



Kapadokya Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü

Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

**COVID 19'UN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEKİ ETKİSİ
BAĞLAMINDA YENİ FAALİYETLER VE YENİ TRENDLER:
EDREMİT KÖRFEZİ ÖRNEĞİ**

Emek Deniz YILDIZ

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2024

COVID 19'UN KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEKİ ETKİSİ BAĞLAMINDA YENİ
FAALİYETLER VE YENİ TRENDLER: EDREMİT KÖRFEZİ ÖRNEĞİ

Emek Deniz YILDIZ

Kapadokya Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü
Turizm Rehberliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Nevşehir, 2024

TEŞEKKÜR

Tez yazımı sürecinde bana her zaman destek olan sevgili eşim Cemre'ye teşekkür ederim. Edremit Körfezi'ndeki işletmelerle ilgili görüşmelerim için bana destek olan CHP Ayvalık İlçe Başkanı Hüseyin Şalmanlı'ya, Ayvalık Turizm Geliştirme Birliği Başkanı Ümit Özgültekin'e, TESİŞ Sendikası Balıkesir Genel Başkan Yardımcısı Feridun Yükselir'e ve öğrenim hayatım boyunca her zaman yanımda olan aileme teşekkürü borç bilirim.

Bunların haricinde Kapadokya Üniversitesi'nin sevgili hocalarına ve desteklerinden ötürü danışman hocam Prof. Dr. Ahmet Aktaş'a, Balıkesir Üniversitesi Ayvalık Meslek Yüksekokulu Turizm bölümü başkanı Prof. Dr. Ayhan Gökdeniz'e teşekkür ederim.

ÖZET

YILDIZ, Emek Deniz. *Covid 19'un konaklama işletmelerindeki etkisi bağlamında yeni faaliyetler ve yeni trendler: Edremit Körfezi örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2024.

Değişen ve gelişen dünyamızda, Türkiye gibi önemli bir ülkenin bacasız sanayisi olarak görülen turizm sektörü ekonomimizin can damarlarından biridir. Bu noktadan hareketle 2020’de başlayan Covid 19 pandemisi tüm dünyayı sarmış ve birçok sektörde derin etkiler bırakmıştır. Turizm, insanların birbirleriyle etkileşimleri ile gelişen bir sektör olduğundan, bu krizden ciddi biçimde zarar görmüştür. Bu zararı en aza indirmek, etkilerini hafifletmek ve yine de sektörün gelişmesini sürdürmek amacı ile bu dönemde birçok önlem alınmıştır. Bu önlemlerin bir kısmı zamanla trend haline gelmiş, hem işletmelerin hem de turistlerin beklenti ve davranışlarında birtakım değişiklikler gerçekleşmiştir.

Bu çalışmada Edremit Körfezi’nde bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin pandemi dönemi sırasında aldığı önlemleri, pandemi sonrasında yaptığı faaliyetleri, oluşan yeni trendleri gözlemlemek ve literatüre kazandırmak amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda Covid 19 salgınından sonra otel ve konaklama işletmelerinde yeni faaliyetlerin uygulandığı ve yeni trendlerin oluştuğu, böylece sektörel gelişimlerin yaşandığı ve farkındalığın arttığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Sözcükler

Covid 19, Edremit Körfezi, Turizm, Otel.

ABSTRACT

YILDIZ, Emek Deniz. New activities and new trends in the context of the impact of Covid 19 on accommodation businesses: The example of Edremit Bay, Master's Thesis, Nevşehir, 2024.

In our changing and developing world, the tourism sector, which is seen as the smokeless industry of an important country like Turkey, is one of the lifeblood of our economy. Starting from this point, the Covid 19 pandemic, which started in 2020, has surrounded the whole world and left a deep impact on many sectors. Since tourism is a sector that develops through people's interactions with each other, it has been seriously damaged by this crisis. Many measures were taken during this period in order to minimize this damage, mitigate its effects and still continue the development of the sector. Some of these measures have become trends over time, and some changes have occurred in the expectations and behaviors of both businesses and tourists.

In this study, it is aimed to observe the precautions taken by 3, 4 and 5 star hotels in Edremit Bay during the pandemic period, the activities carried out after the pandemic, and the new trends and to introduce them to the literature. As a result of the research, it was concluded that after the Covid 19 epidemic, new activities were implemented in hotel and accommodation businesses and new trends were formed, thus sectoral developments were experienced and awareness increased.

Keywords

Covid 19, Edremit Bay, Tourism, Hotel

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	i
YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	ii
ETİK BEYAN	iii
TEŞEKKÜR	iv
ÖZET	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR DİZİNİ	viii
TABLOLAR DİZİNİ.....	ix
GİRİŞ.....	1
ÇALIŞMANIN AMACI	2
ÇALIŞMANIN YÖNTEMİ.....	3
ÇALIŞMANIN KAPSAMI	3
1. BÖLÜM	4
KAVRAMSAL ÇERÇEVE	4
1.1 COVID 19 SALGINI	4
1.2 COVID 19 SALGININ ORTAYA ÇIKIŞI VE YAYILMASI	5
1.3 COVID 19 SALGININ OTEL İŞLETMELERİNE GENEL ETKİLERİ	7
1.3.1 NORMALLEŞME SÜRECİ	8
1.3.2 GÜVENLİ TURİZM VE SÜRDÜRÜLEBİLİR TURİZM SERTİFİKASI.....	8
2. BÖLÜM.....	11
YÖNTEM	11
2.1 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	11
2.2 ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	13
2.3 ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI	14
2.4 VERİLERİN TOPLANMASI.....	15
2.5 VERİLERİN ANALİZİ.....	16
2.6 GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK	16
3. BÖLÜM.....	18
BULGULAR.....	18
3.1 KATILIMCILARIN ANALİZİ	18
3.2 TEMALARIN BELİRLENMESİ	20
3.3 COVID 19 DÖNEMİNDEKİ FAALİYET VE TRENDLER.....	20
3.4 COVID 19 NORMALLEŞME SÜRECİNDEKİ FAALİYET VE TRENDLER	34
3.5 COVID 19 DÖNEMİ SONRASI FAALİYET VE TRENDLER	59
SONUÇ	82
KAYNAKÇA	89
EK 1. ORJİNALLİK RAPORU	98
EK 2 ETİK KURUL İZİN FORMU	97
EK-3. ARAŞTIRMA SORULARI.....	98

KISALTMALAR DİZİNİ

COVID 19: Coronavirus Disease 2019

QR: Quick Response

HES: Hayat Eve Sığar

WHO: World Health Organization

TGA: Türkiye Turizm Tanıtım ve Geliştirme Ajansı

TÜROFED: Türkiye Otelciler Federasyonu

SARS: Severe Acute Respiratory Syndrome

MERS: Middle East Respiratory Syndrome

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo – 1 Dünya Çapında Uluslararası Turist Varışları Sayısı 1950-2022

Tablo – 2 Mülakat Bilgileri

Tablo – 3 Katılımcı Özellikleri

Tablo – 4 Kategori ve Soru Eşleşmeleri

Tablo – 5 Covid 19 Pandemisi Sırasında İşletmelerin Uyguladığı Önlemler

Tablo – 6 Tam Kapanma Döneminde İşletmelerin Aldığı Önlemler

Tablo – 7 Covid 19’a Yakalanmış Misafirlerde Dikkat Edilen Hususlar

Tablo – 8 Covid 19 Sonrası Normale Dönüş Süresince Alınan Önlemler

Tablo – 9 İşletmelerde Covid 19 Süreç Yönetimi

Tablo – 10 İşletmelerde Ziyaretçileri Covid 19’dan Korumak İçin Uygulanan Önlemler

Tablo – 11 Pandemi Sonrası Oda, Mutfak, Banyo, Ortak Alanlar ve Varsa Etkinlik Alanlarındaki Temizlik, Hijyendeki Değişimler

Tablo – 12 Pandeminin Hemen Sonrasında Covid 19 Yönetmeliklerinden Bağımsız Olarak Alınan Önlemler

Tablo – 13 Pandemi Sonrasında Konaklama İşletmeleri Ziyaretçilerinin Değişim ve Alışkanlıkları

Tablo – 14 Pandemi Sonrası Geçmişte Olmayan ve Pandemi Sonrası Standartlaştığı Düşünülen Uygulamalar

Tablo – 15 Pandemi Sonrası Ziyaretçilerin Bireysel ya da Grup Etkinliklerinin Yönetiminde Kullanılan Uygulamalar

Tablo – 16 Pandemi Sonrası Konaklama İşletmeleri Personellerinin İş ve Bakım Alışkanlıklarının Değişimi

Tablo – 17 Pandemi Sonrası Konaklama İşletmeleri Anlamlı Genel Değişiklikler

GİRİŞ

2019 yılının Aralık ayından itibaren dünya gündeminde yer alan Covid 19 büyük bir salgın haline gelmiştir. Yaşanan bu salgın da her sektörü olduğu gibi turizm sektörünü de doğrudan etkilemiştir. Salgının işletmelere olumsuz etkileri yadsınamayacak bir gerçektir. Bu mücadelenin içerisinde yer alan işletmeler kendi bünyelerinde önlemler almışlardır. Salgın sürecinde birçok işletme krizi olumlu bir şekilde yönetemeyerek çöküş dönemine girmiştir. Kriz sürecini fırsata çevirebilen ve bu süreçte yaşanan tüketici davranış değişikliklerine ve yeni normal koşullara adapte olabilen işletmeler ayakta kalmayı başarmıştır. Süreç işletmelerde de genel değişimlere neden olmuş ve standartları tekrar gözden geçirme-geliştirme gereksinmesi yaratmıştır. Çalışmada tüm dünyada büyük bir kriz haline gelen Covid-19 salgını, bu salgının Edremit Körfezi Otelleri üzerindeki etkisi, buna bağlı olarak değişmekte olan ziyaretçi alışkanlıkları ve yeni trendler araştırılmaktadır. Ülkemizde önemli turizm destinasyonlarından birisi konumunda olan Edremit körfez bölgesinde bulunan turizm belgeli 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Çalışmanın üretilmesinde “gelecekte oluşabilecek yeni bir pandemi krizinde Edremit Körfezi’ndeki konaklama işletmelerinin süreci nasıl geçireceği ve ne tür sorunlarla karşılaşacağı” merakı belirleyici olmuş, sektörün benzer etkenlerden zarar görüp görmeyeceği, bilinç-bilgi ve edinilen tecrübe düzeyini belirlemek önemli bir kriter haline gelmiştir. Burada asıl merak edilen turizmde üst sıralarda olan ülkemizin bu tür bir pandemi sürecini özellikle Kuzey Ege – Edremit Körfezi gibi önemli bir destinasyonda nasıl atlattığı, nelerle karşılaştığı ve ne gibi önlemler aldığını öğrenerek geliştirdiği tutum ve yaklaşımları belirlemek amaçlanmıştır. Buradan hareketle de olası başka bir pandeminin zararlarını olabildiğince azaltmak amacıyla literatüre katkı sağlamak hedeflenmiştir.

Turizm sektörü ve paydaşları, çok sayıda olumsuz gelişmeden hızla etkilenebilmektedir. Bu olaylar doğal yıkımlar, sosyal ve toplumsal olaylar, savaşlar, ekonomik ve politik krizler olarak nitelenebilmektedir (Yozcu ve Çetin, 2019). Dolayısıyla farkındalığı ve bilinç seviyesini artırmak, yaşanan zorluklardan ders

çıkartmak ve bunların tekrarlanması en aza indirmek süreçle ilgili en önemli unsurların başında gelir.

Covid 19 gibi virüslerin bulaşıcılık oranlarının yüksek, mutasyona açık olması ve yalnızca mutlaka uyulması gereken temizlik önlemleri ile engellenebilmesi konaklama faaliyetlerinde bireylerin önem sırasının değişmesine sebep olmuştur. Bu değişimden mütevellit turizm sektöründe yer alan otellerin geri dönülemez bu gelişmelere ayak uydurması sektörde varoluşlarının devamı açısından önem arz etmektedir. Bu devamlılık da ülkemizin bacasız sanayii olan turizmde dünyanın önde gelen ülkelerinden olma konusundaki isteği açısından belirleyicidir.

Çok ciddi bir yarışın olduğu turizm sektörü içerisinde gelişmek ve güçlenmek isteyen konaklama işletmeleri, turistlerin "yeni normal" beklentilerini doğru bir şekilde uygulayarak ayakta kalabilirler (Akduru, 2020). Bu araştırmada konaklama işletmelerinin "yeni normal" süreçte standartlaşan ve alışkanlık haline gelen uygulamalarını literatüre kazandırmak, pandemiden sonra da genel olarak uygulanan ve bu zor dönemin miras bıraktığı değişikliklerin ne olduğunu görmek, niteleyebilmek, var olan ve yeni kurulacak olan konaklama işletmelerine fayda sağlamak konulan hedeflerdendir.

Çalışmanın Amacı

Tez, konaklama işletmelerinde Covid 19 salgınından sonra oluşan değişiklikleri ortaya çıkarmaya katkı sağlamayı amaçlamaktadır. Çalışmada, salgın sonrası yeni alışkanlıkların, uygulamaların ve trendlerin otel yöneticileri gözünden nasıl gerçekleştiği araştırılarak, bölgenin turizm gelişimine katkı sağlayacak değerlendirmelerin yapılması ve oluşan yeni sürecin turizm belgeli 3-4-5 yıldızlı otellerde alışkanlıkların nasıl bir değişim geçirdiğini literatüre kazandırmak amaçlanmıştır.

Çalışmanın Yöntemi

Tez çalışmasında nitelikli araştırma yöntemlerinin bir tekniği olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği uygulanmıştır (Bengtsson, 2016). Verilerin analizi için ise, betimsel içerik analizi uygun görülmüştür. Bu analiz mevcut konuyla ilgili verilerin yönelimlerinin anlaşılması ve değerlendirmesini sağlamaktadır (Sözbilir, Kutu ve Yaşar, 2012).

Çalışmanın Kapsamı

Çalışma Edremit Körfezi'nde yer alan turizm belgeli 3-4-5 yıldızlı otelleri kapsayacak ve yöneticileriyle yapılan görüşmelerin sonuçlarını ihtiva edecektir. Bu aşamadan sonra veri analizi yapılacak ve ortaya çıkan veriler değerlendirilecektir.

1. BÖLÜM

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1 COVID 19 SALGINI

Bulaşıcı hastalıklar ve salgınlar, çağlardan beri insan yaşamını derinlemesine etkileyen ve değiştiren toplumsal olaylardır (Kurt, 2010). Modern insanın yaşamında, Covid 19'dan önce de salgınlar görülmüş ve turizm üzerine negatif etkiler yaratmıştır (Page ve Song, 2012). Tarih boyunca M.Ö. 430 yılında ilk kez Atina'da görülen vebadan günümüze kadar pandemik ve epidemik etkileri olan toplamda 55 salgın hastalık yaşanmıştır (Hays, 2005).

Salgın hastalıklardan korunmanın en belirgin yöntemi sosyal etkileşimi en aza indirmektir. Buradan hareketle, sokağa çıkma yasağı önlemleri ve enfekte olan bireylerin karantina altına alınması, insanların seyahat planlarını iptal etmelerine ya da tehlike süresinde ertelemelerine neden olmaktadır. Bu durum hem ülkemizde hem de dünyada turizm aktivitelerinin oldukça yavaşlamasına hatta bitme noktasına gelmesine sebebiyet vermiştir (İbiş, 2020).

Covid 19 salgını tüm dünya genelini etkilemiş, milyonlarca insanın bedensel ve ruhsal sağlığının bozulmasına neden olmuştur (Boyraz, 2021). Bu salgın yaşam biçimlerini, sosyalleşme şekillerini, eğitim sistemini ve ekonomileri ciddi şekilde değiştirmiştir ve değiştirmeye devam etmektedir.

Turizm sektörü, ekonomik ve toplumsal krizlerden kolaylıkla etkilenebilir. Doğal afetler gibi kontrol altına alınamayan krizlere nazaran, çevresel ve sağlık problemleri gibi kontrol edilebilir krizlerin iyi yönetilmesi turizm sektörünün alabileceği zararı en aza indirebilir. Turizm açısından belirleyici olan, Covid 19'ın konaklama işletmeleri üzerindeki etkilerini değerlendirmek ve gelecekte turizm yaklaşımlarındaki olası değişiklikleri nitelemektir (Özaltın Türker ve Ertürk, 2020). Bu çalışma, konaklama işletmeleri için daha doğru planların yapılması ve yeni trendlerin anlaşılması amacı taşımaktadır.

1.2 COVID 19 SALGININ ORTAYA ÇIKIŞI VE YAYILMASI

2019'un Aralık ayında, Çin'in Wuhan kentindeki bir deniz ürünleri pazarı çalışanında, sebebi bilinmeyen bir solunum sendromu tespit edilmiştir. Daha önce insanlarda görüşmemiş olan bu virüsün tanımlama çalışmalarının ardından, virüsün bir pandemiye neden olabileceği uyarıları yapılmıştır. Yapı itibarıyla MERS ve SARS virüslerine benzemekte olduğu ifade edilmiştir (T.C. Sağlık Bakanlığı Koronavirüs Raporu, 2020).

30 Ocak 2020 tarihinde, yani virüsün ilk tespitinden bir ay geçmesinin ardından, Çin'de 7734 koronavirüs vakası kayıtlara geçmiştir. Takip eden dönemde virüsün global yayılımı, Vietnam, Malezya, Nepal, Tayland, Singapur, Tayvan, Hindistan, Filipinler, Avustralya, Kanada, Almanya, Finlandiya ve Fransa'ya kadar ulaşmış, birçok ülkede vakalar etkisini arttırmıştır. Bu dönemde vaka-ölüm oranı %2,2 olarak tespit edilmiştir (Huang vd., 2020: 1). Koronavirüsün adı, 11 Şubat 2020 tarihinde, Covid 19 olarak güncellenmiş ve vakaların artışıyla birlikte salgın, Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından 11 Mart 2020 tarihinde pandemi olarak nitelendirilmiştir (UNWHO, 2020b).

Covid 19'un global yayılımını yavaşlatmak amacıyla, tüm dünya ile birlikte Türkiye Cumhuriyeti de birçok temel önlem almıştır. Bu önlemler arasında temel temizlik önlemleri, sosyal mesafe ve karantina uygulamaları bulunmaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).

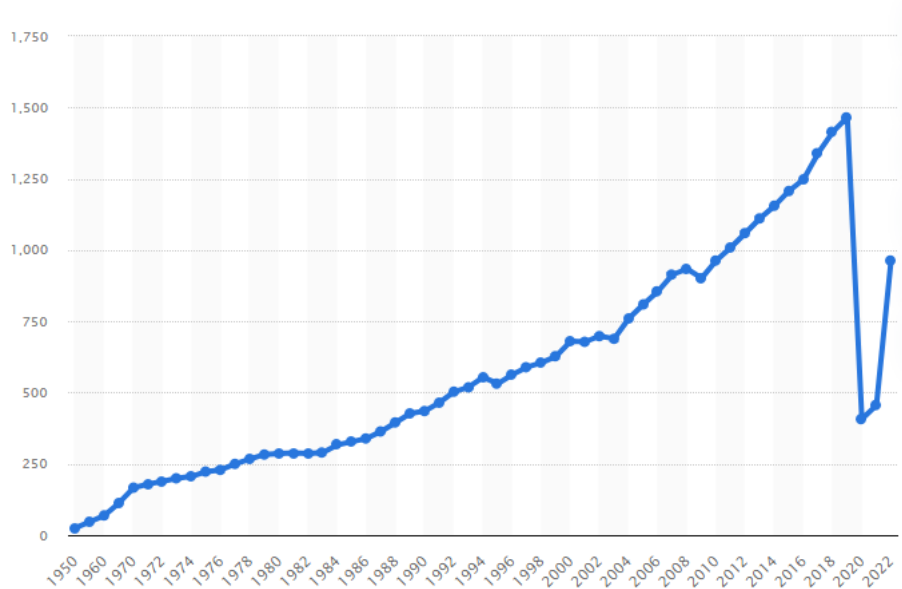
Ülkemizde tüm uçuşların iptal edilmesi, restoranların kapatılması ve ardından yeme içme sektörünün yalnızca evlere servisle hizmet vermesi, özellikle 20 yaş altı ve 65 yaş üzeri için olmakla birlikte, dönem dönem getirilen sokağa çıkma yasakları, spor, sanat, sinema/tiyatro faaliyetlerinin durdurulması gibi önlemler alınmıştır. Bu süreçte, kütüphaneler, müzeler, öğrenim yerleri, alışveriş merkezleri de kapatılmış, eğitim ve alışveriş sadece çevrim-içi sürdürülmüştür (T.C. İçişleri Bakanlığı, 2020).

1 Haziran 2020’de başlatılan normalleşme sürecine kadar, devam eden bu uygulamalar, tüketicilerin davranışlarını ve özellikle temel tüketim ürünleri için satın alma eğilimlerini değiştirerek, ‘yeni normal’ süreci başlatmıştır (Babu ve Kumar, 2020).

Pandemi sırasında alınan tedbirler birçok sektörü durma noktasına getirmiş, pandemi sonrasında da yaşanan tüketici davranışları bu sektörlerde yeni uygulama ve trendlere neden olmuştur. Bahsi geçen sektörlerden en önemlilerinden biri de hiç kuşkusuz bacasız sanayi, turizm sektörüdür (Erdoğan, 2023).

Dünya çapında uluslararası turist varışlarının sayısı, pandeminin başlamasıyla keskin bir şekilde düştükten sonra 2022’de yükselişe geçmiştir. Buna rağmen, uluslararası turizm gelişleri pandemi öncesi seviyelere çıkamamıştır. Sağlık krizinin ilk yılında, dünya çapında turist gelişleri yaklaşık 407 milyona düşmüştür. Bu rakam 1989’dan bu yana kaydedilen en düşük rakamdır. Uluslararası turizm için en popüler alanlardan biri olan Güney Avrupa ve Akdeniz Avrupa’sına, pandemiden önce 300 milyondan fazla olan turist gelişleri, 2021’de yaklaşık 139 milyona gerilemiştir. Küresel seyahat ve turizm pazarının geliri 2020’de, 2019’a göre %55 oranında azalmıştır (Statista Search Department, 2023).

Tablo -1 1950-2022 Dünya çapında uluslararası turist varışlarının sayısı (milyon kişi)



<https://www.statista.com/statistics/209334/total-number-of-international-tourist-arrivals/>

(Erişim: 25.09.2023)

1.3 COVID 19 SALGININ OTEL İŞLETMELERİNE GENEL ETKİLERİ

Covid 19'un yayılım şekli nedeniyle, özellikle sosyal mesafeyi koruma zorunluluğu turizm sektörünü diğer sektörlerle göre daha fazla etkilemiştir. Covid 19, genel olarak Türkiye'nin en büyük sektörlerinden ve gelir kalemlerinden olan turizmde yıkıcı bir etki yaratmıştır. Yurt dışı uçak seferlerinin iptal edilmesi, yurt içinde de getirilen kısıtlamalar, şehirlerarası otobüs seferlerinin durdurulmasıyla birlikte sokağa çıkma yasakları ile devam eden süreç iç ve dış turizm hareketliliğini yok etmiştir (Özçoban, 2020).

Özel araç trafiğinin kısıtlanmadığı tüm dönemlerde, çalışma hayatının çevrimiçi düzene geçmesi ile birlikte hem çalışan hem de emekli kesim, hastalığa yakalanma riskinin yüksek olduğu büyük kentlerden kaçma psikolojisi ile yazlık bölgelere göçmüştür. Bu göçün bir kısmı maddi olanakları yeterli olan kesim için, yazlık konutlara yerleşim ya da kısa dönemli ev kiralama şeklinde gerçekleşmiştir. Bu durum kırsal bölgelerdeki canlılığı biraz olsun arttırsa da, otel konaklamaları, tur ve etkinlikler gerçekleşemediği için bir turizm hareketliliğinden söz edemeyiz. Turizm içinde ciddi bir ekonomik yeri olan özel konutlar, ekonomik koşulları elverişli olan insanlar için bir sığınak niteliği kazanmıştır (Sarıtış Eray, 2019).

Yerli ve özellikle de yabancı turistlerin azlığı, personel bulmanın zorluğu, önceden alınmış rezervasyonların daha sonra iptal edilmesi, maliyetlerin artması ve talebin azalmasıyla birlikte oda ve yatak kapasitelerinin azaltılması, dolayısıyla da gelirlerin düşmesi Covid-19 salgınının otel işletmelerindeki etkileri olarak gösterilmiştir (Doğru ve Koçak, 2021).

Gelirlerin eski düzeyine çıkması için, salgının üstünden çok fazla zaman geçmesi gerektiğine inanılmaktadır. Salgının turizmde neden olduğu krizin ekonomik etkilerini hafifletmek için, konaklama işletmeleri bir takım yeni planlamalar yapmıştır. Oteller, ziyaretçilerinin sadakatine yönelmiş, çalıştığı ikinci ve üçüncü parti firmalarla ilişkilerini geliştirme yoluna gitmiş, küçülme önlemleriyle beraber iktisadi birtakım tedbirler almak zorunda kalmıştır. Bununla birlikte acenteler ve tur firmaları ile temaslarını arttırma

yoluna gitmiş, ortak bir planlama yaparak krizi aşmayı hedeflemiştir. Oteller bu süreçte, bugüne kadar sundukları alışılmış hizmetlerde yeniliklere gitmeye, talepleri değiştirmeye ve Covid-19 süresince de çalışmaya ara veremeyecek durumda olan ziyaretçileri çekmeye çalışmıştır (Yıldırım ve Sayın, 2020).

1.3.1 Normalleşme Süreci

Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı, 12.05.2020 tarihinde, Covid 19 salgınının yayılmasının önlenmesine yönelik tedbirler kapsamında, kontrolü normalleşme süreci aşamasına geçtiğini duyurmuştur. Salgına karşı sürdürülen mücadele devam ederken, turizm faaliyetlerinin yeniden başlatılabilmesi için, konaklama tesislerinde alınması gereken tedbirleri sıralamıştır. Bu koşullar sağlandığı takdirde sürecin sağlıklı bir şekilde ilerleyebileceğini bildirmiştir.

12 Mayıs tarihinde yayınlanan genelgenin ardından yapılan birkaç değişiklikle birlikte, sonrasında Kültür ve Turizm Bakanlığı 01.07.2020 tarihinde yayınlanan genelge ile, sağlık ve hijyen koşullarının konaklama tesislerinde yerine getirilmesi ve aylık denetimler yoluyla devamlılığının sağlanmasını hedefleyen ‘Güvenli Turizm Sertifikası’nın, 50 oda ve üzeri kapasitedeki tüm konaklama tesislerince alınmasını zorunlu tutmuştur (TGA, Türkiye’nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı).

Bu çalışmanın bulgu kısmının temelini oluşturan anket çalışması süresince “Güvenli Turizm Sertifikası” özellikle değinilen bir konu olduğundan, bu içerikten bahsetmek zaruri hale gelmiştir.

1.3.2 Güvenli Turizm ve Sürdürülebilir Turizm Sertifikası

Salgının büyümesini engellemek amacıyla sürdürülen önlemler, ülkemizde ve dünyada turizm hareketliliğini önce azaltmış, sonrasında da neredeyse durma noktasına getirmiştir (Çoban, 2020). Salgının kontrol altına alınmaya başlamasıyla birlikte, normalleşme çalışmaları kapsamında, Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı

01.07.2020 tarihinde, konaklama işletmelerin yeme-içme, sosyal mesafe sınırlamaları, temizlik ve dezenfektasyon gibi birçok konuda yasal zorunlulukların olduğu Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı'nı başlatmıştır (Dündar, vd., 2020). Bu zorunlulukların, yerine getirilmemesi işletmenin faaliyetine son verilmesi de dahil olmak üzere birçok yaptırımını da beraberinde getirmektedir.

Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı, Türkiye'de 50 oda ve üzeri kapasitede hizmet veren konaklama işletmeleri için, turistlerin tesise ulaşım anından itibaren, misafirin kendi sağlık durumu, personelin sağlık durumu, konaklama işletmesindeki ortak kullanım alanlarının temizlik ve hijyen düzeyi, tesisin havalandırma kalitesi, tekstil ürünlerinin 60 derece üzeri sıcaklıklarda yıkanması, daimî bir derin temizlik halinde olunması gibi bir dizi önlem alınmasını zorunlu tutmuştur (TGA, Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı).

Güvenli Turizm Sertifikasını verme konusunda yetki sahibi olan akreditasyon firmaları, başvuruda bulunan işletmeleri değerlendirip, düzenli olarak denetleyerek, Kültür ve Turizm Bakanlığının kıstaslarına uygun hizmet verdiğini tespit ettiği takdirde, tesis Güvenli Turizm Sertifikası almaya hak kazanır (Avan vd., 2023).

Yürürlüğe girdiği 1 Temmuz 2020 tarihinden itibaren 50 oda ve üzeri konaklama işletmeleri için zorunlu olan sertifika programı, 8 Ekim 2020 tarihinde yayınlanan genelge ile, 01.01.2021 tarihine kadar süre tanınarak 30-49 odalı konaklama işletmeleri için de ayrıca zorunlu tutulmuştur (TGA, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgeleri). Uygulama yürürlükten kaldırıldığı 11.05.2023 tarihine kadar devam etmiştir. Uygulamanın zorunlu tutulmayacağıın ilan edildiği 2023 Mayıs'ında sertifika alan toplam tesis ve araç sayısı 12391, aktif sertifikalı tesis sayısı 3713 ve aktif sertifikalı konaklama sayısı 3570 iken, son olarak Eylül 2023 tarihinde yayınlanan rapora göre, sertifika alan toplam tesis ve araç sayısı 12393, aktif sertifikalı tesis sayısı 96 ve aktif sertifikalı konaklama sayısı 93 olarak duyurulmuştur (TGA, Aylık Raporlar).

Bu sertifikayı elde eden konaklama işletmelerinin yerli ve yabancı turistler tarafından daha güvenilir bulunması (Özaltın Türker, 2020) Covid 19 salgını sırasında, insanların sağlığına verdiği önemin bir göstergesi olarak görülebilir.

Konaklama işletmelerinin gözünden bakıldığında, hijyenik ve güvenlik açısından gerekli şartların sağlanması, bunun potansiyel turist kitlesine reklam ve tanıtım yoluyla duyurulması bu süreçte başarılı olmak için gereklidir (Cinnioğlu, 2021). Covid 19 sonrası seyahat yaklaşımlarında, turistlerin sağlığı ve güvenliği ön plana koyacağı, tatillerini geçirecekleri tesislerin üst düzey hijyenik ve güvenlik standartlarında hizmet verdiğinden emin olmak isteyecekleri öngörülmektedir (Özaltın Türker, 2020).

Sürdürülebilir turizm, insanın temas içinde bulunduğu bölgenin bozulmadan korunarak, kültürel, ekolojik, biyolojik yaşama zarar vermeden idame ettirildiği ve aynı zamanda tüm kaynakların ziyaret edilen yöre/yerdeki bireylerin ve turistlerin ekonomik, sosyal ve estetik gereksinimlerini karşılayacak şekilde yönetildiği bir yaklaşımdır. Süreç sadece tek bir kuşakta sınırlı kalmayacak, bu sayede gelecek kuşaklar da daha öncekiler gibi bölgenin korunması ve sürdürülmesine katkıda bulunarak dünyayı ve çevreyi korumaya katkı sağlamaya devam etmiş olacaklardır (TGA, Sürdürülebilir Turizm Programı). Buradan hareketle, bir ülkenin turizm planlaması hazırlanırken, turizmin sadece maddi sonuçlarını değil, kültürel, ekolojik, biyolojik etkilerini de dikkate almak gerekir. Bilinçli bir planlamanın yardımıyla kitle turizmin olumsuz etkilerini kontrol edilebilmek mümkündür (Akış, 1999).

Turizm Bakanlığı'nın belirttiği üzere Sürdürülebilir Turizm Sertifikası ülkemizde verilmekte ve üç aşamadan oluşmaktadır. 31 Aralık 2023'e kadar turizm işletme belgesi veya basit konaklama belgesine sahip tüm konaklama tesisleri birinci aşama sürdürülebilir turizm sertifikasını almakla yükümlüdür. Sertifika programı çerçevesinde ülkemizde çeşitli kurumlar tarafından eğitimler verilmektedir. Konuyla ilgili yüklenici üniversite ise tek yetkili kurum olan Kapadokya Üniversitesi'dir. Bunun haricinde programın tamamlanması için ikinci ve üçüncü aşama sertifikalar da verilmektedir. İkinci ve üçüncü aşama sertifikaların yeni açılacak ve işletme belgesi alacak yüksek yıldızlı konaklama işletmelerinde bulunması gerekmektedir (TGA, Sürdürülebilir Turizm Programı).

2. BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde çalışmanın yöntemi detaylandırılmıştır. Başlıklar sırasıyla, araştırma yöntemi, araştırmanın evren ve örnekleme, araştırmanın veri toplama araçları, verilerin toplanması, verilerin analizi, geçerlilik ve güvenilirlik olarak belirlenmiş ve bu konular işlenmiştir.

2.1 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Edremit Körfezi'ndeki 3-4-5 yıldızlı otellerin Covid 19 pandemisi nedeniyle yaşadığı olumsuzlukların anlaşılması, pandemi sonrasında konaklama işletmeciliği faaliyetlerinin değişip değişmediğinin, değiştiyse hangi yönde değiştiğinin, neye evrildiğinin, yeni trendlerin neler olduğunun belirlenmesi amacıyla yapılan anket sonucu elde edilen verilerin değerlendirilmesi için nitel araştırma yöntemi, verilerin analizi için ise içerik analizi yöntemlerinden betimsel içerik analizi yönteminin kullanılması uygun görülmüştür. Her iki uygulamadan da aşağıda bahsedilmiştir.

Nitel araştırma yöntemi, toplumun içinde bulunduğu koşulları ve beklentilerini anlaması, kendi kapasitesini fark etmesi, kendi ürettiği düzenleri ve ürünleri derinlemesine inceleyebilmek amacıyla kullanılan bir araştırma yöntemidir. Bu yöntem, yalnızca nicel bilgilere odaklanıldığında gözden kaçırılacak değerlerin anlaşılabilmesi amacı taşır. (Morgan, 1996). Nitel araştırma yoluyla yapılan çalışmalarda çoğunlukla gözlem, yapılandırılmış ya da yarı yapılandırılmış görüşme, odak grup görüşmesi, söylev ve metin analizi gibi nitel veri toplama yöntem ve tekniklerini kullanılır. Bu sayede nitel araştırma, birden çok disiplini sentezleyen, birleştirici bir yaklaşım için elverişlidir (Merriam ve Grenier, 2019).

Nitel araştırma yöntemi, çalışılan konuyu yorumlayabilme imkânı verir. Bu yöntemde asıl önemli olan, problemlerden çok, insanların bu problemlere yüklediği yaklaşımları incelemektir. Bu türden bir araştırmaya odaklanan çalışmacı, fark edebilen

ve iyi gözlem yapabilen bir algı geliştirmeye başlar (Malterud, 2001). Tüm çalışma yöntemlerinde gözlem yapılarak farkındalık oluşturulsa da, nitel araştırma yapılan çalışmalarda konuların ayrıntılarının netleşmesi gereklidir. Tüm bu olumlu özelliklere rağmen, bu türden araştırmalar çoğunlukla kişiseldir ve çalışmayı yapan bireyin bakış açısının tesirinde kalabilir (Baltacı, 2019).

Nitel araştırmayla ilgili kesin ve sabitlenmiş bir ifadede bulunmanın her geçen yıl güçleşmesi nedeniyle (Creswell, 2018) nitel kelimesinin anlamıyla ilgili birbirinden farklı fikirler bulunmaktadır (Aspers ve Corte, 2019). Bu farklılığın asıl nedeni, yapılan nitel çalışmanın ağırlıklı olarak hangi fark ve değişimleri ortaya koyduğu, araştırmacının ve katılımcıların topluma bakışı, ahlaki seçimleri, bilgi felsefesine dair bakışıyla ilgilidir (Tunçalp, 2021).

Nitel araştırma yöntemleri çalışmanın temel sorununu tamamıyla ele alan yaklaşımlardır. Kişilerin problemlere yaklaşma biçimlerini ve onlara attettikleri ifadeleri değerlendirmeyi daha basit hale getirmektedir (Altunışık, vd., 2017). Olayların yorumlanması ve bilgilerin işlenmesi gibi avantajların yanı sıra, olayların bireylerde nasıl bir etki bıraktığının da anlaşılabilmesini sağlar.

Nitel araştırma yöntemleri ile yapılan çalışmalarda, benzer durumlar için doğru kabul edilebilecek kesin ve eşsiz bir biçim olamaz (Patton, 2018). Buna rağmen nitel çalışmaların esas hedefi geniş anlamda bir idrak düzeyine ulaşmaktır (Aspers ve Corte, 2019). Yukarıdaki bilgilere bağlı olan çalışmayı yürüten kişi, görüşme sorularını hazırlama aşamasında faydacı bir yaklaşım ile hareket ederse, hangi soruların daha işlevsel ya da hangilerinin daha üstünlükü olduğunu belirleyerek gerekli düzeltmeleri yapabilir. Fakat en iyi soru, yanıtlayıcının çalışma için ihtiyaç duyulan içeriği sağlayacağı sorudur. Bu nedenle kimi zaman sadece, yanıtlayıcının anlattığı konuya devam etmesini destekleyecek bir “Sonrasında ne oldu? Örneklendirebilir misiniz?” benzeri bir soru bile iyi bir soru sayılabilir (Weiss, 1994).

Nitel çalışmayı kapsayan görüşmelerde yanıtlayıcıya çok fazla soru sorulmamalı, sınırlamayı iyi yaparak birbirini izleyen ve konudan taşmayan sorular yöneltilmelidir (Weiss, 1994). Sadece bir soruyla içerik ve bilgi aramak, birden fazla soruda bunu yapmaktan daha zor ve karmaşıktır. Bu nedenle görüşme anında yanıtlayıcının hangi

soruda sessiz kaldığı, az açıklama yaptığı iyi teşhis edilmelidir. Buna bağlı olarak da yanıtlayıcının belirli zamanlar düşüncelerini toplayabilmesine izin verilmelidir (Bengtsson ve Fynbo, 2017).

Nitel araştırma yöntemlerinden en sık kullanılan yöntemin yarı yapılandırılmış görüşmeler olduğu bilinmektedir (Patten ve Newhart, 2018). Tam yapılandırılmış görüşmeler sabit seçeneklere dayalı ve katı, yapılandırılmamış görüşmeler ise sınırları belirlenmemiş ve esnek görüşmelerdir. Yarı yapılandırılmış görüşmeler bu iki yaklaşımın orta noktasında yer alır (Altunay, Oral ve Yalçınkaya, 2014). Mülakat sırasında yanıtlayıcıların çalışma konusu ile ilgili yaşadıkları olumlu ya da olumsuz tecrübeleri, konuyla ilgili fikirleri, yaklaşımları, değerlendirmeleri ve benzeri nicel olarak elde edilemeyecek verileri yorumlamayı mümkün kılmak adına yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi seçilmiştir.

Betimsel içerik analizi yöntemi, yapılan çalışmalarda elde edilen verilerin detaylı bir biçimde değerlendirilip kullanılmasına olanak tanır. Buradaki amaç konu hakkındaki eğilimleri anlamayı ve gelecekte literatüre katkıda bulunacak çalışmalara alan açmasını sağlamaktır. Bu yöntemin kullanıldığı araştırmalarda, veriler düzenli bir şekilde ifade edilmez ise, çalışmanın kapsamından uzaklaşan sonuçlar ortaya çıkabilir. Bu nedenle verilerin sistematik biçimde sunulması, net bir biçimde değerlendirilmesi önem arz etmektedir (Ültay, Akyurt, Ültay, 2021).

2.2 ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırma sorununa uygun şekilde kullanılacak yöntem belirlenmesinin ardından araştırma için bir evren oluşturulur ve bu evrenin bütününe erişilemediği takdirde bir örneklem üzerinden ilerlenir (Yener ve Gül, 2007). Bu gibi çalışmalarda konu ile alakalı tüm evrene erişmek, süre ve bütçe kısıtları nedeniyle mümkün olamadığında, araştırma evreni ve örnekleme realistik bir biçime getirilebilmektedir (Altunışık, vd., 2017).

Bu bilgiler ışığında araştırma evreni Balıkesir ili, Edremit Körfezi sahil şeridi bölgesindeki 3, 4, 5 yıldızlı otellerdir. Araştırma örneklemini bu bölgeden seçilen toplamda 20 otel olarak belirlenmiş, veriler otel yöneticileriyle yüz yüze görüşülerek elde edilmiştir. Sahil şeridi seçilmiş olmasında otel kümelenmesinin bu bölgede olması belirleyici olmuştur. Balıkesir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün 2020 yılında paylaştığı verilere göre sahil şeridindeki ilçelerde bulunan işletme belgeli otel sayısı toplam 49 adettir. Bunlardan 23'ü Ayvalık'ta, 6'sı Burhaniye'de, 19'u Edremit'te, 1 tanesi de Gömeç'tedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020). Böylelikle seçilen 20 otelin bulunduğu bölgeler baz alındığında evrenin %41'ine ulaşım sağlanmıştır.

2.3 ARAŞTIRMANIN VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Çalışmanın verileri yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılarak toplanmıştır. Tekniğin uygulanması gereği araştırmacı sormayı düşündüğü soruları hazırlar ve sorar. Mülakatı yapan kişi bu sırada daha fazla detay ve ayrıntı isteyebilir, örneklendirmelere başvurabilir. Bu tip soru ve veri toplama yöntemleri yüz yüze görüşmelerle eş zamanlı uygulandığında araştırmacı mülakat sırasında karşısındaki bireyin düşünce, duygu, bakış açısı ve etkilenme düzeyine daha detaylı anlayabilmektedir (Türnüklü, 2000). Bu nedenle verilerin yüz yüze alınması faydalı olmuştur.

Mülakata katılan otel yöneticileri katılımcı (K) olarak nitelendirilmiştir. Kurum gizliliği nedeniyle çalışmada kişilerin ve kurumların bilgileri saklı tutulmuştur. Araştırma soruları uzman görüşü alınarak 12 soru olarak belirlenmiştir. Görüşme sırasında sorular katılımcılara yazılı olarak iletilmiş ve sözlü olarak da ifade edilmiştir.

Mülakat sırasında sorulara verilen cevapların yetersiz kaldığı durumlarda konudan uzaklaşmayacak biçimde ek sorular da iletilmiş böylece yanıtlarla ilgili daha fazla detay ve veriye ulaşmak mümkün olmuştur. Bu sorular aşağıda belirtilmiştir.

- Gelecekte Covid 19 gibi bir pandemi gelse ve adı Covid 119 olsa otelinizde süreç nasıl işlerdi?

- Covid 19 pandemisinin insanlarda ve çalışanlarda yarattığı baskı ve psikolojik durum konusunda görüşleriniz nelerdir?

Yukarıdaki soruya bağlı olarak da alttaki soru sorulmuştur:

- Süreç yönetilirken aksaklıklar yaşandı mı, yaşandıysa neler oldu?

Bu soruların yanıtları diğer sorularla paralellik gösterdiğinden analizleri de diğer sorularla birlikte işlenmiş ve yapılmıştır.

2.4 VERİLERİN TOPLANMASI

Çalışmada Edremit Körfezi'nde yer alan 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleriyle yüz yüze görüşülmüştür. Araştırma soruları danışman ve Kapadokya Üniversitesi Bilimsel Araştırmalar ve Yayın Etiği Kurulu onayı alındıktan sonra 12 tane soruyla sınırlandırılmıştır. Mülakatlar 30 gün içinde tamamlanmış, anket işlemi ise 40 ila 80 dakika arası sürmüş, tarihleri ve süreleri aşağıdaki Tablo – 2’de verilmiştir.

Tablo – 2 Mülakat Bilgileri

Katılımcılar	Mülakat Tarihi	Mülakat Saati
K1	16.10.2023	12.00 – 12.50
K2	17.10.2023	14.00 – 14.40
K3	18.10.2023	11.00 – 12.30
K4	18.10.2023	14.00 – 15.00
K5	18.10.2023	15.00 – 15.40
K6	19.10.2023	13.30 – 14.40
K7	20.10.2023	11.30 – 13.00
K8	20.10.2023	13.35 – 15.00
K9	20.10.2023	16.00 – 17.20
K10	23.10.2023	12.30 – 14.00
K11	23.10.2023	16.00 – 17.00
K12	27.10.2023	13.30 – 15.00
K13	31.10.2023	13.00 – 14.00
K14	1.11.2023	12.30 – 13.30
K15	31.10.2023	16.00 – 17.00
K16	9.11.2023	15.00 – 16.00
K17	16.11.2023	14.00 – 16.00
K18	11.11.2023	12.00 – 13.00
K19	11.11.2023	13.30 – 14.30
K20	11.11.2023	15.00 – 16.00

2.5 VERİLERİN ANALİZİ

Bilimsel çalışmalardan elde edilen verilerin anlaşılabilmesi için birçok bilimsel analiz yöntemi kullanılabilir. Sosyal bilimlerde uygulanan çok sayıda bilimsel analiz yönteminden biri de betimsel içerik analizidir. Bu çalışmada da mülakatlardan edinilen veriler betimsel analiz yöntemi ile analiz edilmiştir. Betimsel analiz türünde mülakatlardan edinilen veriler, sınıflandırılarak belirli kategoriler altında birleştirilerek değerlendirilir (Karataş, 2015). Bu nedenle çalışma verilerinin analizinden önce, soruları ve böylece yanıtları da kategorilere ayırmak hedeflenmiştir.

Sınıflandırma yapılırken, kategoriler üç ana başlık altında toplanmıştır. Bu kategoriler, Covid 19 dönemindeki faaliyet ve trendler, Covid 19 normalleşme sürecindeki faaliyet ve trendler, Covid 19 dönemi sonrası faaliyet ve trendler olarak belirlenmiş, kategorilerin sorularla nasıl eşleştirileceğine karar verilmiştir. Aşağıda bulgular bölümünde bulunan Tablo 4'te sınıflandırmada kullanılan kategoriler ve mülakat sırasında sorulan sorular ile eşleşmeleri gösterilmiştir. Bu kategoriler altında incelenen sorular, bulgular bölümünde katılımcıların görüşlerine yer verilerek açıklanmış ve değerlendirilmiştir.

2.6 GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK

Bir araştırmanın sonuçlarının geçerlik ve güvenirliği en belirleyici kriterlerin başında gelir. Nicel araştırmalarda sayısal verilerin özenle değerlendirilmesi ve bulguların net bir şekilde sunulması gerekmektedir. Nitel araştırmalarda ise bu yöntem daha farklı şekilde uygulanır (Yıldırım ve Şimşek, 2021). Nitel çalışmalarda kullanılan geçerlik ve güvenirlik kriterleri ise daha çok araştırmanın inanılabilirlik (*credibility*), katılımcı teyidi (*member checking*), uzman incelemesi (*peer debriefing*), onaylanabilirlik (*confirmability*), aktarılabilirlik (*transferability*) yöntemleriyle ele alınır (Başkale, 2016).

Bu kısımda, geçerlik ve güvenirlik kriterini sağlamak için gerekli alt maddelerin nasıl desteklendiği açıklanmıştır. İnanırlığı (*credibility*) desteklemek için uzun süreli etkileşimle katılımcı ve araştırmacı arasındaki güven artırılmıştır. Katılımcı teyidini (*member checking*) desteklemek için, mülakat sırasında alınan yanıtlar, mülakat sonunda katılımcıya özetlenerek doğruluğu hakkındaki düşünceleri istenmiş eklemek istediği bilgiler varsa bunlar da çalışmaya dahil edilmiştir. Uzman incelemesini (*peer debriefing*) desteklemek için, hem çalışmanın danışmanı, hem de bağımsız bir uzmanın görüşleri, geri bildirimleri ve yorumları alınmıştır. Onaylanabilirliği (*confirmability*) desteklemek için çalışmanın ham verileri, analiz edilmiş verileri, kategorileri, çalışma yöntemleri, hedef ve amaçları ortaya konmuştur. Aktarılabilirliği (*transferability*) desteklemek için, örneklemin ve katılımcıların nereden ve nasıl seçildiği belirtilmiştir. Katılımcıların eğitim, yaş, cinsiyet, unvan, deneyim gibi özellikleri bulgular bölümündeki Tablo 3'te gösterilmiştir.

3. BÖLÜM

BULGULAR

3.1 KATILIMCILARIN ANALİZİ

Çalışma süresince yapılan tüm anketlerde toplanan yanıtların Covid 19 salgını süresince ve sonrasında Edremit Körfezi özelindeki konaklama işletmeleri, bu işletmelerin ziyaretçilerinin davranışları ve değişimleri ele alınmıştır. Yapılan mülakatlardaki otel yöneticilerinin cinsiyet, yaş, eğitim durumu, unvan, deneyim yılı ve bağlı oldukları otellerin yıldız sayısı aşağıda bulunan Tablo 3’de açıklanmıştır.

Tablo – 3 Katılımcı Özellikleri

KATILIMCILAR	CİNSİYET	YAŞ	ÖĞRENİM DURUMU	POZİSYONU	DENEYİM	YILDIZ SAYISI
(K1)	ERKEK	56	ÖN LİSANS	İŞLETME SAHİBİ	10 YIL	DÖRT
(K2)	ERKEK	45	ÖN LİSANS	GENEL MÜDÜR	13 YIL	DÖRT
(K3)	ERKEK	48	ÖN LİSANS	GENEL MÜDÜR	25 YIL	ÜÇ
(K4)	ERKEK	59	LİSE	GENEL MÜDÜR	30 YIL	ÜÇ
(K5)	ERKEK	40	LİSANS	GENEL MÜDÜR	25 YIL	BEŞ
(K6)	ERKEK	45	LİSANS	GENEL MÜDÜR	25 YIL	BEŞ
(K7)	KADIN	43	LİSE	İŞLETME SAHİBİ	4 YIL	DÖRT
(K8)	KADIN	53	LİSANS	İŞLETME SAHİBİ	8 YIL	ÜÇ
(K9)	ERKEK	60	LİSE	GENEL MÜDÜR	40 YIL	DÖRT

(K10)	KADIN	29	ÖN LİSANS	MİSAFİR İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ	13 YIL	BEŞ
(K11)	ERKEK	47	LİSANS	GENEL MÜDÜR	25 YIL	BEŞ
(K12)	ERKEK	45	ÖN LİSANS	GENEL MÜDÜR	23 YIL	ÜÇ
(K13)	ERKEK	34	YÜKSEK LİSANS	GENEL MÜDÜR	13 YIL	ÜÇ
(K14)	ERKEK	44	LİSANS	GENEL MÜDÜR	7 YIL	ÜÇ
(K15)	KADIN	42	YÜKSEK LİSANS	GENEL MÜDÜR	25 YIL	ÜÇ
(K16)	ERKEK	43	LİSANS	GENEL MÜDÜR	22 YIL	BEŞ
(K17)	ERKEK	43	LİSANS	İŞLETME SAHİBİ	25 YIL	DÖRT
(K18)	ERKEK	33	YÜKSEK LİSANS	GENEL MÜDÜR	11 YIL	DÖRT
(K19)	ERKEK	40	LİSE	MİSAFİR İLİŞKİLERİ MÜDÜRÜ	14 YIL	DÖRT
(K20)	ERKEK	40	ÖN LİSANS	GENEL MÜDÜR	21 YIL	ÜÇ

Bu tabloya göre, mülakatlara toplamda 20 kişi katılmıştır. Katılımcıların dördü kadın, on altısı erkektir. Katılımcıların yaş aralığı 29 - 60, eğitim durumlarıysa lise düzeyinden yüksek lisans düzeyine kadar uzanmaktadır. Mülakat katılımcılarının on dört tanesi genel müdür, dört tanesi işletme sahibi, iki tanesi misafir ilişkileri müdürüdür. Sektörel deneyim dağılımında ise, dört yıldan, kırk yıla kadar deneyim sahibi katılımcılar bulunmaktadır. Görüşmeler için üç, dört, beş yıldızlı oteller tercih edilmiştir. Bunlardan sekiz tanesi üç, yedi tanesi dört, beş tanesi beş yıldızlı otellerden oluşmaktadır.

3.2 TEMALARIN BELİRLENMESİ

Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile yapılan görüşmelerde, katılımcılara toplamda 12 soru sorulmuş, sorulan sorular Covid 19 pandemisi sırasında, normalleşme sürecinde ve Covid 19 pandemisi sonrasında gerçekleşmiş faaliyet ve trendlerle ilgilidir. Sonrasında yanıtlar yazıya dökülerek analizleri yapılmıştır. Sorular Ek – 1’de belirtilmiştir.

Mülakat sorularına gelen yanıtlar ışığında kategori ve soru eşleşmeleri aşağıda bulunan Tablo – 4’te gösterilmiştir. Sorular üç ana tema başlığı altında incelenmiş, bu temalar Covid 19 dönemindeki faaliyet ve trendler (Soru.1, Soru.2, Soru.3), Covid 19 normalleşme sürecindeki faaliyet ve trendler (Soru.4, Soru.5, Soru.6, Soru.7, Soru.8), Covid 19 dönemi sonrası faaliyet ve trendler (Soru.9, Soru.10, Soru.11, Soru.12) olarak belirlenmiştir.

Tablo - 4 Kategori ve Soru Eşleşmeleri

KATEGORİ	MÜLAKAT SORU NO
Covid 19 dönemindeki faaliyet ve trendler	S.1, S.2, S.3
Covid 19 normalleşme sürecindeki faaliyet ve trendler	S.4, S.5, S.6, S.7, S.8
Covid 19 dönemi sonrası faaliyet ve trendler	S.9, S.10, S.11, S.12

3.3 COVID 19 DÖNEMİNDEKİ FAALİYET VE TRENDLER

Bu tema altında soru 1, soru 2 ve soru 3 incelenmiş ve yanıtları analiz edilerek açıklanmıştır.

Covid 19 Pandemisi Sırasında Uygulanan Önlemler

Katılımcılara bağlı bulundukları konaklama işletmelerinde Covid 19 pandemisi sırasında uyguladıkları önlemler sorulmuş ve yanıtları Tablo – 5’te gösterilmiştir.

