



Kapadokya Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim, Öğretim ve Araştırma Enstitüsü

Siyaset Bilimi ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı

**SIYASİ İSTİKRARSIZLIK EKSENİNDE YAŞANAN KRİZLERİN
TURİZM SEKTÖRÜNE YANSIMALARI:
KAPADOKYA BÖLGESİ ÖRNEĞİ**

Abdullah İNAL

Yüksek Lisans Tezi

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi Suat Taşkesen

Nevşehir, 2023

ÖZET

İNAL, Abdullah. *Siyasi İstikrarsızlık Ekseninde Yaşanan Krizlerin Turizm Sektörüne Yansımaları: Kapadokya Bölgesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir, 2023.

Siyasi istikrarsızlık ve paralelinde yaşanan krizlerin etkilerinin görüldüğü sektörlerin başında turizm sektörü gelmektedir. Özellikle hizmet sektörünün çok önemli bir parçası olan turizm sektörü, iç veya dış krizlerden ciddi boyutta etkilenmektedir. Turizm sektöründe sürdürülebilirlik olgusunun desteklenmesi ve sektörün gelişim kaydetmesi açısından ülke içinde veya dışında oluşan siyasal istikrarsızlık ve paralelinde gelen krizlerin etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi büyük önem taşımaktadır. Çalışmanın amacı, turizm işletmeleri yöneticilerinin siyasal istikrarsızlık ve siyasi krizlere karşı tutumlarının incelenmesi ve turizmin gelişmesi açısından 2000 yılından bu yana uygulanan politikaların ne ölçüde ilerleme kaydedilmesine yardımcı olduğunun araştırılmasıdır. Bu çalışmada araştırma yöntemi olarak tarama modeli kullanılmış olup Nevşehir ilinde faaliyet gösteren turizm işletmeleri yöneticilerine uygulanan anket soru formundan elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur. Verilerin analizinde öncelikle ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizi ve yapısal eşitlik modeli ile analiz gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda, Kapadokya bölgesinde siyasi istikrar olgusu turizm işletmelerinin faaliyetleri ve gelirleri açısından önemli düzeyde etkisi olduğu tespit edilmiş ve siyasi istikrarsızlık durumunda ise hem istihdam hem de turizm işletmelerinin gelişimi açısından ciddi riskler barındırdığını sonucu elde edilmiştir. Buna ek olarak, 2000 yılından itibaren yaşanan krizler neticesinde kriz yönetim stratejilerinin işletmeler için oldukça büyük öneme sahip olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca, turizm işletmelerinin kriz süreçlerini minimum zararla atlatabilmesinde, kriz yönetim stratejilerinin büyük önemi olduğu çalışma sonucunda ortaya konmuştur.

Anahtar Sözcükler (*En az 3, en fazla 7 kelime*)

Siyasi İstikrarsızlık, Kriz Yönetimi, Turizm Sektörü, Kapadokya Bölgesi.

ABSTRACT

İNAL, Abdullah. *Impacts of the Crises on the Tourism Sector in the Axis of Political Instability: Case of Cappadocia*, Master Thesis, Nevşehir, 2023.

The tourism sector is one of the leading sectors in which the effects of political instability and the crises experienced in parallel are observed. The tourism sector, which is a very important part of the service sector, is seriously affected by internal or external crises. In order to support sustainability in the tourism sector and the development of the sector, it is of great importance to manage political instability and parallel crises that occur inside or outside the country both productively and efficiently. The aim of the study is to examine the attitudes of tourism business managers towards political instability and political crises and to investigate what extent the policies applied since 2000 have contributed to make progress in terms of tourism development. In this study, the survey model was used as the research method and the data obtained from the questionnaire applied to the managers of tourism business companies located in Nevşehir province were analysed. In the analysis of the data, confirmatory factor analysis and structural equation modelling were used to analyse the scales. As a result of the study, it was found that political stability in the Cappadocia region has a significant impact on the activities and revenues of tourism enterprises and that political instability involves serious risks in terms of both employment and the development of tourism companies. In addition, as a result of the crises experienced since 2000, it has been found that crisis management strategies are of great importance for businesses. In addition, the study revealed that crisis management strategies are crucial for tourism companies to overcome crisis processes with minimum damages.

Keywords

Political Instability, Crisis Management, Tourism Sector, Cappadocia Region.

İÇİNDEKİLER TABLOSU

YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI	iv
ETİK BEYAN.....	v
ÖZET	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER TABLOSU.....	viii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
GİRİŞ.....	1
1. BÖLÜM.....	5
SİYASİ İSTİKRARSIZLIK ve KRİZ YÖNETİMİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ	5
1.1. Siyasi İstikrar/İstikrarsızlık ve Kriz Kavramı	5
1.2. Siyasi İstikrarsızlığın Nedenleri.....	8
1.2.1. Seçim Sistemleri	9
1.2.2. Hükümet Sistemleri	10
1.2.3. Askeri Darbeler.....	11
1.2.4. Terör Saldırıları.....	12
1.2.5. Toplumsal Ayaklanmalar ve Protestolar.....	13
1.3. Turizm Açısından Siyasi İstikrarsızlık ve Kriz.....	15
1.4. Kriz Yönetim Süreci	18
1.5. Türkiye’de Turizm Sektörünü Etkileyen Başlıca Krizler	21
1.5.1. 2008 Yılı Finansal Krizi.....	23
1.5.2. 2013 Yılı Taksim Gezi Parkı Olayları	23
1.5.3. 2015 Yılı Rusya Uçak Krizi.....	24
1.5.4. 2016 Yılı Terör Saldırıları	25
1.5.5. 15 Temmuz Darbe Girişimi	27
1.5.6. Covid-19 Pandemisi.....	27
2. BÖLÜM.....	30
TURİZM SEKTÖRÜ VE KRİZ YÖNETİM SÜRECİ	30

2.1.	Turizm Kavramı ve Önemi	33
2.2.	Turizm Sektörünün Yapısı ve Özellikleri	37
2.3.	Türkiye'nin ve Kapadokya'nın Dünya Turizmindeki Konumu.....	40
2.3.1.	Türkiye'nin Dünya Turizmindeki Konumu	40
2.3.2.	Kapadokya Bölgesinin Türkiye Turizmindeki Konumu.....	44
2.4.	Turizm Sektöründe Kriz Yönetimi	48
2.5.	Turizm Sektöründe Krizlere Yönelik Uygulanan Stratejiler	51
3.	BÖLÜM	58
	SİYASİ İSTİKRAR EKSENİNDE YAŞANAN KRİZLERİN KAPADOKYA BÖLGESİNDEKİ TURİZM İŞLETMELERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	58
3.1.	Araştırmanın Amacı ve Önemi	58
3.2.	Araştırma Modeli ve Hipotezler	62
3.3.	Yöntem.....	63
3.3.1.	Evren ve Örneklem	64
3.3.2.	Veri Toplama Araçları ve Kullanılan Analiz Teknikleri	65
3.4.	Verilerin Analizi ve Bulgular.....	68
3.4.1.	Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Özellikleri.....	68
3.4.2.	Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	70
3.4.3.	Doğrulayıcı Faktör Analizleri ve Ölçüm Modeli.....	72
3.4.4.	Yapısal Model Analizi	75
	SONUÇ	77
	KAYNAKÇA.....	82
	EK 1. Orijinallik Raporu.....	89
	EK 2. Etik Kurul İzni	90
	EK 2. Anket Formu.....	91

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1 - Turizm Sektörüne Yönelik Algılanan Risk Türleri.....	17
Tablo 2 – Türkiye, Avrupa ve Dünya Turizm Gelirleri (Milyon \$)	42
Tablo 3 –Turizm Sektörü İstihdam Verileri (Bin Kişi)	43
Tablo 4 - Turizm Destinasyonları Bazında Gelen Yabancı Turist Sayıları (2022)	45
Tablo 5 – Turizm İşletmelerine Yönelik Kriz Yönetim Modeli	54
Tablo 6 - Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği İndeksleri.....	68
Tablo 7 - Yöneticilerin Genel Özellikleri	68
Tablo 8 - Ölçekler ve Alt Boyutlara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler	70
Tablo 9 - Siyasi İstikrarsızlık ve Kriz Yönetim Ölçekleri Faktör Yükleri	74
Tablo 10 - Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Bulguları	75

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1 - Kriz Yönetim Süreci.....	20
Şekil 2 –Turist Sayıları Açısından Türkiye’nin Payı.....	41
Şekil 3 –Türkiye’ye Gelen Ziyaretçilerin Bölgeler Bazında Dağılımı	44
Şekil 4 – Kapadokya Bölgesinde Konaklayan Yerli ve Yabancı Turist Sayıları (2010-2022)	47
Şekil 5 – Araştırma Modeli.....	63
Şekil 6 - Saçılma Diyagram Matrisi.....	72
Şekil 7 - Siyasi İstikrarsızlık Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Model.....	73
Şekil 8 - Kriz Yönetim Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Model	74

GİRİŞ

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de turizm sektörü, gelişmekte olan bir ülke ekonomisinin en önemli dinamiklerinden biri olması sebebiyle büyük bir öneme sahiptir. Ülke ekonomilerinin en önemli sektörlerinden biri olup özellikle gelişmekte olan ülkelerin büyüme ve refah hedeflerine ulaşmaları için esas faaliyet alanları arasında yer almaktadır. Politika yapıcılar tarafından turizm sektörü sağlık turizmi, kırsal turizm vb. farklı alanlarda desteklenmekte ve sektördeki paydaşlar bu alanlarda yatırımlar yapmaya sevk edilmektedir. Ülkeler arasında geçerliliği olan uluslararası sözleşmeler ve bildirgeler, sürdürülebilir turizm için ilke ve kılavuzlar oluşturmaktadır. 2022 Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi'nde turizmin önemi ve sürdürülebilirliği yeniden vurgulanmıştır. Yürütülen çok sayıda çalışmada, Türkiye'de turizm sektörünün Arap Baharı'ndan bu yana performansının çok iyi olmadığı belirtilmiştir. Ekonomik açıdan bakıldığında ise turizm talebini belirleyen ana faktörlerde önemli bir değişim gözlenmemiş olup bu tespit siyasi krizler gibi ekonomik olmayan faktörlerin turizm talebi üzerinde muhtemelen bir etkisi olduğunu akla getirmektedir.

Siyasal istikrar kavramı, birçok çalışmada siyasi sistemin varlığını koruma veya sürekliliğini devam ettirme olarak tanımlanmaktadır. Çok sayıda ülkede belli dönemlerde yaygın olarak baş gösteren siyasi istikrarsızlığın ve yaşanan krizlerin ülkeler üzerinde olumsuz etkileri uzun yıllardır sıkça çalışmalara konu olmuştur. Siyasi istikrarsızlığın ülkelerin ekonomik, sosyal ve idari gelişimini engelleyen önemli bir faktör olduğunu doğrulayan geniş bir literatür bulunmaktadır. Dünya, COVID-19 salgını sonrası ekonomik toparlanma, artan enflasyon ve Ukrayna'daki savaşın sayısız sonuçlarıyla boğuşmaya devam ederken, 2021'e girerken siyasi açıdan istikrarsız birçok ülke ciddi kamu refahı sorunlarıyla karşı karşıya kalmıştır. Bu etki, uluslararası kuruluşlar tarafından çok sayıda raporda vurgulanmakta olup siyasi istikrarsızlığın toplumda ve iş dünyasında meydana getirebileceği olumsuz etkileri en aza indirebilecek bazı önerilerde bulunmaktadır. Worldbank Human Rights Watch 2021 raporunda, özellikle 2011 Arap Baharı'nın ardından, gelişmekte

olan ülkelerde siyasi istikrarsızlık ve çatışmalar belirgin bir şekilde çoğaldığı belirtilmiştir. Siyasi istikrarsızlık ve yaşanan krizler hem ülke ekonomileri üzerinde hem de komşu ülkelere yayılabilmesi sebebiyle ciddi olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bunlardan bazıları çatışmalar, can kayıpları, insanların yerinden edilmesi ve bunların yol açtığı maddi yıkım, yüksek enflasyon, kötüleşen mali durum ve ekonomik durgunluktur.

