



*Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ*

**KORONAVİRÜS (COVID-19) SALGINININ YIYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNE ETKİSİNİN BELİRLENMESİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİ**

*Determination of the Effect of Coronavirus (COVID-19) Pandemic on Food and Beverage Businesses: Antalya Province*

<sup>i</sup>İrem ÇAFA 

<sup>ii</sup>Ayşe Büşra MADENCİ 

<sup>iii</sup>Ümit SORMAZ 

Journal of Gastronomy and  
Travel Research



**GASTROIA**

Received 31.10.2022

Accepted 10.03.2023



<sup>i</sup> [cafairem@gmail.com](mailto:cafairem@gmail.com)

<sup>ii</sup> [abmadenci@gmail.com](mailto:abmadenci@gmail.com)

<sup>iii</sup> [umit.sormaz@manas.edu.kg](mailto:umit.sormaz@manas.edu.kg)



10.32958/gastoria.1196907

**ÖZET**

Tüm dünyayı büyük ölçüde etkileyen COVID-19 salgını, virüsün yayılma hızı sebebiyle pandemi sürecini beraberinde getirmiştir. Pandeminin ilanı ile virüsün yayılma hızını en aza indirebilmek için ülkeler çeşitli tedbirler almıştır. Pandemide alınan önlemler pek çok sektörü olumsuz etkilemiş olup, en çok zarar görenlerden biri de yiyecek-içecek sektörü olmuştur. Bu nedenle işletmelerin kriz döneminde ne gibi önlemler alacakları ve krizi nasıl çözecekleri oldukça önemli bir konu haline gelmiştir. İşletmelerin ve çalışanların pandemi sürecinden en az hasarla çıkmaları, alınan önlemlerin sektörde tutunabilmeleri için yeterli olup olmadığı ve pandemi sonrası sektörün durumu çalışmanın konusunu belirlemiştir. Çalışma, Antalya ilinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerindeki yöneticiler ve mutfak personelleri ile görüşme tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Katılımcıların görüşleri doğrultusunda pandemi sürecinin sektör açısından zor bir süreç olduğu, pandeminin bir getirisi olan "Yeni Normal" kavramına uyum sağlamakta zorlandıkları, ekonomik sıkıntılar sebebiyle işletmelerin neredeyse kapatılma boyutuna geldiği ve sektörün geleceği hakkında katılımcıların karamsar oldukları anlaşılmıştır. Pandemi sürecinde ve sonrasında sektörü ayakta tutabilmek adına alınabilecek bazı önlemlere çalışma içerisinde yer verilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** COVID-19, Pandemi, Yeni Normal, Yiyecek-İçecek Sektörü

**ABSTRACT**

The COVID-19 pandemic, which greatly affected the entire world, brought about the pandemic due to the rapid spread of the virus. Countries have taken various measures to minimize the spread of the virus through the announcement of the pandemic. The measures taken during the pandemic have negatively affected many industries, with the food and beverage industry being one of the hardest hit. Thus, the measures to be taken by businesses during crises and how to solve the crisis have become a critical issue. The issue of whether businesses and employees should endure the pandemic with minimal damage, whether the measures taken are enough to secure a foothold in the industry and the condition of the industry post-pandemic has been determined. The study was carried out using the interview technique with kitchen staff and managers in food and beverage businesses operating in Antalya province. According to the views of the participants, the pandemic has been a challenging process for the industry. They were finding it hard to adapt to the "New Normal" concept, which is an outcome of the pandemic, while the companies nearly shut down due to economic difficulties and the participants were pessimistic about the future of the industry. Some measures that can be taken to maintain the industry during and after the pandemic have been included in the study.

**Keywords:** COVID-19, Pandemic, New Normal, Food and Beverage Industry



## *Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCI, Ümit SORMAZ*

### **GİRİŞ**

Geçmişten günümüze dünyada veba, tifüs, kolera, sıtma, kuş gribi gibi birçok hastalık baş göstermiştir. İnsanlık tarihi boyunca toplumlar, bu hastalıklarla savaşmış ve pek çok kayıplar vermiştir (Turna, 2011). Son dönemlerde meydana gelen SARS-CoV-2 virüsüne bağlı gelişen COVID-19 salgını da önceki tarihlerde yaşanan salgınlara benzer özellikler göstererek toplum hayatını ve sağlığını ciddi boyutta tehdit etmiştir. COVID-19 salgını dünya üzerindeki yaklaşık 200 ülke ve bölgede etkisini göstermiş, Antarktika hariç diğer bölgelere kara, tren, hava ve deniz yoluyla hızlı bir şekilde yayılmıştır. Virüsün yayılım hızının yavaşlatılması ve durdurulması için alınan tedbirlerin sonucunda her ülkede sağlık sistemi, ekonomi ve toplum üzerinde olumsuz etkiler ortaya çıkmıştır (Zengin, Topçuoğlu ve Kaygın, 2020).

