diğer örgütlerin yahut devletlerin tek başına mücadele vermesi, istenen sonucun alınması için haliyle yeterli olmayacaktır. Bu duruma, konuyu merkeze alan çalışmalarda da dikkat çekilmiş; devlet desteği, iş birliği ve iletişim konularının altı çizilmiştir (Uzuner ve Ghosh, 2021). Buna ek olarak iletişimin yoğunlaştığı ve haber akışının hızlandığı bu dönemlerde, farklı birimlerden yayınlanan bildirimlerin birbiriyle uyumlu olmasına hassasiyet gösterilmesinin önemi vurgulanmıştır (Yeh, 2021). Bunlarla birlikte, bahsi geçen koşullarda turizmin yeniden başlatılmasındaki temel unsurlar; “devlet duyarlılığının yükselmesi, dijital teknoloji kullanımına ağırlık verilmesi, müşterileri taleplerinin psikolojik boyutuyla dikkate alınması, eğitim yoluyla teknik becerilerin artırılması, koruyucu önlemlere sıkı sıkıya bağlı kalınması, kamu-özel sektör ortaklığı yoluyla destinasyonun yeniden yapılandırılması ve yeniden düzenlenmesi” doğrultusunda sıralanmaktadır (Baloch vd., 2022). COVID-19’un haricinde, Ebola ve SARS gibi sağlık temelli krizlerle mücadelede (Richter, 2003; Kim vd., 2005; Pforr ve Hosie, 2008; Novelli vd., 2018; Maphanga ve Henama, 2019; Wut vd., 2021):

- Erken uyarı sistemlerinin yaygınlaştırılması
- Ulusal ve uluslararası çok kademeli iş birliğinin sağlanması
- Açık ve net iletişim kanallarının tesis edilmesi
- Kapsayıcı yönerge ve protokollerin ulusal ve uluslararası ölçekte geliştirilmesi
- Turizmle ilişkili vergilerin belirli bir oranda sağlık riskleri için ayrılarak bütçe oluşturulması
- Uluslararası diyalogla birlikte yerel planlamaya da önem verilmesi

- Sağlığa ilişkin standartların asgari koşullarının iyileştirilmesi
- Uluslararası hastalık bildirim protokolünün genişletilerek zorunlu kılınması
- Hastalığın tedavi edilmesine yoğunlaşmadan önce, hastalanmayı önleyici adımlara ağırlık verilmesi
- Çevre ülkelerin katılımıyla bölgesel bir yaklaşımla planlama yapılması
- Acil durum fonlarının oluşturulması
- İnsan kaynağının güçlendirilmesi
- Krizi önleme, krize hazırlık, krize yanıt verme ve krizi iyileştirme katmanlarını içeren bir kriz yönetimi anlayışının benimsenmesi
- Önceki krizlerden ve bu süreçlerde yapılan hatalardan dersler çıkarılması
- Tüm paydaşların bilgilerini ve deneyimlerini birleştirmesi

literatürde altı çizilen hususlar olarak ön plana çıkmaktadır. Böylece COVID-19 dışındaki sağlık temelli krizler kapsamında atılması gerekli görülen adımların, COVID-19 krizinin aşılmasına yönelik adım önerileriyle ayrıştıktan ziyade örtüştüğü görülmektedir. Burada vurgulanan noktaların, araştırma kapsamında incelenen yönergenin ve protokolün içeriği ile gösterdiği benzeşim de ayrıca not edilmelidir.