Siyasi istikrarsızlık ve paralelinde yaşanan krizlerin etkilerinin görüldüğü sektörlerin başında turizm sektörü gelmektedir. Özellikle hizmet sektörünün çok önemli bir parçası olan turizm sektörü, iç veya dış krizlerden ciddi boyutta etkilenmektedir. Ayrıca turizm sektörü faaliyetlerinin uluslararası boyutlara ulaşması nedeniyle turizm işletmelerinin küresel nitelikte çeşitli risklere maruz kalması olağan hale gelmiştir. Bu riskler, turizm işletmelerinin faaliyetlerini kısıtlamakta veya engellemekte, ayrıca politik, ekonomik, sosyal ve teknolojik değişimler açısından tedbirsizlikler oluşturmakta ve hali hazırdaki yapının karmaşık bir hal almasına sebep olmaktadır (Ritchie, 2004: 670). Böyle bir ortamda, hassas bir yapıya ve yüksek talep esnekliğine sahip olan turizm sektörü, krizlere en yatkın sektörlerden biri olarak algılanmaktadır. Kaldı ki yazılı ve görsel medyaya yansıyan kriz söylentileri bile sektörde rezervasyon iptallerine yol açabilmektedir.

Siyasi krizlerin diğer önemli bir özelliği de bazı farklı gelişmeleri de beraberinde getirebilmesidir. Krize neden olan ani değişimler çoğu zaman şirketleri tehlikeye sokabilmektedir. Bir şirketi tehdit eden bir olay, başka bir şirket için fırsat olabilmektedir. Bu fırsatlardan kurumsal hedefler doğrultusunda yararlanmak için yöneticilerin yetenekleri ve becerileri doğrultusunda önemli kararlar alınması gerekmektedir. Pazar portföylerini çeşitlendiren ve farklı alanlara yatırım yapan şirketler ani değişimlerden daha az düzeyde etkilenmekte ve fırsatları da daha iyi şekilde değerlendirebilmektedir. Öngörülemeyen felaketler ve doğal afetler gibi iç ve dış çevreden kaynaklanan olaylar, kriz boyutlarına ulaşarak şirketlerin yaşamını, hedeflerini ve işgücünü ciddi şekilde tehdit altına sokabilmektedir. Sürekli müşteri ihtiyaçlarına göre kendini geliştiren ancak öngörülemeyen değişimlere de uyum sağlamak zorunda olan şirketler için planlama fonksiyonu büyük öneme sahiptir.

Turizm sektöründe sürdürülebilirlik olgusunun desteklenmesi ve sektörün gelişim kaydetmesi açısından ülke içinde veya dışında oluşan siyasal istikrarsızlık ve paralelinde gelen krizlerin etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmada, siyasal istikrarsızlık ve siyasal krizlerin turizm sektörüne etkileri araştırılarak işletmeler üzerinde ne tür olumlu ve olumsuz sonuçları olduğunun ortaya konması hedeflenmektedir. Bu kapsamda çalışmanın öncelikli amacı, 2000 yılından itibaren Türkiye’de siyasal istikrarsızlığa sebep olan ve turizm sektörünü etkilediği düşünülen gelişmelerin Kapadokya bölgesindeki turizm işletmelerini nasıl, hangi boyutta etkilediği ve ne tür değişimlere sebep olduğunu belirlemektir. Genel olarak bakıldığında daha çok olumsuz sonuçları olduğu düşünülen bu tür olaylar, beraberinde getirdiği fırsatlar ile de olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bu problemin çözümü ve etkin bir kriz yönetim sürecinin işletilmesi için turizm işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan kişilerin görüşlerinin ve değerlendirmelerinin oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışma için Kapadokya bölgesinin seçilmesinin temelde iki nedeni bulunmaktadır. Birincisi, Kapadokya bölgesinin en yoğun olarak kültür turizmi amacıyla ziyaret edilen bir bölge olması ve siyasal istikrarsızlık faktörünün oldukça etkilediği öngörülmesidir. İkinci olarak, bu çalışmanın Kapadokya bölgesinde gerçekleştirilmesi ve böylece farklı bölgeler (Akdeniz ve Ege bölgesi) üzerinde gerçekleştirilen çalışmalarla bulgularının karşılaştırılması ve bazı politika önerilerinde bulunulması hedeflenmektedir.

Çalışmanın nihai amacı, turizm işletmeleri yöneticilerinin siyasal istikrarsızlık ve siyasal krizlere karşı tutumlarının incelenmesi ve turizmin gelişmesi açısından 2000 yılından bu yana uygulanan politikaların ne ölçüde ilerleme kaydedilmesine yardımcı olduğu araştırılmıştır. Anket tekniğine dayalı alan araştırmasından oluşan bu çalışmada öncelikle siyasal istikrarsızlık, siyasal kriz vb. olguların turizm sektörüne etkisini inceleyen literatür incelenecektir. Daha sonra çalışma kapsamında Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren turizm işletmelerine anket uygulanarak işletmelerin siyasal istikrarsızlık ve siyasal krizlere karşı tutumları ve kriz yönetim süreçlerine ilişkin düşünceleri ve önerileri irdelenmiştir. Çalışma kapsamında öncelikle siyasal istikrarsızlık ve siyasal kriz kavramları, yapısı ve göstergeleri incelenerek, turizm işletmelerinin siyasal istikrarsızlık ve krizlere bakış açıları araştırılacak ve bu dönemlerde yürüttükleri kriz yönetim faaliyetleri

incelenecektir. Bu bilgiler ışığında çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde siyasal istikrarsızlık kavramı, göstergeleri, etkileyen faktörler ve turizm sektöründe kriz yönetim süreci uygulamaları incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde turizm sektörünün yapısı, özellikleri Kapadokya bölgesinde turizmin gelişim süreci üzerinde durulmuştur. Son bölümde ise bu konuda yapılmış çalışmalara değinilerek siyasal istikrarsızlığın turizm sektörüne etkilerinin incelenmesinde kullanılan ölçek, veri seti ve yöntem belirtilerek yapılan analiz sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde siyasal istikrarsızlık ve siyasi kriz kavramları, yapısı ve göstergeleri incelenmiş, turizm işletmelerinin siyasal istikrarsızlık ve krizlere bakış açıları araştırılmış ve bu dönemlerde yürüttükleri kriz yönetim faaliyetleri incelenmiştir. İkinci bölümde, turizm sektörünün yapısı, Türkiye'nin ve Kapadokya bölgesinin turizm açısından konumu ele alınarak turizm sektöründe kriz yönetim süreci ve uygulamaları incelenmiştir. Son bölümde ise bu konuda yapılmış çalışmalara değinilerek çalışmanın amacı, araştırma modeli ve hipotezler, yöntem ve gerçekleştirilen analiz sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Çalışmanın evreni, Nevşehir ilindeki T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan turizm işletmesi belgeli konaklama tesisleri (113), turizm yatırım belgeli konaklama tesisleri (15), belediye belgeli konaklama tesisleri (533) ve A grubu seyahat acenteleri (488) yöneticileri olmak üzere toplamda 1.149 turizm işletmesinin yöneticilerinden oluşturmaktadır. Evreni oluşturan bu 1.149 işletmedeki her bir yöneticiye ulaşma imkânı olmaması, maliyet ve zaman gibi faktörler nedeniyle örneklem belirleme yoluna gidilmiştir. Yapılan hesaplamalar doğrultusunda örneklem büyüklüğü 168 olarak hesaplanmış olmasına karşın çalışmada 316 turizm işletmesi yöneticisine ulaşılarak tespit edilen örneklem büyüklüğü fazlasıyla aşılmıştır.

Çalışma sonucunda, siyasi istikrarın Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren turizm işletmelerini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Benzer şekilde siyasi istikrar ortamı doğru zamanda ve doğru yerde hamle yapan turizm işletmelerinin gelir düzeyine olumlu katkılar sağlandığı araştırma sonucunda ulaşılmıştır. Diğer taraftan, doğru zamanda doğru tedbirler alan işletmelerin, siyasi istikrarsızlıktan kaynaklı birçok sorunların üzerinden geldiği ve bağlı oldukları işletmeleri tekrar ayağa kaldırdıkları gözlemlenmiştir.

1. BÖLÜM

SİYASİ İSTİKRARSIZLIK ve KRİZ YÖNETİMİNİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

Dünyada ve Türkiye’de hem siyasi hem de ekonomik istikrarın sağlanması ve böylece güçlü bir ekonomik altyapının tesis edilebilmesi olguları ülkelerin gelişmişlik seviyelerinin ilerlemesi açısından büyük öneme sahiptir. 21. yüzyılın başında yaşanan terör saldırıları, hastalık salgınları ve yıkıcı doğa olayları gibi etkenler dünya çapında önemli etkileri olmuştur. Bu olayların çoğunun yerel, bölgesel ve küresel yansımaları bulunmaktadır. Söz konusu olaylar hem hükümetlerin hem de halkın siyasi istikrar ve kriz yönetim süreci gibi kavramlar konusunda farkındalığını arttırdığı düşünülmektedir. Bu kapsamda çalışmanın bu kısmında siyasi istikrar ve çerçevesi ele alınarak kriz türleri, kriz yönetim süreçleri konularında değinilecektir.

1.1. Siyasi İstikrar/İstikrarsızlık ve Kriz Kavramı

İstikrar kavramı sözlük anlamı olarak aynı şekilde ve kararlılıkla devam edilmesi anlamına gelmektedir. Sosyal bilimler literatüründe ise istikrar, iktisadi faaliyette daralma ve genişleme gibi dalgalanmaların olmaması olarak tanımlanmaktadır (Seyidođlu, 2002: 406). Siyasi istikrar kavramı, siyasal sistemin varlığını koruma veya sürekliliğini devam ettirme olarak tanımlanmaktadır. Siyasal istikrar kavramının anlaşılabilmesi için siyasal istikrarsızlık kavramının da anlaşılması gerekmektedir. Bu bağlamda, demokratik hükümet yapısının belli bir zaman dilimi içerisindeki sürekliliğini siyasal istikrar, bu yapının dalgalanması durumlarını ise siyasal istikrarsızlık olarak tanımlanmaktadır (Sanders, 1981: 49). Başka bir tanımlamada, siyasi istikrarsızlık, bir hükümetin devrildiği, bir darbenin ardından bazı güçler tarafından kontrol edildiği, sosyal düzenin kontrolü ve sürdürülmesi için temel işlevsel ön koşulların istikrarsız hale geldiği bir ülkenin içinde bulunduğu durum olarak tanımlanmaktadır (Cook, 1990: 14). Ayrıca, siyasi istikrarsızlık yönetim koşullarının ve mekanizmalarının, siyasi sistemin normal

işleyişinin dışındaki mekanizmalar tarafından siyasi meşruiyetlerine meydan okunması durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu meydan okuma bir siyasi sistemin içinden ortaya çıktığında ve sistem, üzerindeki talepleri karşılamak için uyum sağlayarak değişebildiğinde siyasi istikrar söz konusu olabilmektedir (Hall ve O'Sullivan 1996, 106). Ancak bu durumda bile, sistemin dışından yönetimi ve kurallara meydan okunması genellikle şiddet olaylarıyla ilişkilendirilmektedir. Bu nedenle siyasi istikrarsızlık, normal olarak siyasi şiddetle birlikte ortaya çıkan bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Demokratik bir sistemde siyasal istikrar, devletin toplumdan aldığı yetkiyle, yasal düzenlemelerle ve halkın desteğiyle istikrarlı bir şekilde yönetilmesidir.