Dünya Sağlık Örgütü, COVID-19 virüsünün yayılma hızı, hastalığın ciddiyeti ve yetkililerin gerekli görülen önlemleri almamaları sonucunda 12 Mart 2020 tarihinde COVID-19'u pandemik bir hastalık olarak tüm dünyaya ilan etmiştir (Arslan ve Karagül, 2020). Pandemi, dünya genelinde birden fazla ülkede veya kıtada etkisini gösteren ve çok geniş bir alana yayılan salgın hastalıklara verilen genel bir isimdir. Dünya Sağlık Örgütü'ne göre bir hastalığın pandemi olarak nitelendirilmesi için yeni bir virüs ya da mutasyon geçirmiş olması, bireylere kolaylıkla bulaşabilmesi ve bu bulaşmanın sürekli tekrarlanması gerekmektedir. COVID-19 salgınının yayılma hızı ve toplum sağlığı üzerindeki ciddi etkileri dikkate alındığında, dünya genelinde koruyucu önlemlerin alınabilmesi adına pandemi ilan etmek kaçınılmaz olmuştur. Hastalığın insanlar arasındaki yayılma hızını ve virüsten etkilenerek enfekte olabilecek vakaları azaltmak adına da pek çok tedbir alınması zorunlu hale gelmiştir. Bu kapsamda alınan önlemlere nüfus hareketlerinin kısıtlanması, bölgesel karantina uygulamaları, dezenfeksiyon işlemleri, yiyecek içecek işletmeleri de dahil birçok kuruluşun denetim altına alınması örnek verilebilmektedir (Ozili ve Arun, 2020).

Virüs salgınının insanlar üzerinde yarattığı kaygı ve korku gerek bireysel gerekse sektörel olarak herkesi tedirgin ederek psikolojik, sosyolojik ve ekonomik kayıplarla birlikte etkisini gün geçtikçe daha çok hissettirir hale gelmiştir. Özellikle işletmelerin karşılaştığı ekonomik sıkıntılar ve bu sıkıntıların bireylere yansması, salgının etkilerinin artmaya devam etmesini sebep olmuştur (Demir, Günaydın ve Demir, 2020). COVID-19 salgını ekonomi ve sosyal hayat üzerinde yıkıcı bir etki oluşturmuş, bu durumdan en çok etkilenen sektörlerden biri de yiyecek içecek işletmeleri olmuştur. İnsanların sağlıklarına yönelik duyulan endişe ve alınan tedbirler ile pek çok yiyecek içecek işletmesi geçici süreliğine kapatılmış, tüketiciler evlerinde yemek yemeye yönelmiştir. Bireylerin sosyalleşmek için yiyecek içecek işletmelerini kullanmaları göz önünde bulundurulduğunda restoranların, devletlerin uyguladığı evde kalma politikası ve sosyal mesafe kuralları gibi kısıtlamalardan büyük ölçüde etkilendiği anlaşılmaktadır. Türkiye de halkını salgından korumak ve yayılmasını önlemek adına 21 Mart 2020 tarihinde yiyecek içecek işletmelerine kısıtlama getirerek sadece paket servise ve gel-al uygulamasına izin vererek faaliyetlerine devam etmeleri gerektiğine karar vermiştir. Ancak zamanla salgının yavaşlaması, diğer pek çok gerekçeyle ve yeni kurallar çerçevesinde işletmelerin tekrar masa hizmeti vermelerine izin verilmiştir (İflazoğlu ve Aksoy, 2020).

### **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

#### **COVID-19 Salgını**

Dünya'da Coronavirus-CoV adı ile bilinen koronavirüsler, bazı hayvanlarda varlıklarını sürdüren ve insanlar arasında şiddetli hastalıklara sebep olabilen geniş virüs ailelerinden biridir. Zamanla değişime uğrayarak insanlara bulaşma olasılığı gösteren virüsler, geçirdikleri bu değişimlerden sonra insanlar için ciddi bir tehdit oluşturmaya başlamaktadır (Arslan ve Karagül, 2020).



## *Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ*

Koronavirüsler, basit bir soğuk algınlığı rahatsızlığından Orta Doğu Solunum Sendromu (MERS) ve Ağır Akut Solunum Sendromuna (SARS) kadar gidebilen daha ciddi sağlık sorunlarına neden olabilmektedir. Ancak yeni koronavirüs hastalığı daha önce insanlarda görülmemiştir. Bu yeni gözlemlenen virüs, diğer koronavirüslerin etkilerini de içermekte olup hayvanlardan insanlara direkt bulaşarak hastalık yapabilmektedir. İnsanlarda ilk koronavirüs vakası görüldüğünde Tayland Kamu Sağlık Bakanlığı hastalığı geçici olarak “2019-nCoV” adıyla raporlamış, 12 Şubat 2020 tarihinden itibaren virüsün adı Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından “COVID-19” şeklinde değiştirilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı COVID-19 Rehberi, 2020).

COVID-19 virüsü, ilk olarak 2019 yılının Aralık ayında Çin’in Hubei eyaleti Wuhan kentinde kendini göstermiştir (Bahar ve Çelik İlal, 2020). Şiddetli ateş, öksürük ve nefes darlığı gibi ciddi etkiler ile ortaya çıkan bu virüsün, Wuhan şehrinde bulunan hayvan pazarlarında çoğaldığı, önce bu bölgede sonrasında ise Avrupa ve Amerika başta olmak üzere bütün dünyada etkili olan bir salgın haline geldiği bilinmektedir. Hastalığa yakalanan insanların gösterdiği belirtiler doğrultusunda yapılan çalışmalar sonucunda 13 Ocak 2020 tarihinde ilk kez COVID-19 şeklinde tüm dünya tarafından tanımlanmıştır. Türkiye’de ise ilk COVID-19 hastası 10 Mart 2020 tarihinde tespit edilmiştir (Kılıç, 2020). Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization-WHO) tarafından salgın yani pandemi olarak değerlendirilen COVID-19 salgınının etkilerinin hangi yönde devam edeceği ise hala belirsizliğini korumaktadır (Atay, 2020).