Tablo – 5 Covid 19 Pandemisi Sırasında İşletmelerin Uyguladığı Önlemler

Soru	Yanıtlar
1. İşletmenizde Covid 19 pandemisi sırasında uyguladığınız önlemler nelerdir?	K1: “Klasik otelcilerin önerdiği önlemleri ve Güvenli Turizm Sertifikası aldık. Bakanlıktan destek aldık. Tüm kontrol ve denetimler yapıldı.” K2: “Sağlık Bakanlığı hijyen politikalarının hepsini devreye aldık. Personelin sağlığını ön plana alındı. Önce çalışanın sağlığını düşündüm. Oda sayısı da %50 azaldı.” K3: “Güvenli turizm sertifikasıyla ilgili gerekli tüm prosedürler yerine getirildi. Turizm bakanlığının ifade ettiği düzenlemeleri de yaptık. İzolasyon odaları hazır tutuldu, havalandırma sistemi elden geçirildi. Masa sayısı %30’a yakın azaltıldı. Maske, eldiven, dezenfektan kullanıldı.” K4: “İlk sağlık bakanlığı yönergelerine göre hazırlıklarımızı tamamlayıp, kapasitemizi %60 oranında düşürdük. Maske ve dezenfektan kullanımı arttı. Kimseyi maskesiz dolaştırmadık.” K5: “Sağlık bakanlığı kurallarını uyguladık. Maske, dezenfektan temini ve tesisin %50 kapasiteye düşürülmesi sağlandı. Ortak kullanım alanlarında sosyal mesafe arttı. İzolasyon odası olarak 10 oda ayırdık. Bu odaları paravanlarla kapattık. Hava geçişlerini de kapattık.” K6: “Bakanlığın önlemlerini uyguladık. İkaz yazıları astık. Odalara ıslak mendil koyuyorduk. Dezenfektanı her bölgeye koyduk. Çocuklarda dezenfektan tahririni

1. İşletmenizde Covid 19 pandemisi sırasında uyguladığınız önlemler nelerdir?	önlemek için kolonya kullandık. Tabakları tek tek eldivenle hazırlattırıyordum.” K7: “Bakanlığın talep ettiği tüm önlemlere hızlıca adapte olduk. Sık sık aralıklarla dezenfektan yerleştirdik. Odalara da koyduk. Restoran bölümünde masalar arası mesafeler arttırıldı, masa sayısı azaltıldı. Misafirler çıkış yaptıktan sonra odalar detaylıca ve önerilen temizlik gereçleriyle temizlendi. 3-4 saat süreyle havalandırıldı. Personelin sürekli odaya girip çıkmasının istenmeyeceğini düşünerek gerek duyulabilecek tüm gereçleri odalara fazlasıyla yerleştirdik. Misafirlerle de birbirimizle de maskesiz aynı ortamda bulunmadık.” K8: “Masaların arası mesafe ve sosyal mesafe kurallarına uyuldu. Katlara ve odalara dezenfektan koyuldu. Misafir çıkışlarından sonra odaları minimum iki saat havalandırdık. Maskesiz kimseyi almadık.” K9: “Sağlık bakanlığının şart koştuğu tüm tedbirleri aldık. İkaz yazıları, klozet kapaklarına koruyucular vb... Bunlar Covid 19’dan sonra da kaldı.” K10: “Zeminlere bilgilendirici birtakım işaretler kondu. Sosyal mesafeye dikkat edilmesini öğütleyen işaretler gibi... Restoran ve bar düzeni değişti. Masa sayısı azaltıldı ve aralığı arttırıldı. Oda kapasitesini düşürdük. Güvenli Turizm Sertifikası sahibi olduğumuzu gösteren tabela ve afişler asıldı. Sertifikamız şu an da aktif. Misafirlerimiz girişte “en son ne zaman şehir dışına çıktınız, ne zaman hastaneye gittiniz, vb.” soruların olduğu bir form dolduruyordu. Maske ve dezenfektan kullanımına geçtik.” K11: “Bakanlığın yayınladığı genelge çerçevesinde tüm önlemleri aldık. 50 odadan birini izolasyon odası olarak ayırmak gerekiyordu, biz 23 oda ayırdık. Komple bir kat bu şekilde kapandı. Yakın teması kestik,
--	--

1. İşletmenizde Covid 19 pandemisi sırasında uyguladığınız önlemler nelerdir?	sosyal mesafe önlemlerini aldık. Güvenli Turizm Sertifikası edindik. Her yere bilgi boardları koyduk.” K12: “Herkes otel içerisinde maske takıyordu. Kahvaltı esnasında maske takmıyorlardı. Masa sayısı azaldı. Eldiven, bone personel tarafından kullanıldı. Sadece kahvaltı veriyorduk. Bakanlığın ifade ettiği adımları uyguladık. Bilgilendirme boardları asılıydı.” K13: “Haziran 2020’de bir aylık bir temizlik çalışması oldu. Bahçedeki masa sayımızı yarı yarıya düşürdük. Binanın belli bölümlerine uyarı levhaları astık. Çalışanların hepsine eğitim verdik. Maskesiz çalışılmadı. Özellikle temizlik servisi eldiven ve boneyle çalıştı. Otoparkımızda, otopark anahtarı yerine şifreli sisteme geçiş yaptık.” K14: “Sağlık Bakanlığı’nın verdiği tüm önlemlere uyduk. Ek olarak yüklü miktarda hazır test kitleri aldık. Tüm misafirlerimize dağıttık. Kendi testlerini kendilerini yapıyorlardı. Ayrıca özel bir hastaneyle iş birliği yaptık bunu da tüm misafirlerimize belirttik. Bu da misafirleri rahatlatıyordu. Bir odamızı izolasyon odası olarak ayırdık” K15: “Bakanlığın ilettiği adımlar uygulandı. Misafirlerin gelmesi için rezervasyon teyit belgesi aldık. Maske, dezenfektan kullanımı vardı. Klima filtreleri sürekli değişiyordu. Seramik tabldotlarda kahvaltı verildi.” K16: “Bakanlık önlemleri alındı. Üzerinde hem Türkçe ve İngilizce açıklamalar olan sağlık kitleri hazırlayarak girişten itibaren tüm misafirlerimize hediye ettik. İçinde maskeler, kolonya, dezenfektan, ıslak mendil ve hızlı Covid 19 test kiti vardı. Ayrıca temassız dezenfektan istasyonları kurduk. İzolasyon katları hazırladık. Karantina asansörü ve karantina transfer aracı da hazırladık. Misafirleri odalara yerleştirirken, bir katı dolu, bir katı boş bırakacak şekilde
--	--

1.İşletmenizde Covid 19 pandemisi sırasında uyguladığınız önlemler nelerdir?	ayarladık. İkaz yazıları asıldı, zeminlere bilgilendirici stickerlar yapıştırıldı.” K17: “Bakanlığın önlemlerini aldık. Sağlık çalışanları tuttuk. Masa mesafeleri genişledi, dezenfektan, bone ve eldiven kullanımı yapıldı. Bizi jandarma ve bakanlık kontrol ediyor. Hiçbir zaman ticari düşünmeyip doğru sayıda insan aldık. Kuralları tam olarak uyguladık. Zaten restoranımız da genişti.” K18: “Kapasiteyi %80 azalttık. Bakanlık önlemlerini uyguladık. İzolasyon odası olarak bir katı tamamen ayırdık. Tek kullanımlık ürünlere geçtik. Masa mesafeleri %50 arttı. Tam ve yarım pansiyondan ziyade sadece konaklamaya geçtik. Giriş bankosuna, şezlong aralarına şeritler koyduk. Zeminlere bilgilendirici stickerlar yapıştırdık.” K19: “Bakanlığın şart koştuğu önlemleri uyguladık. Dezenfektan kullanımına başladık. Otelin çeşitli yerlerine dezenfektan noktaları kurduk ve uyarı levhaları kullanıldı. Olabildiğince tekli oda vermeye çalıştık. Odalar dezenfekte edildi. Kapasiteyi de azalttık.” K20: “Bakanlık önlemlerini uyguladık. Otel kapasitesini azalttık ve belirtilen sayıda odayı izolasyon odası olarak ayırdık. Bilgilendirici yazılar asıldı, insanları uzak tutmak için mesafe belirleyici şeritlerden faydalandık.”
---	--

Genel Önlemler: Birinci soruya alınan yanıtlarda genel olarak Turizm ve Sağlık Bakanlıklarının Covid 19 politikalarının uygulandığı belirtilmiştir. Uyarıcı levhalar, sosyal mesafe şeritleri, dezenfektan noktaları, maske kullanımı belirtilen önlemler arasındadır. Ayrıca dezenfektan noktaları dışında odalara da dezenfektan, kolonya ve ıslak mendil konulduğu görülmektedir. Öte yandan K6 çocuklarda tahrişi önlemek için kolonya kullandığını belirtmiştir.

İzolasyon Odaları: K3, K5, K11, K14, K16, K18 ve K20 izolasyon odaları hazırladıklarını ifade etmiş. K3 ayırdığı oda sayısını belirtmemiş, K14 bir oda, K5 ise on oda ayırarak odaların arasını paravanla kapatarak hava geçişini engellemiştir. K11 elli odalı bir otelde bir izolasyon odası şartı olmasına rağmen inisiyatif alarak yirmi üç oda ayırdıklarını ve böylece bir katı kapattıklarını eklemiştir. K16 da bir katı tamamen izolasyon katı olarak ayırdıklarını, buna ek olarak karantina transfer aracı ve karantina asansörü oluşturduklarını, misafirleri odalara yerleştirirken de bir kat dolu, bir kat boş kalacak şekilde düzenleme yaptıklarını ifade etmiştir.

Restoran Bölümlerinde Önlemler: Ortak alanlarda masa sayıları azaltılmış, masa mesafeleri arttırılmıştır, K3 masa sayısını %30 civarında azalttığını, K13 ve K18 ise yarı yarıya düşürdüğünü ifade etmiştir. K6 yemek servislerinde tabakların tek tek eldiven ve boneyle hazırlandığı, K12 ve K13 personelinin boneli ve eldivenli çalıştığını belirtmiştir.

Otel Kapasiteleri: Otellerin kapasiteleri genel olarak düşürülmüştür, K4 kapasitesini %60, K2 ve K5 %50, K18 ise %80 oranında düşürdüğünü belirtmiştir.

Güvenli Turizm Sertifikası: K1, K3, K10 ve K11 bu dönemde Güvenli Turizm Sertifikası aldığını ifade etmiştir.

Odaların Havalandırılması: Katılımcılar misafir çıkışından sonra yeni misafirleri odalarına yerleştirmeden önce odaları havalandırmıştır. Odaların havalandırma süreleri katılımcılara göre değişkenlik göstermektedir. K8 misafir çıkışından sonra odaları minimum iki saat, K7 üç-dört saat süreyle havalandırdıklarını belirtmiştir.

Sağlık Önlemleri ve Testler: Bunların dışında K10, misafir girişlerinde konuklarının genel sağlık durumları, en son ne zaman şehir dışına çıktıkları vb. konularda sorular içeren bir form istemiştir. K14, misafirler için yüklü miktarda test kiti alıp dağıttığını, böylelikle misafirlerin kendi testlerini yapabildiklerini ifade etmiştir. K17 ise bu dönemde otel içinde anlaşmalı sağlık çalışanları bulundurduklarını eklemiştir.

Tam Kapanma Döneminde Alınan Önlemler

Katılımcılara bağlı bulundukları konaklama işletmelerinde Covid 19 tam kapanma döneminde alınan önlemler sorulmuş ve yanıtları Tablo – 6’te gösterilmiştir.

Tablo – 6 Tam Kapanma Döneminde İşletmelerin Aldığı Önlemler

Soru	Yanıtlar
2. Tam kapanma döneminde aldığınız önlemler nelerdir?	K1: “Mart 15’de kapandık. O zamana kadar Tayland ve Koreli turistler geliyordu. Ancak misafir olmayınca oteli kapatıp bekçilere bıraktık.” K2: “Tam kapanma döneminde devlet bildirimlerini bekledik. Covid geldiği dönem körfezde kış sezonu misafir azlığı nedeniyle odalar boştu.” K3: “Sezon harici olduğundan otelimiz faal değildi.” K4: “Tam kapanma döneminde otelimizde kimse yoktu çünkü sezon dışıydı. Bu yüzden böyle bir durum yaşanmadı.” K5: “Bakanlığın tüm tedbirleri uygulandı. Misafirlerimizle direkt temas engellendi. Kirliler, çarşafklar ve benzeri her şeyi fileyle, direkt temas etmeden yıkamaya gönderdik. HES kodu takibi düzenli şekilde yapıldı. Tüm otel ozon cihazlarıyla dezenfekte edildi.” K6: “Uzaktan çalışma bu dönemde sık sık gündeme geldi ve uygulandı. Otelin güvenlik personelleri buradaydı, bir kısmı zaten yakın bir bölgede ikamet ediyorlardı. Telefonlar

2. Tam kapanma döneminde aldığınız önlemler nelerdir?	<i>aktifti. Misafir olmadığı için bir sorun yaşamadık. Kısa çalışma ödeneğini uyguladık.”</i> K7: <i>“Tam kapanma döneminde misafirimiz yoktu. Otel kapalıydı.”</i> K8: <i>“Tam kapanma döneminde misafirimiz olmadığından bu durumu yaşamadık.”</i> K9: <i>“Tam kapanma döneminde uzaktan çalıştık. Güvenlik personeli dönüşümlü olarak buradaydı. Telefonlar aktifti. Misafir olmadığı için bir sorun yaşamadık.”</i> K10: <i>“Uzaktan çalışmaya devam ettik. Otelde satış departmanımızdan ve güvenlik personelinde insanlar dönüşümlü kaldı. Otelin telefonları aktifti. Lojmanlarda kalan çalışanlarımız zaten oteldeydi. Personel azaltma döneminde, biz kimseyi işten çıkartmadık. Kısa çalışma ödeneği ile desteklemeye çalıştık.”</i> K11: <i>“Otel tamamen kapalıydı. Uzaktan çalışmaya geçtik ve işleri evden yönettik, personele yıllık izinlerini kullandırmaya başladık. İşten çıkartma yapmadık. Kısa çalışmaya hak kazananların maaşları ödendi, kazanmayanların da maaşları normal bir şekilde ödenmeye devam etti. Zarar etmiş olmamıza rağmen süreç yeni dönem bilgiler gelene kadar devam etti. Mart 2020’den Haziran 2020’ye kadar kapalı kaldık. Güvenli Turizm Sertifikasından sonra, 16 Haziran 2020’de kabule tekrar başladık.”</i> K12: <i>“Otelimiz kapalıydı.”</i> K13: <i>“Tam kapanma döneminde tüm elektrik sistemi kapandı. Mutfağı komple boşalttık. Tüm nevroşimleri toparladık ve temizledik. Sonrasında otelde sadece bekçi kaldı. İki ay boyunca kapalı kaldık.”</i> K14: <i>“Tam kapanmada özel bir kampanya yaptık. Gelin otelimizde kapanın kampanyası yaptık uygun fiyatlı. 2020 kapanması bayramı da içine alan bir dönemdi. Biz de özellikle sabit misafirlerimize ve geçmişte gelen misafirlerimize pazarladık. Aktif olarak çalışmamız devam etti. Misafiri otelden dışarı çıkartmıyorduk. Zaten konseptimiz gereği</i>
--	---

2. Tam kapanma döneminde aldığınız önlemler nelerdir?	<i>misafirlerimiz özel yani kişisel evlerde kalıyorlardı. 21 günlük blok kapanmada tüm önlemlere devam ettik, alışverişler ve tedarik malzemeleri otele firmaların dağıtım araçlarıyla getiriliyordu. Kullan-at çarşaf ve yastık kılıfları kullandık. Odaları birer gün arayla verdik. Bu yeni normale geçiş süresine kadar devam etti.”</i> K15: <i>“Otel tamamen kapalıydı. O yüzden bir işlem yapmadık”</i> K16: <i>“Bir otelimiz açık kaldı. Misafirlerimizi üç zincir otelimizden birine aktardık. Güvenlik ekibi, teknik ekip ve temizlik ekibi otelde kaldı, vardiyalı şekilde çalıştı. Geri kalanlarımız uzaktan çalışmaya geçtik. Çevrimiçi toplantılar yaptık. Bir salona sahne kurarak burayı çevrimiçi toplantı salonuna çevirdik. Gelirler düştüğü için personel ücretleri bizi çok zorladı. Kısa çalışma ödeneği alındı. Yalnız bırakılmadık ve çalışanlarımızı yalnız bırakmadık. Acentelerle ile görüşmeler devam etti. Anlaşmalı işlemlerin, etkinliklerin iptali ve para iadeleri yapıldı. Düğünlerin iptal olması bizi çok zorladı.”</i> K17: <i>“İlk kapanmada biz kapandık. Bekçi, temizlik ve teknik servis kurumdaydı. Rezervasyon iptallerinde %100 esneklik uyguladık. Herkesin para iadesini yaptık.”</i> K18: <i>“Yıllık izinler kullandırıldı. Sonra İŞKUR ile temasa geçerek, her birime tek personel atadık. Geriye kalan personel de kısa çalışma ödeneğinden faydalandı. İki bekçi, gece ve gündüz vardiyası olacak şekilde sürekli otelde kaldı.”</i> K19: <i>“Kapanmada ziyaretçimiz vardı. Kısa çalışma ödeneğinden destek alarak personel ücretlerini ödemeye devam ettik.”</i> K20: <i>“Tam kapanmada misafirimiz yoktu. Kısa çalışma ödeneği aktifti. Personel dönüşümlü olarak otelde kaldı.”</i>
--	---

Turizm Sezonu: Katılımcılar genel olarak tam kapanma döneminde Edremit Körfezi'nde turizm sezonunun bittiğini, bu nedenle zaten kapalı olduklarını ve misafirleri olmadığını belirtmişlerdir. K16 ise zincir otellerinden ikisini kapatarak, tüm misafirlerini bir otele transfer ettiklerini eklemiştir.

Uzaktan Çalışma: Bu dönemde otellerde kalıcı olan personelin yalnızca güvenlik personeli olduğu, K6, K9, K10, K11, K17 ve K18 telefonların aktif bırakılarak çalışmaların uzaktan yürütüldüğü ifade edilmiştir. K16 ise güvenlik, temizlik ve teknik personelinin otelde vardiyalı şekilde çalıştığını, geri kalanların ise çalışmayı uzaktan sürdürdüğünü, bir salona sahne kurarak burayı çevrimiçi toplantı odasına dönüştürdüklerini ifade etmiştir. K20 ise personelin dönüşümlü olarak otelde kaldığını eklemiştir.

Kısa Çalışma Ödeneği: K10 ve K11 Türkiye genelinde personel azaltımı döneminde kimseyi işten çıkartmadıklarını, kısa çalışma ödenekleriyle çalışan ücretlerini destekleme devam ettiklerini belirtmiştir. K18 personel azalttıklarını, kalanlar içinse kısa çalışma ödeneğinden faydalandıklarını, K16 gelirlerin düşmesi ile personel ücretleri ödemenin çok güç hale geldiğini, kısa çalışma ödenekleri ile süreci desteklediklerini eklemiştir. K19 ve K20 de kısa çalışma ödeneğinden destek aldıklarını belirtmişlerdir.

Dezenfektasyon ve İzolasyon Odaları: K5 tüm otelin ozon cihazlarıyla dezenfekte edildiğini, on odayı izolasyon odası olarak ayırıp hava geçişlerini kapattığını ifade etmiştir. K5 ve K13 bu dönemde oteldeki tekstil ürünlerini temizlemiştir.

Özel Kampanyalar: K14 özel bir kampanya yaptıklarını, kapanma döneminde de aktif olduklarını belirtmiştir.

İptal Olan Çalışmalar/Etkinlikler: K16 bazı anlaşmaların ve etkinliklerin iptal edildiğini, bunların geri ödemelerinin yapıldığını ifade etmiştir. Etkinliklerin ve düğünlerin iptalinin, bunların ücret iadelerinin, işletmeyi zor bir duruma soktuğunu eklemiştir. K17 ise bu dönemde rezervasyon iptalleri konusunda %100 esnek olduklarını, tüm geri ödemelerin yapıldığını belirtmiştir.

Covid 19'a Yakalanan Misafirlerde Dikkat Edilen Hususlar

Katılımcılara bağlı bulundukları konaklama işletmelerinde Covid 19'a yakalanan misafirlerde dikkat edilen hususlar sorulmuş ve yanıtları Tablo – 7'da gösterilmiştir.

Tablo – 7 Covid 19'a Yakalanmış Misafirlerde Dikkat Edilen Hususlar

Soru	Yanıtlar
3. Bu süreçte Covid 19'a yakalanmış olan misafiriniz var ise tam kapanma sürecinde nelere dikkat ettiniz?	K1: “Misafir yoktu.” K2: “Covid 19 geldiği dönem körfezde kış sezonu misafir azlığı nedeniyle odalar boştu.” K3: “Covid 19 olan bir turist misafirimiz 15 gün karantina odasında kaldı. Garson ve sağlık personeli haricinde odasına giren olmadı. Sonrasında taburcu edip uğurladık. Hastanelik bir durum da olmadı. Tüm personelimiz için ateş ölçümü devam etti.” K4: “Hiç Covid 19 vakası görülmedi otelimizde.” K5: “Tam kapanma döneminde, Covid 19 testi pozitif çıkan misafirlerimizi izolasyon odalarında 14 gün süreyle misafir ettik. Bu sırada oda dışına çıkışlar engellendi. Odalara acil bir durum olmadığı müddetçe girilmedi. Yemek ihtiyaç malzemelerinin servisi kapıların önüne yapıldı. Tıbbi ekip her akşam tesise gelip kontrollerini yaptı. Odada mı, ilaç kullanıyor mu, hastalığı ne aşamada, bunların takibi yapıldı. Pozitif vakalar negatife dönene kadar konaklama ücreti alınmadı.” K6: “Tam kapanma döneminde misafirimiz yoktu. Ancak 2022 yaz döneminde bir misafirimize Covid-19 teşhisi kondu. Bakanlıktan gelen ekipler başta otelde karantina altına alınması gerektiğini söylediler. Biz istemedik. Bunun üzerine sağlık personeli hasta olan misafirimizi götürdü. Biz de o misafirimize ücret iadesi

3. Bu süreçte Covid 19'a yakalanmış olan misafiriniz var ise tam kapanma sürecinde nelere dikkat ettiniz?	yaptık. Çünkü otel için riskliydi ve artık Covid 19 vakaları fazla görülmüyordu.” K7: “Dediğim gibi o dönemde misafirimiz yoktu.” K8: “Covid 19’la ilgili burada herhangi bir sorun yaşamadık. Kimse yakalanmadı.” K9: “Tam kapanma döneminde misafirimiz yoktu fakat sonrasında bir vaka yaşadık. Gelen yabancı bir grupta 1 kişi pozitif çıktı ve 40 kişilik tüm grubu karantinaya aldık. Covid için ayrılan odalarda misafir ettik. 15 gün farklı deterjanlarla yıkama yaptık. Yemekleri kapıya gitti. Bu her otelde mecburi idi. Çamaşırları da ayrı yıkaniyordu. Karantinaya alınan iki misafirimiz 15 gün beklemek istemediği için odadan kaçtı ve otobüse binerken yakalandılar. Sonrasında hastanede karantinaya alındılar.” K10: “Misafirlerde hiç olmadı. Vardiyalı şekilde çalışan personelin çalışma alanında tüm temas ettiği yüzeyleri dezenfekte edip teslim etme zorunluluğu vardı. Personelde bir pozitif vaka çıktı. Temas potansiyeli olan herkes uzaklaştırıldı. Herkesin testleri yapıldı. Ayrıca herkesin kendi kontrol listesi ve kişisel hijyenik malzemeleri vardı.” K11: “Covid 19 şüphesi olan misafirlerimizin ateşi düzenli ölçüldü. Test yapılana kadar izole edildi. Sonucu pozitif çıkanları 11 gün boyunca misafir ettik. En fazla 2 kişi Covid 19 oldu. Tamamen özel kıyafetli bir arkadaş odalarının kapısına yemek bıraktı ve 4 günde bir nevroşimler 90 derecede yıkandı. Covid 19 olan ziyaretçilerimizi sonucu negatif çıkınca uğurladık. Ayrıca odalara iyonizer sistemi kurduk ve havayı düzenli olarak temizledik.” K12: “HES kodunu okuttuğumuzda pozitif çıkan bir misafirimizin ücret iadesini yaparak kolluk kuvvetlerini aradık.” K13: “Bir misafirimiz kendini iyi hissetmediğini söyleyip test yaptırdı. Pozitif çıktı. Odaya kendisini kapattı. Otele bakanlıktan sağlık ekibi geldi, misafirimizin maskesini takarak otelden ayrılmasını
--	--

3. Bu süreçte Covid 19'a yakalanmış olan misafiriniz var ise tam kapanma sürecinde nelere dikkat ettiniz?	<i>istediler. Misafirimizi uğurladık. Bu anlattığım 2021 döneminde oldu.”</i> K14: <i>“Tam kapanmada olmadı çünkü girişte test yaparak alıyorduk. Bu test gönüllülük esasına dayanmaktaydı. 2021’de bir tane misafirimiz pozitif çıktı. Bir gün sonra uçuşu vardı test yaptı otelde pozitif çıktı. Otelde karantinaya alındı. %50 indirimli ücret tarifi uygulandı. Her gün testini yaptık, 3. gün negatif çıkınca uğurladık.”</i> K15: <i>“O dönem olmadı ama 2023 yazında misafir pozitif olduğunu öğrendikten sonra çıkış yapıp ayrıldılar. Zaten Covid 19 dönemi de bitmişti.”</i> K16: <i>“Her odaya test kiti koyduk, pozitif çıkanları izolasyon odalarına aldık, testleri negatife dönene kadar ağırladık. Misafirlerin ihtiyaçları için oda servisi ekibi kapı önünden çalıştı. Oda ücreti alımı devam etti. Tüm süreci bakanlığa bildirdik. Hatta yabancı misafirler için, hangi ülkenin vatandaşı ise, o ülkenin konsolosuna varıncaya kadar raporladık. Karantina katlarındaki kameralar sayesinde, misafir odadan çıkış yaparsa hemen müdahale ediyorduk.”</i> K17: <i>“Otelimizde Covid 19 vakası görülmedi. Aşı olmayanları otele almadık.”</i> K18: <i>“Covid 19 vakası görülmedi.”</i> K19: <i>“Devremülk kısmında karantinaya alınan iki kişi oldu. Otelin sağlık görevlileri ilgilendi ama devremülk olduğu için kendi hijyenik önlemlerini kendisi aldı.”</i> K20: <i>“Covid 19 görülen misafirimiz olmadı. Bir personelimizde Covid 19 vakası görüldü. O dönem kapandık. İşe gelen olmadı. Uzaktan çalıştık.”</i>
--	---

K1, K2, K6, K7 ve K9 tam kapanma döneminde zaten misafirleri olmadığını belirtmiştir. K4, K8, K10, K17, K18 ve K20 ise misafirlerinde hiç Covid 19 vakası görülmediğini ifade etmiştir.

Covid 19 Vakalarına İlişkin Önlemler: K3, K5, K9 ve K11 Covid 19'a yakalanan misafirlerini Sağlık Bakanlığı'nın belirttiği süreyle karantina odalarında misafir ettiklerini, odalara hiçbir şekilde giriş çıkış olmadığını, özel kıyafetler ve önlemler alarak misafir çöplerinin alındığını, yemek servisi gibi ihtiyaçlarının kapılarına bırakıldığını, çamaşırlarının da kullanıldıktan sonra yüksek derecelerde yıkandığını belirtmiştir. Ayrıca K5 Covid 19 görülen misafirlerinden ücret alınmadığını da eklemiştir. K16 tüm süreci bakanlığa raporladıklarını, eğer Covid 19 olan misafir yabancı uyruklu ise vatandaşı olduğu ülkenin konsoloslukuna da raporlama yaptıklarını ifade etmiştir.

Özel Durumlar ve İstisnai Vakalar:

- K6 2022'nin yaz döneminde Covid 19'a yakalanan bir misafiri olduğunu, misafirin oteldeki diğer ziyaretçileri ve personeli riske atabileceğini düşündüklerinden sağlık personeline teslim ettiklerini ve ücret iadesi yaptıklarını ifade etmiştir.
- K12 pozitif çıkan bir misafirlerine ücret iadesi yaparak kolluk kuvvetlerini aradığını belirtmiştir.
- K13 pozitif çıkan misafirinin bakanlıktan gelen sağlık ekibi tarafından otelden alındığını eklemiştir.
- K14 gönüllülük esasına dayalı olarak otele girişlerde test yaptıklarını belirtmiş, 2021'de pozitif çıkan bir ziyaretçisini %50 indirimli tarifeyle konuk etmiş, her gün testlere devam ettikten sonra 3 gün içinde negatif sonucunu alıp uğurlamıştır.
- K15 ise 2023 yaz döneminde bir ziyaretçisinin Covid 19 pozitif olduğunu öğrendikten sonra kendi isteğiyle otelden çıkış yaptığını eklemiştir.
- K9 Covid 19 pozitif olan bir misafirinin 15 gün karantina altında kalmak istemediği için otelden izinsiz ayrıldığını, sonrasında güvenlik güçleri tarafından yakalanarak karantinasına hastane ortamında devam ettirildiğini belirtmiştir.