Siyasal istikrar kavramı ile tanımlanan olgu, ekonomik, siyasi ve sosyal konularda alınan kararların bir parçası olarak toplumun beklentilerinin karşılanmasında devam eden başarıdır. Elbette siyasi gücün devamlılığı sağlayabilmesi çok sayıda faktöre bağlıdır. Sadece hükümete değil, aynı zamanda siyasi sistem, seçim sistemi, seçmenlerin sosyo-kültürel mali yapıları ve ülkenin ekonomik ve mali durumu gibi birçok faktöre bağlıdır. Kararlılık kavramı, uzun süre aynı düzen içinde düzenli ve istikrarlı bir şekilde kalabilme ve bu kararlılığı sürdürebilme yeteneğini ifade etmektedir. İstenilen amaca ulaşma kararlılığına göre sistemin düzen içindeki tutarlılığını açıklamaktadır. Dolayısıyla siyasette kullanılan istikrar terimi, hem siyasi sistemin istikrarını hem de siyasi sürece katılanların eylem ve düşüncelerinin istikrarını ve sürekliliğini, yani seçmenler, partiler, seçmenler ve baskı gruplarını içinde barındırmaktadır. Toplumda tüm kararlarının siyasal, sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan ayrıcalıklı bir sınıf ya da bir diktatör tarafından alındığı bir yönetim modelinde siyasal istikrardan söz edilemez (Ertekin, 2006: 99). Özetle demokrasi adına bu teokratik yönetim modellerinde halkın katılımına yönelik bir süreç izlenilmediği için herhangi bir istikrar kavramından da bahsetmek olanaksızdır. Şüphesiz ki toplumsal ve siyasal kurumların, toplumun ekonomik, siyasal ve sosyal taleplerini karşılamakta yetersiz kalması siyasal istikrarsızlığın temel sebebi olarak gösterilebilir (Lemco, 1991: 26).

Siyasi istikrarsızlık açısından diğer bir bakış açısı ise sosyal düzensizlik olgusu kapsamındadır. Sosyal bir yapıda, sosyal parçalar ve birimlerin etkileşimli bir sistem oluşturması sosyal düzeni belirtmektedir. Bu etkileşim belirsizlik

ortamında engellenmekte ve sosyal düzensizlik ortaya çıkmaktadır. Toplumun unsurları arasında mevcut normlar sistemi tarafından kontrol edilemeyen olası ilişkiler bütünü belirsizlik olarak tanımlanabilir (Erol, 2001). Toplumsal parçalar ve bütün noktalar arasındaki etkileşimin zayıflığı, siyasal istikrarsızlığa işaret etmektedir (Sierman, 1998: 30). Diğer taraftan siyasal istikrarsızlık üç açıdan ele alınabilir. İlk olarak, rejim veya hükümet değişikliği eğilimleri; ikincisi, bir toplumdaki siyasal çalkantı veya şiddetle ilgili olaylar ve üçüncü olarak sık sık değişikliğe uğrayan hükümet politikalarındaki siyasal istikrarsızlığa dair önemli göstergelerdir (Darby, 2008: 304). Siyasal istikrarın en belirgin göstergeleri olarak şiddete başvurmama, kalıcı hükümetler, normal sürede yapılan seçimler, kurumlarda değişiklik olmaması vb. durumlar sıralanabilirken; siyasal istikrarsızlık olarak terörizm, ayaklanmalar ve savaşlar gibi durumlar sıralanabilir (Sönmez, 1998: 417). Turizm açısından siyasal istikrar; savaşlar, darbeler, terör eylemleri, ayaklanmalar, siyasal ve sosyal huzursuzluk ve grevler gibi siyasal istikrarsızlığın bir dizi farklı boyutu olarak tanımlanmaktadır.

Siyasal istikrarsızlık konusunu ele alan önemli diğer bir çalışma olan William (2008) çalışmasında, siyasal istikrarsızlığın, siyasal sistemin normal operasyonlarının dışından işleyen unsurlar tarafından siyasal meşruiyetleri açısından yönetim koşullarının ve mekanizmalarının sorgulandığı bir durumu ifade ettiği ileri sürülmektedir. Bu nedenle siyasal istikrarın, bir devletin demokratik doğası veya başka türlü hakkında tek geçerli bir yargısı bulunmamaktadır. Böylelikle hükümete resmi muhalefeti sınırlayan bazı otoriter devletlerde bile turizm sektörünün gelişebileceği son derece istikrarlı siyasal ortamlar sağlanabilecektir. Örneğin, hem İspanya hem de Portekiz'in siyasal rejimin baskıcı olarak algılanan doğasına rağmen çok önemli uluslararası turizm endüstrilerini, birçok kişinin faşist diktatörlük olarak kabul edeceği bir rejim altında geliştirebildiği görülmektedir (William, 1998). Turizm ve siyasal istikrarsızlık kavramları birbirinden ayrı tutulamaz ve turizmin kendi doğasında da bir siyasal tartışma ve çekişme söz konusudur (Cheong ve Miller, 2000:124). Yurtiçi ve yurtdışındaki turizm hareketleri ve sektörün işleyişi, ulusal ve uluslararası düzeyde hükümet yapıları ve politikaları tarafından şekillendirilmektedir. Dünyadaki neredeyse tüm hükümetler turizme ilgi göstermekte ve çeşitli şekillerde sürece katılmaktadırlar.

Kriz kavramı ise siyasi istikrarsızlık kavramıyla yaygın olarak birlikte anılmakta olup, genellikle ulusal ve uluslararası ilişkilerde ortaya çıkan sorunlar, ülkelerde ortaya çıkan politik, ekonomik ve siyasi problemler gibi genellikle engellenmesi mümkün olmayan durumlar için kullanılmaktadır (Küçük ve Bayuk, 2007: 796). Kriz genellikle bir olayın meydana geldiği karışık bir zaman dilimini ifade etmektedir. Bu dönemde aniden meydana gelen ve öngörülemeyen olaylar, işletmeler için sorunlara neden olmakta ve olağan işleyişini bozmaktadır. Fink'in (1986) çalışmasında kriz, "zaman geçtikçe şiddeti artan, işletmenin normal faaliyetlerini etkileyen, medya ve hükümetlerin dikkatini çeken, işletmenin imajını tehlikeye sokan ve işletmede çalışanların zarar gördüğü olay" olarak tanımlanmıştır.

Diğer bir tanımlamada ise önceden öngörülemeyen veya uyarılmayan, örgütün hızlı ve acil müdahalesini gerektiren, örgütün önleme ve uyum mekanizmaları yetersiz kılarak mevcut değerlerini, hedeflerini ve varsayımlarını tehdit eden bir stres durumu olarak tanımlanmaktadır. (Tağraf ve Arslan, 2003: 150). Benzer başka bir kriz tanımında ise kriz, Yapılan başka benzer bir tanımda ise, acil olarak dikkate alınması gereken ve önemli bir problem oluşumuna sebebiyet veren, ani veya yavaş gelişebilen bir değişim olarak ele alınmıştır (Pearson ve Clair, 1998: 60). Bu kapsamda, en büyük kriz türü olarak bilinen politik krizler bir ülke için lokal bir etkisi yanında domino taşı etkisiyle çok sayıda bölgeyi, sektörü ve ülkeyi etkisi altına alabilmektedir. Üstelik çözülmesi uzun yıllar alabilmekte ve çözümlenemeyen krizler sonrasında karşılıklı yaptırımlar uygulanmasına sebebiyet verebilmektedir. Özellikle siyasi krizlerin yukarıda belirtildiği üzere siyasi istikrarsızlığa sebebiyet veren faktörler arasında yer alması sebebiyle ekonominin tamamına yayılan bir faktör olarak turizm sektörünü de yakından etkilediği bilinmektedir.

1.2. Siyasi İstikrarsızlığın Nedenleri

Siyasi istikrarsızlığın nedenlerinin anlaşılabilmesi için öncelikle siyasi istikrarın kapsamının ve ne tür göstergelerinin bulunduğu kavranması gerekmektedir. Siyasi istikrar göstergesi olarak en sık kullanılan ölçütler şunlardır (Sanders, 1981: 151):

- Sivil düzenin varlığı ve şiddetin yokluğu

- Hükümetlerin görevde kalma süresi
- Kurumlarda yapısal değişimin yokluğu
- Anayasaların dayanıklılığı/sürekliliği
- Yönetmelik etkinlik (Hızlı Karar Alabilme Yeteneği)
- Hükümet değişikliklerinin biçimi ve seçim sistemleri sıralanmaktadır.

Bu göstergeler çok sayıda çalışma tarafından yaygın olarak belirtile de Latin Amerika'da istikrarın sosyal ve siyasal gereklilikleri konusunda gerçekleştirilen bir çalışmada sistematik istikrar kavramı gündeme gelmiştir. Bu çalışmada, bir toplumda bir siyasal sistemin istikrarlı kalabilmesi için birden fazla niteliğin gerekli olduğu vurgulanmıştır. Siyasal istikrarı ölçen göstergelerin; sosyal refah, ekonomik büyüme, gelir dağılımı, siyasal kapasite ve partilerin niteliği olduğu belirtilmiştir (Hekimoğlu, 1989: 133). Bu doğrultuda, siyasal istikrarsızlığın nedenlerinin bu göstergelerin genel yapısına bakıldığında farklı şekillerde sınıflandırılabilceği anlaşılmaktadır. Literatürde yaygın olarak siyasal, ekonomik ve sosyal nedenler olmak üzere üç ana başlıkta incelenmektedir (Tosun, 1999: 16). Siyasal nedenler olarak, askeri müdahaleler, güvensizlik oyu ve gensoru önermeleri sıralanmaktadır. Ekonomik nedenler ise ekonomik krizler, işsizlik, enflasyon ve bütçe reddi gibi olay ve durumlardır. Sosyal nedenler arasında toplumsal huzursuzluk, gösteriler, etnik veya dini çatışmalar, terör saldırıları ve suikastlar bulunmaktadır. Şüphesiz ki siyasal istikrarsızlığın nedenlerini sıralanan bu nedenler sınırlamak mümkün değildir bu sebeple bu başlık altında çalışmanın kapsamına daha fazla etkisi olduğu düşünülen nedenler incelenecektir.

1.2.1. Seçim Sistemleri

Siyasal istikrarsızlığın oluşmasında en önemli faktörlerden biri seçim sistemleridir. Seçim sistemi hem koalisyon hareketinde yaratacağı değişim, hem de çeşitli paydaşların arzuladığı müzakere gücü sebebiyle hem siyasal istikrar açısından önemlidir. Çoğunlukçu bir seçim sisteminde siyasal partiler, sözde ortanca seçmenin oylarını ele geçirmeye ve kendi seçmenlerinin partilerinden beklediği politikaları belli bir dengede yürütmeye çabalamaktadırlar. Dolayısıyla bu noktadaki partiler ya koalisyona gidilecek ya da merkez sağa kayacaktır. Bir diğer seçim sistemi olan nispi seçim sisteminde, birden fazla sağ ve sol parti olduğu için bu iki görüşe sahip

partiler ya kendi aralarında koalisyon kurmakta ya da karşıt görüşteki partiyle ittifak içerisine girmektedirler. Her iki durumda da tarafların pazarlık gücü zayıflamaktadır (Iversen ve Soskice, 2006: 21). Dünya çapında uygulanan farklı seçim sistemleri de bulunmaktadır ancak tamamının temel amacı temsilde adaleti veya yönetimde istikrarı sağlamak olup bu amaca yönelik seçim kurallarını ve temsilcilerin seçim yöntemlerinin tespiti gerekmektedir.