Virüse yakalanan hastaların öksürmeleri ve hapşırımları ile etrafa saçılmış damlacıkların solunması durumunda bulaşan COVID-19, hasta bireylerin parçacıkları ile kirlenmiş yüzeylere temas edildikten sonra ellerin yıkanmadan göze, burna ya da ağza götürülmesiyle de bulaşabilmektedir. Yavaş ilerleyen COVID-19 hastalığında ilk günler ateş, boğaz ağrısı ve halsizlik gibi daha hafif şikayetler görülmekte olup, gün geçtikçe belirtilere şiddetli öksürük ve nefes darlığı eklenmektedir. Genellikle hastalığa yakalanan insanlar 7. günün ardından hastaneye kaldırılacak kadar kötü hale gelebilmektedir. COVID-19 salgınından en çok etkilenen kişiler ise kalp, tansiyon, diyabet, solunum rahatsızlıkları, kanser gibi ciddi kronik hastalıkları olanlar, 60 yaş üzeri bireyler ve sağlık çalışanları olmuştur (Arslan ve Karagül, 2020).

### **COVID-19 Salgınının Etkileri ve Alınan Tedbirler**

İlk tespit edilen vakanın ardından COVID-19 salgını, küresel bir kriz olarak büyümeye ve dünya geneline yayılmaya devam etmektedir. Hala küresel bir sağlık problemi olarak ciddiyetini koruyan COVID-19 salgını, pandemi ilan edilmesiyle birlikte pek çok krizi de beraberinde getirmiştir. Sadece toplum sağlığını değil, ülkelerin ekonomilerini de olumsuz etkileyen bu salgın, sosyal anlamda da büyük kayıplara yol açmıştır (McKibbin ve Fernando, 2021). COVID-19 pandemisi sonucunda oluşan toplumsal ve ekonomik olumsuz etkilerin uzun soluklu olacağına öngörülmesi, devletlerin öncelikli gündemlerini oluşturmuştur. Özellikle bireylerin salgın nedeniyle hissettikleri ölüm korkusu, ekonominin zarar görmesiyle yaşadıkları geçim sıkıntısı sebebiyle toplumlar psikolojik ve ekonomik pek çok kaygıyla baş etmek durumunda kalmıştır. Sosyal bir varlık olan insanın birbiriyle iletişiminin kesilmesi veya sınırlandırılması, sosyal gereksinimlerin karşılanamaması COVID-19 pandemisinin yarattığı etkileri açıkça göstermektedir (Demir, Günaydın ve Demir, 2020).

COVID-19 salgınının durdurulması ve kontrol altına alınması adına Dünya Sağlık Örgütü gibi ulusal yönetimlere ciddi sorumluluklar yüklenmiştir. Yönetimler tarafından alınan ve katı bir şekilde uygulamaya koyulan sınırlardaki giriş-çıkış yasakları, salgının yoğun olduğu alanlarda uygulanan karantinalar, dünya çapında düzenlenen sanat ve spor etkinliklerinin iptali ya da ertelenmesi gibi konular salgınla mücadelede ciddi önem kazanmıştır. Bu kapsamda Dünya Sağlık Örgütü’nün dünya genelinde aldığı kararlara aşağıdaki örnekler verilebilmektedir (Acar, 2020):



*Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ*

- Salgının tespit edildiği ülkelerde insan sağlığını korumaya yönelik alınan karantina ve seyahat kısıtlaması kararları,
- COVID-19 salgınının yoğunlukta olduğu ülkelerde giriş-çıkışların yasaklanması,
- Bazı ülkelerde eğitim öğretim faaliyetlerine ve spor müsabakalarına ara verilmesi,
- Dünya genelinde virüsün yoğun görüldüğü ülkelere gerçekleştirilen havayolu seferlerinin iptal edilmesi,
- UEFA tarafından düzenlenen spor müsabakalarının seyircisiz oynanması kararı,
- Dünyanın en çok ziyaretçi kabul eden müzelerin geçici süreyle kapatılması,
- İbadethanelerde toplu olarak yapılan ibadetlere pek çok ülkede sınırlama getirilmesi,
- Dünya çapında gerçekleştirilen yoğun katılımcıya sahip festival, konser, kongre ve fuarların iptal edilmesi,
- Turizm faaliyetleri açısından dünya genelinde önemli bölgelerin seyahat kısıtlamasına tabi tutulması, rezervasyonların iptali ve geçici süre ile turizm faaliyetlerinin durdurulması.

Pandemi sürecinde pek çok işkolunun maddi ve manevi yönden olumsuz etkilenmesinin yanında, bazı işkolları için ise yeni iş fırsatları oluşmuştur. Özellikle internet üzerinden alışveriş yapılabilen işletmeler, paket servis imkânı sunan yiyecek içecek işletmeleri, kargo şirketleri ve lojistik firmaları için pek çok yeni fırsat doğmuştur. Bu gelişmelere rağmen COVID-19 sebebiyle kısıtlayıcı tedbirlerin alınması tüm hizmet sektörünü derinden etkilemiştir. Büyük kayıplar veren işkolları arasında yer alanlarından biri ise turizm sektörü olmuş, bu işkolu için belirsiz bir sürece girilmiştir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren pek çok konaklama işletmesi salgın nedeniyle gelirlerinin büyük bölümünü kaybetmiş ve işletme sahipleri çok sayıda çalışını işten çıkarmak durumunda kalmıştır (Atay, 2020).