Pandemi koşullarının dayattığı olumsuz şartların aşılması hususunda üzerinde durulan genel uygulamalar ve bunların yapılandırılarak bir yol gösterici standart haline getirildiği protokoller üzerinde durulurken; bulgulardaki ağırlıklı yerleriyle hijyenin, inovasyonun ve iş birliğinin altı önemle çizilmiştir. Yine de bu konularla ilgili adım atılabilmesi, başta adım atabilecek bir işletmenin ayakta kalabilmesini gerektirdiğinden, turizmin arz ve talep kısımlarına getirilecek devlet desteklerinin önemi ayrıca belirtilmelidir. Örneğin; seyahat kısıtları gözetilecek şekilde, potansiyel turistlere turizm kuponları verilmesi gibi uygulamalarla turizm tüketiminin bir ölçüde sübvansede edilmesi ve kolaylaştırılması, turizm talebindeki hızlı daralmanın daha sağlıklı bir yapıya kavuşmasına katkı sağlayacaktır (Yang vd., 2020: 6). Ayrıca işletmelerin kapanması ve çalışanların işten çıkarılması gibi olumsuz koşulların derinleşmesine hizmet edecek sonuçlar gelişmeden, faizsiz kredi ve finansmanda kolaylık sağlanması gibi uygulamaların hayata geçirilmesiyle, turizm arzı üstündeki baskının bir ölçüde hafiflemesi sağlanmış olacaktır (Yeh, 2021). Bu noktada her işletmenin bir olmaması bakımından, öncelikle muhtaç olunan destek türünün de farklılaşabileceği hatırlatılmalıdır. İşletme büyüklüğü, pandemi koşullarının yerele yansıma şekli ve destinasyonun turizm bağımlılığı gibi konular dikkate alınarak destek politikalarına yön verilmesi daha isabetli olacaktır (H. Hu vd., 2021). Ayrıca desteğin yapılacağı işletmenin ya da birimin özelliklerinin haricinde, pandeminin hangi döneminde bulunduğu da dikkate değer etkenlerden biri olmaktadır. Gerek destek olunacak hususların belirlenmesinde gerekse işletmelerin karar ve pozisyon alma sürecinde pandeminin dönem dinamiklerinin gözetilmesi, kısıtlı kaynakların verimli bir şekilde kullanımını arttıracaktır (F. Hu vd., 2021: 8).

Pandeminin meydana gelmeden önlenmesine yönelik düşünülecek olursa ilk etapta akıllara; nüfustaki yoğunlaşmanın, insan hareketliliğindeki yaygınlaşmanın ve hızlanmanın gelmesi muhtemel olacaktır. Zira daha önce de değinilmiş olduğu gibi; bulaşıcı bir hastalığın hızla bir salgın haline gelmesinde, söz konusu salgının genel bir hal alarak endemiye dönüşmesinde ve coğrafyaya yayılarak pandemi formuna kavuşmasında bahsi geçen unsurlar önemli bir etken olmaktadır. Öyleyse bulaşıcı bir hastalığın pandemileşme sürecinde, turizm faaliyetlerinin kayda değer bir pay taşıdığı ifadesi, makul bir değerlendirme olacaktır. Nitekim Farzanegan ve arkadaşlarının (2020) çalışmaları vasıtasıyla altını çizdiği ve somutlaştırdığı, uluslararası turist hareketliliği ile COVID-19 pandemisi arasındaki pozitif ve güçlü ilişki hem buna iyi bir örnek hem de net bir izah getirmektedir. İlişkili olarak, temelde pandemiye karşı alınan hijyen artırıcı, izolasyon sağlayıcı ve insan hareketliliğini kısıtlayıcı önlemler, söz konusu hareketliliğin önemli bir kısmını kapsamında barındıran turizmin ve ilgili endüstrilerin sınırlandırılmasıyla sonuçlanmaktadır. Bu çerçevede yaşananlar bütün olarak ele alındığında; Hussain ve arkadaşlarının (2021: 226) da vurguladığı gibi, bir sürdürülebilir kalkınma aracı olarak değerlendirilen turizmin, ne kadar sürdürülebilir kılınabileceğinin ve ne ölçüde kalkınmayı destekleyebileceğinin üzerinde araştırmacıların tekrar durmasında fayda olacağı görülebilecektir.

Pandeminin etkilerinin tamamen normale dönmesinin ardından, ilerleyen süreçte tekrar pandemi koşullarının oluşmayacağına bir garantisi olduğu haliyle söylenemeyecektir. Bu durum göz önünde bulundurulduğunda Angmo'nun (2021) üstünde durmuş olduğu gibi; kriz öncesi önleyici tedbir alma aşaması ve yönetim süreci üstünde araştırmacıların yoğunlaşması, önemli çıktılarının üretilmesine vesile olabilecektir. Bununla birlikte kriz/pandemi esnasında enfekte kişilerin kontrolünün arttırılmasına yönelik, turist izleme sistemlerinin geliştirilmesi üzerinde durulması da yararlı olacaktır. Ayrıca ülke ekonomilerinin turizme olan bağımlılığının azaltılmasına yönelik yapılacak çalışmalar da faydalı sonuçlar üretebilecektir.