Siyasi istikrar açısından önemli olan parti sisteminin zayıf ve aşırı parçalanmış olmasının temel nedenlerinden biri de sürekli değişen seçim sistemidir. Siyaset bilimciler uzun yıllardır seçim sistemlerinin vatandaşların oy verme davranışını şekillendirdiğini ve siyasi elitlerin stratejilerini etkilediğini tartışmaktadırlar. Siyasi istikrarsızlığı yalnızca seçim sisteminin kusurlarıyla açıklamak eksik kalabilmekte; ancak çok sayıda bilimsel çalışma, parti sisteminin kurumsallaşması ile demokrasinin ve seçim kurallarının yerleştirilmesi arasında doğrudan bir ilişki olduğunu göstermektedir (Tan, 2008:35). Bu gelişmeler doğrultusunda, demokratik özgür düşüncenin yaygınlaşması ve parti sistemlerinin geliştirilmesi halkın yönetime katılımını arttırmış ve siyasi istikrar açısından olumlu yansımaları olmuştur.

1.2.2. Hükümet Sistemleri

Siyasal istikrarsızlık açısından bir diğer önemli faktör ise hükümet sistemleridir. Hükümet sistemleri, bir ülkenin yasama, yürütme ve hukuk erklerinin bağımsızlığı ve ayrılığı dikkate alınarak yapılan bir sınıflandırmadır. Bu tasnife göre yasama ve yürütme erklerinin tek bir yerde bir araya gelmesine güçler birliği olarak ifade edilen hükümet sistemi adı verilmektedir (Demir, 1998: 7). Kuvvetler ayrılığı ise yasama ve yürütme organının bağımsız olmasını ifade etmektedir. Yasama ve yürütmenin mutlak ve katı bir şekilde ayrılmasına başkanlık sistemi, yasama ve yürütmenin yumuşak ve ılımlı bir şekilde ayrılmasına ise parlamenter sistem adı verilmektedir. Bu sistemlerin ortak yönü ise yargının bağımsızlığı ilkesidir.

Hükümet yönetiminde başkanlık sistemi ve parlamenter sistemin hakim olması siyasi istikrar açısından bazı farklılıklar yaratsa da netice olarak ekonomik mücadeleler ve sistemlerin işlerliği başarıya ulaşmak açısından büyük öneme

sahiptir. Ekonominin yapısal sorunlarını çözümlmek için uygulanan istikrar paketleri, toplumsal baskının arttığı, ya da seçimlere yaklaşıldığı dönemlerde kolayca seçim ekonomisine dönüşebilmektedir. Bunun doğal sonucu ise, ekonomi politikalarındaki istikrarsızlık olup bu hükümetlerin etkin olamamasına, hükümet değişikliklerine ve böylelikle siyasal istikrarsızlıklara yol açabilmektedir.

1.2.3. Askeri Darbeler

Darbe, demokratik olmayan yollarla hükümetlerin iktidardan indirilmesi anlamına gelmektedir. Konu kapsamında iki darbe türü yaygın olarak bilinmektedir. Bunlardan ilki hükümet darbesi ve ikincisi askeri darbe olarak ifade edilmektedir. Yasadışı ve anayasaya aykırı bir eylemle siviller tarafından hükümet gücünün ani ve şiddetli bir şekilde ele geçirilmesi hükümet darbesi olarak adlandırılmaktadır. Askeri darbe ise sivil liderlerin değiştirildiği veya liderleri daha kolay kontrol edebilecekleri başkaca sivil liderlerle değiştirildiği ortam askeri darbe olarak tanımlanmaktadır (Heywood, 2012: 489).

Toplumsal veya siyasal karışıklıklar, askeri müdahalelerin temel nedenlerinden biri olup bu durumlar bir kısır döngü gibi görülmesi gerekmektedir. Başarısız olan hükümetler sosyal veya siyasal kaosa neden olur ve bu sosyal veya siyasal kaosun varlığı askeri müdahaleye zemin hazırlamaktadır. Diğer taraftan, bu tür müdahaleler yeni bir hükümetin kurulmasına yol açar ancak kurulan hükümetler her zaman istikrarsız sebebiyle sonlanmaktadır. Askeri müdahaleler birlikte öncelikle tüm siyasal liderlerin sorumluluk ve yetkileri askıya alınmakta ve yönetim ordunun kontrolüne geçmektedir. Vatandaşa yönelik bu tür askeri müdahaleler, siyasal istikrarsızlığın temel nedenlerinden biri olup bu süreçte birçok anayasal ve demokratik haklara ve özgürlüklere bir süre alıkonulmaktadır (Can, 2019: 27). Türkiye’de 1950 yılında demokratik seçimlerle çok partili siyasal hayata geçiş süreci sonrasında, millet iradesine dayanan demokratik düzen yaklaşık her on yılda bir askerî müdahalelerle kesintiye uğramıştır. Ordu, 1960 ve 1980 yıllarında darbe ile yönetime el koymasının yanında 1971 ve 1997 yıllarında hükümeti istifaya zorlamıştır. Son olarak 15 Temmuz 2016’da olmak üzere Türkiye tarihinde çok sayıda başarısız darbe girişimi ve ayaklanma yaşanmıştır.

1.2.4. Terör Saldırıları

Aynı zamanda uluslararası bir suç olan terör, belirli bir amaca ulaşmak veya toplumun diğer üyelerine bir siyasi ideolojiyi empoze etmek için yürütülen gayri resmi ve özellikle silahlı bir faaliyet olarak tanımlanmaktadır. Bir siyasi istikrarsızlık ve savaş biçimi olan terörizm, yıldırma ve korku yoluyla politika ve uygulamada değişiklikler yapmaya çalışmaktadır. Günümüzde terörizmin en yaygın biçimleri arasında rehin alma, cinayet ve insanların ve mülkün kitlesel olarak yok edilmesi yer almaktadır. Bununla birlikte, terörizm genellikle “ulus altı gruplar veya gizli ajanlar tarafından, genellikle bir kitleyi etkilemeyi amaçlayan, muharip olmayan hedeflere karşı gerçekleştirilen, önceden tasarlanmış, politik olarak motive edilmiş şiddet” olarak da tanımlanmaktadır (Henderson, 2007: 53). Bir ülkede sürekli olarak terör olaylarından veya cinayetlerden bahsedilirse toplumda hoşnutsuzluk ve huzursuzluğa yol açmaktadır. Vatandaşların can ve mal güvenliğinin sürekli tehdit edilmesi terörün bir sonucudur ve ülke liderlerine olan güvensizliğin nedenleri arasında yer almaktadır. Bu nedenle, herhangi bir önlem alınmaması durumunda, mevcut siyasi sisteme veya devlete yönelik tüm terörist faaliyetler ve saldırılar, halkın tepkisine ve ardından hükümetlerin zayıflamasına neden olabilmektedir.

Siyasi istikrarsızlık ve terör arasındaki güçlü bir bağlantı olması, literatürde iki kavramın ayırımında oldukça kargaşa olduğu görülmektedir. Terörizm hızlı ve kısa sürede meydana gelmekte olup yoğun ve dramatik medya yansıması yoluyla halkın dikkatinin çok hızlı bir biçimde çekebilmektedir. Siyasi çalkantılar her zaman aynı düzeyde medya incelemesine tabi olmasa da bazen kalıcı etkilere sahip olabilmektedir. Farklı özelliklerine rağmen hem siyasi istikrarsızlık hem de terörizm turizmi ciddi şekilde etkilemektedir. Terörden etkilenen bölgelere seyahat etmeyi ciddi düzeyde engelleyebilmekte ve uluslararası turizm için kalıcı bir engel teşkil edebilmektedir. Turizm destinasyonları ve turistler terörist faaliyetler için her zaman 'yumuşak hedef' olmaktadır. Medyanın terör olaylarını haberleştirmeye olan ilgisi sayesinde, terör saldırıları siyasi ve coğrafi çatışmaları ifade etmek için en sık kullanılan araç haline gelmiştir. Teröristler, turistik yerlere ve turistlere ayırım gözetmeksizin saldırarak dikkatleri en etkili şekilde kendi davalarına çekmektedirler (Wang ve Pizam, 1999: 303).

Dünya üzerinde birçok ülkede insanlık adına bir tehdit unsuru olan terör (PKK, İŞİD, PYD v.s.), siyasal istikrar olarak hükümetleri, devletleri tehdit eden bir duruma gelmiştir. Nitekim terörün oluşturduğu askeri ve sosyal maliyetlerle birlikte ciddi anlamda ekonomik maliyeti bulunmaktadır. Kamu harcamalarıyla bu maliyetlerin artmasıyla birlikte, bu harcamaların finansmanı için de yeni kaynaklara ihtiyaç duyulmaktadır. Toplumsal huzursuzluğun ve terör saldırılarının yoğun olduğu ülke ve zamanlarda güçlü bir siyasal istikrardan bahsetmek oldukça zor olup terörle net ve kararlı bir şekilde mücadele edebilen hükümetlerin gücünü ve siyasal istikrarını artırabilmeleri daha kolay olduğu öngörülmektedir (Özdemir, 2014: 28). Türkiye'de 1980'lerde başlayan terör eylemleri 1990'larda artarak ülkeye büyük siyasal ve ekonomik zararlar vermiştir. Bu çalışma kapsamında özellikle 2000'li yıllardan sonra gerçekleşen terör eylemleri dikkate alınmıştır.

Bu gelişmeler doğrultusunda, turizm terörizmden ciddi şekilde etkilenmekte olup terör eylemleri turizm destinasyonlarını doğrudan hedef alması yanında dolaylı olarak turizm sektörünü de etkileyerek olumsuz olarak etkilemektedir. 2011 yılında Suriye'de başlayan iç karışıklıklar, terör örgütü DEAŞ (sözde Irak Şam İslam Devleti) tarafından yapılan saldırılar ve mülteci krizi, Türkiye dışında tüm dünya ülkelerinde turizm sektörünü ve destinasyon seçimlerini ciddi şekilde etkilemiştir. Ancak turizm için olmazsa olmaz güvenlik sorunları baş göstermiş ve terör endişesinin artmasına sebep olmuştur. 2014 yılında bir Rus uçağının Türkiye tarafından düşürülmesi, Rus vatandaşlarının Türkiye'ye turizm açısından tercih etmelerini önemli ölçüde azalmıştır. Ardından 2015 yılında Ankara tren garında DEAŞ tarafından ve 2016 yılında yine DEAŞ terör örgütü tarafından Atatürk Havalimanı'nda, Gaziantep'te ve İstanbul Sultanahmet'teki terör saldırıları sonucunda turizme olan talep keskin bir şekilde azalma göstermiştir.