Tüm dünyada COVID-19 salgınına karşı alınan tedbirler insanların nereye gideceğini, kimlerle görüşebileceğini ve nerede, nasıl yemek yiyebileceğini belirlemiştir. Özellikle yiyecek içecek işletmeleri tedarikçi, işveren, çalışan ve müşteri açısından en çok etkilenen grupta yer almıştır. İşletmelerdeki tedarik zincirinin sektöre uğraması, gıda stoklarının azalması, salgın sebebiyle oluşan hastalık endişesiyle işletmelere duyulan güvenin gün geçtikçe azalması tüketici isteklerinin değişmesine sebebiyet vermiştir (Deloitte, 2020). Salgın kapsamında uygulanan sosyal mesafe kuralları pek çok işletme için konsept değişikliği ve ekstra maliyet anlamına gelmiştir. Bu noktada işletmelerin personel, stok, tedarik ve para akışı gibi etkenleri düşünerek sıkıntıya girdiği ve durumun ciddi boyutlarda olduğu görülmektedir (İflazoğlu ve Aksoy, 2020).

Dünya genelinde olduğu gibi Türkiye’de de COVID-19 salgını kapsamında çeşitli önlemler alınmıştır. En çok etkilenen sektörlerden biri olan yiyecek içecek işletmeleri için de devlet çeşitli tedbirler getirmiştir. Sağlık Bakanlığı’nın önerisiyle restoranlarda alınmış olan tedbirler şöyledir (Kılıç, 2020):

- Masaların sandalyeleri çekilmiş haldeyken aralarındaki mesafe 1 metreden fazla olmalıdır.
- Her temizlik ve dezenfektan işleminin ardından mekân en az 1 saat havalandırılmalıdır.
- Mekânın genel temizliği için sadece su ve deterjan yeterlidir.
- Servis esnasında kullanılacak araç gereçler temizlendikten sonra kullanılabileceği kadar kapalı alanda saklanmalıdır.
- Personeller ve işletme sahipleri işyeri, kişisel hijyen ve gıda hijyeni ile ilgili yönetmeliklere uymalıdır.



## *Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ*

Bu tedbirler incelendiğinde COVID-19 salgını dolayısıyla faaliyetine devam eden yiyecek içecek işletmelerinin sosyal mesafe, temizlik, fiziksel çevre, temas gibi etkenlere daha fazla önem verdiği görülmektedir. Yiyecek içecek işletmeleri de Sağlık Bakanlığı'nın getirmiş olduğu tedbirlerle yeni düzene alışmaya çalışmakta ve hizmet anlayışlarını değiştirmek için çabalamaktadır (Karamustafa vd., 2021).

### **METODOLOJİ**

#### **Araştırma Amacı**

Araştırma; COVID-19 salgını sonrası girilen yeni normal döneminde alınan önlemlerin yiyecek-içecek işletmelerinin sektörel durumuna etkisinin değerlendirilmesi ve bu işletmelerin turizm sektöründe tutunabilme durumlarının tespit edilmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir.

#### **Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Antalya ilinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri araştırmanın evrenini oluştururken, Antalya ilinde sektörde varlığını sürdüren, pandemi döneminde paket servis sunan, yeni normal döneminde hizmet vermeye devam eden ve araştırmaya katılmaya gönüllü 16 yiyecek-içecek işletmesi çalışanı araştırmanın örneklemi oluşturmuştur.

#### **Veri Toplama Aracı ve Teknikleri**

Araştırmada; nitel araştırma yöntemlerinden görüşme yöntemi veri toplama tekniği olarak kullanılmıştır. Veriler, benzer bir çalışmada (Okat, Bahçeci ve Ocak, 2020) kullanılan sorulardan yararlanılarak hazırlanan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak Antalya ilinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerindeki yöneticiler ve mutfak personelleri ile yüz yüze görüşülerek toplanmıştır. Araştırma kapsamında; katılımcıların "işletmelerin misafir profili, uygulanan servis yöntemi ve servis edilen yemekler, COVID-19 sürecinde alınan önlemlerin sektöre etkileri, yeni normal döneminde gerçekleştirilen işletme faaliyetleri, COVID-19 kapsamında işletmelerde uygulanan sağlık tedbirleri ve güvenlik önlemleri, pandemi sonrası yiyecek-içecek sektörünün geleceğine yönelik görüşleri" ana başlıkları altında sorular yöneltilmiştir. Ayrıca katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulara da yer verilmiştir.

#### **Verilerin Değerlendirilmesi**

Araştırmada görüşme yöntemi ile elde edilen veriler içerik analizi yöntemi ile değerlendirilmiştir. Görüşmelerin tamamlanmasının ardından elde edilen bütün veriler değerlendirilip birbiri ile kıyaslanarak sonuçlar elde edilmiş olup her bir katılımcı, 1'den 16'ya kadar numara verilerek kodlanmıştır. Görüşmeciler tarafından verilen cevaplar ana kategori başlıkları altında toplanmıştır.

#### **Etik**

Verilerin toplanabilmesi için araştırmanın etik kurul izin belgesi; Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurul Başkanlığı'nın 16.04.2021 tarih ve 04 nolu toplantısından 2021/206 karar no ile alınmıştır.

#### **BULGULAR**

Çalışma kapsamında katılımcılardan elde edilen veriler bu bölümde incelenmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formunda yer alan sorular başlıklar halinde düzenlenmiş ve ortak cevaplar birleştirilerek, katılımcıların bazı cevapları ise birebir söylediği şekilde çalışmaya eklenmiştir.