- K10 ise personelde bir pozitif vaka çıktığını temas potansiyeli olan herkesin uzaklaştırıldığını ve kalan personelin testlerinin yapılarak sürecin yönetildiğini eklemiştir.
- K16 her odaya test kiti koyarak, pozitif bir vaka olması durumunda misafirleri izolasyon odalarına aldıklarını, testleri negatife dönene kadar burada misafir ettiklerini ifade etmiştir. Karantina katlarındaki kameralar sayesinde, pozitif olan misafir odasından çıkarsa buna anında müdahale edebildiklerini eklemiştir.
- K19 otellerinin devremülk olarak ayrılan bölümünde iki misafirlerinde Covid 19 görüldüğünü, bu kişiler ile otelin sağlık personelinin ilgilendiğini; fakat odaların kişisel mülk olması nedeniyle başka bir personelin temizlik amacıyla gelmediğini ifade etmiştir.
- K20 ise bir personellerinde pozitif vaka çıkmasının ardından, kısa bir süre ile otelin kapandığını ve o dönem uzaktan çalıştıklarını eklemiştir.

3.4 COVID 19 NORMALLEŞME SÜRECİNDEKİ FAALİYET VE TRENDLER

Bu tema altında soru 4, soru 5, soru 6, soru 7 ve soru 8 incelenmiş ve yanıtları analiz edilerek açıklanmıştır.

Covid 19 Sonrası Normale Dönüş Süresince Alınan Önlemler

Katılımcılara bağlı bulundukları konaklama işletmelerinde Covid 19 sonrası normale dönüş süresince alınan önlemler sorulmuş ve yanıtları Tablo – 8’de gösterilmiştir.

Tablo – 8 Covid 19 Sonrası Normale Dönüş Süresince Alınan Önlemler

Soru	Yanıtlar
4. Covid 19 sonrasında normale dönüş süresince ne tür önlemler aldınız?	K1: “Haziran 2020’deki kısmi açılma sırasında oteli aktif hale getirdim. Personellere eğitimler verdik. Videolar, reklam filmleri hazırlayarak neler yaptığımızı duyurduk. Ateş ölçer, mesafe ölçer ve hijyen kitleri benzeri her şeyi hijyenik torbalara aldık. Asansöre insanları tek ya da ikişerli bindirdik. Lobi girişlerinde yığılma olmasına engel olmak için, misafirleri içeri sırayla aldık.” K2: “Kademeli geçişlerde önlemler devam etti ama ziyaretçilerin dikkatsizliği ve umursamazlığı en büyük sorun oldu. Çünkü hiçbir şeye dikkat etmediler. Onları da anlıyorum bunaldılar ancak bu durumu değiştirmediler. Açılışla birlikte olan yoğunluk sırasında kahvaltı esnasında maskeleri çıkartmaları fırlatmaları, odalarda toplu alanlarda maske kullanımına dikkat etmediler.” K3: “Covid 19 sırasında devrede olan tüm faaliyetler devam etti. Pandemi bitişine kadar herhangi bir gevşeme olmadı.” K4: “Herkes normal hayata dönmedi. Ziyaretçilerimizde maske kullanımı yarı yarıya devam etti. Personelimizse maskeli şekilde çalışmalarını sürdürdü. Otel giriş kapısında ateş ölçümleri yaptık. Dezenfektan kullanımı arttı. Bundan sonraki 2022 yazı itibariyle misafir ve personelde maske kullanımı sona erdi.” K5: “Sağlık ve turizm koordinasyon önlemleriyle devam ettik. Restoran girişlerine oto ateş ölçer konuldu. Ateş derecesi yüksek çıkanları odalarına alıp bakanlık ekibinden test yapılmasını bekledik. Öncelik personelimizi korumaktı. Maske, dezenfektan, sosyal mesafe kuralları ve HES kodu sorgulaması devam etti. Ozon kullanımı bitti, %50 kapasite ile çalışma dönemi bitti.”

4. Covid 19 sonrasında normale dönüş süresince ne tür önlemler aldınız?	K6: “Biz özellikle bu zaman aralığında Covid 19’un tekrar gelmemesi için çok daha sıkı davrandık. Önlemleri uygulamaya devam ettik. Artık pandemi ülkemiz tarafından da ciddiye alınmaya başlanmıştı. Herkes bilinçli ve dikkatliydi. Tüm personel eldiven takmaya devam etti. Ateş ölçerler devrede kaldı.” K7: “Normale dönüş çok hızlı oldu. Uzun süre kapanmanın verdiği sıkılmanın da etkisiyle insanlar tatile gelince, sanki salgın hiç yaşanmamış gibi davrandılar. Rehavete kapıldılar diyebilirim. Maskelerin doğru kullanılmadığını, sık sık çıkarıldığını, etrafta unutulduğunu çok defa gördük. Ama dezenfektan ve kolonya kullanımı devam ediyordu. İhtiyaçları sağlamaya devam ettik.” K8: “İnsanlar maskeleri amacına uygun şekilde kullanmıyordu. Hatta maskeleri yerlerden topluyorduk diyebilirim. Misafirlerimiz sanki salgın hiç yaşanmamış gibi, çok rahat davrandılar. Biz yine de maske ve dezenfektan dağıtmaya devam etti. Ziyaretçilerimizi oda temizliği için bilgilendirdik. Çamaşırlardan, temizlik malzemelerinin dışlarına kadar dezenfektasyona devam ettik. Ütüler dahil her şey ile özel olarak ilgilendik.” K9: “Bu dönemde çok daha sıkı davrandık. Tüm personel eldiven takmaya devam etti. Ateş ölçerler devrede kaldı.” K10: “Bu dönemde de aynen devam etti.” K11: “Covid 19 açılmaları olduğunda bile Covid 19 var gibi davrandık her şeye dikkat ettik. Tüm önlemler titizlikle uygulanmaya devam etti.” K12: “Covid 19 varmış gibi devam ettik. Gelen misafirler de dikkatliydi. Bakanlık yönergeleri asılıydı. Dezenfektan stantları vardı. Dezenfektanlı yüzey temizleyicilerle temizlik yaptık ve dezenfektanlı deterjanlarla çamaşır yıkadık. Bu varken yüksek ısıya gerek kalmadı.” K13: “Biz uzun süre dezenfektan kullanımını bırakmadık. Çamaşırhanemiz kendi bünyemizde olduğu için temizliği de aynı
--	--

4. Covid 19 sonrasında normale dönüş süresince ne tür önlemler aldınız?	sıklıkta devam ettirdik. Bakanlığın Covid 19 önlemlerini aynen uyguladık.” K14: “Bakanlığın önlemlerine dikkat ettik, kendimiz tekrar kapanmamak için elimizden geleni yaptık. Bulaşı olmamasına dikkat ettik. Aynı Covid 19 süresi devam ediyormuşçasına dikkat ve özenle davrandık. Özellikle Avrupa’daki ülkelerin teması kesmesinden ve uçuşları yasaklamasından sonra, biz Orta Doğu pazarına yöneldik, onlarda uçuş serbestliği vardı. Yani bu dönem portföy değişti.” K15: “Ateş ölçüyorduk. HES koduyla birlikte bazı misafirlerimiz negatif olduklarına dair belgelerle geliyorlardı. Hijyenle ilgili önlemleri sürdürdük ama kahvaltı hassasiyetleri ortadan kalktı. İnsanlar maskeleri düzgün kullanmamaya başladı. Paketli ürünler duşakabinlerdeki şampuanlar tek kullanımlık olarak kaldı. Ama bu sene sürdürülebilir turizm kapsamında tekrar tek kullanımlığı terk edebiliriz.” K16: “Biz bu dönemde de Covid 19 varmışçasına sürece devam ettik. Ancak, özellikle Rus misafirler maskelerine özen göstermemeye başladı. Bu diğer misafirler için çok problem oldu.” K17: “Tüm kurallar devredeydi. Tüm personel maskeliydi hatta süreci daha sıkı tuttuk o dönemde. Özellikle personel eğitimine çok dikkat ettik.” K18: “Girişlerde ateş ölçer kullanıyorduk. HES kodu taraması vardı. Bundan başka diğer her önlem süreci devam etti.” K19: “Normale dönüşte de aynı önlemleri uyguladık. HES kodu takibi yapıldı. Bir enfekte kişiyi bu şekilde sağlık bakanlığına bildirdik.”
--	---

4. Covid 19 sonrasında normale dönüş süresince ne tür önlemler aldınız?	K20: “Kapıda ateş ölçer kullandık. HES kodu sorgulaması yapılarak misafirleri aldık. İlk dönemki önlemleri sürdürdük.”
---	---

Misafirlerin Maske Kullanımı: K2, K4, K7, K8, K15 ve K16 misafirlerinin maske kullanımının azaldığını, çoğu zaman amacına uygun kullanılmadığını, K2 ve K5 bunun ardı ardına gelen kapanmaların yarattığı sıkılmanın etkisiyle gerçekleşmiş olabileceğini, insanların artık dikkat etmediğini belirtmişlerdir. K16 özellikle Rus turistlerin maskelerine özen göstermediğini, bunun diğer misafirler için problem teşkil ettiğini eklemiştir.

Giriş Kontrolleri ve HES Kodu: K1, K4, K5, K6, K9, K15, K18 ve K20 otele girişlerde ateş ölçümü yaptıklarını ifade etmiş, K5, K15, K18, K19 ve K20 ayrıca HES koduyla birlikte misafirlerinin risk durumunu takip ettiklerini eklemiştir. K5 ateşi yüksek çıkan misafirlerinin odalara alınarak bakanlığa bağlı sağlık personeli tarafından muayene edilmesini beklemiştir.

Sıkılaştırılmış Önlemler: K6, K9 ve K17 normalleşme döneminde çok daha sıkı davrandıklarını tekrar aynı şeyin yaşanmaması için önlemlerin yoğun olarak devam ettiğini ifade etmiş, K6 Covid 19’un ülkemiz genelinde daha da ciddiye alındığını herkesin bilinçli ve dikkatli olduğunu eklemiştir.

Devam Eden Önlemler: K1, K3, K5, K10, K11, K12, K13, K14, K16, K19 ve K20 kapanma sırasında aldıkları önlemleri normalleşme süresince de aynı şekilde devam ettirdiklerini belirtmiştir.

Yeni Pazar: K14 bu dönemde Avrupa’ya seyahatlerin kısıtlanması nedeniyle zorunlu olarak Orta Doğu pazarına açıldıklarını eklemiştir.

Personel Eğitimleri ve Tanıtımlar: K1 ve K17 normalleşme döneminde personellere eğitimler verdiklerini, K1 video ve reklam filmleri hazırlayarak hedef kitlesine duyurduğunu belirtmiştir.

İşletmelerde Covid 19 Süreç Yönetimi

Katılımcılara işletmenizde Covid 19 sürecini nasıl yönetildiğini düşünüyorsunuz? sorusu sorulmuş ve yanıtları Tablo – 9’de gösterilmiştir.

Tablo – 9 İşletmelerde Covid 19 Süreç Yönetimi

Soru	Yanıtlar
5. İşletmenizin Covid 19 sürecini nasıl yönettiğini düşünüyorsunuz?	K1: “Bizi denetleyen kurumun ciddiyetini de görerek, onların taleplerine uyduk. Sıvı gümüş iyonizer alarak odaları dezenfekte ettik. Doktor yakınlarımızdan aldığımız tavsiyelere de uyduk. Ancak yine de çok iyi yönetebildiğimizi düşünmüyorum.” K2: “Prosedürlere uygun şekilde devam ettik. Oda temizliği aynı şekilde devam etti. Misafirlerimizi işletmemiz ve Covid 19 prosedürleriyle ilgili buraya gelmeden önce bilgilendirdik. Başarılı olduğumuzu düşünüyorum.” K3: “Herhangi bir problem yaşamadık. Kurallara riayet ederek başarılı bir dönem geçirdiğimizi düşünüyorum.” K4: “Biz bakanlık tarafından ifade edilen tüm önerilere uymaya çalıştık. Herhangi bir vaka görülmediği için başarılı şekilde atlattığımızı düşünüyorum.” K5: “İşletme olarak en büyük maliyetimiz odaların temizliği oldu. Çünkü tek kullanımlık temizlik bezleri kullanıyorduk. Personel artışına gittik. Geçmişte 600 misafire 200 personel yeterken, son olarak 300 kişiye ortalama 240 personel düşüyordu.” K6: “Bence süreç genel olarak kötü yönetildi. Devlet tarafında kontrol yetersizdi.

5. İşletmenizin Covid 19 sürecini nasıl yönettiğini düşünüyorsunuz?	<i>Kapanma ve açılma dönemleri ile ilgili kararsız kalındı ve bilgilendirme akışı doğru sağlanamadı. Otelciler bu dönemde oldukça zahmet çektiler bana kalırsa. Sağlık ve Turizm Bakanlıkları ellerinden geleni yapsalar da bir takım koordinasyon hataları yaşadılar.”</i> K7: <i>“Bakanlığın Covid 19 yönergelerini kapsayan tüm önlemleri uyguladık. Süreci gerektiği gibi yönettiğimizi düşünüyorum. Tüm önlemleri aldık.”</i> K8: <i>“Ben çok iyi yönettiğimi düşünüyorum. Tüm önlemleri aldık. Temizlikle şahsen ilgilendim. Salgın sırasında insanlar odalarına girip çıkılmasını pek istemediğinden genellikle oda temizliği istemediler. Eski düzenimiz böyle değildi. 2020 Nisan’ına kadar misafirlerin genellikle her gün oda temizliği tercih ettiğini ama durumun sonrasında değiştiğini söyleyebilirim.”</i> K9: <i>“Kötü yönetildi. Devlet tarafında kontrol yetersizdi. Kararsız kalındı ve bilgilendirme akışı doğru sağlanamadı. Otelciler inisiyatif almasa, işler sarpa sarardı.”</i> K10: <i>“Çok başarılı yönettiğimizi düşünüyorum. Herhangi bir personel zarar görmedi. Misafirlerde de Covid 19’lu insanlar ile temaslı olduğunu gördüğümüz insanların rezervasyonunu iptal ettik. Ama tesiste misafirler içinde pozitif vaka yaşanmadı.”</i> K11: <i>“Yeteri kadar iyi yönettiğimizi düşünüyorum. Pandemi bizim de kendi eksiklerimizi görmemizi sağladı. Sosyal medya grupları kurarak kendi iletişim eksiklerimizi giderdik. Tesisin ihtiyaç duyduğu tadilatları da bu süreçte yaptırarak. Bu süreci de yeterince değerlendirmeye çalıştık.”</i> K12: <i>“Bakanlık belli bir dönemden sonra aşırı zorunlu tutmadı, ben kendi adıma HES kodunda aşı bulunmayan insanları almadım otele. Bu konuda rahatsızım genel olarak da otelciler dikkatli ve titiz olmasa bu süreç</i>
--	--

5. İşletmenizin Covid 19 sürecini nasıl yönettiğini düşünüyorsunuz?

oldukça zor geçirdi. Bakanlığın süreci iyi idare edemediğini düşünüyorum.”

K13: *“Bir çalışanımız kurum dışında virüs kaptı. Bu bizle ilgili değildi. Bunun dışında gayet başarılı yönettiğimizi düşünüyorum. Gerek konaklayanlar gerek dışardan kahvaltı için gelen misafirlerimiz açısından, gerekse ekonomik olarak gelişimi sürdürdük. Kaliteli otellerin farklılığı Covid 19 sırasında ortaya çıktı. Ayrıca bakanlık denetimleri yeterince sıkı tutmadı. Biz bunu suistimal edebilirdik ama hiçbirimiz etmedik. Otelciler olmasa sistem oldukça zor işler, bulaşı sayısı çok artardı. İnisiyatif alarak konukların sağlığı ve güvenliği için adımlar attık ve tedbiri elden bırakmadık. Bunu layığıyla yapanlar özellikle beş yıldızlı oteller başta olmak üzere işine saygı duyan otelcilerdir.”*

K14: *“Gayet başarılı bir şekilde yönettiğini düşünüyorum. Personelde hiçbir bulaşı durumu olmadı. En ufak bir hassasiyet durumunda test yaptık çalışanlarımıza. Bunun haricinde kısa çalışma ödeneğini devreye aldık. Personelden işten çıkan veya çıkarılan olmadı. Biz kimseyi çıkartmadık ama sağlık sıkıntısı nedeniyle işe dönmek istemeyenler oldu. Sektör kalifiye eleman kaybetti.”*

K15: *“Hem personelde hem de bizde Covid 19 olan olmadı. Misafirlerde de hiçbir vaka olmadı. Bence iyi yönettik. İlk kez olan bir şeydi o yüzden bakanlık tarafından da kötü yönetildiğini düşünmüyorum.”*

K16: *“Bakanlık bazında ilk başlangıç başarılıydı. Bakanlık ve valilik sürekli yazılar gönderdi. Ama yeni normalde kurallar açıklanırken bakanlıklar farklı şeyler söyledi. Uyum yoktu. Biz kurum olarak gayet başarılı yönettik. Pandemi bize hem çalışma şartlarımızın çok ağır olduğunu hem de sektörün pamuk ipliğine bağlı olduğunu hatırlattı. Türkiye’de üç yıl üst üste iyi bir turizm sezonu yaşandığını hatırlamam. 15 Temmuz, deprem, Covid 19 bunların hepsinin*

5. İşletmenizin Covid 19 sürecini nasıl yönettiğini düşünüyorsunuz?	<i>turizme çok büyük olumsuz etkileri oldu. İyi bir turizm sektörü için ülkede her şeyin yolunda gitmesi gerekiyor. Umarım sektörel olarak iyi dersler almışızdır.”</i> K17: <i>“Bizim iyi çalışan bir alt yapımız vardı. Kapasiteler yetti. Biz otel olarak gayet iyi yönettik. Bakanlıklar arasında senkronizasyon sorunu vardı. Birinin söylediği ötekiyle çelişiyordu bazı konularda.”</i> K18: <i>“Oda ve hizmet şekilleri değiştiğinden maliyetlerimiz arttı. Ancak sezonda olmamıza rağmen düşük fiyatlardan rezervasyon alıyorduk. Gelir düşüyor, maliyetler artıyordu. Sağlık kıymetli, biz de termal oteliz. Yine de işletme olarak başarılı bir süreç geçirdik. Vaka yaşamadık. Bakanlığın net olmayan ve geç müdahalelerde bulunduğunu gördük ancak daha sonrasında bakanlık da başarılı yönetti.”</i> K19: <i>“Kendi açımızdan da bakanlık açısından da başarılı olduğunu düşünüyorum. Herhangi bir eksiklik görmedim.”</i> K20: <i>“Başarılı yönettiğimizi düşünüyorum. Bizim için de bir ilkti. Türkiye için de öyle. Böyle dönemlerde herkesin anlayışlı olması gerektiğini düşünüyorum.”</i>
--	--

İşletmelerin Süreç Yönetimi: K1 sürecin gereklerini yerine getirdiği halde, çok iyi yönetebildiğini düşünmediği ifade etmiştir. K2, K3, K4, K7, K11, K15, K18, K19 ve K20 süreç yönetimlerinin yeterli/başarılı olduğunu, K11 ayrıca bu süreçte kendi eksiklerini de görme fırsatları olduğunu hem fiziksel hem iletişimsel eksikleri giderme

fırsatı bulduklarını eklemiştir. K8, K10, K13, K14, K16 ve K17 süreci çok/gayet başarılı yönettiklerini düşündüklerini ifade etmiştir.

Bakanlıkların Süreç Yönetimi: K6, K9, K12, K13 sürecin bakanlıktan gelen bilgilerin ve denetimlerin yetersiz olduğunu otelcilerin inisiyatifiyle ciddi sorunların önüne geçildiğini, sürecin iyi yönetilemediğini belirtmişlerdir. K15, K19, K20 ilk defa karşılaşılan bir durum olduğu halde bakanlıkların da süreci iyi yönettiğini belirtmiştir. K16 ise bakanlıkların ilk etapta başarılı bir başlangıç yaptığını fakat sonrasında kendi aralarında koordinasyon sorunları yaşadıklarını ifade etmiştir. K17 de bu senkronizasyon problemini eklemiştir. K18 ise ilk etapta net olmayan ve geç müdahalelere rağmen sonrasında bakanlıkların da süreci başarılı yönettiğini belirtmiştir.

Zorunlu Büyüme ve Maliyet: K5 bu dönemde birim bazda personel artışına gittiklerini, geçmişte altı yüz misafire iki yüz personel yeterken bu dönemde üç yüz kişiye ortalama iki yüz kırk personelin düştüğünü yani maliyetlerin çok arttığını eklemiştir. K18 ise yeni önemlerin maliyetleri arttırdığını, buna karşın sezonda olmalarına rağmen düşük fiyattan rezervasyon almaya devam ettiklerini ve bu nedenle gelirlerin de düştüğünü ifade etmiştir.

Dış Etkenlerin Turizme Etkisi: K16, pandeminin turizmde çalışma şartlarının zorluğunu ve sektörün dış etkenlere karşı çok hassas olduğunu gösterdiğini ifade etmiştir. İyi bir turizm sektörü için stabilitenin önemine değinmiştir.

İşletmelerde Ziyaretçileri Covid 19'dan korumak için uygulanan önlemler

Katılımcılara ziyaretçilerinizi Covid 19'dan korumak için uyguladığınız önlemler nelerdir? sorusu sorulmuş ve yanıtları Tablo – 10'da gösterilmiştir.

Tablo – 10 İşletmelerde Ziyaretçileri Covid 19’dan Korumak İçin Uygulanan Önlemler

Soru	Yanıtlar
6. Ziyaretçilerinizi Covid 19’dan korumak için uyguladığınız önlemler nelerdir?	K1: “Kapalı havuzumuz ve spa merkezimiz kapandı. 200 kişilik restoranı 100 kişiye indirdik. Tüm yemekleri camekan kubbelerle kapattık. Yemeği yalnızca boneli ve eldivenli personel dağıttı. Elin değdiği her yeri tek kullanımlık gereçler ile örttük. Maske kullanımı hep vardı. Masa aralıkları, şezlong aralıkları tavsiye edilen mesafelere getirildi.” K2: “Kahvaltı esnasında masa sayısını yüzde elli azalttık. Bir grup 9 da başladı kahvaltıya bir grup 10’da başladı. Hatta havalandırma ve temizlik molaları ekledik. Bu süreç 4 aydan fazla sürdü diyebilirim.” K3: “Koridoru şeritle ayırdık. Her ihtimale karşı burada 6 odayı boş bıraktık. Ciddi bir yayılma söz konusu olabilirdi. Covid olan misafirlerimiz olursa bu odalarda onları karantinaya alabiliriz diye düşündük. Yemek masalarının arasına mesafeler koyduk. Plajda şezlong aralıkları genişledi. Yemek sırasında yalnızca kendi personelimiz servis yaptı. Maske, eldiven ve temizlik malzemeleri düzenli kullanıldı. Misafirlerin maskesiz dolaşmasına izin vermedik.” K4: “Masa aralıkları genişledi, bitişik masa kalmadı. Servis uygulamaları değişti. Misafir kendi yemeğini kendisi almaya başladı. Garson teması minimuma indi. Plaj bölümünde minder uygulamasından uzaklaştık. Geçmişte 5 metre olan şezlong aralıkları 10 metreye genişledi. Plajda havlu uygulamasını da kaldırdık. Kimseye havlu vermedik ve şezlongların dezenfekte edilmesini sağladık. Plajdaki yiyecek servisi devam etti.” K5: “Restoranda giriş koridorları ve babalarla labirentler oluşturduk. İnsanları belli aralıklarla yemek salonuna aldık. Böylece büfe önünde oluşabilecek trafiğe engel olduk. Restoranda misafirlerin barla

6. Ziyaretçilerinizi Covid 19'dan korumak için uyguladığınız önlemler nelerdir?	teması engellendi. Premix makinalarından bardaklara doldurma olayı tamamen kalktı. Büfeler nefesten etkilenmesin diye cam paneller yapıldı. Şezlong ve yemek masaları arasındaki mesafeleri arttırdık.” K6: “Zaten ortak alanlarda mesafe kuralları aktifti. Havuz kapalıydı. Uzun süre bu böyle devam etti. Oda havalandırmasına ve genel temizliğe dikkat ettik. Her gelen ziyaretçinin ateşini ölçerek diğer oteller gibi kayıt altına aldık. Ateşi yüksek çıkanlara test uyguladık. Ve sipariş usulü restoran kullanımı yaptık. Yiyecekleri cam fanuslarla her masaya ayrı ayrı koyduk.” K7: “Bahçede açık alanda, masaları da azalttığımız için yemek servisinde herhangi bir sorun olmadı. Yemeklerin havayla temasını streçleyerek kestik. Personel eldivenli, maskeli, siperlikli bir şekilde çalıştı.” K8: “Yemek servisini biz yaptık. Masa aralıkları genişletildi. Zaten sadece kahvaltı servisimiz var. Maskeli eldivenli şekilde servis yapıldı.” K9: “Yiyecekler cam fanuslarla her tabağa ayrı ayrı koyuluyordu. Bunlar Covid 19'dan sonra da kaldı. Genel havalandırmaya dezenfektan koyduk. Klima hava çıkış ünitesine konan bir cihazla, merkezi şekilde temizlik yapabildik. Belirli zamanlarda hem dezenfekte ediyor hem temizliyordu. İşimizi çok kolaylaştırdı.” K10: “Gıda konulan her şeyi sirkeli suyla dezenfekte ettik. Havlular, nevresim takımları gibi tekstil ürünleri yüksek sıcaklıklarda temizlenmeye devam etti. Havuzlar kapandı fakat termal su ve küvet bulunan odalarımızdaki ziyaretçilerimiz odalarında hizmet almaya devam ettiler. Sıfır atık tesisi olduğumuz için tek kullanımlık ürünleri dikkatli kullanmak durumundayız. Çünkü atığı kısıtlıyoruz. Misafirlerimize özel bir zamanlama ve gruplama yapmadık. Misafirlerin sırada bekleyeceği tüm alanlara şeritler geldi. Yerimiz geniş olduğu için rahat bir hizmette bulunabildik. Herkesin siparişini
--	---

6. Ziyaretçilerinizi Covid 19'dan korumak için uyguladığınız önlemler nelerdir?	<i>alıp yemeklerini katlarına çıkarttık. Ama kalabalık olunca da servisi açık büfe şeklinde yaptık.”</i> K11: <i>“Genelgeyi uyguladık. Covid 19 katını bağımsız bir kat yaptık. Tek asansöre düştük ve bu asansörde sık sık temizlik yaptık. Odaların temizliğinde de buhar makinesi kullandık. Restoranda tüm yiyecekleri cam fanuslarla kapattık. İnsanları gruplara ayırıp restorana aldık. Bir gruba saat 19:00, bir gruba da saat 20:00 olacak şekilde randevu verdik. Bu şekilde yığılma önlendi. Önceden yemeklerini sipariş ediyorlardı, biz hazırlıklarımızı tamamlayıp onları içeri alıyorduk. Herkes ne yiyecekse tabağı önceden hazırlanarak verildi. Biz termal oteliz, bu dönemde havuz kullanımı tamamen yasaklandı. Sonra zaman ve metrekaresine düşen kişi sınırıyla açıldı. Bu 6 ay kadar devam etti.”</i> K12: <i>“İnsanlar yeterli mesafeyi korudular, odalarda kumandalar streçlendi, basmalı ve doldurulan tüplerden kullan-at duş jeli ve şampuanlara döndük. Açık büfe olmasına rağmen servisi kendimiz yaptık. Kapaklı cam kubbe koyduk. İnsanların servisini biz yapıyorduk tabldot mantığındaki dağıtıcı gibi.”</i> K13: <i>“Masaların sayısı azaldı, mesafe arttı, klima filtre sistemleri temizlendi. Havalandırma yaptık. Misafirlerimizin düzenli olarak ateşini ölçtük. İki seansta yaptığımız kahvaltıyı da üç seansa çıkardık.”</i> K14: <i>“Ortak alanlar kapandı, oda servisi şeklinde çalıştık, ortak havuz kapandı. Oda havuzları ve servisleri kullanıldı. Bunu yani oda servisini ücretsiz yaptık. Eskiden ücretliydi. Ozonlama yapıldı. Kumandalar kaplandı. Plastik, üstü karton, kullan-at ürünlere döndük. Kullan-at çarşaf ve yastık kılıfları kullandık. Restoranda masa aralıklarının açık olmasına uzun süre devam ettik. Mesafe noktaları belirlendi ve şeritler kullanıldı.”</i>
--	---

6. Ziyaretçilerinizi Covid 19'dan korumak için uyguladığınız önlemler nelerdir?	K15: “Sosyal mesafe arttı. Ortak alanlardaki mesafeleri açtık. İşletme avantajı olarak alanımız genişti. Masa azaltmamıza gerek olmadı. Her şeyin çok kısıtlı olduğu dönemde oda kahvaltı çalıştık. İnsanların mesafesini açmak için plajı genişlettik. Halen de genişletiyoruz. Plajlara servis gitmedi, sonradan servise devam ettik. 90 derecede yıkama yaptık. Oda havalandırmasına ve klima filtre temizliğine dikkat ettik. Havalandırma süresini iki kat arttırdık.” K16: “Klimaların içerde döndürdüğü hava yerine odalara sürekli olarak temiz hava vermeye başladık. Restoran %50 küçüldü. 10 kişilik masalara 4 kişi oturttuk. Büfeler korunaklı, hava geçirmez camlarla kaplandı, aşçılar ve mutfak personeli bu camın arkasında çalıştı. Açık büfe alanları yenilendi. Boyun hizasına kadar cam yapıldı. Personel yiyecek servisini buradan yaptı. Misafirlerin kendilerinin almasına, masalara dokunmalarına müsaade etmedik.” K17: “Çok iyi dezenfektanlar kullandık. Misafirleri mesafeli şekilde tuttuk. Bizim avantajımız otelin tamamen açık havada olması. Bu nedenle kimsenin birbiriyle teması olmadı. Bir anlamda bizim misafir kitlemiz daha çok yaşlı ve eğitimli kesim. Onlar da bilinçliydi.” K18: “Masa ve şezlong mesafeleri arttı. Ortak havuz kapandı. Odalardaki klimaları bayileri aracılığıyla dezenfekte ettirdik. Asansör kapandı ve sadece yük asansörü olarak kullanıldı. Tüm ziyaretçiler merdivenlere yönlendirildi. Yemek saatleri bu dönemde değişti. Servis süresini de kısalttık. Servisler tek kullanımlık ve çoğunlu paketli ürünlerle yapıldı. Büfe önüne cam panel yapıldı. Yemekleri personelimiz dağıttı. 4 kişilik masaları 2 kişiye düşürdük ve masa mesafesini genişlettik. Servis öncesi ve sonrası tüm alanın dezenfeksiyonu yapılıyordu. Oda havalandırmaları, genel havalandırma sistemi elden geçirildi.”
--	---

6. Ziyaretçilerinizi Covid 19'dan korumak için uyguladığınız önlemler nelerdir?	K19: “Havuz, hamam ve sauna önce tamamen kapandı. Sonrasında da havuzlara belirli sayıda insan aldık. Türk hamamına metre hesabıyla insan aldık. Asansörlerde de bunu uyguladık. Otelin genel alanlarında şeritler kullanıldı. Masa mesafelerini genişlettik. Büfeler camla kapandı. Yemekleri personel servis etti. Personelimiz eldivenli ve maskeliydi.” K20: “Kahvaltıları seanslara ayırarak restorandaki misafir sayısını azaltmaya çalıştık. Zaten restoran kapasitesi yarı yarıya azaltılmıştı. Açık büfe kullanımı kapandı. Sadece kendi personelimiz servis yaptı. Yiyeceklerin etkilenmemesi için cam kubbe ve streç kullandık. Havuz kapandı. Havalandırma sistemi düzenli olarak temizlendi. Filtreler değiştirildi.”
--	--

Masa Aralıkları ve Restoran Kapasitesi: Restoranların masa aralıklarının genişletilmesi ve alanı az olan işletmeleri için restoran kapasitelerinin düşürülmesi, alınmış genel önlemler arasındadır. Bu uygulamadan bahseden katılımcılar K1, K2, K3, K4, K7, K8, K13, K14, K15, K16, K18, K19 ve K20'dir.