1.2.5. Toplumsal Ayaklanmalar ve Protestolar

Bir ülkede toplumun belli bir kesiminin veya tamamının memnuniyetsizliği tepkilere veya başkaldırlara neden olabilmektedir. Vatandaşların memnuniyetsizliğinin aşırı seviyelere gelmesi, protestolara veya ayaklanmalara çözümlenmemesi veya engel olunamaması, olayların daha da büyümesine, daha farklı boyutlara geçerek etnik veya dini kaoslara kadar uzanmasına ve hatta askeri müdahaleler için uygun zeminin hazırlanmasına neden olabilmektedir (Özdemir,

2014: 38). Toplumsal ayaklanmalar doruk noktalarına ulaştıklarında kamuoyunun dikkatini ve hayal gücünü ele geçirmektedir. Ancak ayaklanma yatıştığında bu olaylar, düzeni kesintiye uğratan ancak yeni ya da eski bir yönetim yapısını yeniden başlatan geçici aksaklıklar olarak görülebilmektedir. Toplumsal ayaklanmanın söylemsel olanakları, geçici oldukları varsayımlarıyla sınırlıdır ve sonuçları yönetim sistemleri içinde tanımlanabilmektedir. Şüphesiz ki büyük ölçekli bir toplumsal ayaklanmaya katılmak bireyin bakış açısını, kendisiyle, ülkesiyle, komşularıyla ve işiyle olan ilişkisini etkilemektedir. Ancak bu kişisel dönüşüm, ayaklanma ve sivil devrimin, parlamenter süreçler ve seçimler gibi geleneksel demokratik uygulamalarla ilişkilendirildiği bir toplumda yol açacağı değişimin değerlendirilmesini nadiren etkilediği düşünülmektedir. Bununla birlikte, bir toplumsal ayaklanma dürtüsü ve olayı, değişen veya kalan yönetim yapılarıyla yalnızca kısmen ilişkilidir (Lemco, 1991: 46). Toplumsal ayaklanmalar bireylerin otorite, meşruiyet ve hukukla olan ilişkilerini değiştirme potansiyeline sahip olsa da neden oldukları kesintiler veya kırılmalar süreklilik arz etmekte ve tek bir olaya bağlanamayacağı göz önünde bulundurulmalıdır.

Siyasi istikrarsızlık aynı zamanda hem seçkinler hem de kitleler arasında siyasi meşruiyet konusunda geniş bir fikir birliğinin bulunmamasıyla da yakından ilişkilidir. Meşruiyet tartışmaları çoğunlukla muhalefet perspektifinden kaynaklanmaktadır. Yüzleşme olgusu, onu sürekli olarak kötü ve tehlikeli bir olgu olarak görmeyi haklı çıkarmamaktadır. Siyasal kültürde muhalefet/muhalefet kavramlarına olumsuz bir anlam yüklediği takdirde, yönetenin sadece emir veren ve yönetilenlerin boyun eğdiği algısı, yöneten-yönetilen ilişkisinde hoşgörüsüzlüğe yol açmaktadır (Tan, 2008: 23). Türkiye’de geçmişe nazaran siyasi ayaklanma olayları kısmen azalmış olsa da bu çalışma kapsamında giren dönemde iki önemli olay söz konusudur. Bunlardan ilki 2013 yılının Mayıs ayında başlayan Taksim Gezi Parkı olaylarıdır. Siyasiler tarafından demokrasiye karşı yapılmış bir darbe olarak nitelendirilen olaylarda diğer taraftan yapılan gösterilerin barışçıl gösteriler olduğu ifade edilmiştir. Bu olaylar kısa sürede ülke geneline yayılmasıyla birlikte özellikle İstanbul’a olan turizm talebindeki düşüşleri de beraberinde getirmiştir. İkinci olarak ise her ne kadar terör örgütü kapsamında ele alınsa da yaşanan olaylar açısından 15 Temmuz darbe girişimi de toplumsal ayaklanma statüsünde değerlendirilebilir. Darbe girişimi sürecinde 247 kişi şehit edilmiş olup terör saldırıları ve yapılan darbe

girişimi ardından OHAL süreci ile uluslararası alanda Türkiye turizm sektörü ciddi düzeyde zarar görmüştür.

1.3. Turizm Açısından Siyasi İstikrarsızlık ve Kriz

Turizm, siyasi istikrara karşı son derece hassas olan isteğe bağlı bir faaliyet ve organizasyonlar bütünüdür. Depremler, kasırgalar veya seller gibi büyük doğal afetler bile siyasi istikrarsızlık ile ilişkili olan etki büyüklüğüne sahip olmayabilmektedir. Turizmin güven duygusuyla satın alma dünyasında, karar verme söz konusu olduğunda algının gerçek olduğu düşünülduğünde, algılanan risklerdeki artışın etkileri, gerçek risk seviyelerine ne olduğundan daha önemli hale gelmekte ve herhangi bir güvenlik/emniyet sorunu bir destinasyon için felaket olabilmektedir (Santana, 2001: 16). Şiddet eylemlerinin gerçekleştiği durumlarda, bir destinasyonun şiddete karşılık verme ve turistlere güven vererek onları tehlikeden uzak tutma becerisi, turizm sektörünün sürdürülebilirliği açısından çok önemlidir. Yüksek düzeyde kaynaklara ve medya üzerinde bir miktar kontrole sahip sanayileşmiş bir ülke bir olaydan sonra kendini toparlayabilirken, gelişmekte olan bir ülke destinasyonun imajına verilen zararı kontrol edemeyebilir veya turistleri onları tehlikeden uzak tutabileceklerine ikna edemeyebilme ihtimali söz konusudur. Ayrıca, şiddet eylemleri daha yüksek seviyelerde siyasi istikrarsızlığa yol açarak sorunları daha da kötüleştirebilmektedir. Çok sayıda gelişmekte olan ülke, terör eylemlerinin yol açtığı zararı azaltacak alternatif kaynaklara ya da turizm gelirlerindeki kaybı telafi edecek başkaca ekonomik çeşitliliğe sahip değildir (Fletcher ve Morakabati, 2008: 538).

Siyasi istikrar, başarılı turizm gelişiminin anahtarlarından biri olup ve yönetimin geçmişi geleceğe güven veriyorsa, bu durum turizm faaliyetlerinde büyüme ve sektöre yatırım için elverişli bir ortamdır. Ancak, savaş, siyasi gerginlik veya terör eylemleri gibi istikrarı bozacak bir olay meydana gelmesi durumunda, bu durum turizm talebi üzerinde güçlü bir olumsuz etki yaratabilir (Pizam ve diğerleri, 1996: 167). Bir olayın neden olduğu etkinin büyüklüğü ülkeden ülkeye ve olayın türüne göre değişebilmektedir. Turistlerin normalde faaliyetleriyle ilişkilendirilen riskler dışında risklere maruz kalmasına yol açabilecek olaylar, çoğu turistin kabul edilebilir karar almaları için yeterli görülmemektedir.

Küresel çapta en büyük sektörlerinden biri olan turizm sektöründe, binlerce insanın işten çıkarılmasına neden olan siyasi kargaşa, suçlar, salgın hastalıklar ve doğal afetler ile ekonomi turistlerin gelişini etkileyen önemli faktörlerdir. Doğal ve insan kaynaklı felaketler turist akışı üzerinde önemli bir etkiye sahip olsa da siyasi kargaşa ve terörizm gibi fenomenlerin potansiyel turistler üzerinde daha ciddi etkileri olmaktadır (Manay, 2021:32). Siyasi istikrarsızlık ve terörizm olaylarının medyada yer alması, bireylerin destinasyona ilişkin bakış açılarını şekillendirme potansiyeline sahiptir. Bunun temel nedeni, çok sayıda potansiyel turist için yabancı bir destinasyondaki güvenlikle ilgili endişeler hakkında mümkün olan tek bilgi kaynağının medyada yer alan açıklama ve yorumlar olmasıdır (Sönmez, 1998: 125). Dolayısıyla potansiyel turistler seyahat planlarına karar verirken medya tarafından sağlanan bilgi ve yorumlara büyük ölçüde bağımlıdır (Weimann ve Winn, 1994). Bazı siyasi, ekonomik ve sosyal faktör, turizmin kolaylaştırılmasını etkileyen hükümet eylemlerini ve düzenlemelerini etkilemektedir. Siyasi nedenlerle zaman zaman seyahat yasakları uygulanmaktadır. Örneğin, bir hükümetin vatandaşlarının savaş bölgelerine veya canlarını ve mallarını korumanın hiçbir yolunun olmadığı düşman ulusların bölgelerine seyahatini yasaklaması alışıl gelmiş bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. ABD Dışişleri Bakanlığı, Konsolosluk İşleri Bürosu, Amerikan Vatandaş Hizmetleri aracılığıyla, Amerikalıları belirli ülke veya bölgelerdeki olumsuz koşullar hakkında uyarmak için seyahat tavsiyeleri olan seyahat uyarısı ve konsolosluk bilgi sayfaları yayınlamaktadır (Edgell ve diğerleri, 2008:154).

Turizm sektöründeki kriz kavramı; turistleri turistik bölgenin cazibe ve konforu konusunda negatif etkileyen, turizm firmalarının devam eden faaliyetlerine yönelik tehdit oluşturan, turistik bölgenin güvenliği olmadığı görüntüsü veren ve bu yere yönelik turizm talebinin ve yapılan harcamaların düşmesi dolayısıyla turizm firmalarının işlerini sağlıklı sağlayamamalarına veya var olamamalarına neden olan bir durum olarak tanımlanmaktadır. Dünya'nın birçok farklı yerinde zaman ve mekân gözetmeksizin tekrar tekrar meydana gelen terör, savaş veya doğal afet gibi durumlar turizmindeki krizi de tetiklemektedir (Göral, 2014:91). Bu noktada siyasi olaylar ve huzursuzluk tarafından kontrol altındayken turizmin karşı karşıya kaldığı bu tür olasılıkların kanıtları göz önüne alındığında, herhangi bir turizm hedef

ülkesindeki politika yapıcıların, başlıca turizm üreten ülkelerden gelen turistlerin, o bölgede var olabilecek görece siyasi istikrarsızlık derecesini nasıl algıladıklarının bilincinde olmaları gerekmektedir (Ryu, 2005: 11).

Destinasyonlardaki politik felsefelerin ve uygulamaların turizm sektörüne bazı yansımaları vardır ve özellikle istikrarsızlık ortamı oluşması durumunda bu uygulamalar krizlere yol açabilmektedir. Bir yönetimin istikrarlı sayılabilmesinin şiddet ve kargaşa ortamının sınırlı olması ve liderlerin birkaç yıl boyunca görevde kalması koşullarında mümkün olduğu belirtilmektedir (Wilson, 1996: 25). Buna karşılık istikrarsızlık, gayri meşru taktikler kullanan dış taraflar da dahil olmak üzere, yerleşik siyasi düzende sürekli ve öngörülemez değişiklik ve bozulma olarak ortaya çıkmaktadır (Poirier, 1997: 675). Medyada yer alan haberler ve bu tür istikrarsızlıklara ilişkin popüler düşünceler, seyahat edenlerin, turizm sektörünün ve genellikle riskten kaçınma eğilimi gösteren yatırımcıların kararlarında temel belirleyici rolü üstlenmektedir. Kişisel emniyet ve güvenliğe yönelik algılanan risklerin ve ticari belirsizliğin en az olduğu nispeten huzurlu yerler tüm taraflarca tercih edilmektedir. Bu kapsamda, turizm sektörüne yönelik algılanan riskler Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1 - Turizm Sektörüne Yönelik Algılanan Risk Türleri

1	Savaş	11	Toplu Tutuklamalar
2	Terör Saldırıları	12	Hükümette Değişiklik
3	Bombalamalar	13	Diğer Ülkelerle Savaş Tehdidi
4	Suikastlar	14	Silahlı Saldırı Olayları
5	Darbe Girişimleri	15	Siyasi Yasadışı İnfazlar
6	İç Savaş	16	Medyanın Sansürlenmesi
7	Barışçıl Gösteriler	17	Sıkıyönetim Dayatılması
8	Barışçıl Grevler	18	Siyasi Hakların Kısıtlanması
9	İsyanlar	19	Önemli Kişilerin Tutuklanması
10	Ülkeyi Yöneten Siyasi Partide Değişiklik	20	Komşu Ülkelerde Siyasi İstikrarsızlık

Kaynak: Seddighi vd., 2001: 185.