#### **Katılımcıların Demografik Özellikleri**

COVID-19 Salgını nedeniyle uygulanan pandemi döneminin en çok etkilediği sektörlerden biri şüphesiz ki yiyecek-içecek sektörü ve işletmeleri olmuştur. Bu kapsamda hazırlanan araştırma çalışması için toplam 16 katılımcıdan yarı yapılandırılmış görüşme formu ve yöntemi kullanılarak gerekli bilgiler elde edilmiştir. Çalışma kapsamında görüşmelerin gerçekleştirildiği katılımcıların demografik bilgileri Tablo 1.'de sıralanmıştır.





*Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ

**Tablo 1.** Katılımcılar ile İlgili Demografik Bilgiler

	Cinsiyet	Yaş	Sektördeki Deneyim Süresi	Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi	İşletmedeki Pozisyonu
Katılımcı 1	Erkek	29	11 yıl	2 yıl	Sous Chef
Katılımcı 2	Erkek	25	4 yıl	1 yıl	Sıcak Şefi
Katılımcı 3	Erkek	28	8 yıl	1 yıl	Soğuk Şefi
Katılımcı 4	Erkek	27	7 yıl	1 yıl	Pastane Şefi
Katılımcı 5	Kadın	36	3 yıl	3 yıl	Kahvaltı Şefi
Katılımcı 6	Erkek	44	18 yıl	1 yıl	Aşçıbaşı
Katılımcı 7	Erkek	26	5 yıl	5 ay	Asistan Şef
Katılımcı 8	Erkek	48	20 yıl	1 yıl	Sous Chef
Katılımcı 9	Erkek	28	5 yıl	4 yıl	Kısım Şefi
Katılımcı 10	Erkek	39	13 yıl	11 yıl	Sous Chef
Katılımcı 11	Erkek	31	10 yıl	4 yıl	Sous Chef
Katılımcı 12	Erkek	39	17 yıl	14 yıl	Koordinatör Şef
Katılımcı 13	Erkek	23	4 yıl	3 yıl	Izgara Şefi
Katılımcı 14	Erkek	28	8 yıl	4 yıl	Aşçıbaşı
Katılımcı 15	Erkek	24	6 yıl	2 yıl	İşletmeci Şef
Katılımcı 16	Erkek	21	4 yıl	7 ay	Asistan Şef

Tablo incelendiğinde, çalışmaya katılım sağlayan bireylerin 21-48 yaş aralığında olduğu, 15 erkek ve 1 kadın katılımcıdan oluştuğu görülmektedir. Katılımcılar seçilirken özellikle işletmelerin farklı bölümlerinde çalışmakta olan ve yiyecek-içecek sektöründeki olumsuzluklardan birebir etkilenen kişilerden olmasına özen gösterilmiştir. Bu sebeple işletmelerdeki farklı departmanlarda çalışmakta olan şefler öncelikli tutulmuştur.

#### **İşletmelerin Misafir Profili, Uygulanan Servis Yöntemi ve Servis Edilen Yemekler**

Katılımcılara iletilen ilk soru, pandemi sürecinde çalışmaya devam ettikleri işletmelerin misafir profilleri olmuştur. Görüşme yapılan 16 katılımcının tamamı, çalıştıkları işletmelerin hem yerli hem de yabancı turiste hizmet verdiklerini dile getirmişlerdir. Bunun sebebi olarak ise Antalya ilinin yıl içinde sürekli turist aldığını, pandemi döneminde de bu bölgede yaşamaya devam eden turistlerin sıklıkla sipariş verdiklerini göstermişlerdir.

Pandemi öncesinde ve sonrasında işletmelerde uygulanan servis yöntemleri katılımcılara iletilen bir diğer sorudur. Görüşme yapılan katılımcıların tamamı işletmelerinde pandemi öncesi “a la carte” servis yöntemini kullandıklarını belirtmişlerdir. Ancak 3 katılımcı (Katılımcı 7, 11 ve 15) pandemi sonrasında a la carte servisin yanında bazı ürünleri bir araya getirerek “fix menü” şeklinde servis seçeneğini de müşterilerine sunduklarını dile getirmiştir.

Bir diğer iletilen soru ise servis edilen yemeklerin çeşidi hakkındadır. Yerli ve yabancı turistlerin sürekliliği sayesinde oluşan müşteri profillerinin bir getirisi olarak işletmeler hem Türk mutfağından hem de dünya mutfağından yemekleri servis etmektedirler. Bu konu hakkındaki görüşlerini Katılımcı 6 şu şekilde belirtmiştir: “Antalya’daki müşterilerimizin tamamı Türk değil. O yüzden menümüzü düzenlerken hamburger, pizza ya da farklı makarna çeşitlerine de yer veriyoruz. Ama kendi yemeklerimizi eklemeyi ihmal etmiyoruz. Örneğin menüde kokoreç ve tantuni de var.”

#### **COVID-19 Sürecinde Alınan Önlemlerin Sektöre Etkileri**

Katılımcılara yöneltilen bu sorunun yiyecek içecek sektörü, işletmeler ve personeller açısından 3 başlık altında değerlendirilmesi ve buna göre cevaplandırılması istenmiştir.



## *Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ*

Yiyecek içecek sektörü açısından bakıldığında; katılımcıların tamamı sektörde büyük bir boşluğun oluştuğunu ve duraklama yaşandığını düşünmektedir. Pek çok katılımcı, ekonomik açıdan sektörün düşüş yaşayacağını ve bu sektörde işsizlik oranlarının artacağını düşünmektedir (Katılımcı 1, 2, 4, 6, 7, 15 ve 16).