Pandemi koşullarından üst düzeyde etkilenmiş olan turizmin yeniden başlatılmasına yönelik oluşturulmuş olan uluslararası protokollere mercek tutan bu çalışmanın; gelecekte vuku bulması muhtemel olan salgınlara ve pandemilere karşı bağışıklık edinilmesine de katkı sağlaması temenni edilmektedir. Baloch ve arkadaşlarının (2022) önemle belirttiği gibi, pandemi aşıllık geride bırakılırken bu süreçten öğrenilenlerin de geride bırakılmaması lazım gelmektedir. Bu uyarıyla örtüşecek şekilde, yapılan analiz neticesinde sıklıkla üstünde durulan hijyen, inovasyon, iş birliği ve protokol hususlarının kapsadığı alt metnin ve ilişkili olduğu bütünün dikkate alınarak hareket edilmesinin elzem olduğu görülmelidir. Bu doğrultuda; pazar sinyallerinin takip edilmesinin, işletme dışı analizlerle birlikte işletme içi analizlerin de derinleştirilmesinin, değer zincirinde hijyen ve yerellik unsurlarına ayrıca hassasiyet gösterilerek iş birlikleri kurulmasının, teknolojik yeniliklerin takip edilmesinin, dijitalleşmenin yaygınlaştırılmasının, mevcut insan kaynağının iyileştirilmesinin, müşteri profiline dair bilgilerin güncel tutulmasının, operasyonlarda esnekliğe ortam sağlanmasının ve belirli bir iş yapış prosedürü ortaya koyan protokollerin benimsenmesinin pandemi gibi olağandışı durumlarda şok etkisini sönümleyici ve pandemi bağışıklığını geliştirici yönlerinin dikkatten kaçırılmaması önem arz etmektedir.

#### **KAYNAKÇA**

- Angmo, S. (2021). "Catastrophic Pandemics: Disruption in Tourism Mobility", *Virus Outbreaks and Tourism Mobility (Tourism Security-Safety and Post Conflict Destinations)*, (Ed: S. K. Kulshreshtha) (pp.15-30), Emerald Publishing Limited, Bingley. <https://doi.org/10.1108/978-1-80071-334-520211002>
- ATLAS.ti. (2022a). Visualizing the code-document table: Sankey diagram. (26.06.2022). <https://doc.atlasti.com/ManualWin.v9/CodeDocumentTable/CodeDocumentTableVisualization.html>
- ATLAS.ti. (2022b). Code co-occurrence coefficient. (26.06.2022). <https://doc.atlasti.com/ManualWin.v9/CodeCooccurrence/CodeCooccurrenceTableCoefficient.html#:~:text=The%20c%2Dcoefficient%20indicates%20the,code%20do%20not%20co%2Doccur>
- Babu, G. C., & Kumar, S. (2020). "A Study on Consumer Behavior Pattern Shift in the Period of Corona (COVID-19) Pandemic", *Aut Aut Research Journal*, 11/7, 523-532.
- Bakar, N. A., & Rosbi, S. (2020). "Effect of Coronavirus Disease (COVID-19) to Tourism Industry", *International Journal of Advanced Engineering Research and Science*, 7/4, 189-193. 10.22161/ijaers.74.23
- Baldwin, R., & Weder di Mauro, B. (2020). "Introduction", *Economics in the Time of COVID-19*, (Ed: R. Baldwin and B. Weder di Mauro) (pp. 1-30), Centre for Economic Policy Research/CEPR Press, London.
- Baloch, Q. B., Maher, S., Shah, S. N., Sheeraz, M., Iqbal, N., & Raza, H. (2022). "Revitalization of Tourism and Hospitality Sector: Preempting Pandemics through Lessons Learned", *Environmental Science and Pollution Research*, 1-13. <https://doi.org/10.1007/s11356-022-21392-7>
- Carroll, J. (2022). "Normal No More: The Future of Tourism Planning Post-Pandemic", *Pandemics, Disasters, Sustainability, Tourism*, (Ed: I. Bethell-Bennett, S. A. Rolle, J. Minnis and F. Okumus) (pp. 211-219), Emerald Publishing Limited, Bingley. <https://doi.org/10.1108/978-1-80382-105-420221014>
- CDC. (2022). Water, sanitation, & environmentally relevant hygiene (WASH): Hygiene. (26.06.2022). <https://www.cdc.gov/healthywater/hygiene/index.html>
- Erdoğan, Ç., ve Yamaç Erdoğan, Z. (2020). "Turizmin COVID-19 Direnci: Bakanlık Perspektifinden Turizmde Normalleşme Faaliyetleri - I. Çeyrek", *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4/4, 3358-3377. 10.26677/TR1010.2020.567