Personel Donanımı: K1, K3, K7 ve K8 personeli maskeli, eldivenli, boneli ve siperlikli olacak şekilde donatmış ve servis yaptırmıştır.

Yemek Servisleri: K2, K5 ve K11 ve K20 kahvaltıyı iki seansta yaptığını, K13 ise geçmişte iki seansta yaptığı kahvaltıyı üç seansa çıkardığını belirtmiştir. K10 ise misafirlerine özel bir grupta yapmadan misafirlerinin siparişini alıp odalara servis yaptırmıştır. K16, yiyecek servislerini personeline cam bir panelin arkasından personeline yaptırdığını, böylece misafirlerinin servis ekipmanları ile temasına engel olduğunu belirtmiştir. K4, garson temasını minimuma indirebilmek adına misafirlerini açık büfeye yönlendirdiğini eklemiştir. K3, K5, K10 ve K14 misafir trafiği ve yığılma oluşabilecek

bölgeleri şeritlerle ayırarak kalabalığı engelleme yoluna gitmiştir. K18 yemek saatlerini değiştirdiğini ve servis süresini kısalttığını, servisi de personeline yaptırdığını eklemiştir.

Gıdaların korunması: K1, K6, K7, K9, K11, K12 ve K20 yiyeceklerin havayla temasını streç film ya da cam kubbeler kullanarak kesmiştir. K5 misafirlerinin barla temasını kesmiş, bardaklarını doldurmak için kullanılan otomatik Premix makinalarını kapatmıştır. K16 ve K18 ise yiyecek servis edilen büfelerin hava geçirmez camlarla kapatıldığını eklemiştir.

Havuzların kapanması: K1, K6, K10, K11, K14, K18, K19 ve K20 ortak havuzlarının kapandığını belirtmiş bunun yanı sıra K10 termal su ve küvet bulunan özel odalardaki hizmetin devam ettiğini eklemiştir. Buna ek olarak K19 havuzların bir süre sonra açıldığını ancak sınırlı sayıda insanın girmesine izin verildiğini belirtmiştir.

Şezlong mesafeleri: K1, K3, K4, K15 ve K18 plajlarda şezlong aralıklarını genişlettiğini belirtmiş, K4 geçmişte uyguladıkları havlu servisini bu dönemde kaldırdıklarını eklemiştir.

İzolasyon Odaları: K3 ve K11, otelde bir bölümü özellikle izolasyona ayırdıklarını ifade etmiştir.

Havalandırma Sistemleri: K6, K9, K13, K16, K18 ve K20 otelin havalandırma sisteminde önlemler aldıklarını, geliştirme yaptıklarını ya da kullanım sıklığına gittiklerini belirtmiştir.

Bunun dışında katılımcıların geneli alınan hijyenik önlemlerden, ateş ölçmeden, eskiden açıkta olup bu dönemde pakete giren gereçlerden, tek kullanımlık ürünlerden ve mesafe artırıcı önlemlerden de bahsetmiştir.

Pandemi Sonrası Oda, Mutfak, Banyo, Ortak Alanlar ve Varsa Etkinlik Alanlarındaki Temizlik, Hijyendeki Değişimler

Katılımcılara pandeminin hemen sonrası oda, mutfak, banyo, ortak alanlar ve varsa etkinlik alanlarındaki temizlik, hijyendeki değişimlerin ne olduğu sorulmuş ve yanıtları Tablo – 11’de gösterilmiştir.

Tablo – 11 Pandemi Sonrası Oda, Mutfak, Banyo, Ortak Alanlar ve Varsa Etkinlik Alanlarındaki Temizlik, Hijyendeki Değişimler

Soru	Yanıtlar
7. Pandemi sonrasında kurumunuzda uyguladığınız temizlik ve Covid 19 hijyen aşamaları odalar, mutfak, banyo, ortak alanlar, varsa toplu aktivite alan standartları bağlamında nasıl ve ne şekilde değişti?	K1: “Misafir üzerinde bir yaptırım uygulamıyorduk. Yalnızca uyarılarda bulunabildik. İnsanlara subliminal mesajlar vererek süreci ilettik. Misafirlerin kullanımı için hazırlanan tüm ürünler poşetlendi. Musluklar elektrikli hale geldi. Hala herkesin elinde bir el dezenfektanı var.” K2: “Giriş yapılmadan genel temizlik kapı tutamaçlarına kadar dezenfekte yapılıyor. Misafir geldiğinde de misafirin önünde tekrar dezenfekte yapılmakta, hatta misafirlerle paylaşmakta. Birkaç gün kalacak misafirlerin çoğu ikinci gün oda temizliği istemiyor. İsteyen misafirlerde personel direkt odalara sokulmadan, misafir dışarıdayken dezenfekte yapılıyor. Personel maskeli ve eldivenli şekilde temizlik yapıyor. Çamaşırlar 90 derece yıkanıp. 60 derece ütülerde ütüleniyor.” K3: “Pandemi sonrasında bize miras kalan en önemli şey ozonlama oldu. Havalandırmayı mikro düzeye indirerek yaptığımız bir dezenfektasyon işlemidir bu. Bunun haricinde yok.” K4: “Haftanın 3 günü uygulanan canlı müzik kaldırıldı. Diğer tüm alanlarda bakanlığın söylediği adımlar devreye alındı. Temizlik oranı %300 arttı. Ziyaretçilerimiz çok sık oda temizliği istiyorlar. Şu anda Covid 19 dönemindeki standartlara dikkat ederek temizlik yapmaya devam ediyoruz. Aynı zamanda ortak kullanım alanında dezenfektan kullanımı devam ediyor.”

7. Pandemi sonrasında kurumunuzda uyguladığınız temizlik ve Covid 19 hijyen aşamaları odalar, mutfak, banyo, ortak alanlar, varsa toplu aktivite alan standartları bağlamında nasıl ve ne şekilde değişti?	K5: “Maske ve dezenfektan kullanımı devam ediyor. Kendi sosyal mesafelerini koruyan misafirler öncelikle oda temizliğinden emin olmak istediler. Bizim 2 tip odamız var: Laminant kaplama odalar ve halıfleks odalar. Şu an odalarımızın %80’i laminant oldu. Renovasyona devam ediyoruz. Yakın dönemde tamamı laminant olacak. Eskiden otellerdeki minibarları dolu bıraktık. Şu an siparişle çalışıyoruz. Odalarda basılı olan tüm belgeler, QR kod ile dijitale döndü. Plaj için verdiğimiz havlular poşetli hale geldi. Bu bize maliyet olarak da yansıdı.” K6: “Çöpler birbirinden ayrıştırılıyor ve kapakları kategorilere halinde. Ayrıca Güvenli Turizm kapsamında gıda ve atıkların takibi de öyle. “Güvenli Turizm Sertifikasyonu” şartlarını da içeren düzenlemelere geçiş yaptık. Gıda mühendisleri ile çalışıyoruz artık. Bu da Covid 19’da miras kalanlar arasında.” K7: “Dezenfektan ve kolonyayı hala her katta bulunduruyoruz. İsteyenlere maske de temin ediyoruz. Bu süreçte, normalde odalarda bulunan tüm basılı belgeler, dijitale dönüştürüldü ve QR kod sistemi ile bakılmaya başlandı. Bu hem maliyet hem de sağlık açısından faydalı oldu. Havalandırmaya çok dikkat ettik. Zaten otel deniz gördüğü için havalandırma sorunsuz gerçekleştirilebildi.” K8: “Şu an her katta belirli yerlerde hala dezenfektan bulunduruyoruz, lobide her zaman isteyenlere maske veriyoruz. QR kod sistemine geçtik, odalardaki rehberler konusunda. Bölge tarihçesinden, menülere, gezilecek yerler broşürlerine kadar tüm basılı materyal dijitale geçti. Daha önce basılı haldeydi.” K9: “Havlu poşetleme işlemi başladı. Hem odalardaki tekstilde hem de havuzda. Ortak alanlara dezenfektanlar var. Sirkeyi ise her dönemde kullanıyorduk. Odayı havalandırdıktan sonra buharla ve ozon makinesiyle tekrar temizliyoruz. Minibarları boşalttık ve doldurulması için sipariş usulü çalıştık halen de böyle.”
---	--

7. Pandemi sonrasında kurumunuzda uyguladığınız temizlik ve Covid 19 hijyen aşamaları odalar, mutfak, banyo, ortak alanlar, varsa toplu aktivite alan standartları bağlamında nasıl ve ne şekilde değişti?	K10: “Vale pasifiti şimdi yavaş yavaş aktifleşiyor. Talebe göre. Bel boylar her misafir giriş çıkışında eldiven değiştirmekte. Havalandırma sirkülasyonu standardın üç katı yoğunlukta kullanılıyor. Oda dökümanları QR kod sistemine geçti. Fakat bunda pandemi bahane oldu. Ekonomik sebeplerle artık menü ve odalarda basılı doküman kullanmıyoruz. Minibarlar o dönem boşaltıldı. Şu an halen boş. Misafirin talebi olursa yine dolduruluyor. Bu o dönemden miras kaldı. Temizlikte sirke kullanımı da sürece dahil edildi.” K11: “Misafir çıkışlarından sonra oda bir tam gün boyunca havalandıktan sonra yeni misafir girişi yapılıyordu şimdi bunu saatle sınırladık. Odalardaki cam bardaklar tek kullanımlık karton bardaklarla değiştirildi. Odalarda bulunan tüm basılı materyaller QR kod sistemine döndü. Odadaki gereçler sterilize ediliyor ve çoğu streçli. Havlular paketli şekilde verilmeye başlandı. Oteldeki bankoların önü pleksi camlarla kapatıldı, bunların bazıları halen kullanımda.” K12: “Bize miras olarak sadece kullan at malzemeler kaldı. Bunun haricinde odaların dezenfekte edilmesi standartlaştı. Bu süreç artık standart haline geldi. Tuvaletlere de artık kaplama yapıyoruz.” K13: “Bizde tuvalet temizleme sıklığı daha da arttı. Odaların temizliği de aynı şekilde. Düzenli aralıklarla daha sık ilaçlama yaptırıyoruz. Önce oda temizleniyor ardından ilaçlama ekibi geliyor, ilaçlama yapıp çıkıyordu. Konaklama sırasında misafir talebi olmadıkça odaya temizlik ekibi girmiyor. Üç gün boyunca aynı havluyu kullanıp, temiz havlu talebi olmayan misafirlerimiz bile var, nedeni ise yeni havludan enfekte olma korkusu.” K14: “Restoranda çatal bıçaklar pakete girdi, burada da kullan-at ürünlere geçtik. Dezenfektan kullanımı devam ediyor. Maske de öyle. İnsanları otele alırken, dezenfektanlı paspas kullanımı yapıyoruz. Ortak tuvaletleri
---	---

7. Pandemi sonrasında kurumunuzda uyguladığınız temizlik ve Covid 19 hijyen aşamaları odalar, mutfak, banyo, ortak alanlar, varsa toplu aktivite alan standartları bağlamında nasıl ve ne şekilde değişti?	<i>kapatmıştık. Şimdi açıldı. O dönemlerde misafirleri bir araya getirmemek temel amacımızdı. Klima filtreleri her misafir çıkışında temizleniyor. Mutfakta beyaz sirke kullanımı başladı ve devam etti. Çamaşırlar ayrı yıkanıyordu. Lobi oturma alanları azaldı. Metrekare başına sınırlı insanlar almaya başladık. Havluları poşetlemeye başladık. Bu 2022'ye kadar devam etti. Vale hizmeti kapandı. Odalarda QR koda döndük”</i> K15: <i>“Odalarda dezenfektanlı temizlik malzemesi kullanmaya devam ediyoruz, beyaz sirke mutfakta standart hale geldi. Duş jellerindeyse paketten sürdürebilir turizm kapsamında büyük doldurulabilir şişelere dönüş yapacağız. Ayrıca havlular her zaman paketlenerek veriliyor.”</i> K16: <i>“Büfeler camlı kaldı. Geriye kalan her şey aynı. Basılı materyaller QR koda döndü.”</i> K17: <i>“Dezenfektan ve kolonyaya kullanımı miras kaldı. İnsanlar genel olarak dezenfektandan kolonyaya dönüyorlar artık yavaş yavaş. Havlular ambalajla verildi, hala da öyle. Odalardaki basılı evraklar QR koda döndü. Hatta artık telefon uygulamasına geçtik. Telefon uygulamasından tüm işlemler yapılabiliyor. Odalarda jeller ve şampuanlar küçük paketlere girmişti. Bu yıl sürdürülebilir turizm kapsamında tekrar büyük paketlere döndük. Ozon makinesi halen kullanıyoruz. Artık standarda geçti. Belli aralıklarla ozon kullanımı artık hep var.”</i> K18: <i>“Odalarda QR kod uygulamasına geçtik. Tüm basılı dokümanlar kalktı. Çocuk oyun alanı 2 sene kapalı kaldı. Yarı açılmada da kapalıydı. Fitness salonu, Spa, Sauna, masaj kapandı. Bornoz ve terlik servisini kaldırdık. Havlular tek kullanımlık pakete girdi. Bu şimdi de devam ediyor.”</i> K19: <i>“Masalarda ambalajlı tek kullanımlık paketler devam etti. Oda havalandırmasına özen gösterdik. Her misafir çıkışından sonra</i>
---	--

7. Pandemi sonrasında kurumunuzda uyguladığınız temizlik ve Covid 19 hijyen aşamaları odalar, mutfak, banyo, ortak alanlar, varsa toplu aktivite alan standartları bağlamında nasıl ve ne şekilde değişti?	<i>odaları saatlerce havalandırdık. Minibarları boşalttık. Şu anda da kullanmıyoruz."</i> K20: <i>"Temizlikte fazlasıyla beyaz sirke kullandık. Odalarda basılı materyalleri QR kod olarak güncelledik. Minibarları bu dönemde boşalttık. Halen de ziyaretçi talebi olmadan doldurmuyoruz."</i>
---	--

QR Kod Uygulamaları: Bu dönemde K5, K7, K8, K10, K11, K14, K16, K17, K18 ve K20 odalarda bulunan basılı materyalleri ve restorandaki menüleri dijitale taşıyarak QR kod sistemine geçiş yaptıklarını belirtmiştir. Bazıları bunun sadece Covid 19 nedeniyle, K10 ise hem Covid 19 hem de ekonomik süreçler nedeniyle olduğunu ifade etmiştir.

Paketli Tekstil Ürünleri: K1, K5, K9, K11, K14, K15, K17 ve K18 misafirlerine verdikleri gereçleri özellikle tekstil ürünleri ve havluları eldivenle hazırladıklarını ve paketli biçimde teslim ettiklerini belirtmiştir.

Oda Temizliği Talepleri: Pandemi sonrası, otellerde temizlik çalışmaları ciddi oranda artış göstermiştir. K4 bu durumu "temizlik oranı %300 arttı" olarak belirtmiştir. Bu süreçte oda temizliği tüm misafirler için hassas bir kriter haline gelmiştir. K5 misafirlerin odalarının temizliğinden emin olmak istediklerini eklemiştir. Fakat konaklama süresince oda temizliği talepleri katılımcılara göre farklılık göstermektedir. K2 ve K13 misafirlerinin, tatili boyunca odalara giriş çıkış istemediğini konaklamanın ilerleyen günlerinde oda temizliği talebinin azaldığını; K4 ise çok sık oda temizliği istendiğini ifade etmiştir. K13 uzun süre aynı havluyu kullanıp yeni havlu talebi olmayan misafirleri dahi olduğunu eklemiştir.

Dezenfektan Kullanımı ve Diğer Hijyenik Önlemler:

- Katılımcılar dezenfektan kullanımının ve dezenfektan noktalarının standart hale geldiğini belirtmiştir.

- K2 çamaşırların 90 derecede yıkanıp, 60 derecede  t lendiğini, K5 halıfleks zeminli odaların hijyenik gerekçelerle laminant kaplamaya dönüştürüldüğünü,
- K12 misafirlerin otele girişlerinde dezenfektanlı paspas kullandıklarını ve ortak tuvaletleri kapattıklarını,
- K10 ve K14 vale hizmetini kapattığını,
- K5, K9, K10, K19 ve K20 ise o dönem minibarları boşalttıklarını ifade etmiştir.
- K3, K9, K10, K11, K14, K19 havalandırmaya özel olarak önem verdiklerini belirtmiştir.
- K6 Güvenli Turizm Sertifikası kapsamında gıda mühendisleriyle çalışmaya başladıklarını ve halen devam ettiklerini eklemiştir.
- K9, K10, K14, K15 ve K20 temizlikte beyaz sirke kullanımının artık standart hale geldiğini ifade etmiştir.
- K18 bornoz ve terlik servisini kaldırdığını belirtmiştir.

Sürdürülebilirlik: Bunun yanı sıra K17 pandemiyle birlikte tek kullanımlık paketlere giren duş jeli gibi ürünleri sürdürülebilir turizm kapsamında tekrar büyük doldurulabilir şişelere dönüştürdüklerini, K15 ise aynı sebeplerden şu an bu dönüşümün planlandığını ifade etmiştir.

İşletmelerde Pandemi Sonrasında Covid 19 Yönetmeliklerinden Bağımsız Olarak Alınan  nlemler

Katılımcılara Pandeminin hemen sonrasında Covid 19 yönetmeliklerinden bağımsız olarak ne gibi önlemler aldınız? Sorusu sorulmuş ve yanıtları Tablo – 12’de gösterilmiştir.

Tablo – 12 Pandeminin Hemen Sonrasında Covid 19 Yönetmeliklerinden Bağımsız Olarak Alınan Önlemler

Soru	Yanıtlar
8. Pandemi sonrasında Covid 19 yönetmeliklerinden bağımsız olarak ne gibi önlemler aldınız?	K1: “Tuvaletlerde ve zeminde yaklaşık 20-25 litre gümüş iyonizer kullanımı oluyordu. Oto denetimli ateş ölçer aldık. Bunu herkes kendi başına da kullanabiliyor. Otel girişine bir cihaz yerleştirdik. İçinden geçenleri dezenfekte ediliyor ve ateşlerini ölçüyor. Tüm misafirlerin ateşleri düzenli olarak kontrol edilebiliyor. Ancak zorunlu değil” K2: “Ekstra bir önlem almadık.” K3: “Misafirleri odalara yerleştirirken 12 saatlik aralıklarla hareket ettik. Bunun haricinde bakanlık bildirimlerini uyguladık.” K4: “Hiçbir özel önlem alınmadı. Sadece yönergelere riayet ettik.” K5: “Aynı kattaki insanlar huzursuz olmasın diye odalar arasında paravanlar konuldu ve kaldı. Otomatik ateş ölçer ve ücretsiz oda servisi ozon cihazı kullanımı da şartlarda yoktu. Tüm otel ozon cihazlarıyla dezenfekte edildi. Araçlarının park edilmesini isteyen olursa, koltuğa tek kullanımlık koltuk örtüsü sererek ve valelere tek kullanımlık eldiven giydirerek park ettiriyoruz. Misafir çıkışından sonra odaları 24 saat beklettik. Bunlar da bakanlık uygulaması değildi.” K6: “Bakanlık önlemleri harici bir önlem alınmadı. Bu adımları uyguladık.” K7: “Yönetmelikte belirtilenler dışına çıkmadık.” K8: “Kapı kolları tırabzanlar pimapenlerin kolları sandalyeler her gün silindi ve silinmeye devam ediyor. Düzenli olarak bu temizlik devam ediyor.” K9: “Giriş kapısına özel bir kadın figürü getirttik. Ellerinizi yerleştirdiğinizde buharla dezenfekte ediyor, aynı zamanda baş kısmından ateş ölçüyor, eğer ateş yüksek çıkarsa alarm veriyor.” K10: “Tek kullanımlık aletlere geçtik. Sonrasında ise şimdi tüm çatal, bıçak,

8. Pandemi sonrasında Covid 19 yönetmeliklerinden bağımsız olarak ne gibi önlemler aldınız?	<i>bardak, tabak vs. sirkeli suda bekletiliyor. Bu halen devam ediyor. Paketli gıdalar daha sık kullanımda. Sebze ve meyveler sirkeli suda yıkılıyor. Dış seti, tarak, tıraş seti daimî olarak misafirlere verilen sepetlerin içinde mevcuttu, Pandemi sonrası kaldırıldı. Artık bu setler misafir talep ederse veriliyor.”</i> K11: <i>“Girişe sensörlü bir cihaz yerleştirdik. Fotoğraf çeker gibi ateş ölçüyor. Bunun haricinde bir şey kalmadı. Vale hizmeti kalktı ama zorunlu hallerde tek kullanımlık koltuk ve direksiyon kılıfıyla kullanıyoruz. Bu da bakanlık yönergelerinde yoktu. 14 gün izolasyon zamanla 10 ve 5 güne indirildi ama biz 14’ten aşağı kabul etmedik yine de.”</i> K12: <i>“Pandemi sonrasında bağımsız olarak aldığımız önlemler dezenfektanlı yüzey temizleyiciler ve çamaşır yıkama deterjanlarını uyguladık. Bunu misafirlere anlattık. Otoparkta direksiyona ve vitesine tek kullanımlık streç yapıyoruz.”</i> K13: <i>“Bakanlık misafir çıkışından sonra odayı havalandırmamızı istiyordu fakat bununla ilgili bir süre şartı yoktu. Biz güvenlik amacıyla odaları bir gün beklettik şimdi kademeli olarak azaltıyoruz bunu. İlaçlama da zorunlu değildi onu da kendimiz düzenli olarak yaptırarak bu da devam ediyor.”</i> K14: <i>“Odaları hem ozon hem de dezenfektan makinesiyle temizledik, ücretsiz Covid 19 test hizmeti verdik, odaları bir gün boş tutup havalandırdık. Bunlar devam ediyor ama ücretli hale geldi. O dönem ortak alanları tamamen kapatmamız istenmiyordu. Ama biz kapattık. Otele giren tüm valizler dezenfekte ediliyordu. Bu zorunlu bir önlem değildi.”</i> K15: <i>“Havalandırma süresini arttırdık. Bunun haricinde ekstra bir şey yapmadık.”</i> K16: <i>“Otel girişine ateş ölçme cihazı aldık. İçinden geçtiğinizde vücut ısınız ölçüyordu. İçinde maskeler, kolonya, dezenfektan, ıslak mendil ve hızlı Covid 19 test kiti olan bir paketi her odaya yerleştirdik. Vale hizmetini,</i>
--	--

8. Pandemi sonrasında Covid 19 yönetmeliklerinden bağımsız olarak ne gibi önlemler aldınız?	<i>eldiven, koltuk örtüsü ve vites kılıfı kullanarak devam ettirdik."</i> K17: <i>"Odalarda ozonlama yaptık. Her odamız birebir havalandırma sistemine bağlı. Klimayı çalıştırıp ozon makinasına bağladık. O şekilde temizlik yapıyoruz."</i> K18: <i>"Odalara da dezenfektan tek kullanımlık ürünler arasına koyduk. Ozonlamaya geçtik. Güvenli Turizm Sertifikasyonu kapsamında ilaçlama yaptırarak. Hangi ilacın nerede kullanılacağı konusunda hata yapmamak için bir uzman ile çalıştık."</i> K19: <i>"Yönetmelik harici önlem almadık."</i> K20: <i>"Bakanlık önlemleri dışında ekstra bir önlemimiz olmadı. Genel olarak pandemi varmışçasına devam ettik çalışmaya."</i>
--	---

Genel Yaklaşımlar: K2, K3, K4, K6, K7, K19 ve K20 bakanlığı şart koştuğu tedbirler dışında ekstra bir önlem almadıklarını ifade etmiş, K15 havalandırma süresini arttırmak haricinde bakanlık talimatları dışına çıkmadığını eklemiştir.

Otellere Özel Önlemler: K1, K5, K9, K11 ve K16 otel girişine sensörlü bir ateş ölçer yerleştirdiklerini K1 ve K9 bu cihazın aynı zamanda dezenfektan püskürtebildiğini de belirtmiştir. K16 içinde hızlı Covid 19 test kiti, kolonya, dezenfektan, maske ve ıslak mendil olan özel bir paketi her odaya yerleştirdiğini ifade etmiştir.