İşletmeler açısından bakıldığında; katılımcıların genel görüşleri değerlendirildiğinde işletmelerin bu süreçte büyük borçlar altına girmek zorunda kaldıkları sonucuna varılmıştır. Özellikle işletme kiralari, personel maaşları ve ürün alımı konusunda maddi kaynak sıkıntısı yaşayan işletmelerin olduğu görülmüştür. Bunun sonucunda bazı işletmelerin kapanabileceği de katılımcılar tarafından öngörülmüştür.

Personel açısından bakıldığında; bazı katılımcılar tarafından pandeminin uzun sürmesinin personeller için olumlu yönlerinin olduğu düşünülmektedir. Katılımcı 8, “Bizim gibi büyük işletme personellerinin bazı noktalarda işine geldi bu durum. Örneğin yeni demo çalışmaları yapmak için bolca fırsatımız oldu. Bu şekilde pandemiden sonra birçok yeni ürünü menümüze ekleyebiliyoruz.” şeklinde görüşünü bildirmiştir. Ancak bunun aksine diğer katılımcıların çoğu bu durumu olumsuz değerlendirmiştir. Katılımcılar özellikle personellerin çok düşük maaşlarla çalışmaya devam ettiklerini, bazı personellerin maaşlarının uzun süre yatırılmadığını ve düşük pozisyonlarda çalışmakta olan personellerinin işlerine son verilmek durumunda kalındığını dile getirmişlerdir.

### **“Yeni Normal” Döneminde Gerçekleştirilen İşletme Faaliyetleri**

Katılımcılara yöneltilen ilk soru paket servis üzerine olmuştur. Pandemi öncesinde de paket servis uygulamasını kullanan işletmeler gözle görülür bir değişimin olmadığını, sadece personel ve hizmet açısından daha verimli aynı zamanda hızlı olduğunu dile getirmişlerdir (Katılımcı 3, 4, 10, 11, 12 ve 13). Ancak paket servis uygulamasına geçmek zorunda kalan ve bu servis yönteminde yeni olan işletmelerin ciddi zorluklar yaşadığı görülmüştür. Özellikle büyük işletmelerde çalışmakta olan katılımcılar, işletmelerinde bu servis şeklinin pek tutmadığını ve müşterilerden olumsuz geri dönüşler aldıklarını belirtmişlerdir. Bu tarz işletmeler de müşterilerine “gel-al” servis imkanını sunarak bir çözüm arayışına girdiklerini dile getirmişlerdir (Katılımcı 1, 8, 10 ve 11). Bu sebeple küçük ve fast-food yoğunlukta faaliyet gösteren işletmelerin paket servis uygulamasından fazlaca yararlandığı sonucuna varılmıştır.

Yeni Normal döneminde işletmeler menülerinde de pek çok değişikliğe gitmiştir. Henüz değişim yapmayan işletmelerin de yapmak istedikleri görülmüştür. Halihazırda dinamik bir döngüleri olan işletmeler 6 ayda bir yaptıkları menü değişim sistemlerine devam etmiştir (Katılımcı 1, 7, 8, 10, 11, 15 ve 16). Ancak maddi imkanlar açısından zorluk çeken işletmelerin özellikle maliyeti düşürmek ve kar elde edebilmek adına menü değişikliğine gittikleri dikkat çekmiştir. İşletmelerin ürünlerinde fiyat değişikliğine gittikleri de görülmüştür. Maliyetleri karşılayamadıklarını dile getiren katılımcılar, ürünlerdeki fiyat artışının bir zorunluluk haline geldiğini belirtmiştir. Maliyet düşürme faaliyetlerinde bulunmak zorunda kalan katılımcıların tamamı, ürün kalitesini düşürmeden daha ucuza mal edebilmek için çeşitli yöntemler kullandıklarını ve cost control yöntemine daha fazla önem verdiklerini söylemişlerdir. Muadil ürünlerin olup olmadığı konusunda pazar araştırmaları yapmışlar ve malzeme değişikliğine gittiklerini ifade etmişlerdir.

### **COVID-19 Kapsamında İşletmelerde Uygulanan Sağlık Tedbirleri ve Güvenlik Önlemleri**

Katılımcılara yöneltilen en önemli sorulardan biri ise sağlık tedbirleri ve alınan önlemler ile ilgilidir. Eksiksiz bütün katılımcılar Sağlık Bakanlığı tarafından zorunlu tutulan “maske, mesafe, hijyen” kurallarını uyguladıklarını ve hem işletmede hem de müşteriler ile olan temasta ekstra özen gösterdiklerini dile getirmişlerdir. Katılımcılara iletilen soru 3 basamakta cevaplandırılmıştır;



## *Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ*

İşletme için; Sağlık Bakanlığı'nın zorunlu tuttuğu masalar arası 1,8 metre kuralına bütün katılımcılar uyduklarını belirtmişlerdir. Ayrıca yiyecek-içecek işletmelerin tamamen kapatılması ve sadece paket servis uygulamasına izin verilmesinin ardından, müşterilere gidecek paketlerin hazırlanma aşamasında dezenfektan, maske, eldiven ve bone gibi hijyen ekipmanlarını kullanmayı zorunlu hale getirdiklerini söylemişlerdir. Özellikle geniş kapasiteye sahip işletmelerde çalışmakta olan katılımcılar, sıklıkla Bakanlık tarafından kontrol edildiklerini, bu sebeple dezenfeksiyon ve personel hijyenine oldukça dikkat ettiklerini belirtmişlerdir (Katılımcı 2, 3, 4, 5, 9 ve 13).