Bir turizm destinasyonunun olgunluğu ve istikrarı, turizm sektörünün gelişim sürecine yeni başlama aşamasında olan bir destinasyona göre siyasi bir olay

sonrasında destinasyonun daha az riskli olduğu konusunda ziyaretçilere güvence verebilmektedir. Bu nedenle, siyasi istikrarsızlık, turizmin gelişmesi için açıkça bir tehdit oluşturmakta ve turistler siyasi istikrarsızlığın bir sonucu olarak doğrudan şiddete maruz kalmasalar bile potansiyel turistlerin risk algılarını artırmaktadır. Siyasi istikrarsızlığın yaşandığı durumlarda, turistler için seyahat kararlarını değiştirmek ve siyasi istikrarsızlığın daha az olduğu veya hiç olmadığı bir destinasyona tercih etmek genellikle daha basit bir seçim olarak görülmektedir.

1.4. Kriz Yönetim Süreci

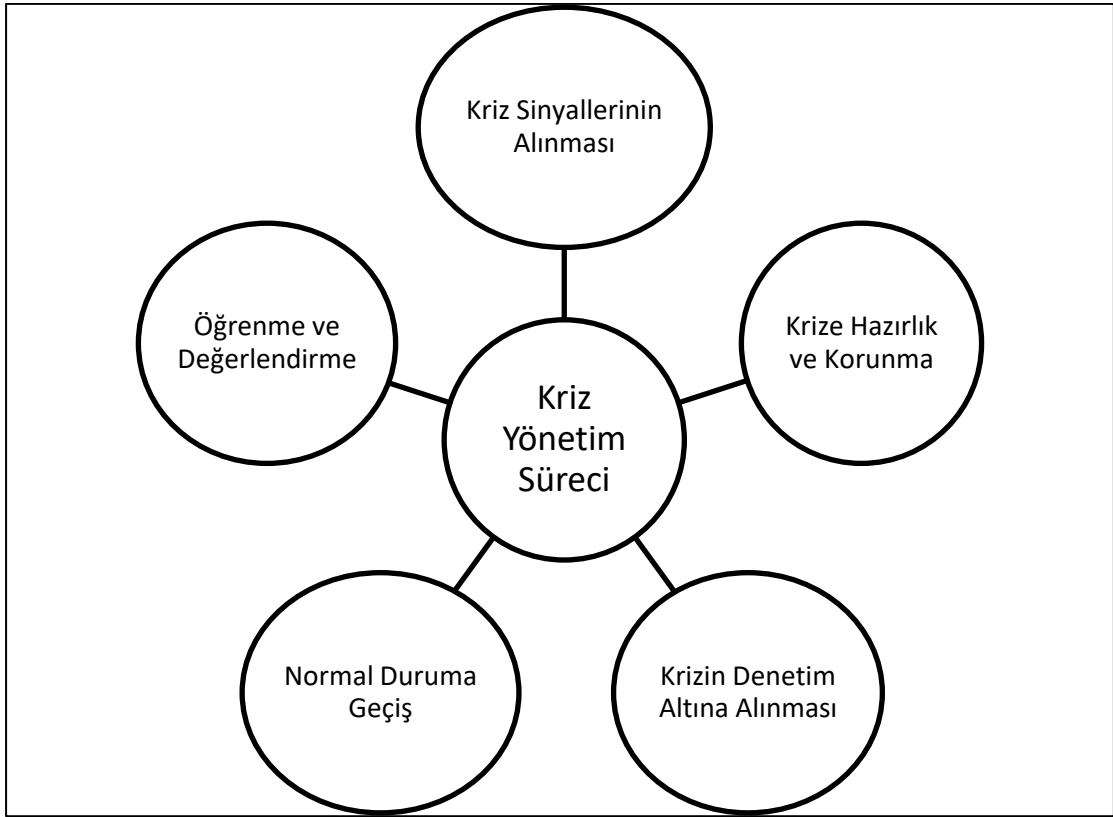
Turizm geleneksel olarak boş zaman ve tatil ile ilişkilendirilmekte olup turistler bir tatilde öncelikle dinamizm ve rahatlama aramaktadırlar. Bu nedenle, uzun bir süredir turizm yönetiminin odak noktası turistlerin deneyimlerinin nasıl geliştirileceği olmuştur ve turizm yönetimi kruvaziyer yönetimi, tema parkı yönetimi, sürdürülebilir turizm, kentsel turizm, macera turizmi ve cazibe yönetimi gibi farklı alt disiplinlere ayrılmıştır. Tarihte turizmin büyümesini kesintiye uğratan savaş ve terörizm gibi krizler olmuştur fakat turizmde kriz yönetimi çalışmaları henüz yakın zamanda başlamıştır (Buhalis ve Costa, 2006: 28). Kriz yönetimi kavramı, olası bir kriz durumuna karşılık, kriz belirtilerinin elde edilerek değerlendirilmesi ve örgütün kriz durumunu en az kayıpla atlatabilmesi için gerekli önlemlerin alınması ve uygulanması süreci olarak ifade edilmektedir. Bu sebeple kriz yönetiminde, örgütün faaliyet alanı, çevresel şartlar, mali olanaklar, örgütsel yapı, yönetim anlayışı, iletişimin etkinliği, örgüt iklimi vb. pek çok unsur belirleyici olmaktadır.

Turizm sektöründe kriz, bir terör saldırısı veya salgının neden olduğu turizm gerilemesinde olduğu gibi tamamen beklenmedik olaylardan da kaynaklanabilmektedir. Bir turizm krizi, savaş ve sosyal huzursuzluk durumlarında olduğu gibi yaklaşmakta olan veya tehdit edici bir kriz de olabilmektedir. Her iki durumda da turizm krizi, turizm hareketliliğinde ve harcamalarında ani kesintilere neden olma eğilimindedir. Kriz yönetimi, sadece krizin ortaya çıkmasından sonraki süreyi kapsayan bir faaliyet olarak karşımıza çıkmamaktadır. Kriz yönetimi; kriz uyarı sinyallerinin belirlenmesi, koruma ve önleme mekanizmalarının kurulmasıdır. Kriz yönetimi unsurları; kriz yönetim takımı kurmak, profesyonel danışmanlarla

çalışmak, kriz yönetim planı oluşturmak, iş yasalarını bilmek, koçluk ve danışmanlık sağlamak ve disiplinli harekete geçiş olarak tanımlanmaktadır (Minor, 1994: 20). Krizi ele almak için nispeten kısa bir süre içinde kararlar alınması gerekmektedir. Kriz yönetimini diğer yönetim biçimlerinden farklı kılan ve üstesinden gelinmesini zorlaştıran, zaman sıkışması ve hızlı yanıt verme ihtiyacıdır.

Diğer taraftan, kriz yönetim süreci için turizm riski ile turizm krizi kavramlarını birbirinden ayırmak önemlidir. Bir turizm kuruluşu, deneyimlerine dayanarak potansiyel bir riski belirleyebilir ve buna yönelik hazırlıklar yapabilir. Turizm riski tanımlanarak ele alınması sonrasında, istenmeyen bir şeyin meydana gelme ihtimali azalmakta ve istenmeyen bir şeyin meydana gelmesi durumunda ise olumsuz etkisi en aza indirilebilmektedir. Bu noktada, çoğu zaman risk yönetiminden, yani potansiyel krizi gerçekleşmeden önce ele almak büyük öneme sahiptir. Çünkü risk ile ifade edilen beklenen ve öngörülebilir bir durumdur (Buhalis ve Costa, 2006: 30). Kriz yönetimi süreci; “çalışılan alana ve geleceğe yönelik olası sorun ve tehlike etmenlerinin belirlenmesi, uygun tepki ve savaşım türlerinin saptanmasını, örgütün krizle basa çıkabilecek önlemleri uygulamasını ve tepkileri değerlendirmesini kapsayan süreç” olarak tanımlanabilir (Bozkurt vd., 1998: 154). Olası kriz durumuna karşılık, kriz sinyallerinin alınarak, değerlendirilmesi ve örgütün kriz durumunu en az kayıpla atlatabilmesi için gerekli önlemlerin alınması ve uygulanması kriz yönetim süreci kavramını ifade etmektedir. Bu kavramın temel amacının örgütü kriz durumuna hazırlamak olduğunu ifade edilmekte ve kriz yönetim sürecini beş aşamada Şekil 1’de yer almaktadır (Can, 1997: 315).

Şekil 1 - Kriz Yönetim Süreci



Kriz yönetim sürecindeki planlama gereklilikleri ve plan içerikleri, küresel çapta yaygınlaşan bir bulaşıcı hastalık söz konusu olduğunda ulusal ve hatta uluslararası boyuttan tek bir işletmenin tesislerine kadar uzanabilen mekânsal sınırlara bağlıdır. Planlar genel ya da daha spesifik olabilmekte ve belirli durumlarda örneğin sismik açıdan risk bölgesindeki bir deprem durumu gibi devamındaki konuların belirlenmesi daha kolaylaşmaktadır. Bu planlar bireysel işletmelerin yöneticileri, şirket merkezlerindeki ekipler, hükümetler ve yarı resmi kurumlar, özel danışmanlar veya bazen bunların koordinasyonu ile hazırlanabilmektedir. Birçok turizm kriz yönetimi planı aşırı genel görünmekte ve gerçek kriz durumlarına en uygun planlar olmayabilmekte, planların uygulanması konusunda ise engeller çıkabilmektedir (Buhalis ve Costa, 2006: 168). Bu bağlamda, finansman ve insan gücü kaynaklarına yatırım yapılmalı ve yeni idari sistemler, komuta yapıları ve iletişim kanalları devreye sokulmalıdır. Bunun için de içeride ve dışarıda farklı derecelerde iş birliği yapılması gerekmektedir. Danışmanlar tarafından hazırlanan özellikle varış destinasyonlarına ilişkin planlar, yerel koşulları yeterince dikkate almayabilir ve mevcut durumların uygulanmasını engelleyecek şekilde fazla iddialı

olabilmektedir. Bu hususlar dikkate alınarak kriz yönetim planlarının hazırlanması ve uygulanması büyük öneme sahiptir.

Elbette krizler doğası gereği öngörülemez ve geleceği bilmek imkan dahilinde değildir ancak krizlerin birçok çıkış noktası şüphesiz devam edecek ve kriz türleri kendilerini yenileyebilecektir. Aşırı ekonomik dalgalanmalar, şiddetli sosyal çalkantılar, pandemiler, siyasi yönetici değişimleri, terör saldırıları, tropik fırtınalar ve çevre kirliliği dünyanın çeşitli bölgelerinde mevcuttur veya sürekli tehdit yaratmakta ve turizm krizlerini tetikleyebilmektedir. Turizm sektörü, olumsuz gelişmelerin bir sonucu olarak ortaya çıkan krizler üzerinde bir nebze kontrole sahip olsa da son derece rekabetçi olmaya ve krizleri tetikleyebilecek ticari baskılara maruz kalmaya devam edecektir. Sektörün coğrafi açıdan hizmet lokasyonları genişlemesi, teknolojinin çok hızlı bir biçimde gelişmesi ve turist hacimlerinin her geçen gün artması yeni kriz biçimlerini ortaya çıkabileceği öngörülmektedir.

1.5. Türkiye’de Turizm Sektörünü Etkileyen Başlıca Krizler

Krizler açısından Türkiye ele alındığında, iki kıtayı birbirine bağlayan jeopolitik konumu sebebiyle güç dengelerinin sık sık değiştiği söylenebilir. Şüphesiz ki karada sekiz, denizde altı komşusu olan bir ülkenin belli zorlukları olması normal olarak karşılanabilmektedir. Turizm sektörüne olan talebinin yönünü etki eden durumlar sadece ekonomik, çevresel ve teknolojik durumlar değil, bunların yanı sıra siyasi olaylar ve sosyal değişimler de turizm talebinin yönünü belirlemede oldukça önemli durumlardır. Türkiye, siyasi istikrarsızlık dönemlerinin yoğun olduğu, iktidar muhalefet ilişkilerinin sorunlu olduğu, ekonomik krizler, darbeler ve terör olaylarının yoğun yaşandığı ve bunların etkisiyle çok sayıda kriz türüne maruz kalmış bir ülke görüntüsü çizmektedir.