Vale Hizmeti: K5, K11, K12 ve K16 vale hizmetini ihtiyaç durumlarında valelere tek kullanımlık eldiven giydirip, araç koltuklarına da tek kullanımlık koltuk örtüsü sererek devam ettirdiklerini eklemiştir.

Ozonlama: K3, K14, K17 ve K18 ozonlama cihazlarıyla dezenfekte işlemlerinin yapıldığını belirtmiştir.

Diğer Tedbirler:

- K1 tuvaletlerde ve zeminde yaklaşık 20 - 25 litre gümüş iyonizer kullanıldığını,
- K5 odalar arası paravan kullanıldığını ve bunların halen devrede olduğunu,
- K10 diş seti, tıraş seti ve tarak gibi malzemeleri pandemi öncesi tüm misafirlerine verirken, pandemi sırasında kaldırıldığını, şimdiyse talep olursa vermeye başladıklarını belirtmiştir.
- K11 izolasyon süresinin zamanla 5 güne kadar inmesine rağmen 14 gün izolasyon süresini devam ettirdiklerini ifade etmiştir.
- K12 dezenfektanlı yüzey temizleyiciler ve çamaşır yıkama deterjanları uygulandığını belirtmiştir.
- K3, K5, K13 misafir çıkışından sonra odanın 12 ila 24 saat bekletildiğini bunun yanında,
- K13 ve K18 odalarda ilaçlama yapıldığını ifade etmiştir.
- K14 odaların misafir girişi öncesi bir gün bekletildiğini, ortak alanları tamamen kapatıldığını otele giren tüm valizlerin de dezenfekte edildiğini eklemiştir.

3.5 COVID 19 DÖNEMİ SONRASI FAALİYET VE TRENDLER

Bu tema altında soru 9, soru 10, soru 11 ve soru 12 incelenmiş ve yanıtları analiz edilerek açıklanmıştır.

Pandemi Sonrasında Konaklama İşletmeleri Ziyaretçilerinin Değişim ve Alışkanlıkları

Katılımcılara Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin deneyim ve alışkanlıkları ne şekilde değişti, taleplerinde değişiklikler oldu mu? Örnekler misiniz? Sorusu sorulmuş ve yanıtları Tablo – 13’de gösterilmiştir.

Tablo – 13 Pandemi Sonrasında Konaklama İşletmeleri Ziyaretçilerinin Değişim ve Alışkanlıkları

Soru	Yanıtlar
9. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin deneyim ve alışkanlıkları ne şekilde değişti? Taleplerinde değişiklikler oldu mu? Örnekler misiniz?	K1: “Misafirlerde herhangi değişim olmadı. Herkes eski genel havaya döndü diyebilirim. Sadece insanlar eskisi gibi yakın temas kurmuyor, yan yana, yakın bir şekilde oturmak istemiyor. Kapalı alan yerine açık alanlar daha çok tercih ediliyor.” K2: “Değişiklik olmadı. Eski yaşantıya çok hızlı girdik. Gelen tatilcilerden izlenimim pandemi sürecinden hemen çıktılar.” K3: “Pandemiden sonra odalarda hijyen konusu daha fazla ön plana çıktı. Temel etken hijyen buna dikkat ettiğimizde iş düzelmiş oluyor. Toplumun büyük kısmının el yıkamayı bilmediğini gördük. Toplumda hijyenle ilgili algılar değişti” K4: “Oda temizliği isteği çoğaldı. Personelin tamamen maskeli olması istendi. 2022’de asansör kullanımı azaldı. Şimdi de insanlar daha çok merdivenleri kullanıyorlar. Yine de asansörlerde mesafe kavramına dikkat ediyorlar. Hem açık hem de kapalı paketli yiyecekler servis etmemize rağmen kapalı olanların servisi daha ağırlıklı oluyor. Özellikle plajda açık yiyecek, tost vs. gibi gıdaların siparişi çok azaldı, halen de öyle. Otelin restoran gibi kapalı bölümleri kullanılmadı. Yeme içme işlerini hep açık alanda yaptık. Zaten insanlar da kapalı alanları tercih etmediler.” K5: “Kabaca bir oranla, misafirlerimizin %35’i Covid 19’u pek ciddiye almadı, %50’si kurallara uygun ve özenli davrandı, %15’lik kısım ise gereğinden fazla obsesyon gösterdi, her şeye tepki verdi diyebilirim. Personeli de en çok zorlayan kesim bu oldu diyebilirim. Misafirlerimizden birbirlerini şikâyet edenler oldu. Odaları nasıl temizlediğimiz misafirlerimizin merak ettiği bir konu. Rezervasyon sırasında bununla ilgili sorular geliyor, yanıtıyoruz. Bürokratik kopukluklar

9. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin deneyim ve alışkanlıkları ne şekilde değişti? Taleplerinde değişiklikler oldu mu? Örnekler misiniz?

da oldu. Örneğin Sağlık Bakanlığı yemek sırasında da maskeyi zorunlu tutuyordu, fakat Turizm Bakanlığı zorunlu tutmuyordu.”

K6: *“Pandemi sırasında, otellerde çok sık gördüğünüz küçük tereyağı, bal, reçel paketleri kapalıydı. Ancak misafirlerimizin büyük kısmı pandemi sonrasında buna tepki gösterdi, açık kaplara alınmaları istendi. Ayırıştırılmış çöp kapakları da tepki çekiyordu. Herkes her şeyi tek bir çöpe atmak istiyordu, halbuki bu durum hem dönüşüm hem de sağlık açısından riskliydi. Özellikle Türk misafirler bu kurullara riayet etmek istemiyordu ve buna devam ediyorlar halen. Herkes hızlı bir şekilde pandemiyi unutmaya programlı gibi. Bir takım temizlik tutkunları dikkatli olmaya devam etse de çoğu misafirimizde gereken gayret ve dikkati gözlemleyemiyoruz.”*

K7: *“Rezervasyon öncesi odaların internetteki değil de anlık fotoğraflarını görmek isteyenler oluyor. Temizliğin nasıl yapıldığını merak edenler oluyor. Artık insanlar pek kapalı alanlarda bulunmak istemiyor. Servislerimizi hep açık alanlarda yapıyoruz.”*

K8: *“Islak mendil talep ederek, zaten yıkanmış tabak, çatal ve bardakları silenler oldu. Oda havalandırmalarını nasıl yaptığımız ve temizliği nasıl yaptığımız ile ilgili soruları gelmeye başladı. Bunun haricinde herhangi bir şey olmadı.”*

K9: *“Yerli turistler daha özensiz davranıyordu. Ama yabancı turistler, sırasına, mesafesine ve temizliğine dikkat ediyordu. Bazı aşırılıklar da oldu. Zaten temizlenmiş bir tabağı dezenfekte edip zehirlenen bir misafirimiz oldu. Sonra bizi şikâyet etti mesela. Böyle hastalık derecesinde titiz insanlar da vardı. Arabasına dokunulmasını istemeyenler oldu. Onlara vale servisi yapmadık. Sadece nereye park etmek gerektiğini gösteriyorduk.”*

K10: *“İnsanların bakış açısında değişiklikler oldu tabii. Halen maskeyle gezenler var. Şu an bile uzak doğulu grup*

9. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin deneyim ve alışkanlıkları ne şekilde değişti? Taleplerinde değişiklikler oldu mu? Örnekler misiniz?

gören bazı misafirlerimiz erken çıkış yapabiliyor. Toplum olarak artık kalabalık yerlere girmek istemiyoruz. Geçmişte tanımadığı insanlarla bile aynı masaya oturabilen insanlar, şimdi aile üyeleri dışında kimseyle yakın oturmak istemiyor. İnsanlar artık sadece ek sıkışıyorlar. Gördüğümüz bu. Yakın temastan kaçınıyorlar. Artık kimse çocuğuna dokunulmasını istemiyor. Hatta bu yüzden tartışmalar yaşanabiliyor. Covid 19 nedeniyle hayati bir tehlikeyi atlatmanın ve kapanmaların baskısı ile insanlar tatillerinden çok şey beklemeye ve çok talepkâr olmaya başladı. Talep ettikleri bir hizmetle ilgili olumsuz yanıt aldıklarında bu duruma karşı tahammülleri azaldı. Yemek sadece 5 dakika gecikse bile, ortam çok gerilebiliyordu. Bu da çalışmayı oldukça zor hale getirdi.”

K11: *“Pandemi sonrası kuralların esnemesi insanları rahatsız etti. Ortamdaki insan sayısı artınca tedirginlikler başladı. Uzunca bir süre maske taktılar. Çarşılarının hangi sıcaklıkta yıkandığına varıncaya kadar, temizlik konusunda detaylı sordular geldi. Bizim ziyaretçilerimiz bilinçliydi. Otelde maske takma zorunluğu vardı. Telefonla rezervasyon çok azaldı, artık daha çok internet üzerinden rezervasyon alıyoruz.”*

K12: *“Açık büfe kahvaltılarda servisi uzun süre biz yaptık çünkü insanlar yemek kaplarından alınan ortak kaşıkları, maşaları vs. gibi eşyaları kullanmak istemiyorlardı. İnsanlar birbirlerine mesafe koydular, bu alışkanlık haline geldi. Sosyal ortam ve diyalog azaldı. İnsanlar birbirlerine çok uzak davranmaya başladılar.”*

K13: *“Misafirler, soğuk kış aylarında bile açık alanda kahvaltı yapmak istediler. Covid 19 öncesi kahvaltı servisi kışın hep içeride olurdu. İlk dönemlerde personelin aşılarını soran çok kişi oldu. Maske kullanımı açık alanlarda da oldukça yoğundu. Ancak 2021 Haziran’ından itibaren kimsenin ne oturma düzenine ne maskelere ne de HES koduna*

9. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin deneyim ve alışkanlıkları ne şekilde değişti? Taleplerinde değişiklikler oldu mu? Örnekler misiniz?	<i>dikkat ettiğini görmedim. Bir anda tüm maskeler çıktı, geçmiş unutuldu, herkes normale döndü.”</i> K14: <i>“Havuzun suyunun değişmesini isteyen oldu, ama odadaki havuz suyu kişiye özeldi zaten sadece kendisi giriyordu. Havuzu dezenfekte ediyorduk zaten. Misafirlerin %50’si halen dikkatliken %50’si dikkatsizdi. Orta Doğulu turistlerin daha dikkatsiz olduğunu düşünüyorum. Orta Doğu’dan Avrupa’ya gelip tatil yapmak isteyen misafirlere İtalya, İspanya, Yunanistan kapalıydı. O yüzden bu portföy bize geçti. Bu dönemden sonra biz mecburiyetten farklı bir pazara geçiş yapmış olduk. İnsanların turizm deneyimleri özel odalara geçti. Hatta biz pandemi sonrası özel havuza artan talep nedeniyle bu şekildeki oda sayısını arttırdık. Yani büyüme yaşadık. Sağlık konusunda hassasiyet oldukça arttı. Özel tekne turları artanlar arasında.”</i> K15: <i>“O dönemde kapalı alan kullanımı azaldı insanlar birbirinden uzak durmaya alıştı. Tatili uzatan misafirlerimiz de oldu şehirler riskli olduğundan. İnsanlar birçok şeye dikkat etmeye başladılar. Tek kullanımlık servis açılmasına dikkat ediyorlar mesela. Ama bugün insanlar Covid 19 olmamış gibi davranıyorlar. Havuzda mesela ekstra ekstra dikkat etmelerini bekledim ama hiçbir değişiklik olmadı. Şunu da ekleyeyim Covid 19 öncesinde gün içi oda temizliği isteyen ziyaretçilerimiz fazlaydı. Ancak şimdi gün içinde oda temizliği istenmiyor. İnsanlar yeni havlu alırken bile resepsiyondan alıp odalarına çıkıyorlar.”</i> K16: <i>“Pandemiden sonra çok fazla Orta Doğulu turist gelmeye başladı. Pandemi sıkışmasının ardından burayı özgürlük ülkesi olarak görmeye başladılar. Bazı takıntılı misafirler çok sıkıntı yaşattı. Diğer insanlarla çatışanlar oldu. Personelin iki kat eldiven takmasını isteyenler, buz konulan maşaların tek kullanımlık olmasını isteyenler</i>
--	---

9. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin deneyim ve alışkanlıkları ne şekilde değişti? Taleplerinde değişiklikler oldu mu? Örnekler misiniz?	<i>oldu. Havuz suyunun temizlenmesi ve değişme sıklığıyla ilgili sorular çok soruldu."</i> K17: <i>"Ziyaretçiler çok sıkılmıştı, kurallara uymak istemiyorlardı. İnsanlar grup haline eğlenmeyi özlediler. Bu nedenle tatillerini çoğunlukla tekne veya büyük bir ev kiralayarak buralarda beraber geçirdiler. Tekne ve karavan alanlar oldu. Kitlemiz de pandemi sonrası daha çok yurt dışına yöneldi. Avrupa ücretler bakımından daha uygundu. Yani büyük otellerden küçük otellere, sonrasında teknelere döndüler. Yurt dışına gidince daha rahat ediyorlar."</i> K18: <i>"Eskiye dönüş hızlı oldu. Havuzlar da açıldıktan sonra bazı insanlar fazla rahat davrandı, bone vb. gereçlerin zorunlu olduğunu biz hatırlattık hatta zorladık. Ancak hijyenik beklentileri artan bir kesim de oldu. Örneğin havuzun temizliği eskiden merak edilmezdi, şimdi insanlar sık sık nasıl temizlendiğini soruyor. Bu ürününün içeriği nedir sorusu sık gelmeye başladı. Yani ziyaretçi bilinçlenmesi de var. Otelin genelinde alkollü içecek servisini kaldırdık çünkü otelin hedef kitlesi aileye döndü."</i> K19: <i>"Dezenfektan talebi çok arttı. İnsanlar kendilerinden önce odalarında ne zaman ve ne kadar süre ile kaldığını merak ettiler. Odalarına girmeyi istemeyenler oldu. Kahvaltıda açık büfede maşa kullanamayan, tüm kapıları peçeteyle açan, asansör tuşlarına bile basmak istemeyenler oldu. Bazı insanlar kendi çarşaf ve yastık kılıfını kendisi getiriyor. "</i> K20: <i>"Misafirlerin birbirine olan mesafeleri arttı. İnsanlar artık birbirinden uzak durmayı tercih ediyorlar. Oda temizliği ve hijyen beklentileri arttı. Sosyal mesafe artık bir kural haline geldi."</i>
--	--

Yeni Hijyen Beklentisi: K3, K4, K5, K7, K8, K9, K14, K15, K19 ve K20 misafirlerinde hijyen beklentilerinin arttığını gözlemlemiştir. K3 misafirlerinin büyük kısmının geçmişte el yıkamayı bile bilmediğini Covid 19 Pandemisi sonrasında toplumun hijyen algısının değiştiğini eklemiştir. K4 açık yiyecek, tost gibi gıdaların siparişinin ciddi biçimde azaldığını ifade etmiştir.

Hızlı Normale Dönüş: K1, K2, K6 ve K13 pandemi ardından yaşananların unutulduğunu çok hızlı bir şekilde geçmiş alışkanlıklara döndüğünü belirtmiştir. K6 pandemi sırasında küçük paketlerde servis edilen tereyağı, bal, reçel gibi gıda ürünlerinin misafirleri tarafından tepki çektiğini ve açık gıda ürünleri talep ettiklerini; pandemiyle birlikte gelen ayrıştırılmış çöp kutuları kullanımının da misafirlere zor geldiğini ve tercih edilmediğini ifade etmiştir.

Değişen Yaklaşımlar ve İstisnai Durumlar:

- K5, K9, K14, K15 ve K18 ise hem hijyen beklentisi artan hem de eski alışkanlıklarına geri dönen misafirlerin olduğunu belirtmiş bunun yanında bazı aşırı titizlikler de gözlemlemiştir.
- K9 hala aracına dokunulmasını istemeyen misafirleri olduğunu ve onlara vale hizmeti veremediğini ifade etmiştir.
- Yine K9, zaten temizlenmiş bir tabağı kendi yöntemleriyle dezenfekte ederek zehirlenen bir misafirleri olduğunu da belirtmiştir.
- K5 misafirlerinin %35'inin Covid 19'u ciddiye almadığını, %50'sinin özenli davrandığını, %15'inin ise gereğinden fazla obsesyon gösterdiğini, hatta birbirlerinden şikayetçi olan misafirleri olduğunu eklemiştir.
- K14 kişiye özel havuzların bulunduğu odalarda bile havuz suyunun çok sık değiştirilmesini talep eden misafirleri olduğunu, misafirlerini yarı yarıya dikkatli ve dikkatsiz olarak ikiye ayırabileceğini ifade etmiştir.
- K15 gün içinde oda temizliği isteyen ziyaretçilerinin sayısının ciddi biçimde azaldığını belirtmiştir.

- K16 personelin iki kat eldiven giymesini ya da buz maşasının her kullanımda değişmesini talep eden aşırı titiz misafirleri olduğunu eklemiştir.
- K19 tüm kapıları peçeteyle açan, asansör tuşlarına basmak istemeyen, kendi çarşaf ve yastık kılıfını getiren misafirleri olduğunu ifade etmiştir.

Sosyal Uzaklaşma: K1, K4, K10, K12 ve K20 sosyal uzaklaşmanın halen devam ettiğini ifade etmiştir. K4 asansör kullanımının çok azaldığını, kullanılsa bile asansör içinde sosyal mesafe kavramına çok dikkat edildiğini belirtmiştir. K10 geçmişte birbirini tanımadığı halde aynı masaya oturabilen insanların artık kimseyle yakın bile oturmak istemediğini hatta bu nedenle tartışmalar yaşanabildiğini eklemiştir. K12 sosyalleşmenin ve diyalogların ciddi biçimde azaldığını ifade etmiştir.

Açık Alanlara Artan Talep: K1, K4, K7, K13 ve K15 misafirlerinin artık kapalı alanlarda bulunmak istemediğini daha çok açık alanların tercih edildiğini belirtmiştir. K13 soğuk kış aylarında bile kahvaltının açık alanda servis edilmesinin talep edildiğini eklemiştir.

Misafirlerde Değişen Beklentiler: K7, rezervasyon öncesi odaların internetteki fotoğraflarını yeterli bulmayıp, anlık fotoğraf görmek isteyen misafirlerinin olduğunu belirtmiştir. K11 telefonla rezervasyonun azaldığını, genellikle internet rezervasyonları aldıklarını ifade etmiştir. K10 Covid 19 sonrası hayati bir tehlikeyi atlatmanın ve kapanmanın baskısıyla misafirlerinin çok talepkâr olmaya başladığını ve tahammüllerinin azaldığını zaman zaman çalışmanın oldukça zor hale geldiğini eklemiştir.

Yeni Pazar: K14 Orta Doğu'dan Avrupa'ya geçiş kısıtlaması olduğu dönemde Orta Doğu portföyünün Türkiye'ye geçtiğini ve Covid 19 sonrası da farklı bir pazara geçiş yapmak mecburiyetinde kaldıklarını ifade etmiştir. K16 da Orta Doğulu turist yoğunluğunun çok arttığını, pandemi sıkışmasının ardından Türkiye'yi özgürlük ülkesi olarak görmeye başladıklarını eklemiştir. K17 misafirlerinin tatil tercihlerinin daha çok yurt dışına doğru yöneldiğini belirtmiştir. K18 ise otellerinin hedef kitlesinin daha çok ailelere yöneldiğini ve hatta bu nedenle otelin genelinde alkollü içecek servisini kaldırdıklarını ifade etmiştir.

Kişiyi Özel Hizmetler: K14 insanların turizm deneyimlerinin özel hizmetlere yöneldiğini, özel havuzlu oda ve özel tekne turları talebinin arttığını hatta bu nedenle

işletmelerindeki özel havuzlu oda sayısını arttırarak büyüme yaşadıklarını eklemiştir. K17 misafir kitlesinin daha çok küçük işletmelere ve özel teknelere yöneldiğini belirtmiştir.

Pandemi Sonrası Geçmişte Olmayan ve Pandemi Sonrası Standartlaştığı Düşünülen Uygulamalar

Katılımcılara Pandemi sonrası aslında geçmişte olmayan ancak sonradan standartlaştığını düşündüğünüz uygulamalar nelerdir? Sorusu sorulmuş ve yanıtları Tablo – 14’te gösterilmiştir.

Tablo – 14 Pandemi Sonrası Geçmişte Olmayan ve Pandemi Sonrası Standartlaştığı Düşünülen Uygulamalar

Soru	Yanıtlar
10. Pandemi sonrası aslında geçmişte olmayan ancak sonradan standartlaştığını düşündüğünüz uygulamalar nelerdir?	K1: “Hem sıvı sabun hem de pakette kapalı sabun kullanımı çok arttı. Ortak kullanım alanlarındaki sabunlukların tümü lazerli oldu.” K2: “Beyaz Sirke kaldı genel temizlik için.” K3: “Dezenfektanlar yerleştirildi. Odalarda kumandalar paketli hale geldi. Pandemi döneminde bu zorunluydu sonrasında da sabit hale geldi. “Pandemi sonrasında bize miras kalan en önemli şey ozonlama oldu. Havalandırmayı mikro düzeye indirerek yaptığımız bir dezenfektasyon işlemidir bu. Bunun haricinde yok.” K4: “Dezenfektan geçmişte yoktu. Kesinlikle pandemi sonrası standart hale geldi. Ama asansörde insanlar olabildiğince az kişi olsun istiyor. Daha çok miktarda ve özel asansörler gerekebilir. Çünkü kimse asansörü tercih etmedi. 2023’te bile devam etti bu.” K5: “Dezenfektan standartlaştı, hala her katta misafirlerimizin kullanımına sunuyoruz. QR kod uygulaması devam ediyor, tekrar basılı kaynaklara geri dönmedik. Havlular ve

10. Pandemi sonrası aslında geçmişte olmayan ancak sonradan standartlaştığını düşündüğünüz uygulamalar nelerdir?	<i>diğer hijyenik gereçler hala poşetli, el değmeden teslim ediliyor. Covid sırasında otelin genel temizliğinde uyguladığımız yöntemleri standart hale getirdik.”</i> K6: <i>“Sabunları el değmeden kullanmamızı sağlayan sensörlü el sabunlarına geçtik. Hala da bunlarla devam ediyoruz. Bu uygulama miras kaldı diyebilirim. Cam fanuslarla her tabağı ayrı ayrı masalara koyduk. Bunların büyük kısmını Covid 19’dan sonra kullanmaya devam ettik. Klozet kapaklarına koruyucular gibi temizlik önlemleri devam ediyor. Bunlar Covid 19’dan sonra da kaldı. Ancak gözlemlediğim kadarıyla salgın hiç yaşanmamış gibi bir hava var. Ben tecrübelerin unutulacağını ve bundan yeterli ders almayacağımızı düşünüyorum.”</i> K7: <i>“Eskiden dezenfektan sadece kış aylarında gördüğümüz, otellerde hiç dağıtmadığımız bir şeydi. Artık hayatımızda, hala otelde servisini yapıyoruz. O dönem uyguladığımız temizlik yöntemlerini, çamaşırların yıkanma ve ütülenme şeklini devam ettiriyoruz. Ortak kullanım alanlarını, odalarda çok temas edilen kumanda, anahtarlar, lamba düğmeleri sık sık dezenfekte ediliyor. Kumandalar halen paketleniyor. Temizlikte bol bol sirke kullanmaya başladık. Bunu insan sağlığına zararı olmadığından tercih ettik. Hala kullanmaya devam ediyoruz. Bunlar kalıcı oldu.”</i> K8: <i>“Katlarda dezenfektan bulundurmak standart hale geldi. Hala çamaşırların yıkanması için özel temizleyiciler kullanıyoruz. Bulaşık makinesinde beyaz sirke kullanımı standart hale geldi. Covid 19 öncesinde bu yoktu. Camları ve kapıları artık beyaz sirkeyle siliyoruz ama daha öncesinde bu da yoktu.”</i> K9: <i>“Basılı dokümanlar, rehberler, menüler Qr koda döndü. Klozet kapaklarına dönen folyolar yerleştirdik. Kumanda gibi, sık sık ellerin değdiği gereçler paketlenildi. Hala da devam ediyor.”</i>
---	--

10. Pandemi sonrası aslında geçmişte olmayan ancak sonradan standartlaştığını düşündüğünüz uygulamalar nelerdir?	K10: “Kişisel hijyen durumu değişti insanlar her türlü dezenfektanı taşıyor, çantalarında temizlik ürünü bulunduruyor. Geçmişte pompalı sıvı sabunlarımız vardı ama tek kullanımlık paket sabunlara geçtik. Bu miras kaldı. Tuz ve karabiber bile dahil olmak üzere, tereyağı, reçel gibi ürünler paketli şekilde sunmaya devam ediyoruz. Bu da pandemiden miras kaldı. Islak mendil, dezenfektan artışı da öyle. Tüm klima istasyonlarına Hepa filtre takıldı. Böylece daha steril bir havalandırma sistemi kurduk. Bu bize pandemiden miras kalanlar arasında.” K11: “Dezenfektan kullanımı devam ediyor. Soğuk algınlığı ve benzeri bir durum gördüğümüzde maske kullanıyoruz. Kolonya kullanımı arttı.” K12: “Dezenfektan ve kullan-at şampuan, saç kremleri ve el sabunları tek kullanım standardına döndü. Klima temizliği filtre temizliği haftada bir sefere döndü eskiden daha seyrekti.” K13: “Odalarda bulunan bölge rehber kılavuzlarını basılı materyalden QR kod sistemine güncelledik. Dezenfektan malzemeleri kullanımını sabitledik. Tek kullanımlık sabun ve sıvı sabun, şampuan gibi malzemelere geçiş yaptık. Her anlamda mesafe Covid 19’dan sonra arttı. Hem eşyaların hem de insanların aralıkları genişledi.” K14: “QR kod devam etti. Her türlü kâğıt materyal kullanımı bırakıldı. Oda servisi ise kalıcı hale geldi.” K15: “Dezenfektan, tek kullanımlık malzemeler standartlaştı. Ayrıca tereyağı, reçel vs. gibi gıdaları paketli kullandık. Her yıl alınması gereken belgeler arasında sürdürülebilir turizm belgesi de olduğundan tek kullanımlık malzemeleri terk etmemiz bekleniyor. Ancak halen kullan at malzeme tedarikimiz devam ediyor.”
---	--

10. Pandemi sonrası aslında geçmişte olmayan ancak sonradan standartlaştığını düşündüğünüz uygulamalar nelerdir?	K16: “Sensörlü kapılar ve dezenfektan noktaları kaldı. Ortak tuvaletlerin kapıları ve sabunluklar temassız olacak şekilde kullanılmaya devam ediyor. Rezervasyon yapmak isteyen insanlar eğer talep ederse, el kamerası ile online olarak oteli gezdiriyoruz. QR Kod kaldı. Odalarda kumandalar streçlendi. Bu da devam ediyor. Tüm yiyecek ve içecek pakete girdi. Odalarda ozonlama yapmaya devam ediyoruz.” K17: “Genel olarak hibrit çözümlere yöneldik. Üst kattaki birkaç odamızı online toplantı odalarına çevirdik. Misafirlerimiz bu odalardan işlerini yönetebiliyorlar.” K18: “Oda kartı için kılıf uygulamasına geçtik. Hala kullanıyoruz. Covid 19 öncesi bornoz servisi vardı. Şimdi tamamen bitti. Eğer isteyen olursa kendisi Spa bölünden kullanmak üzere satın alıyor. QR koda geçiş hem maliyet hem de hızlı güncelleme yapabilme imkânı açısından yararlı oldu. Özel anlaşmaları artık anlık olarak yapıyoruz. Geçmişte havuzu manuel temizliyorduk. Artık otomatik. Ayrıca havuz temizliğinde kullandığımız ürünler de değişti.” K19: “Misafirler fiziksel temasından kaçınmaya başladı. Dezenfektan kullanımı standartlaştı. Herkes terlik kullanımını kesti. Şimdi terliği olmayan misafirlere yalnızca kendileri kullanabilsin diye terlik satışı var. Önceden paketli şekilde servis ediyor, temizleyerek tekrar kullanıyorduk.” K20: “Geçmişte el dezenfektanı kullandığımızı hiç hatırlamıyorum. Artık hayatımıza yerleşti. Ortak tuvaletlerde sabunluklar sensörlü hale geldi ve böyle devam ediyor. Oda kartları ve odalardaki kumandalar birçok kişisel gereç halen paketleniyor. Her misafir değişikliğinde bu paketler yenileniyor. Termal havuzlar için günü birlik gelen ziyaretçilerimize geçmişte
---	---

10. Pandemi sonrası aslında geçmişte olmayan ancak sonradan standartlaştığını düşündüğünüz uygulamalar nelerdir?	<i>terlik ve bornoz veriyorduk. Pandemiden itibaren bu tamamen kalktı. Artık eşyalarını kendileri getiriyor ya da buradan satın alıyorlar.”</i>
--	---

Standartlaşan Dezenfektan Kullanımı: K3, K4, K5, K7, K8, K10, K11, K12, K13, K15, K16, K19 ve K20 dezenfektan kullanımının ve işletme içindeki dezenfektan noktalarının standart hale geldiğini ifade etmiştir. K7 dezenfektanların geçmişte, yalnızca kış aylarında kullanımının olduğunu ancak artık kurumlarında ve hayatlarında kalıcı hale geldiğini düzenli olarak da dağıtımının yapıldığını belirtmiştir.