- Farzanegan, M. R., Gholipour, H. F., Feizi, M., Nunkoo, R., & Andargoli, A. E. (2020). "International Tourism and Outbreak of Coronavirus (COVID-19): A Cross-Country Analysis", *Journal of Travel Research* [Letters to the Editor], 60/3, 687-692. <https://doi.org/10.1177/0047287520931593>
- Froyd, J. N. (2020). Cross-Border travel will never be the same. *Tourism Review News: Respected Voice of Tourism*. (20.04.2020). <https://www.tourism-review.com/cross-border-travel-will-be-changed-much-news11492>,
- Gavinolla, M. R., Livina, A., Swain, S. K., & Bukovska, G. (2021). "Five Decades of Research on Disease Outbreaks, Pandemics and Tourism: A Bibliometric Analysis", Kulshreshtha, S. K. (Ed.) *Virus Outbreaks and Tourism Mobility (Tourism Security-Safety and Post Conflict Destinations)*, Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 43-57. <https://doi.org/10.1108/978-1-80071-334-520211005>
- Ghosh, S. (2022). "Modelling Inbound International Tourism Demand in Australia: Lessons from the Pandemics", *International Journal of Tourism Research*, 24/1, 71-81. <https://doi.org/10.1002/jtr.2483>
- Goodell, J. W. (2020). "COVID-19 and Finance: Agendas for Future Research", *Finance Research Letters*, 101512. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2020.101512>
- 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. <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Hadi, A. G., Kadhom, M., Hairunisa, N., Yousif, E., & Mohammed, S. A. (2020). "A Review on COVID-19: Origin, Spread, Symptoms, Treatment, and Prevention", *Biointerface Research in Applied Chemistry*, 10/6, 7234-7242. <https://doi.org/10.33263/BRIAC106.72347242>
- Halk Sağlığı Genel Müdürlüğü. (2017). Besin güvenliği ve hijyen. (26.06.2022). <https://hsgm.saglik.gov.tr/tr/beslenme/besin-guvenligi-ve-hijyen.html>
- Haupt, T. (2020). Travel recovery will come – get ready now!. *Tourism Review News: Respected Voice of Tourism*. (20.04.2020). <https://www.tourism-review.com/companies-getting-ready-for-the-travel-recovery-news11497>
- Hills, A. (2020). Tragic year for Italian tourism – losses expected at eur 120 billion. *Tourism Review News: Respected Voice of Tourism*. (13.04.2020). <https://www.tourism-review.com/italian-tourism-counting-the-losses-news11481>
- Hobbs, J. E. (2020). "Food Supply Chains during the COVID-19 Pandemic", *Canadian Journal of Agricultural Economics/Revue Canadienne D'agroeconomie*, 68/2 (special issue article), 171-176. <https://doi.org/10.1111/cjag.12237>
- Hu, F., Teichert, T., Deng, S., Liu, Y., & Zhou, G. (2021). "Dealing with Pandemics: An Investigation of the Effects of COVID-19 on Customers' Evaluations of Hospitality Services", *Tourism Management*, 85 (104320). 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104320>
- Hu, H., Yang, Y., & Zhang, J. (2021). "Avoiding Panic during Pandemics: COVID-19 and Tourism-Related Businesses", *Tourism Management*, 86 (104316). <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104316>
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., Zhang, L., Fan, G., Xu, J., Gu, X., Cheng, Z., Yu, T., Xia, J., Wei, Y., Wu, W., Xie, X., Yin, W., Li, H., Liu, M., Xiao, Y., Gai, H., Guo, L., Xie, J., Wang, G., Jiang, R., Gao, Z., Jin, Q., Wang, J., & Cao, B. (2020). "Clinical Features of Patients Infected with 2019 Novel Coronavirus in Wuhan, China", *The Lancet*, 395, 497-506. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30183-5](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30183-5)
- Hussain, A., Fusté-Forné, F., & Simmons, D. (2021). "Fear of Pandemics or Fear of Tourism: The Challenges for Human Mobility", *Tourism and Hospitality Management*, 27/1, 223-228. <https://doi.org/10.20867/thm.27.1.3>
- Kahn, K. B. (2018). "Understanding Innovation", *Business Horizons*, 61, 453-460. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2018.01.011>
- Karabulut, G., Bilgin M. H., Demir, E. & Doker, A. C. (2020). "How Pandemics Affect Tourism: International Evidence", *Annals of Tourism Research*, 84 (102991). 1-5. [10.1016/j.annals.2020.102991](https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102991)
- Kim, S. S., Chun, H., & Lee, H. (2005). The effects of SARS on the Korean hotel industry and measures to overcome the crisis: A case study of six Korean five-star hotels. *Asia Pasific Journal of Tourism Research*, 10(4), 369-377. [10.1080/10941660500363694](https://doi.org/10.1080/10941660500363694)