Herhangi bir sektörde meydana gelen krizler öncelikle yakın sektörleri etkilese de gelecekte farklı sektörleri de etkileyebilmektedir. Dünya genelindeki turizm faaliyetleri nedeniyle turizm firmalarının çeşitli küresel risklerle karşı karşıya kalması olağan bir durum haline gelmiştir. Bu riskler turizm işletmelerini sınırlandırmakta veya engellemekte ve çoğu zaman ülkelerdeki siyasi, ekonomik, sosyal ve teknolojik değişimler konusunda belirsizlik yaratmakta ve mevcut durumu

karmaşıklarıdır (Ritchie, 2004: 670). Turizm sektörünün kendi bünyesindeki faaliyetleri sebebiyle kriz dönemleri yaşayabileceği ve bazı dışsal faktörler arasında yer alan, dünyada farklı sektörlerde meydana gelen krizlerin turizme yansması nedeniyle de krizler ortaya çıkmaktadır. Bu dışsal faktörler aynı anda tüm ülkeyi ötesinde tüm dünyayı etkisi altına alarak, pek çok işletmeye tehdit unsuru oluşturabilmektedir. Bunlar arasında ülkelerin ekonomik durumu, toplumun sosyo-kültürel yapısındaki değişimler, politik çevre, teknolojik gelişmeler, alıcılar, rakipler, rekabet ve uluslararası çevredeki gelişmeler yer almaktadır (Durgun, 2010: 128).

Türkiye’de 1960, 1971 ve 1980 yıllarında yaşanmış askeri darbeler siyasal hayatın yapısında büyük değişikliklere yol açmış ve siyasi istikrarsızlık açısından oldukça önemli olan seçim ve hükümet sistemlerinin yapısına büyük etkileri olmuştur. Yaşanan askeri darbeler neticesinde, Türkiye altmışlı yılların ikinci yarısında yakalanan nispeten politik istikrarlı ortamla iyileşme sürecine girdiği düşünülürken gelen bu darbeler her defasında tekrar başa dönmüştür. Ülkedeki ekonomik gerileme sonucunda ülkede siyasi ve toplumsal huzursuzluklar baş göstermeye başlamış, artan grev ve lokavtlarla çalışma barışı bozulmuş, sınırlı iç pazar nedeniyle sanayi üretimi, verimliliği ve karlılığı azalmaya başlamıştır. Askeri darbeler ve sonrası ekonomi politikaları, 1980 öncesi dönemin son yıllarına göre kısa vadede istikrarlı görünse de orta ve uzun vadede siyasal, toplumsal ve ekonomik kesimler arasındaki dengeyi bozucu özelliği nedeniyle anlamını yitirmektedir. Şüphesiz yaşanan bu süreçlerde en üst düzeyde etkilenenin turizm sektörü olduğu değerlendirilebilir. Diğer taraftan 1991 Körfez Savaşı, 1998 yılında İtalya ile yaşanan Abdullah Öcalan krizi, 2001 Fransa ile yaşanan Ermeni Soykırımı krizi gibi krizler de hem politik hem ekonomik krizler olarak değerlendirilmekte ve çok sayıda sektörü etkilediği gibi turizm sektörünü de büyük ölçüde etkilemiştir.

Çalışmanın kapsamına giren 2000 yılı ve sonrası dönemde özellikle turizm sektörünü büyük ölçüde etkilediği düşünülen ve farklı türde krizler olarak sınıflandırılacak krizlerin daha ayrıntılı olarak ele alınmasının faydalı olacağı düşünülmektedir. Bu kapsamda kronolojik açıdan ilk olarak, 2001 yılında Fransa-Türkiye arasında siyasi krize neden olan dolayısıyla Türkiye-Fransa ilişkilerinde politik kriz yaratan Ermeni soykırım meselesidir. 30 Ocak 2001 yılında Fransa

Cumhurbaşkanınının 1915 Ermeni olaylarını tanıması ve söz konusu yasayı onaylaması Türkiye-Fransa arasında kriz yaratmıştır. Bu kriz sebebiyle Fransa'dan Türkiye'ye gelen turist sayısında azalma olmuş ancak diğer pazarlar sebebiyle kriz turizm sektöründe büyük boyutlarda olumsuz etki oluşturmamıştır. Ayrıca 2006-2009 yıllarında Rusya-Ukrayna ilişkilerini gererek kriz ortamı yaratan doğalgaz anlaşmazlığı ve Rusya'nın Avrupa'ya gönderdiği doğalgazı kesmesi 2006 ve 2009 yıllarında Avrupa ve Türkiye'yi de etkilemiştir. Krizin turizm sektörüne yansımaları ise Türkiye'nin en büyük üç pazarından biri konumundaki Rusya pazarında daralma yaşanmasına sebep olmuştur.

1.5.1. 2008 Yılı Finansal Krizi

2008 yılında ABD'de başlayıp tüm dünyaya yayılan ve "Mortgage Krizi" olarak da adlandırılan finansal kriz tüm dünya piyasalarını olumsuz yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Krizin kaynağının ekonomik dengeler olması nedeniyle yaşanan kriz turizm sektörü açısından olumlu ya da olumsuz etkileri sınırlı kalmıştır. Şüphesiz yaşanan krizler ülkeye gelen turist sayısı dışında turizm sektörünün alt bileşenleri olan seyahat acenteleri, konaklama, yiyecek-içecek sektörü, tur operatörleri ve ulaşım sektörünü de etkisi altına aldığı göz önünde tutulmalıdır. 2008 küresel finans krizi bankaların daha az ve dikkatli kredi vermeye başlaması nedeni ile yeni turizm yatırımlarında azalmaya sebep olmuştur (Yeşil, 2022: 42). Ayrıca, ziyaretçilerin alım gücünün düşmesi sonucu ve krizin etkilerinin devam edeceği düşüncesiyle ziyaretçileri tasarruflu hareket etmeye yönlendirmiş olup bazılarının tatillerini iptal etmesine, ertelemesine ya da kısaltmasına yol açmıştır.

1.5.2. 2013 Yılı Taksim Gezi Parkı Olayları

Turizm sektörü açısından bu çalışmanın odaklandığı dönemdeki önemli bir diğer kriz ise 2013 siyasi orijinli sosyal bir kriz olarak nitelendirilen Taksim Gezi Parkı olaylarıdır. Yaşanan olayın başlangıcı yerel yönetimin tarihi yapılar ve mekanların restorasyonu amaçlı oluşturulan kentsel tasarım planı çerçevesinde Taksim yaya projesi İstanbul Büyükşehir Belediye Meclisi'nin 16.09.2011 tarihli kararı ve bu kararın Anıtlar Dairesi Başkanlığı tarafından 4 Ocak 2012 tarihinde onaylanması süreci ile başlamıştır. Alınan karar Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Kurulu'nun bu kararları reddedeceğini açıklamasına karşın Topçu Kışlasının Taksim'in bir parçası olarak yeniden inşa edileceğini duyurması toplum

tarafından tepkiyle karşılanmıştır. Yerel yönetimin ısrarcı tavrına tepki olarak 31 Mayıs 2013 tarihinde bazı karşıt görüşlü ve farklı gruplar bu durumu protesto etmek amacıyla gösteriler yapmışlardır. (Candemir ve İzmir, 2013: 6). Mevcut yönetimin Gezi Parkında 27 Mayıs 2013 tarihinde bazı ağaçların sökülmesi ve başka bir alana dikilmesi çalışması bazı çevreci ve marjinal çok sayıda grup ve bazı sol eğilimli örgüt mensupları park alanında oturma eylemi yaparak, park içerisinde çadırlar kurmuş ve geceyi orada geçirme kararı almaları olayları daha da tırmandırmıştır. Bu gruplara emniyet güçlerinin 29 Mayıs 2013 sabahı eyleminin yasal olmadığı gerekçesiyle sert bir müdahale yapmasıyla olaylar ülke geneline yayılma eğilimi göstermiştir. Bu süreçte çok sayıda eylemci farklı illerden destek amaçlı Gezi Parkı eylemlerine katılmak amacıyla İstanbul'a gelmiştir.

Gezi Parkı olaylarının çevreci bir amaçla başlamasının ötesine geçerek siyasi, ekonomik ve ideolojik bir muhalefet hareketine dönüştüğü gözlenmiştir. Yaşanan olaylar ve medyaya yansıyanlar dikkate alındığında eylemlerin amacının, siyasi kriz ve siyasi istikrarsızlık yaratarak iktidarı devirmeye yönelik olduğu iddialar arasında yer almıştır. Yaklaşık kırk gün boyunca süren bu eylemler, literatürde "Gezi Eylemleri" olarak yerini almıştır. Gezi Parkı eylemlerinin kısa sürede ülke geneline yayılmasıyla birlikte öncelikle İstanbul'daki turizm işletmelerini büyük ölçüde etkilemiş ve ardından ülke genelinde turizm sektöründe olumsuz düşüşler yaşanmasını da beraberinde getirmiştir.

1.5.3. 2015 Yılı Rusya Uçak Krizi

Turizm sektörü açısından büyük öneme sahip diğer önemli bir kriz ise başlangıcı 2014 yılı olup 2015 yılında kriz haline gelen Rusya ile yaşanan uçak krizidir. Türkiye'nin 2012 yılından itibaren Suriye ile yaşanan sınır ihlalleri sorunu baş göstermiş olup Türk Silahlı Kuvvetlerine ait bir keşif uçağının Suriye Devleti tarafından ihtarsız olarak düşürülmesi ile gerilim artmıştır. Bu olayla yeniden düzenlenen angajman kurallarına çerçevesinde Türkiye, sınır ihlali yaptığı gerekçesiyle 23 Mart 2014 tarihinde Suriye Hava Kuvvetleri'nin bir savaş uçağı düşürülmüştür. Bu süreçte Rusya 30 Eylül 2015 tarihinden itibaren Suriye'de hava operasyonlarına başlamış ve iki kez Türkiye'nin hava sahasını ihlal ettiği kayıtları geçmiştir. Bu gelişme sonucunda Rusya'nın Suriye'nin hava operasyonlarıyla destek vermesi ve sonrasında meydana gelen hava sahası ihlalleri için Türkiye Rusya'yı

defalarca ikaz etmiştir (Tekin, 2015: 1). Bu ihlaller sürecinde 24 Kasım 2015 tarihinde Rusya'ya ait bir savaş uçağı Türkiye hava sahasını ihlal etmesi gerekçesiyle düşürülmüştür. Bu olay 21. yüzyıl başlarında Türk–Rus ilişkilerinde bir dönüm noktası olmuş ve 1990 yılından itibaren Rusya ile kurulan olumlu ilişkiler ağır şekilde zarar görmüştür.