Temizlikte Sirke Kullanımı: K2, K7 ve K8 temizlikte sirke kullanımının kalıcı hale geldiğini eklemiştir. K7 sirkeyi insan sağlığına zararlı olmadığından tercih ettiğini, K8 ise sirke kullanımına Covid 19 ile başlayıp standart hale getirdiklerini ifade etmiştir.

Sensörlü/Lazerli Sabunluklar: K1, K6, K16, K20 ortak alanlarda kullanılan ve geçmişte pompalı olan tüm sabunlukların artık el değmeden kullanılan lazerli/sensörlü sabunluklarla değiştirildiğini belirtmiştir.

Ortak Tuvaletler/Klozet Kapak Örtüsü: K6 ve K9 Covid 19 ile başladıkları klozet kapağı örtüsü önlemini halen devam ettirdiklerini ifade etmiştir. K16 ise ortak tuvaletlerin kapılarının temassız otomatik kapılar ile değiştirildiğini, şu anda da bu şekilde devam ettiklerini eklemiştir.

Çamaşırlar ve Havlular: K7 ve K8 o dönem başladıkları çamaşır yıkama ve ütüleme biçimlerini sürdürdüklerini, K8 çamaşırlar için özel temizleyiciler kullandıklarını, K5 ise havluların halen paketli biçimde teslim edildiğini eklemiştir.

QR Kod Sistemi: K5, K9, K13, K14 ve K16 Covid 19 ile birlikte başlayan QR kod sistemini sürdürdüklerini ve basılı malzemelere veda ettiklerini ifade etmiştir.

Paketlenen Gereçler: K3, K7, K9, K16, K20 televizyon ve klima kumandası gibi odalarda sık temas edilen gereçlerin halen paketlenildiğini belirtmiştir. K18 ve K20 oda kartlarını hala paketlediklerini eklemiştir.

Termal Havuzda Terlik/Bornoz Servisi: K18, K19 ve K20 geçmişte havuzlarında misafirlerine terlik/bornoz servisi yaptıklarını, pandemi sırasında bunun kaldırıldığını, artık terlik/bornoz talebi olan misafirin kendi bornozunu otelden satın aldığını eklemiştir.

Havalandırma ve Ozonlama: K10 ve K12 havalandırma ünitelerini geçmişe kıyasla çok daha sık sterilize ettiklerini eklemiştir. K3 ve K16 ise pandemi sırasında başladıkları ozonlama yöntemini devam ettirdiklerini ifade etmiştir.

Tek Kullanımlık Ürünler: K1, K10, K12 ve K13 sabun, şampuan, saç kremi, duş jeli gibi tek kullanımlık ürünlerin devrede kaldığını belirtmiştir.

Cam Fanuslar ve Paketli Gıdalar: K6, Covid 19 sırasında yiyeceklerin havayla temasını kesmek için kullanmaya başladıkları cam fanusları şu anda da kullanmayı sürdürdüklerini, K10, K15 ve K16 ise tereyağı ve reçel vb. birçok gıdayı hala paketli şekilde servis ettiklerini ifade etmiştir. Ancak K15 sürdürülebilir turizm kapsamında artık bu tek kullanımlık ürünleri terk etmeleri gerektiğini eklemiştir.

Azalan Asansör Kullanımı: Bunların yanı sıra K13 hem eşyaların hem de insanların arasındaki mesafelerin arttığını belirtmiştir. K4 ise benzer şekilde misafirlerinin asansörde kalabalık olmamasına dikkat ettiklerini ve az sayıda insanın kullanım yaptığını ifade etmiş, gelecekte daha çok miktarda ve özel asansörler gerekebileceğini eklemiştir.

Çevrimiçi Otel Turu: K16, rezervasyon öncesi eğer talep edilirse, misafirlerine bir el kamerası ile çevrimiçi şekilde otelin ve odaların canlı görüntülerini paylaştığını ifade etmiştir.

Online çalışmaya yönelik odalar: K17 birkaç odalarını online toplantı odalarına dönüştürdüklerini, böylece misafirlerinin bu odalarda işlerini yönetebildiklerini ifade etmiştir.

Pandemi Sonrası Ziyaretçilerin Bireysel ya da Grup Etkinliklerinin Yönetiminde Kullanılan Uygulamalar

Katılımcılara Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin bireysel ya da grup etkinliklerinin yönetimi değişti mi? Değiştiyse ne şekilde olduğunu açıklar mısınız? Sorusu sorulmuş ve yanıtları Tablo – 15’te gösterilmiştir.

Tablo – 15 Pandemi Sonrası Ziyaretçilerin Bireysel ya da Grup Etkinliklerinin Yönetiminde Kullanılan Uygulamalar

Soru	Yanıtlar
11. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin bireysel ya da grup etkinliklerinin yönetimi değişti mi? Değiştiyse ne şekilde olduğunu açıklar mısınız?	K1: “Değişmedi, Covid 19 öncesindeki gibi aktivitelerimiz devam ediyor.” K2: “Otelimiz küçük olduğu için böyle etkinlikler yapılmıyor.” K3: “Herhangi bir etkinlik yapmıyoruz.” K4: “Plaj ortamında bile misafirler birbirlerinden kaçınıyorlar, yemek saatlerinde masa birleştirme uygulaması tamamen kalktı. Bazen burada denizde veya plajda tanışan insanlar, aileler masa birleştirip beraber yemek yer ahab olurlardı. Sahilde zaman geçiren insanlar tanışıp beraber zaman geçirirdi. Artık tanışma pek kalmadı. Masalar ayrı ve mesafeli, insanlar ve şezlonglar da mesafeli ve bunu ziyaretçiler talep ediyor. Tüm bunlar sebebiyle sosyal aktivite olmuyor. Voleybol oynayan kalmadı. Mesela tekne turu soran olmadı bu sene. Yat turu bileti satardık 2 yıldır hiçbir talep yok.” K5: “Özellikle toplantı gruplarında salon havalandırılıyor. Eskiden bu konu kimsenin ilgisini çekmiyordu, şimdi bununla ilgili sorular geliyor, toplantı odalarındaki pencere sayısı bile merak ediliyor, bilgisini veriyoruz. Teraslı animasyonlar tamamen bitti. Daha çok tiyatro tarzı orta oyunu performans gösterilerine döndük.” K6: “Covid 19 salgını yaşanmadan önceki haline döndü diyebilirim. Halen yakın mesafeli

11. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin bireysel ya da grup etkinliklerinin yönetimi değişti mi? Değiştiyse ne şekilde olduğunu açıklar mısınız?	<i>animasyon ve etkinlikler yapılıyor ve talep ediliyor. İnsanlarda bir miktar mesafe kurallarına dikkat edildiğini gördüm ancak bu sayı sınırlı.”</i> K7: <i>“Biz otelimizde haftada iki gün, Çarşamba ve Cumaları canlı müzik etkinliği yapardık. Bu etkinlikler bir dönem yasaklandığı, ardından bitişleri de erken saate çekildiği için artık bu etkinlikleri yapmama kararı aldık.”</i> K8: <i>“Önceden de özel etkinliklerimiz yoktu, şimdi de bir etkinlik yapmıyoruz.”</i> K9: <i>“Böyle bir durum olmadı. Kimse önemsemedi, animasyonlar devam etti.”</i> K10: <i>“Herhangi bir değişim olmadı. Animasyonlar devam ediyor. Ama dediğim gibi insanlar birbirinden uzak duruyor.”</i> K11: <i>“Tamamen eskiye döndük, değişiklik yok.”</i> K12: <i>“Herhangi bir etkinlik yapmadık. Ancak insanlar çekingenleşmişti. Korkaklık ve bulaşı korkaklığı vardı. Bu sanırım yavaş yavaş yıkılıyor. Ama gelen misafirlerimizden biri mesela açık büfedeyken servisi bizim vermemize rağmen kendi eliyle aldı biberi ortam gerildi. En küçük olaydan bile gerilim çıkabiliyordu bu çekingenlik nedeniyle.”</i> K13: <i>“Zeytin hasadı etkinliğimiz hem açık alanda olduğundan hem de herkes maskesiyle olduğundan bu etkinlikleri rahat sürdürdük. Kapalı bir ortamda etkinlik düzenlemediğimiz için sorun olmadı. Yogayı da açık alanda yaptırarak. Eskiden bu tip etkinlikler için servis aracı kullanırdık. Artık kullanılmıyor. Risk durumu yüzünden.”</i> K14: <i>“Özel etkinliklerimiz yoktu. Önceden de yoktu.”</i> K15: <i>“Herhangi bir etkinlik yapmıyoruz. Bu yüzden böyle durumlar pek oluşmuyor.”</i> K16: <i>“Her şey eskisine döndü. Ama o dönem çok özel bir etkinlik yaptık. Online bir konser verdik. Buna bir alkollü içecek firması sponsor oldu. Konser bileti alan herkesin e-posta adresine gönderilen linkler ile konser uygulamasına giriş yaptılar. 7 farklı kamera çekim yaptı. İnsanların yazışarak</i>
--	---

11. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin bireysel ya da grup etkinliklerinin yönetimi değişti mi? Değiştiyse ne şekilde olduğunu açıklar mısınız?	<i>konusabileceği bir bölüm vardı. Bir peçete ikonu kullanarak istek şarkıda bulunabiliyorlardı. Sanal turlarla başka etkinlikler de gerçekleştirdik.”</i> K17: <i>“Etkinliklerdeki katılımcı sayılarını azalttık. Onun haricinde etkinlikler bitmişti. Son 2 yıldır etkinliklerin sayısı az ama yavaş yavaş tekrar eski standarda dönüyoruz.”</i> K18: <i>“Düğün vb. gibi organizasyonlar ve yat turları iptal oldu. Sonra yeniden başladık. Eskiden canlı müzik etkinliğimiz vardı artık yok. Pandemi öncesi kış düğünü yapardık. Artık bunu da yapmıyoruz.”</i> K19: <i>“Etkinliklerimize bir süre ara verdik. Sonra yavaş yavaş tekrar başladık. Düğün organizasyonları, canlı müzik, günübirlik turlar aynen devam ediyor.”</i> K20: <i>“Geçmişte de herhangi bir etkinliğimiz yoktu, şimdi de yapmıyoruz.”</i>
--	---

İşletmelerin Etkinliklere Yaklaşımı:

- K2, K3, K8, K14, K15 ve K20 Covid 19 öncesi de herhangi bir etkinlik yapmadıklarını halen de aynı şekilde devam ettiklerini belirtmiştir.
- K1, K9, K11, K16 ve K19 geçmişte yaptıkları etkinlikleri Covid 19 sonrası da herhangi bir değişiklik olmadan sürdürdüklerini,
- K6 ve K10 misafirlerin sosyal mesafelerine dikkat ederek etkinliklerini devam ettirdiklerini ifade etmiştir.
- K17 o dönem etkinliklerini katılımcı sayısını azaltarak sürdürdüklerini, son iki yıldır eski standartlarına geri döndüklerini eklemiştir.

Pandemi Sırasında Etkinlikler: K16 pandemi sırasında çevrimiçi bir konser etkinliği düzenlediklerini ifade etmiştir. O dönem sanal tur biçiminde olan farklı etkinlikleri olduklarını da eklemiştir.

Sosyal Mesafe: K4 misafirlerinin birbirleriyle temastan kaçınması nedeniyle sosyal aktivitelerin yapılamadığını, plaj voleybolu oynayan insanların kalmadığını, tekne turu talebinin bile olmadığını belirtmiştir.

Değişen Animasyonlar: K5 temaslı animasyonların tamamen bittiğini, tiyatro tarzı performans gösterilerine yöneldiklerini ifade etmiştir.

Ortam Havalandırma: K5 geçmişte toplantı gruplarında kimsenin önemsemediği havalandırma konusunun artık önemsenen ve sorulan bir konu haline geldiğini eklemiştir.

Biten Canlı Müzik Etkinliği: K7 geçmişte haftanın iki günü canlı müzik etkinlikleri yaptıklarını, Covid 19'da bunun yasaklandığını, sonrasında da etkinlik bitişlerinin erken saatlere çekilmesi nedeniyle artık bu etkinlikleri yapmama kararı aldıklarını belirtmiştir. K18 de geçmişte olan canlı müzik etkinliklerinin Pandemi itibariyle ve sonrasında da kaldırıldığını eklemiştir.

Enfeksiyon Korkusu: K12 misafirlerindeki enfeksiyon korkusuna dikkat çekmiş, en küçük temasta bile ortamın gerilebildiğini eklemiştir.

Açık Alan Etkinlikleri: K13 ise zeytin hasat festivali gibi açık alanda yapılan etkinlikleri yapmaya devam ettiklerini ancak misafirlerin etkinlik alanına götürülmesi için önceden kullandıkları servis hizmetini kaldırdıklarını ifade etmiştir.

Pandemi Sonrası Konaklama İşletmeleri Personellerinin İş ve Bakım Alışkanlıklarının Değişimi

Katılımcılara Pandemi sonrası şahsi ve çalışanlarınız bazında iş ve kişisel bakım alışkanlıklarınız değişti mi? Değiştiyse ne şekilde açıklar mısınız? Sorusu sorulmuş ve yanıtları Tablo – 16'te gösterilmiştir.

Tablo – 16 Pandemi Sonrası Konaklama İşletmeleri Personellerinin İş ve Bakım Alışkanlıklarının Değişimi

Soru	Yanıtlar
12. Pandemi sonrası şahsi ve çalışanlarınız bazında iş ve kişisel bakım alışkanlıklarınız değişti mi? Değiştiyse ne şekilde açıklar mısınız?	K1: “Personelde el dezenfektanı ve eldiven standartlaştı. Bence geçmişte insanlar öksürürken bile ağzını kapatmayı bilmiyordu. Bazı basit hijyenik önlemleri almayı öğrendik. Kolonyayı düzenli kullanmaya başladık. K2: “Personel temizliğine her zaman dikkat ettiğimiz gibi ediyoruz. Herhangi bir değişim olmadı. Ancak kolonya krem ve tırnak bakımlarına dikkat etmeye başladık.” K3: “Kolonya kullanımı devam ediyor. Onun haricinde başka bir uygulama kalmadı.” K4: “Personel elinden kolonya düşmedi, devamlı kolonya kullanıyoruz. Bu yaz kolonyaya ciddi bir bütçe ayırdık. Islak mendil kalitesini ve bütçesini de arttırdık. Temizlik malzemesi standartları arttı. Temizlik bütçeleri arttı.” K5: “Özellikle ofis çalışanlarında kolonya ve dezenfektan kullanımı arttı. Şu anda sınırlı oranda maske kullanımına geçtik. Boğaz antiseptikleri kullanıyoruz. Teması azalttık ve sosyal mesafeyi arttırdık.” K6: “Pandemi sonrasında bizim dikkat ettiğimiz birtakım şeyler oldu, çünkü işimiz gereği çok fazla insanla temas halinde kalıyoruz. El temizliği, dezenfektan kimi zaman maske kullanımı devam ediyor. Personelde de aynı sürece dikkat etmeye devam ediyoruz.” K7: “Sosyal mesafe kavramı hayatımıza yerleşti. Artık misafirler de personel de birbirine fazla yaklaşmamaya çalışıyor. Ayrıca kendini halsiz hisseden, nezle olan bile olsa, maske takmaya başlıyor. Bu genel anlamda kalıcı oldu ve diğer olası hastalıklar için de bir önlem oluyor.” K8: “Her yerde maske kullanımı alışkanlığı oldu. Her an maske yanımızda ve kullanıma hazır bekliyor.”

12. Pandemi sonrası şahsi ve çalışanlarınız bazında iş ve kişisel bakım alışkanlıklarınız değişti mi? Değiştiyse ne şekilde açıklar mısınız?

K9: “Herkesin çantasında kolonya oldu, bazıları dezenfektanlara geçti. Ben arabada devamlı maske taşıyordum ve taşıdım. Yanımdaki grip olsa bile takıyorum, bu alışkanlık olarak kaldı.”

K10: “Örneğin benim halen çantamda maskem mevcut. Hep kolonya ve ıslak mendil taşıyorum. Her fırsatta dezenfektan da kullanıyorum. Geçmişe kıyasla el yıkama sürem arttı. Vardiya geçişlerinde ortamı hijyenik ürününler ile temizliyoruz. Ortak alanlarda halen kapıları peçeteye açıyorum. Eskiden temizlik personeli kimyasalla temas etmiyorsa eldiven kullanmazdı. Artık kullanılıyor. Sirke ile temizlik evdeki yaşamıma da girdi. Temizlik malzemelerinin etiketlerini okuyoruz. İçeriğinin çamaşır suyu katkılı olmasına özellikle özen gösteriyoruz. Bunlar kaldı. İnsanları öpmüyorum ve sarılmıyorum, özellikle dikkat ediyorum. Yeni biriyle tanıştığımda elini bile sıkıyorum. Bu ve benzeri durumlardan ötürü sektör kalifiye çalışanlarının bir kısmını kaybetti.”

K11: “Pandemi sonrası her şey aynı kaldı. Ama personel bazında kayıplar yaşadık. Personelin bir kısmı normalleşme sürecinde işi bırakmak istedi. Hastalanmaktan ve hatta ölmekten korktular. Bu süreçte iş gücü kaybı yaşandı. Bu sırada sektör nitelikli insan kaybetti. 20 yıllık kalifiye çalışanlarımız, hasta olma korkusu ile sektörden tamamen ayrıldılar. Ya emekli oldular ya da istifa ettiler. Bunu çevremdeki diğer otellerden de duydum.”

K12: “Dezenfektan kullanıyoruz. Kolonya kullanıyoruz. Eldiveni o zamanlar çok kullandık ancak şimdi kullanmıyoruz.”

K13: “Ben halen herhangi bir yere girerken maske takıyorum. Bu durum hiçbir şekilde değişmedi. Düzenli olarak alkollü ıslak mendil kullanıyorum. Çamaşırhanede ve mutfakta olabildiğince eldiven kullanıyoruz.”

12. Pandemi sonrası şahsi ve çalışanlarınız bazında iş ve kişisel bakım alışkanlıklarınız değişti mi? Değiştiyse ne şekilde açıklar mısınız?

K14: “Halen istem dışı sosyal mesafe, dezenfektan kullanımım devam ediyor. Personellerin sağlık kontrolü sıklaştı. Onlar da artık dikkat ediyorlar.”

K15: “Resepsiyonda sürekli maske dezenfektan bulunduruyoruz. Kolonya zaten hep vardı. Bone ve eldivene dikkat ediyoruz artık özellikle mutfak çalışanlarında. Bundan başka bir çalışanımız erken emekliliğe karar verdi Covid 19 korkusu nedeniyle.”

K16: “Kişisel bakımlarımıza dikkat ediyoruz. Her ihtimale karşı resepsiyonda daima maske bulunduruyoruz. Arabamda da hep maske bulunduruyorum. İnsanlarla mesafeme dikkat ediyorum. Dokunmuyorum, tokalaşmıyorum. Operasyon personeli hep eldiven talebinde bulunuyor. Bone ve eldiven vs. mutfakta sabitti, halen sabit. Bunun dışında pandeminin etkisiyle sektöre çok küsenler, ayrılanlar oldu. Çünkü sektör genelde sadece misafirin konforuna odaklı çalıştı. Çalışanlar kendini güvende hissedemedi. Pandemi sonrası misafirlerimizi geri kazanmak adına onlara hediye paketleri yolladık, içine otelimizin kendine has kokusunu da ekledik. Bunları acentelere da yolladık. İyi geri dönüşler aldık.”

K17: “Sosyal mesafe hala devam ediyor. Artık gereksiz tokalaşmalar olmuyor. Personelin içeride maske vb. ekipmanlar ile çalışması zor oldu ama onlara bir takım imkanlar yarattık. Kalifiye eleman kaybını önlemek için servis charge uygulamasına geçtik. Bu, her odadan belli bir yüzde ile çalışanlara ekstra servis ücreti vermeyi sağlıyor. Genel olarak hem misafirlerimize hem de personelimize aynı hakları ve aynı değeri veriyoruz.”

K18: “Kolonya uygulaması devam ediyor. Ben hastalık endişesi ile kişisel olarak berbere gitmeyi azalttım. Sektörde hastalık endişesi ile çok işten ayrılanlar oldu. Özellikle misafirlerle doğrudan temas

12. Pandemi sonrası şahsi ve çalışanlarınız bazında iş ve kişisel bakım alışkanlıklarınız değişti mi? Değiştiyse ne şekilde açıklar mısınız?	<i>halinde olan personel tarafında erken emeklilik isteyenler oldu."</i> K19: <i>"Ben kolonya kullanıyorum. Arabada torpidoda daima dezenfektanım var. Özel işlemler için ayrı kalem bulunduruyorum. Genel olarak insanlara temas etmemeye çalışıyorum. İnsanlar artık daha dikkatli. Personel de öyle. Personelden temizlik malzemesi, eldiven vs. taleplerinde artış oldu. Öpüşme, tokalaşma, özetle temas durumu bitti."</i> K20: <i>"Kolonya ve dezenfektan kullanımı kaldı. Bunun haricinde mesafe kuralları hissedilir şekilde arttı. İnsanlar birbirine daha uzak durmaya başladı."</i>
---	---

Genel Yaklaşımlar:

- Katılımcıların geneli dezenfektan ve kolonya kullanımının standart hale geldiğini belirtmiştir.
- K2 personelinde tırnak bakımlarına özellikle dikkat etmeye başladığını,
- K4 temizlik standartlarının yükseldiğini ve bu nedenle temizliğe ayrılan bütçelerin arttığını,
- K14 ise personelinin sağlık kontrollerinin sıklaştığını eklemiştir.
- K10 kendi özel yaşamında da sirke kullanımına başlamıştır.
- K5, K7, K10, K14, K17, K19 ve K20 sosyal mesafe kurallarına hem iş hem günlük yaşamlarında halen devam ettiklerini ifade etmiştir.
- K5, K6, K7, K8, K9, K10, K13, K15 ve K16 sınırlı miktarda da olsa hala bazı dönemler maske kullanımına devam ettiklerini belirtmiştir.

Pandemi Sonrası Eldiven Kullanımı: K1, K10, K13, K15, K16, K18 ve K19 personelinde eldiven kullanımının kalıcı hale geldiğini ifade etmiştir. K10 geçmişte kimyasalla temas edilmiyorsa, personelinin eldiven kullanmadığını, Covid 19 sonrası

eldiven kullanımının standartlaştığını eklemiştir. K12 ise pandemi sırasında eldiveni yoğun bir şekilde kullandıklarını ancak sonrasında kullanımı bıraktıklarını belirtmiştir.

Kalifiye Eleman Kaybı: Bunun yanı sıra K10, K11, K15 ve K16 kendi işletmeleri ya da otelcilik sektöründe hasta olma korkusu veya sektördeki güvensizlik nedeniyle kalifiye elemanlar anlamında kayıplar yaşandığını belirtmiştir. Çalışanların bir kısmı erken emekliliğe karar vermiş, bir kısmı ise istifa ederek sektör değiştirmiştir. K16, turizm sektörünün genellikle yalnızca misafir konforunu hedeflediğini, bunun çalışanları ayrılma noktasına getirdiğini eklemiştir. K17 ise kalifiye eleman kaybının önüne geçmek için personeline odalar üzerinden ek komisyon ücretleri ödemeye başladığını ifade etmiştir.

Misafir sadakat programı: K16 pandemi sonrası misafirlerine ve acentelere, içinde hediyeler ve otelin kendine özgü kokusunun da bulunduğu hediye paketleri yolladığını ifade etmiş, bu çalışmadan olumlu geri bildirimler elde ettiklerini de eklemiştir.

Tablo – 17 Pandemi Sonrası Konaklama İşletmeleri Anlamlı Genel Değişiklikler

Önceki bölümlerde de ifade edildiği gibi bu çalışma nitel araştırma teknikleri kullanılarak yapılmıştır. Ancak Covid 19 sonrası anlamlı biçimde değişen trendlerin daha iyi anlaşılabilmesi için işletme yöneticilerinin ifade ettiği bilgiler yüzdelik oranlarıyla aşağıda gösterilerek nicel bir veri de okuyuculara sunulmuştur.

Bakanlık önlemlerini uygulayan işletmeler	%100																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Bakanlık önlemlerine ek önlem almayan işletmeler	%35																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
<table> <tr> <th>Yeme-içme yaklaşımlarında değişimler</th> <th>Genel ve hijyenik faaliyetlerde değişimler</th> </tr> <tr> <td>Gıdalarda cam fanus/streç kullanımı</td> <td>%35</td> </tr> <tr> <td>Yemek servisinin personel tarafından yapılması</td> <td>%70</td> </tr> <tr> <td>Restoran kapasitesinin düşürülmesi</td> <td>%65</td> </tr> <tr> <td>Devam eden paketli gıda kullanımı</td> <td>%25</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Oda gereçlerinin paketlenmesi</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td></tr></table>		Yeme-içme yaklaşımlarında değişimler	Genel ve hijyenik faaliyetlerde değişimler	Gıdalarda cam fanus/streç kullanımı	%35	Yemek servisinin personel tarafından yapılması	%70	Restoran kapasitesinin düşürülmesi	%65	Devam eden paketli gıda kullanımı	%25				Oda gereçlerinin paketlenmesi																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
Yeme-içme yaklaşımlarında değişimler	Genel ve hijyenik faaliyetlerde değişimler																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Gıdalarda cam fanus/streç kullanımı	%35																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Yemek servisinin personel tarafından yapılması	%70																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Restoran kapasitesinin düşürülmesi	%65																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
Devam eden paketli gıda kullanımı	%25																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
	Oda gereçlerinin paketlenmesi																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					

SONUÇ VE ÖNERİLER

Covid 19 pandemisi, tüm dünyada turizm sektörünü etkilediği gibi Türkiye'deki turizm sektörünü de olumsuz yönde etkilemiştir. Buna karşılık, Edremit Körfezi'ndeki oteller, Covid 19 pandemisine uyum sağlamak için yeni trendler ve faaliyetler geliştirmiştir. Bölgedeki işletmeler hem personel hem de yönetim ekibi olarak süreç hakkında bilinçli ve bilgi sahibidirler. Farkındalık oranları yüksek, pandemiden dersler çıkartmış bunun yanında daha da gelişerek standartlarını pandemiden sonra yükseltmiş bunun için hem teknolojiden faydalanmış hem de hijyen ve temizlik kurallarını geliştirerek daha kaliteli hizmetler vermeye başlamışlardır. Covid 19 pandemisinin Türkiye'nin diğer bölgelerindeki etkileri kapsamında yapılan çalışmalar incelendiğinde Edremit Körfezi'nde de buna paralellik gösteren birtakım bulgulardan söz edilebilir. Polat'ın (2023) yapmış olduğu çalışmada bazı işletmelerin bu kriz sürecini olumlu gördüklerini, bunun nedeninin ise kalite standartlarının yükselmesi ve gelecekte yaşanabilecek benzer bir krizde sürecin daha bilinçli ve tecrübeli bir şekilde atlatılacağına düşünülmesidir.