Personel için; tüm katılımcılar maske kullanımına dikkat ettiklerini ve birbirlerini sürekli uyardıklarını söylemiştir. Özellikle gıda ile temas etmeden önce ellerini yıkadıklarını ve dezenfektan kullanarak kişisel hijyeni sağladıklarını dile getirmişlerdir. Yine soruya cevap olarak Katılımcı 15 şu şekilde konuşmuştur: *“Yeri geldiğinde kalabalık çalışmamak adına vardiya değişikliğine gittik. Ama özellikle birlikte çalışmamız gerektiği anlarda her personele kendisi için bir alan belirledik. Bu şekilde personeller arası teması en aza indirmeyi hedefledik.”*

Müşteriler için; tam kapanma kararı alınmadan önce katılımcılar, işletmeye alınan müşterilere HES Kodu sorulduğunu, müşterilere ateş ölçümü yapıldığı ve her masa için ayrıca dezenfektan bırakıldığını belirtmiştir. Ancak tam kapanma kararının ardından bu uygulamaları bir kenara bırakmışlar, sadece paketlenen gıdalarda ve paket malzemelerinde ekstra hijyen kurallarına uymuşlardır. Gel-al ve paket servislerde müşteri ile temasa geçmeden ürünü teslim ettikleri, ödemeyi temassız ödeme şeklinde almaya özen gösterdikleri dikkat çekmiştir.

### **Pandemi Sonrası Yiyecek-İçecek Sektörünün Geleceğine Yönelik Görüşler**

Pandemi sürecinin ardından sektörün gidişatına yönelik katılımcılara soru yöneltilmiştir. Katılımcıların bir bölümü, alınan tedbirlerin kaldırılması durumunda sektörün kendini çok kısa bir süre içerisinde toparlayacağını düşünürken (Katılımcı 1, 8, 10, 11 ve 16), diğer bir kesim ise yiyecek-içecek sektörünün her açıdan kötü etkilendiğini ve geri dönüşü olmayan sonuçların ortaya çıkacağını savunmaktadır (Katılımcı 6, 7, 12, 13, 14 ve 15).

Özellikle sektörde küçülmenin olacağını, işçinin ve iş verenin büyük maddi kayıplar vereceğini dile getiren katılımcılar (Katılımcı 7, 8, 13, 14), yiyecek-içecek sektörünün neredeyse bitme noktasına kadar gelebileceğini belirtmiştir. Pandemiden kısa bir süre önce sektöre girmiş olan işçi ve iş verenlerin sektörden uzaklaşacağı, sektör havuzunun gün geçtikçe daralacağı katılımcılar tarafından düşünülmektedir. Ayrıca sektöre yatırım yapma düşüncesi olan girişimcilerin pandemi sebebi ile bu fikirlerinden vazgeçebileceği de katılımcı görüşleri arasındadır (Katılımcı 6, 7, 8, 12, 13, 14 ve 15).

Katılımcıların bir kısmı ise pandemi sonrasında sektörün kendini toparlayacağını ve olumlu yönde gelişmelerin dahi olabileceği görüşündedir (Katılımcı 1, 8, 10, 11 ve 16). Yiyecek-içecek sektörünün sürekliliğini vurgulayan katılımcılar, tüketici profiline hiçbir koşulda bitmeyeceğini ve normale dönme sürecinden pandeminin tamamen unutulmasına kadar geçen zamanda sektörün eski haline döneceğini düşünmektedir. Ayrıca, pandeminin kazandırdığı mesafe ve hijyen gibi olumlu alışkanlıkların ilerleyen süreçte standartlaşarak süreklilik sağlayacağı da görüşler arasındadır.

### **SONUÇ**

Bu çalışma, tüm dünyayı etkisi altına alan COVID-19 salgınının bir getirisi olarak pandemi sürecinde uygulanan tedbir ve kısıtlamaların, Yeni Normal anlayışının Antalya ilinde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri tarafından nasıl karşılandığının anlaşılabilmesi için gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin gerçekleştirildiği hem işletme sahiplerinin hem de çalışan personellerin fikirleri ve görüşleri öğrenilmek istenmiştir.

Çalışmadan elde edilen verilere göre işletmelerin ve personellerin başlıca kaygılarından biri sektörde varlıklarını sürdürmemeye olasılıklarıdır. İşlerini ya da iş yerlerini kaybetme korkusu yaşayan katılımcıların sektör değişikliğine kadar giden fikirleri oluşabilmektedir. Büyük ölçekli





*Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ*

işletmelerin kriz anlarına daha hazırlıklı oldukları ve gerekli önlemlerin önceden belirlenmiş olduğu görülmüş, ancak daha küçük işletmelerin önlem mekanizması olmaması sebebiyle kayıplarının fazla olabileceği öngörülmektedir.

Katılımcı görüşleri ile elde edilen veriler ışığında yiyecek-içecek sektörü açısından faydalı olabileceği düşünülen öneriler şu şekildedir:

- Pandeminin ardından yiyecek-içecek sektöründe kaygılar ve belirsizlikler sebebiyle nitelikli personel kaybı söz konusu olabilir. Bunun önüne geçebilmek için işletme sahiplerinin ve sektör çalışanlarının maddi anlamda desteklenmesi gerekmektedir. Kriz ortamında varlıklarını sürdürebilmeleri için çeşitli alanlarda yardımlar yapılmalıdır.

- COVID-19 salgını ile hijyen konusu oldukça önem kazanmıştır. Çalışanların ve iş verenlerin hijyen kurallarına uymaları zorunlu hale getirilmiştir. Bu nedenle pandemi süreci ve uyulması gereken kurallar için sektördeki herkes eğitilmeli, belirli aralıklarla verilen eğitimler tekrarlanmalı ve denetim altında tutulmalıdır.