- Kraemer, M. U., Yang, C. H., Gutierrez, B., Wu, C. H., Klein, B., Pigott, D. M., Open COVID-19 Data Working Group, Plessis, d. L., Faria, N. R., Li, R., Hanage, W. P., Brownstein, J. S., Layan, M., Vespignani, A., Tian, H., Dye, C., Pybus, O. G., & Scarpino S. V. (2020). "The Effect of Human Mobility and Control Measures on the COVID-19 Epidemic in China", *Science*, 368 (6490), 493-497. 10.1126/science.abb4218
- Maphanga, P. M., & Henama, U. S. (2019). The tourism impact of Ebola in Africa: Lessons on crisis management. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8(3), 1-3.
- McKibbin, W. J., & Fernando, R. (2020). "The Global Macroeconomic Impacts of COVID-19: Seven Scenarios", *CAMA Working Paper No. 19/2020*, available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3547729> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3547729>
- Niewiadomski, P. (2020). "COVID-19: From Temporary De-Globalisation to a Re-Discovery of Tourism?", *Tourism Geographies*, 22/3, 651-656. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1757749>
- Novelli, M., Burgess, L. G., Jones, A., & Ritchie, B. W. (2018). 'No Ebola...still doomed' – The Ebola-induced tourism crisis. *Annals of Tourism Research*, 70, 76-87. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2018.03.006>
- Patel, P. K., Sharma, J., Kharoliwal, S., & Khemariya, P. (2020). "The Effects of Nobel Corona Virus (COVID-19) in the Tourism Industry in India", *International Journal of Engineering Research & Technology*, 9/5, 780-788.
- Paulus, T. (2018). "Atlas.ti", *The SAGE Encyclopedia of Educational Research, Measurement, and Evaluation* (Ed: B. Frey) (pp. 130-132), SAGE Publications. <https://dx.doi.org/10.4135/9781506326139.n57>
- Pfarr, C., & Hosie, P. J. (2008). Crisis management in tourism. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 23(4), 249-264. 10.1300/J073v23n02\_19
- Pimentel, D., Cooperstein, S., Randell, H., Filiberto, D., Sorrentino, S., Kaye, B., Nicklin, C., Yagi, J., Brian, J., O'Hern, J., Habas, A., & Weinstein, C. (2007). "Ecology of Increasing Diseases: Population Growth and Environmental Degradation", *Human Ecology: An Interdisciplinary Journal*, 35/6, 653-668. <https://doi.org/10.1007/s10745-007-9128-3>
- Richter, L. K. (2003). International tourism and its global public health consequences. *Journal of Travel Research*, 41(4), 339-436. <https://doi.org/10.1177/0047287503041004002>
- Rokou, T. (2020). Tips to help hotel operations survive and prepare for recovery. Travel Daily News. (10.04.2020). <https://www.traveldailynews.com/post/tips-to-help-hotel-operations-survive-and-prepare-for-recovery>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020a). Turizm istatistikleri – turizm gelirleri ve giderleri: Yabancı ziyaretçi ve yurt dışında ikamet eden vatandaş ziyaretçilerden elde edilen turizm geliri, gideri ve ortalama harcamanın yıllara göre dağılımı. Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. (07.05.2020). <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-9851/turizm-istatistikleri.html>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020b). Turistik tesislerde setifikasyon sistemi. Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği. (18.04.2020). <https://basin.ktb.gov.tr/TR-261238/turistik-tesislere-sertifikasyon-sistemi.html>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020c, Nisan 4). *Bakanımız Mehmet Nuri Ersoy TRT Haber canlı yayında gündeme ilişkin açıklamalarda bulundu* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=BknzpzXmujs>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020d, Nisan 7). *Bakanımız Mehmet Nuri Ersoy BloombergHT canlı yayınında video konferans ile gündemi değerlendirdi* [Video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=8agGYt-C\\_Q4](https://www.youtube.com/watch?v=8agGYt-C_Q4)
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020e, Nisan 18). *Bakanımız Mehmet Nuri Ersoy NTV canlı yayınında gündemi değerlendirdi* [Video]. YouTube. [https://www.youtube.com/watch?v=\\_xxFL3S0Hhg](https://www.youtube.com/watch?v=_xxFL3S0Hhg)
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020f). Türkiye'nin güvenli tatil hizmeti dünyaya tanıtılacak. Basın ve Halkla İlişkiler Müşavirliği (17.06.2020). <https://basin.ktb.gov.tr/TR-267373/turkiyenin-guvenli-tatil-hizmeti-dunyaya-tanitilacak.html>
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2020g). 2020 yılı Nisan ayı sınır giriş-çıkış istatistikleri. Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü, Ankara: Araştırma ve Değerlendirme Daire Başkanlığı.
- T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020). T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 bilgilendirme sayfası. (15.08.2020). <https://covid19.saglik.gov.tr/>