Covid 19 sonrasında Edremit Körfezi'nde bulunan otellerde birçok yeni trend ve faaliyet görülmektedir. Bu faaliyet ve trendler aşağıda belirtilmiştir.

Temizlik ve hijyen kuralları: Bölgedeki oteller, misafirlerin Covid 19 güvenliği için daha katı temizlik ve hijyen kuralları benimsemiştir. Odalar, restoranlar ve otellerdeki diğer bölümler sık sık dezenfekte edilmektedir. Otelde çalışan personel de bu süreçte aktif rol oynamaktadır. Buna bağlı olarak geçmişe oranla maske ve dezenfektan kullanımı oldukça artmıştır. Uyarıcı levhalar ve mesafe şeritleri ortak alanlarda kullanımdadır. Öncelikle, oteller hijyen ve temizlik konusuna daha fazla özen göstermekte ve misafirlerine sağlıklı bir tatil deneyimi sunmaktadır. Otele girişte ateş ölçümü yapmak, el dezenfektanı sağlamak ve maske kullanımını teşvik etmek gibi önlemler alınmıştır. Bu süreçte ozonlama daha sık kullanılan bir yöntem haline evrilmiştir. Konu ile ilgili yapılan çalışmalardan biri bu sonuçları destekler niteliktedir. Pandemi sonrası hijyenik standartları en üst seviyeye çıkararak turistlerin seyahat

edecekleri destinasyonla ilgili güvenlik anlamındaki kaygılarının önüne geçmek hedeflenmelidir (Kabadayı ve Kardeş, 2020). Bu bulgu olabildiğince olumlu ve sistemin gelişmesini, gelecekte oluşabilecek diğer bulaşıcı hastalık risklerini azaltmak ve insanların daha sağlıklı bir tatil deneyimi yaşamasına yardımcı olmaktadır. Buna bağlı olarak da belli bir dönem yıllık izin alarak tatil yapan insanların da tatillerini kaliteli bir şekilde geçirmesine yardımcı olmaktadır.

Havalandırma: Otellerdeki havalandırma sirkülasyonu arttırılarak iç mekanlarda daha temiz bir hava hedeflenmektedir. Buna bağlı olarak birçok işletmenin havalandırma sistemlerinde geliştirme ve güncellemeler yapılmıştır. Benzer şekilde çok sayıda işletme de oda havalandırma sürelerinin arttığını beyan etmiştir.

Açık hava kullanımı: Misafirlerin daha az kalabalık ortamlarda vakit geçirmesi için, oteller açık hava ortamlarını daha rasyonel düzenlemekte ve kullanmaktadırlar. Bu otel misafirleri tarafından da talep edilir hale gelmiştir.

Daha geniş açık alanlar: Oteller, daha geniş açık alan imkanları ile sosyal mesafeye uygun konaklama şekilleri sunmaktadır. Bu alanda, misafirler rahatça vakit geçirebilir ve sosyal mesafeyi koruyarak güvenli bir tatil yapabilirler. Literatürde bulunan bir başka çalışma bu sonuçla benzerlik göstermektedir. Covid 19 pandemisi sonrasında bireylerin tatilleri sırasında diğer insanlarla yakın temasta bulunmak istemeyeceği ve turizm taleplerinin bu yönde değişeceği düşünülmektedir (Akduru, 2020). Bu bulgulara bağlı olarak gelecekte yeni bir otel konsepti ortaya çıkabilir ve bu konsept sadece sosyal mesafeli oteller kavramını ortaya atabilir. İnsanların artık dijital olarak birbiriyle temasa geçebilmesi ve bunun sağladığı kolaylıklarla beraber konaklama sektörü artık iç içe yaşamayı, yakın mesafeli tatil deneyimlerini değiştirebilir.

Değişen etkinlikler: Bazı oteller, misafirlerin sosyal mesafeyi koruyarak keyifli bir tatil geçirmelerini sağlamak için online etkinlikler düzenlemektedir. Bu etkinlikler arasında online kokteyl partileri, online konserler de bulunmaktadır. Buna ek olarak, bazı oteller geçmişteki etkileşimli animasyonları durdurarak daha çok performans etkinlikleri, bireysel etkinlikler ya da açık hava aktiviteleri sunmaktadır. Yine Akduru'nun (2020) çalışmasında hem toplu aktiviteleri küçük gruplu aktivitelere dönüştürmenin hem de

bireysel aktivite imkânı sağlayan flyboard, jetski gibi araçlara bütçe ayırmanın faydalı olabileceği ifade edilmiştir.

Uzaktan çalışma olanakları: Covid 19 sonrasında oteller, uzaktan çalışma olanakları sunarak, çalışanların tatil dönemlerinde işlerini sürdürmelerine olanak sağlamaktadır. Bu sayede, çalışanlar tatillerini yaparken işlerini de sürdürebilmektedirler. Bulguya dayanarak online çalışma odaları ayrı ayrı belirli servisleri sunarak insanların hem turizm aktivitelerinde daha fazla bulunmasını ve bir taraftan iş hayatındaki kariyerlerini de devam ettirmelerine yardımcı olabilir.

Sağlıklı yemek seçenekleri: Oteller, sağlıklı yemek seçenekleri sunarak, misafirlerin sağlıklı beslenmelerine destek olmaktadır. Bu seçenekler arasında organik tarım ürünlerinden elde edilen yemekler, vegan yemekler ve glutensiz yemekler de bulunmaktadır.

Hızlanan dijitalleşme: Teknolojik yenilikler de otellerin Covid 19 pandemisine uyum sağlamasına yardımcı olmaktadır. Özellikle, otel rezervasyonları için online sistemler kullanılmaktadır. Ayrıca, dijital menüler, QR kod ve online oda hizmetleri de sunulmaktadır. Bunun haricinde çevrimiçi otel ve oda turları yapılmaya başlanmıştır. Buradan hareketle literatürde bu sonucu destekler nitelikte bir başka çalışma daha bulunmaktadır. Pandemi dönemi ve sonrasında konaklama işletmelerinde hijyenik çalışmaların yapılması ve bunların teknolojik yenilikler ile birleştirilerek tanıtılması, misafirlerin kurumlara karşı güven ve sadakatini güçlendirmek açısından önem kazanacaktır (Cinnioğlu, 2021). Pandemi sonrasında otel sektöründe sürdürülebilirlik, hijyen, dijitalleşme gibi konulara daha fazla önem verilmeye başlandığı gözlemlenmektedir. Ayrıca oda tasarımlarında daha esnek ve kullanıcı dostu yapılara geçiş yapılması trendler arasında yer almaktadır.

Gıda güvenliği: Pandemiyle birlikte yiyeceklerin korunması daha önemli bir konu haline gelmiştir. Ambalajlar, cam fanuslar, streç filmler gibi gereçlerle yiyeceklerin havayla temasını kesmek bir rutin haline gelmiştir. Misafirlerde de bu beklenti artmış, açıkta bulunan yiyeceklere yönelim azalmıştır.

Ambalajlı ürünler ve sürdürülebilirlik: Gıdaların güvenliği amacıyla kullanılan paketler de dahil olmak üzere, tekstil ürünleri, tek kullanımlık şampuan ve saç kremi gibi

hijyenik ürünler çok fazla ambalaj kullanımına neden olmaktadır. Bu da sürdürülebilir olmadığından ve gezegenin güvenliğini uzun vadede tehlikeye attığından daha rasyonel çözümlerin üretilmesi gerekmektedir. Burada bir çatışma olma riski gözlenmiştir, çünkü ziyaretçilerin bir kısmı halen ambalajlı ürünleri kullanmak istemektedir ve bu da sürdürülebilir turizm ilkeleriyle bazı noktalarda karşı karşıya kalınmasına neden olmaktadır.

Yeni pazar ve hedef kitle değişimi: Pandemi döneminde getirilen seyahat kısıtlamaları turistlerin ve işletmecilerin zorunlu olarak yeni pazarlara yönelmelerine neden olmuştur. Buna örnek olarak Avrupa'nın kapıları kapatmasıyla Türkiye'ye yönelen Orta Doğulu turistler verilebilir.

Personel eğitimi ve kalifiye eleman kaybı: Personeller Covid 19 için daha eğitilmiş hale gelmiş, bugün veya önümüzdeki yıllarda oluşabilecek herhangi bir aksaklığa karşı bilinçli ve dikkatli bir yapıya kavuşmuştur. Sektör hasta olma korkusu, ekonomik ve psikolojik sorunlar, pandemiyle birlikte yönetmesi zorlaşan ziyaretçi-personel ilişkilerinin getirdiği stres gibi nedenlerle işletmelerden ayrılan, hatta sektör değiştiren, ya da erken emeklilik isteyen personellerin çoğalmasıyla kalifiye eleman kaybı da yaşamıştır. Literatürde yer alan iki çalışmada turizm personelinin büyük kısmının hem maddi hem de manevi olarak Covid-19 pandemisinden olumsuz etkilendiği görülmektedir. Turizm sektöründeki çalışanların psikolojik problemler yaşadığı, endişe, korku, bunalım gibi sorunlarla karşı karşıya kaldığı görülmektedir (Türker ve Ertürk, 2020). Pandemi süresince personel durumunun kurumların önceliklerden biri olmadığı, çalışanların endişeleri, ekonomik problemleri, ruh sağlıkları üzerinde durulmadığı, yalnızca sayılı konaklama işletmesinin bu konuya önem verdiği ifade edilebilir (Polat, 2023). Bu bulguda hareketle özellikle insan kaynağının çok önemli olduğu turizm sektörüne yeni bir “çalışan koruma fonu” yaratma ve pandemi gibi acil durumlarda bu insanların iş ve gelir garantisini sağlamak konusunda bir sürecin oluşmasını gerektirebilir. Bunun yapılabilmesi için konaklama işletmeleri tarafından bir fon oluşturulması ve fonun yönetiminin de profesyonel fon yöneticileri tarafından sağlanmasını ve geliştirilmesini gerektirebilir. Bu şekilde sektör kalifiye çalışanlarını kaybetmeyecek, sektör geçici olarak dursa bile gelir garantisini içinde olan çalışanların daha az stres ve kaygı yaşamalarının önü açılacaktır. Bu ülkemizin turizmi açısından da oldukça faydalı bir sürece evrilebilir,

hizmet kalitesini geliştirebilir. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED) bu konuda yetkili bir kurum olarak çalışabilir.

Sonuç olarak, Edremit Körfezi'ndeki oteller Covid 19 pandemisine uyum sağlamak için birçok yeni trend ve faaliyet geliştirmiştir. Hijyen ve temizlik önlemleri, mesafe önlemleri, açık hava aktiviteleri ve teknolojik yenilikler gibi unsurlarla misafirlerine güvenli ve sağlıklı bir tatil deneyimi sunmayı hedeflemektedirler. Buradan hareketle otelcilik ve konaklama sektörü turizmin dış etkenler karşı ne kadar hassas olduğunu bir kez daha görmüş, özellikle pandemi döneminde yaşadığı kayıplardan ders çıkarttığı ve bilinçlendiği izlenmiş, alınan önlemlere de bakıldığından yoğun bir şekilde çalışarak süreci atlarmaya çalıştıkları gözlemlenmiştir. Bunun yanı sıra stabilitenin öneminin farkına tekrar varılmıştır.

Konuyla ilgili sektörel düşünceler ve öneriler aşağıda okuyucunun bilgisine sunulmuştur.

- Turizm sektörünün dünya genelinde sosyal ilişkilerden beslenmesi ve zaruri ihtiyaçlardan biri olmaması nedeniyle krizlere karşı diğer sektörlerle nazaran daha kırılgan olabilmektedir. Bu krizler salgın hastalıklar, afetler, savaşlar, ekonomik krizler, diplomatik krizler ve benzeri insan yaşamını ve huzurunu riske atan olaylardır. Bu bağlamda yaşanmış krizlerin daha çok araştırılması turizmin krizlere karşı hassasiyetini kontrol altına almaya yardımcı olacaktır.
- Turizm için acil durum risk fonu oluşturmak böyle durumlar için oldukça faydalı bir tutum olacaktır. Otellerde yaşanan küçülme ve gelir kaybı işletmelere sadece maliyet olarak dönmüş, pek çok insan sektörden ayrılmak zorunda kalmış, hükümet ise özel vergi indirimleri uygulayarak sektörü korumaya çalışmıştır. Risk fonları bu tür durumlarda kurumların ayakta kalmasını sağlamayı kolaylaştıracaktır. Bu fonlar otelcilerin katılımlarıyla özel bir havuzda toplanıp fon yöneticileri tarafından yatırımlarla geliştirilebilir, bu sayede Covid 19 gibi acil durumlarda üye olan otellere destek sağlanabilir.
- Sosyal mesafe standartlı otellerin sektöre kazandırılması. Prensip olarak yeni bir otel tarzı oluşturularak insanların birbirine mesafelerinin hiçbir

şekilde bir metreden yakın olamayacağı otel konseptleri, özel, tek katlı oda sistemi ve camlarla bölünmüş ortak alanlarla desteklenip geliştirilerek standartlaştırılabilir. Bu uygulama otelciler ve sektör çalışanlarının konuyla ilgili görüş ve önerileri doğrultusunda ve literatürdeki eserlerden faydalanılarak üretilebilir. Bununla ilgili yeni ve özel bir turizm sertifikası yaratılabilir.

Konuyla ilgili literatüre kazandırılabilceği düşünülen öneriler aşağıda okuyucunun bilgisine sunulmuştur.

- Edremit Körfezi otelleri: Edremit Körfezi, ülkemizin turizm açısından önemli noktalarından biridir ve bölgede birçok otel bulunmaktadır. Bu otellerin konaklama, yeme içme, aktiviteler ve hizmetlerinde sürdürülebilirlik bağlamında nasıl bir adaptasyon yaşadıklarına yönelik bir araştırma yapılabilir.
- Yerli turizm trendleri: Pandemi sonrasında yurt dışı seyahatlerinin azalmasıyla yerli turizmde hareketlilik yaşanmaktadır. Bu kapsamda, ülkemizin diğer bölgelerinde bulunan konaklama işletmeleri ve otellerde yerli turistlere yönelik yeni trendlerin oluşup oluşmadığına veya mevcut trendlerin nasıl geliştirildiğine yönelik bir araştırma yapılabilir.
- Sosyal medya ve dijital pazarlama: Pandemi sonrasında dijitalleşmenin artmasıyla birlikte, otellerin sosyal medya ve online kanallardaki faaliyetleri daha da önem kazanmıştır. Edremit Körfezi'ndeki otellerin sosyal medya kullanımı ve dijital pazarlama faaliyetlerine yönelik bir çalışma da yapılabilir.
- Covid 19 sürecinin bireysel etkileri: Pandeminin turizm sektörüne verdiği zarar sadece maddi değildir, sektörü terk eden insanlar, erken emeklilik isteyenler, ölüm korkusu yaşayanlar ve depresyona girenler dahil olmak üzere Covid 19 sürecinin bireyler üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri lokal ya genel olarak incelenip araştırılabilir.

KAYNAKÇA

- Acar, Y. (2020). Yeni Koronavirüs (Covid-19) Salgını ve Turizm Faaliyetlerine Etkisi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 7-21.
- Akbaba, M. (2020). Covid-19 Salgını Kapsamında Turist Yorgunluğunun Turistlerin Satın Alma, Tavsiye Etme ve Daha Fazla Ödeme Niyetlerine Etkisinin Belirlenmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 225-240.
- Akduru, H. E. (2020). Covid-19 Pandemisinin Konaklama Sektörü Üzerine Etkisi: Bodrum/Türkiye’den Bir Araştırma. *Electronic Turkish Studies*, 15(8), 3359-3371.
- AKIŞ, S. (1999). Sürdürülebilir Turizm ve Türkiye. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 36-46.
- Altunay, E., Oral, G., ve Yalçinkaya, M. (2014). Eğitim Kurumlarında Mobbing Uygulamalarına İlişkin Nitel Bir Araştırma. *Sakarya University Journal of Education*, 4(1), 62-80
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı* (9. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayınevi.
- Aspers, P. ve Corte, U. (2019). What is qualitative in qualitative research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139-160. doi:10.1007/s11133-019-9413-7
- Avan, E., Avan, A., & Baytok, A. (2023). Güvenli Turizm Sertifikasyon Programının Faydacı Meşruiyet Kapsamında Değerlendirilmesi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 486-508.
- Aydemir, M., ve Demirci, M. K. (2005). Son Dönemlerde Yaşanan Krizlerin İşletmeler Üzerindeki Olumlu Etkilerinin Analizi. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29(1), 65-81. 99

Aydın, A. (2010). İzmir'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Kariyer Yönetimi Uygulamaları ve Ekonomik Krizin Otel Çalışanlarının Kariyer Planlarına Etkisi. (Doctoral dissertation, DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü).

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.

Bahar, M. (2020, Nisan 17). Korona Virüs İçin Otellerde Alınması Gereken Tedbirler. *Turizm Days*: <https://turizmdays.com/tr/makale/korona-virus-icin-otellerdealinmasi-gerekentedbirler-388.html> (Erişim tarihi: 07.10.2023)

Baltacı, A. (2017). Nitel Veri Analizinde Miles-Huberman Modeli. *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 1-14

Baltacı, A. (2019). Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır? *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388.

Başkale, H. (2016). Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 9(1), 23-28.

Bayat, G. (2020). The Effects of Covid-19 on The Tourism Sector and Hotel Businesses: The Case of Marmaris. *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23, 617-634

Bengtsson, M. (2016). How to Plan and Perform A Qualitative Study Using Content Analysis. *Nursing Plus Open*, 2, 8-14.

Bengtsson, T. T. ve Fynbo, L. (2017). Analysing the significance of silence in qualitative interviewing: Questioning and shifting power relations. *Qualitative Research*, 18(1), 19-35. doi:10.1177/1468794117694220

Boyraz, M. (2021). Koronavirüs (Covid-19) Eğitime hiç mi olumlu katkı sağlamadı? Turizm eğitimi veren kurumların çevrimiçi etkinlik performansı. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 21(1), 20-45.

Cinnioğlu, H. (2021). Covid 19 pandemi sürecinde otel yöneticilerinin sergiledikleri liderlik davranışları: *İstanbul örneği. Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 34-46.

Creswell, J. W. (2018). *Nitel araştırma yöntemleri: beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni*. (M. Bütün ve S. Demir, Çev. Ed.). Ankara: Siyasal Kitabevi

Çoban, E. (2020). *Eskişehir'deki otel yöneticilerinin koronavirüs (Covid-19) salgını boyunca uyguladıkları kriz yönetimi stratejilerinin belirlenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

Doğru, E., Koçak, E. (2021). Covid-19 Salgınının Konaklama İşletmelerine Etkisi (Fethiye Örneği). *Doğu Coğrafya Dergisi*, 26(45), 107-124

Dündar, Y., Silik, C. E., & Ilgaz, B. (2020). Antalya’da yer alan konaklama tesisleri yöneticilerinin COVID-19 kapsamında alınabilecek tedbirler üzerine görüşleri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3776-3794.

Erdoğan, Ç. (2023). “COVID-19 Koşullarında Turizmi Yeniden Başlatma Protokolleri ve Pandemi Bağışıklığının Geliştirilmesi”, *Pamukkale Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 56, 79-99. doi:10.30794/pausbed.1170073

Hays, J.N. (2005). *Epidemics and pandemics: Their impacts on human history*. California: Abc-Clio.

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) (Erişim: 22.09.2023).

İbiş, S. (2020). COVID-19 Salgınının Seyahat Acenteleri Üzerine Etkisi. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 85-98.

Kabadayı, M., ve Kardeş, N. (2020). Covid-19'un (Koronavirüsün) Yerli Turist Davranışı ve Seyahat Eğilimlerine Etkileri. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3703-3719.

Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 62-80.

Kılıç, B., Aslan, H., ve Gövce, M. (2020). Covid-19 Sonrası Turistik Tüketim Tutumu. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19(COVID-19 Özel Sayı), 554-570.

Kurt, E. (2010). Savaşların Sonuçlarını Etkileyen Salgın Hastalıklar. *Türkiye Klinikleri*. 18(2), 113- 122

Malterud, K. (2001). Qualitative research: Standards, challenges, and guidelines. *The Lancet*, 358(9280), 483-488.

Merriam, S. B., and Grenier, R. S. (2019). *Qualitative research in practice: Examples for discussion and analysis*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.

Morgan, D. L. (1996). *Focus groups as qualitative research* (C. 16). New York: Sage publications.

Özaltın Türker, G., Ertürk, N. (2020). Covid 19'un Konaklama İşletmelerine Etkileri: Yöneticiler Perspektifinden Bir Değerlendirme. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 89-101.

Özaltın Türker, G. (2020). Covid-19 salgını turizm sektörünü nasıl etkiler? Turizm akademisyenleri perspektifinden bir değerlendirme. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 207-224.

Özçoban, E. (2020). Koronavirüs'ün (Covid-19) Turizm sektörü üzerindeki etkileri ve Türkiye'nin kırsal turizm potansiyeli üzerine bir analiz. *Turkish Studies*, 15(4), 853-866. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.43739>

Patten, M. L. ve Newhart, M. (2018). *Understanding research methods: An overview of the essentials*. New York Routledge.

Patton, M. Q. (2018). *Nitel araştırma ve değerlendirme yöntemleri*. (M. Bütün ve S. Demir, Çev. Ed.). Ankara.

Pegem AkademiPage, S., Song, H., & Wu, D. C. (2012). *Assessing the impacts of the global economic crisis and swine flu on inbound tourism demand in the United Kingdom. Journal of Travel Research*, 51(2), 142-153

Polat, A. (2023). *Otel işletmelerinde covid-19 salgınının etkilerinin değerlendirilmesi: Bursa'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir araştırma* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Düzce Üniversitesi, Düzce.

Sağlık Bakanlığı (2020). Türkiye'deki güncel durum. <https://covid19.saglik.gov.tr/> (Erişim: 22.09.2023).

Sarıtaş Eray, Ş. (2019). Piyasa ekonomisi ve özgürlük ilişkisi üzerine bir tartışma. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*. Güz (49), 237-258.

Sözbilir, M., Kutu, H., ve Yasar, M. D. (2012). Science education research in Turkey: A content analysis of selected features of published papers. *In Science Education Research And Practice In Europe*. 341-374. Brill.

Statista Search Department (2023). *Number of international tourist arrivals worldwide 1950-2022*. Statista. Erişim adresi: <https://www.statista.com/statistics/209334/total-number-of-international-tourist-arrivals/>

UNWHO. (2020b). Coronavirus disease (COVID-19) advice for the public: Updated 18 March 2023. Erişim adresi: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public> (Erişim: 22.09.2023).

Ültay, E., Akyurt, H., Ültay, N. (2021). Sosyal bilimlerde betimsel içerik analizi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (10), 188- 201.

T.C. İçişleri Bakanlığı, (2020). Koronavirüs tedbirleri genelgeleri. Erişim adresi: <https://www.icisleri.gov.tr/duyurular> (Erişim Tarihi: 22.09.2023)

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2020). Balıkesir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2020 Yılı İşletme Belgeli Konaklama Tesisleri Listesi, Erişim adresi: <https://balikesir.ktb.gov.tr/TR-271188/2020-yili-isletme-belgeli-konaklama-tesisleri-listesi.html> (Erişim Tarihi 27.12.2023)

TGA, Türkiye'nin Güvenli Turizm Sertifikasyon Programı, Erişim adresi: <https://www.tga.gov.tr/turkiyenin-guvenli-turizm-programi-hakkinda/> (Erişim Tarihi: 11.09.2023).

TGA, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Kontrollü Normalleşme Süreci Genelgeleri, Erişim adresi: <https://www.tga.gov.tr/t-c-kultur-ve-turizm-bakanligi-kontrollu-normallesme-sureci-genelgeleri/> (Erişim Tarihi: 11.09.2023).

TGA, Aylık Raporlar, Erişim adresi: <https://www.tga.gov.tr/aylik-raporlar/> (Erişim Tarihi: 11.09.2023).

TGA, Sürdürülebilir Turizm Programı, Erişim adresi: <https://tga.gov.tr/surdurulebilir-turizm-programi/> (Erişim Tarihi: 28.12.2023)

Tunçalp, D. (2021). Nitel araştırmalarda paradigmlar, yöntembilimleri ve araştırma titizliği. *Yönetim ve Organizasyon Araştırmaları Dergisi*. doi:10.15659/yoad.6.2.001

Türker, G. Ö., ve Ertürk, N. (2020). Covid-19'un Konaklama İşletmelerine Etkileri: Yöneticiler Perspektifinden Bir Değerlendirme. *Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 89-101.

Türnüklü, A. (2000). Eğitimbilim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Bir Araştırma Tekniği: Görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 24(24), 543-559.

Wachyuni, S. S., ve Kusumaningrum, D. A. (2020). The Effect of Covid-19 Pandemic: How Are The Future Tourist Behavior? *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 33(4), 67-76.

Weiss, R. S. (1994). *Learning from strangers: the art and method of qualitative interview studies*. New York: Free Press.

Yeh, S. S. (2021). Tourism Recovery Strategy Against Covid-19 Pandemic. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 188-194.

Yener, Ö., ve Gül A., (2007), Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren-Örneklem Sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 0(15), 394-422.

Yıldırım, G., ve Sayın, K. (2020). Turizm İşletmelerinde Kriz Yönetiminin Önemi; Alanya'daki 5 Yıldızlı Otellerde Covid-19 Krizi Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 6(33), 1738-1756

Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2021). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (12. Baskı). Ankara: Seçkin Yayınları.

Yozcu, K. O. ve Çetin, G. (2019). Turizm Destinasyonlarında Risk ve Kriz Yönetimine Yönelik Stratejik Bir Yaklaşım. *Turist Destinasyonu Yönetimi: Enstrümanlar, Ürünler ve Vaka Çalışmaları*, 273-287.

Yüksek, T., ve Kalyoncu, M. (2021). Covid-19 Küresel Salgınının Turizm Sektörü Üzerindeki Etkileri. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4(1), 85-101.

EK-3. ARAŞTIRMA SORULARI

Araştırma Sorumlusu:

Emek Deniz Yıldız – Kapadokya Üniversitesi Yüksek Lisans Öğrencisi

Araştırma Konusu:

Covid 19'un konaklama işletmelerindeki etkisi bağlamında yeni faaliyetler ve yeni trendler: Edremit Körfezi örneği

Araştırma Soruları

1. İşletmenizde Covid 19 pandemisi sırasında uyguladığınız önlemler nelerdir?
2. Tam kapanma döneminde aldığınız önlemler nelerdir?
3. Bu süreçte Covid 19'a yakalanmış olan misafiriniz var ise tam kapanma sürecinde nelere dikkat ettiniz?
4. Covid 19 sonrasında normale dönüş süresince ne tür önlemler aldınız?
5. İşletmenizin Covid 19 sürecini nasıl yönettiğini düşünüyorsunuz?
6. Ziyaretçilerinizi Covid 19'dan korumak için uyguladığınız önlemler nelerdir?
7. Pandemi sonrasında kurumunuzda uyguladığınız temizlik ve Covid 19 hijyen aşamaları, odalar, mutfak, banyo, ortak alanlar, varsa toplu aktivite alan standartları bağlamında nasıl ve ne şekilde değişti?
8. Pandemi sonrasında Covid 19 yönetmeliklerinden bağımsız olarak ne gibi önlemler aldınız?
9. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin deneyim ve alışkanlıkları ne şekilde değişti? Taleplerinde değişiklikler oldu mu? Örnekler misiniz?
10. Pandemi sonrası aslında geçmişte olmayan ancak sonradan standartlaştığını düşündüğünüz uygulamalar nelerdir?
11. Pandemi sonrası ziyaretçilerinizin bireysel ya da grup etkinliklerinin yönetimi değişti mi? Değiştiyse ne şekilde olduğunu açıklar mısınız?
12. Pandemi sonrası şahsi ve çalışanlarınız bazında iş ve kişisel bakım alışkanlıklarınız değişti mi? Değiştiyse ne şekilde açıklar mısınız?