- Yiyecek-içecek sektöründe çalışan personelin kişisel sağlığı da gözetilmelidir. Sektördeki işçi ve iş verenlere genel hijyen kuralları haricinde kendilerini koruyabilmeleri için bilgilendirme yapılmalı ve kişisel korunma ekipmanları temin edilmelidir.

- Hijyen kuralları ve bedensel sağlıkları haricinde sektör çalışanlarına kendilerini güvende hissetmeleri ve ruhsal sağlıklarını koruyabilmeleri için psikolojik destek de sağlanabilir. Halk sağlığı uzmanlarıyla birlikte hareket ederek durum tespitinin yapılması bu konuda etkili olacaktır.

- İş yerlerinin hijyen kurallarına uygun hale getirilmesi için standartlar dahilinde ilgili kurumlar tarafınca dezenfeksiyon işlemleri rutin olarak gerçekleştirilmeli ve gerekli denetimler yapılmalıdır.

- Ürünlerin tedarik aşamasından müşteriye sunulana kadarki süreçte hijyen kurallarının tamamına uyulması pandemi nedeniyle göz ardı edilemeyecek bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu konuda sürekliliğin sağlanabilmesi için belediye ilgili birimlerinin işletmeleri rutin olarak kontrol etmeleri gerekmektedir.

Pandemi döneminde edinilmiş bazı alışkanlıkların faydalı olabileceği sonucuna varılmıştır. Özellikle hijyen ve dezenfeksiyon işlemlerinin süreklilik kazanması toplum sağlığı açısından oldukça önemlidir. Pandemi sonrasında alışkanlık haline gelebilecek olan hijyen önlemleri, zamanla sağlık riskini en az düzeye indirilmiş bir sektör oluşturacaktır. Bu da yiyecek-içecek sektörüne olan güvenin artması ve sektörün yeniden canlanması şeklinde olumlu açıdan geri dönüş sağlayacaktır. Ayrıca hijyen kadar sosyal mesafe kurallarının da kalıcı olabileceği ve bu durumun toplum sağlığı açısından olumlu etkilerinin olabileceği düşünülmektedir.

#### **KAYNAKÇA**

Acar, Y. (2020). Yeni Koronavirüs (COVID-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi, Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(1): 7-21.

Arslan, İ. ve Karagül, S. (2020). Küresel Bir Tehdit (COVID-19 salgını) ve Değişime Yolculuk, Üsküdar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10: 1-36.

Atay, L. (2020). COVID-19 Salgını ve Turizme Etkileri, Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 17(1): 168-172.

Bahar, O. ve Çelik İlal, N. (2020). Coronavirüsün (COVID-19) Turizm Sektörü Üzerindeki Ekonomik Etkileri, International Journal of Social Sciences and Education Research, 6(1): 125-139.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 7, Issue 1, 2023, 29-38

*Koronavirüs (COVID-19) Salgınının Yiyecek İçecek İşletmelerine Etkisinin Belirlenmesi: Antalya İli Örneği*

*İrem ÇAFA, Ayşe Büşra MADENCİ, Ümit SORMAZ*

Okat, Ç., Bahçeci, V. ve Ocak, E. (2020). COVID-19 (Yeni Koronavirüs) Salgınının Neden Olduğu Krizin Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi, *International Journal of Contemporary Tourism Research*, 4(2): 201-218.

Deloitte (2020). Understanding the Sector Impact of COVID-19 Consumer Product: Food & Beverage. Retrieved from <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/global/Documents/About-Deloitte/COVID-19/COVID-19-Impact-Consumer-Sector-Food-Beverage-Companies.pdf>.

Demir, M., Günaydın, Y. ve 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.

İflazoğlu, N. ve Aksoy, M. (2020). Tüketicilerin COVID-19 Salgını Sürecinde Yiyecek-İçecek İşletmelerinden Bekledikleri Hizmetin Niteliğine İlişkin Bir Araştırma, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(4): 3362-3377.

Karamustafa, K., Ülker, M. ve Akçay, S. (2021). COVID-19 Salgınına Bağlı Olarak Yiyecek ve İçecek Hizmet Süreçlerindeki Değişimler Üzerine Nitel Bir Araştırma, *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 13(1): 33-69.

Kılıç, B. (2020). COVID-19 Pandemi Salgınının Türk Turizmine Etkisi, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(105): 254-262.

McKibbin, W. ve Fernando, R. (2021). The Global Macroeconomic Impacts of COVID-19: Seven Scenarios, *Sian Economic Papers*, 20(2): 1-30.

Ozili, P. ve Arun, T. (2020). Spillover of COVID-19: Impact on The Global Economy, *Economic Effects of Coronavirus Outbreak*.

T.C. Sağlık Bakanlığı, Halk Sağlığı genel Müdürlüğü, COVID-19 (2019-n CoV Hastalığı) Rehberi (Bilim Kurulu Çalışması) (2020). T.C. Sağlık Bakanlığı, 25 Şubat 2020. (Erişim Tarihi: 26.02.2020).

Turna, N. (2011). İstanbul'un Veba ile İmtihanı: 1811-1812 Veba Salgını Bağlamında Toplum ve Ekonomi, *Studies of The Ottoman Domain*, 1(1): 1-36.

Zengin, Y., Topçuoğlu, E. ve Kaygın, E. (2020). COVID-19 Salgınının Aşçıların Çalışma Hayatına Etkisi: Kars İli Örneği, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 11(1): 1-17.