- TCMB. (2020). Elektronik veri dağılım sistemi/EVDS: Finansal kesin dışındaki firmaların döviz varlık ve yükümlülükleri (milyon ABD doları). (02.09.2020). [https://evds2.tcmb.gov.tr/index.php?/evds/serieMarket/collapse\\_12/5931/DataGroup/turkish/bie\\_fdvvy/](https://evds2.tcmb.gov.tr/index.php?/evds/serieMarket/collapse_12/5931/DataGroup/turkish/bie_fdvvy/)
- TDK. (2022). Güncel Türkçe Sözlük “çalışan”. (16.04.2022). <https://sozluk.gov.tr/>
- Turizm Günlüğü. (2020a). Avrupa Birliği: Bu yaz turizm sezonumuz olacak. Turizm Günlüğü: Turizm ve Seyahat Gazetesi, 14 Mayıs 2020, <https://www.turizmgunlugu.com/2020/05/14/avrupa-birligi-bu-yaz-turizm-sezonumuz-olacak/>, E.T.: 14.05.2020.
- Turizm Günlüğü. (2020b). Yunanistan turizm koridoru için harekete geçti. Turizm Günlüğü: Turizm ve Seyahat Gazetesi. (14.05.2020). <https://www.turizmgunlugu.com/2020/05/14/yunanistan-turizm-koridoru-icin-harekete-gecti/>
- TÜRSAB. (2020). Turizmin ekonomideki yeri: İthalat/ihracat içindeki payı 1969-2019. (03.05.2020). <https://www.tursab.org.tr/istatistikler/turizmin-ekonomideki-yeri>
- UNCTAD. (2021). 2021 handbook of statistics (04.07.2022). [https://unctad.org/system/files/official-document/tdstat46\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/tdstat46_en.pdf)
- UNDP. (2020). Human mobility, shared opportunities: A review of the 2009 human development report and the way ahead. <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/UNDP-IOM-Human-Mobility-Shared-Opportunities.pdf>
- UNWHO. (2020a). Rolling updates on coronavirus disease (COVID-19): Updated 7 May 2020. (09.05.2020). <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/events-as-they-happen>
- UNWHO. (2020b). Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public: Updated 29 April 2020. (07.05.2020). <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>
- UNWTO. (2020a). COVID-19 response: 96% of global destinations impose travel restrictions UNWTO reports. News Release, Madrid: 15 April 2020.
- UNWTO. (2020b). 100% of global destinations now have COVID-19 travel restrictions UNWTO reports. News Release, Madrid: 28 April 2020.
- UNWTO. (2020c). UNWTO: International tourism arrivals could fall by 20-30% in 2020. News Release, Madrid: 27 March 2020.
- UNWTO. (2020d). International tourist numbers could fall 60-80% in 2020 UNWTO reports. News Release, Madrid: 07 May 2020.
- UNWTO. (2020e). World tourism barometer. Volume: 18, Issue: 2, May 2020.
- UNWTO. (2020f). Impact assessment of the COVID-19 outbreak on international tourism. Updated 05 March 2020.
- UNWTO. (2020g). Restrictions on tourism travel starting to ease but caution remains, UNWTO reports. News Release, Madrid: 31 May 2020.
- UNWTO. (2020h). New data shows impact of COVID-19 on tourism as UNWTO calls for responsible restart of the sector. News Release, Madrid: 22 June 2020.
- UNWTO. (2021). International tourism highlights: 2020 edition. <https://doi.org/10.18111/9789284422456>.
- Uzuner, G., & Ghosh, S. (2021). “Do Pandemics Have an Asymmetric Effect on Tourism in Italy?”, *Quality & Quantity*, 55, 1561-1579. <https://doi.org/10.1007/s11135-020-01074-7>
- Wang, W., Tang, J., & Wei, F. (2020). “Updated Understanding of the Outbreak of 2019 Novel Coronavirus (2019-nCoV) in Wuhan, China”, *Journal of Medical Virology*, 92, 441-447. 10.1002/jmv.25689
- WTTC. (2020a). WTTC now estimates over 100 million jobs losses in the travel & tourism sector and alerts G20 countries to the scale of the crisis. News Article, 24 April 2020.
- WTTC. (2020b). Economic impact 2020: Top 20 economies – largest contribution of travel & tourism GDP. March 2020.
- WTTC. (2020c). Coronavirus puts up to 50 million travel and tourism jobs at risk says WTTC. Press Releases, London: 13 March 2020.

- WTTC. (2020d). WTTC vision & recommendations for travel & tourism recovery post COVID-19. (30.04.2020). <https://wttc.org/en-us/COVID-19/Recovery-Post-COVID-19>
- WTTC. (2020e). WTTC gives global destinations stamp of approval for safety protocols. Press Releases, London: 8 June 2020.
- Wu, Y-C., Chen, C-S., & Chan, Y-J. (2020). "The Outbreak of COVID-19: An Overview", *The Chinese Medical Association*, 83, 217-220. 10.1097/JCMA.0000000000000270
- Wut, T. M., Xu, J. (B.), & Wong, S. (2021). Crisis management research (1985-2020) in the hospitality and tourism industry: A review and research agenda. *Tourism Management*, 85, 104307. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2021.104307>
- Yang, Y., Zhang, H., & Chen, X. (2020). "Coronavirus Pandemic and Tourism: Dynamic Stochastic General Equilibrium Modelling of Infectious Disease Outbreak", *Annals of Tourism Research*, 83 (102913), 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102913>
- Yeh, S. S. (2021). "Tourism Recovery Strategy Against COVID-19 Pandemic", *Tourism Recreation Research*, 46/2, 188-194. <https://doi.org/10.1080/02508281.2020.1805933>

#### **Beyan ve Açıklamalar (Disclosure Statements)**

1. Bu çalışmanın yazarları, araştırma ve yayın etiği ilkelerine uyduklarını kabul etmektedirler (The authors of this article confirm that their work complies with the principles of research and publication ethics).
2. Yazarlar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir (No potential conflict of interest was reported by the authors).
3. Bu çalışma, intihal tarama programı kullanılarak intihal taramasından geçirilmiştir (This article was screened for potential plagiarism using a plagiarism screening program).