Rusya ile yaşanan uçak krizi olayları sonrasında oluşan gerilim ortamı 28 Kasım 2015 tarihinde Rusya'nın yaptırım kararları almasıyla zirveye çıkmıştır. 1 Ocak 2016 tarihi itibariyle bazı gıda maddelerinin alınmaması, hali hazırda Rusya sınırlarında faaliyet göstermekte olan bazı Türk şirketlerine karşı ciddi kısıtlamalar getirilmesi, Türkiye'ye turizm akışının kesilmesi, charter uçak seferlerinin iptal edilmesi, Türk vatandaşlarına birtakım alanlarda çalışma izninin verilmemesi, vizesiz uygulamadan vazgeçilmesi, Rusya üniversitelerinin Türkiye'deki üniversitelerle olan işbirliklerinin askıya alınması, Türkiye'den Rusya'ya giden tırların ve Karadeniz üzerindeki gemilerin çok daha sıkı denetimden geçirilmesi türünden bir dizi yaptırım uygulamalarına geçilmiştir (Çetinkaya ve Ersin, 2016: 24). Elbette bu süreç Rus vatandaşlarının Türkiye'ye turizm açısından tercih etmelerini önemli ölçüde azalmıştır ve turizm sektörü bu krizden büyük boyutlarda olumsuz etkilenmiştir. Kriz sonrası orta ve uzun vadede tur operatörleri alternatif pazarlara yönelmiş ve böylece söz konusu yaptırımlarından olumsuz etkisi bir nebze telafi edilmiştir.

1.5.4. 2016 Yılı Terör Saldırıları

Aynı dönemde diğer önemli bir olaylar bütünü ise 2015 yılında Ankara tren garında ve 2016 yılında ise Ankara ve Güvenpark saldırıları, İstanbul'da Sultanahmet, İstiklal Caddesi, Vezneciler ve Atatürk Havalimanı saldırıları DEAŞ terör örgütü tarafından gerçekleştirilen bombalı terör saldırılarıdır. Rusya ile yaşanan uçak krizi akabinde gelen bu terör saldırıları turizm sektörüne yıkıcı bir etki yapmıştır. Bu terör saldırılarının Türk vatandaşlarını, güvenlik güçlerini ve turistleri hedef aldığı anlaşılmaktadır. Ayrımcı gözetmeksizin tüm canlılara yönelik gerçekleştirilen bu kanlı saldırılar, dil, din, ırk ayrımı gözetmeksizin çok sayıda insanın yaşamını yitirmesine sebep olmuştur. Saldırılarda özellikle kalabalık bölgelerin hedeflenmesi, ülkeyi farklı açılardan zor durumda bırakma planını olduğunu göstermektedir. Yaşanan can kayıplarının yanı sıra ülkede ekonomik,

siyasi ve turizm açısından ciddi sorunlar yaşanması konunun ayrı bir boyutunu oluşturmaktadır. Terör eylemleri sırasında ve sonrasında ortaya çıkan güvenlik sorunları turizm sektörü için sağlanması gereken temel koşul olan güvende hissetme duygusunu bertaraf etmektedir. Ülkemizde 2015 ve 2016 yıllarında artarda meydana gelen terör saldırıları turizm için çok büyük tehdit unsuru oluşturmuş ve rezervasyon iptallerine, uluslararası açıdan riskli bölge olarak konumlandırılması neden olmuştur. 2015 ve 2016 yıllarında yaşanan mülteci sorunları, Rusya-Ukrayna krizi, Suriye ve terör saldırıları dünyada ciddi güvenlik sorunlarına sebep olmuştur. Türkiye'nin de dâhil olduğu bu sorun, turizm için bir tehdit oluşturarak seyahat talebini düşürmüş ve fiyatlar üzerinde ciddi bir baskılar yaratmıştır. Gündeme gelen bu olaylar, bazı destinasyonlar için fırsata dönüşmüş ve Portekiz, Kanarya Adaları ve Balear Adaları gibi uzun süreli tatil destinasyonları tercih sebebi olmuştur.

Tüm bu gelişmeler turizm sektörü açısından birlikte ele alındığında, turizm sektöründe faaliyet gösteren ve Dünya'nın önde gelen şirketlerinden Thomas Cook, Türkiye'deki terör saldırıları sonrasında tatil planlarının büyük kısmının ertelendiğini ve Türkiye'ye yapılacak gezilere olan talebin azaldığını açıklamıştır. Ayrıca, geçen yıllara göre müşteri güvenliği endişelerinin arttığını ve siparişlerin yüzde 2 puan düştüğünü ve şirketin 10 Alman turist hayatını kaybettiği bir olaydan sonra ülkedeki kapasiteyi düşürme kararı aldığını kaydetti. Diğer taraftan, Türkiye 2016 yılı öncesi dönemde dünyanın en çok turist çeken destinasyonları arasında yer almaktaydı. Büyüyen milli havayolu, altyapı iyileştirmeleri, otel inşaatları ve ülkeyi pazarlamaya yönelik faaliyetler turizm sektörünü oldukça ön plana çıkarmıştır. Tüm bu güzel gelişmelere rağmen, maalesef 2010-2014 yılları arasında ortalama 70 terör saldırısı meydana gelirken, 2015 yılı itibarıyla rakamın 400'lere ulaşması ve sonrasında 2016 yılında büyük merkezlere yönelik düzenlenen terör saldırıları sonucunda Avrupa'dan gelen turist sayısında %30'dan fazla düşüş yaşanmıştır (Keleş, 2018: 79). Turist sayısında yaşanan düşüşün diğer önemli bir nedeni ise, Rusya ile yaşanan olumsuzluklardır. Özellikle charter uçuş seferlerindeki kısıtlamalar ve seyahat paket satışlarındaki yaptırımlar, Rus turist sayısında da ciddi şekilde azalmaya neden olmuştur.

1.5.5. 15 Temmuz Darbe Girişimi

Yakın aralıklarla gerçekleştirilen terör eylemlerine ek olarak Türkiye için oldukça büyük boyutlarda etkisi olan ve 2016 yazında meydana gelen diğer önemli bir kriz ise 15 Temmuz 2016 darbe girişimidir. Türkiye’de 1960, 1971 ve 1980 yıllarında yaşanan askeri darbelerden farklı olarak 15 Temmuz darbe girişimi teşebbüs niteliğinde kalarak, yönetimin, emniyet güçlerinin ve halkın direnişiyle başarısız olmuştur. Ancak darbe girişimi esnasında yaşanan saldırılar neticesinde çok sayıdaki can kaybı olması bu girişimi diğerlerinden ayırmaktadır. 15 Temmuz darbe girişiminin, Türk siyasetine kısa ve uzun vadede önemli etkileri olmuştur (Milan, 2016: 28). Yaşanan darbe girişiminin Türk turizmini de önemli ölçüde etkileri olmuştur. Öncelikle gerçekleştiği tarih sebebiyle yüksek sezonda olması iç ve dış turizmde tedirginlik ve güven ortamında olumsuzluklara sebep olmuştur. Diğer taraftan, darbe sonrası 21 Temmuz 2016 tarihinde alınan OHAL kararı hem yurtiçi hem de yurt dışı turizm piyasaları için endişe unsuru olarak görülmüştür. Çok sayıda yabancı turist yaşanan siyasi belirsizlik ve endişe ortamından dolayı Türkiye’ye yönelik seyahat planlarını ya ertelemiş ya da iptal etmiştir. Ayrıca, 15 Temmuz darbe girişimi hemen öncesinde cereyan eden terör saldırılarının altüst ettiği turizm sektörü üzerine gelen darbe girişimiyle en düşük sezonunu geçirmesine neden olmuş ve etkisi izleyen sezonlara da yansımıştır.

1.5.6. Covid-19 Pandemisi

Son olarak tüm dünyayı sarsan ve Covid-19 pandemi süreci ülkeleri psikolojik, sosyolojik, ekonomik boyutu yanında siyasi olarak da olumsuz yönde etkilemiştir. Bu etki; sağlık, turizm, finans, üretim, gıda vb. birçok sektörde gerçekleşmiştir. Covid-19 pandemi süreci insan sağlığını tehdit eden bir virüsün küresel çapta ne kadar hızlı yayılabileceğini ve insanların sosyal ve ekonomik hayatını ne derece olumsuz etkileyebileceğini tüm dünyaya öğreten bir süreç olmuştur. Pandemi dönemi ile küresel çapta değişimlerin, sokağa çıkma kısıtlamaları gibi dönemsel korku ve paniğe sebep olmuştur.

Pandemiye yönelik alınan tüm önlemlere rağmen Türkiye’de turizm sektöründe pandeminin uluslararası alanda etkin ve hızlı bir şekilde yayılmadığı 2020 yılının Ocak ve Şubat aylarında Türkiye’ye gelen yabancı turist sayısında 2019 yılına kıyasla Ocak ve Şubat aylarında yaklaşık %10 artış göstermiş ancak Mart

2020'de ilk Covid vakası açıklanmasıyla artış göstergesi %20 oranında azalışa geçmiştir. Ayrıca, Mart 2020'de Mart 2019'a göre turizm sektöründe %64 düzeyinde bir düşüş gerçekleşmiştir (TÜRSAB, 2020).

Covid 19 salgını sonrasında insanların seyahat davranışlarında değişiklikler yaşanması beklenen bir sonuçtur. Bu kapsamda turizm ve seyahat davranışı, kişilerin ekonomik refahı, harcanabilir geliri, maliyetlerdeki değişimler, algılanan sağlık riskleri ve pandemi sonucunda değişen tüketim tercihleri gibi bir dizi faktörden etkilenmektedir (Gössling vd., 2020: 14). Bu konuda literatürdeki çalışmalar sonucunda, insanların büyük bir kısmının pandemi kontrol altına alınması akabinde altı ay veya daha uzun bir süre geçtikten sonra tatil planlı yapma eğiliminde olduklarını ve bu seyahatleri de kısa süreli olarak planladıklarını sonucuna ulaşılmıştır. Buna ek olarak bireylerin toplu taşıma araçları yerine şahsi araçlarıyla seyahat etmeyi tercih ettikleri ve seyahatlerinin kısa süreli olduğu tespit edilmiştir (Li vd., 2020: 26).

Pandemi sonrası tatil alışkanlıklarında görülecek değişiklikler sadece turizm türü ve yer seçimi ile sınırlı kalmayacak, doğa ile ilişkiyi ve etik kuralların sıkı sıkıya uygulandığı alanlarda da öne çıkaracaktır. Çünkü mevcut pandeminin turistleri daha dikkatli ve daha bilinçli olmaya teşvik ettiği çok sayıda bilimsel çalışmada dikkat çekilmektedir. Turizm sektöründe yaşanan mevcut krizin önceki krizlerden çok daha büyük olduğunu ve fırsatları da beraberinde getirdiğini öne sürülmektedir. Bu çalışmalardan biri Everingham ve Chassagne (2020) çalışması olup turizm sektörünün bir yandan Covid-19'dan ciddi şekilde etkilendiğini, diğer yandan da sınır kapatma ve karantina politikaları ve halk sağlığı endişeleri gibi nedenlerle sektörün gelecekte doğru şekilde yeniden yapılandırılması için önemli bir fırsat olacağı belirtilmiştir. Benzer olarak Romagosa (2020) çalışmasında, doğal ve kültürel mirasa dayalı ürünler sunan ve insanları yoğun kalabalıktan uzak tutan turizm alternatiflerinin turistlere kaliteli deneyimler yaşatabileceği ve krizden etkili bir çıkış yolu olabileceği iddia edilmiştir.

Diğer taraftan turizm sektöründe teknoloji ve inovasyon uygulamalarının artırılması yoluyla Covid-19 ve gelecekteki ortaya çıkabilecek virüslerle mücadele etmek ve turizm sektöründe sürdürülebilirliği etkin kılmak için yeni bilgi işlem

teknolojilerinin sektörde mümkün olan her alanda kullanılması için çaba göstermesi gerekmektedir. Bu konuyu ele alan Menegaki (2020) çalışması, sanal/artırılmış gerçeklik (VR) teknolojisinin turizm sektöründe kullanılabileceği öngörülmüştür. Sanal gerçeklik şüphesiz birebir gerçek turizmin yerini almasa da Covid-19 gibi salgın dönemlerinde muhtemel riskler ile başa çıkmak amacıyla kullanılabileceği düşünülmektedir (Menegaki, 2020: 14). Türkiye’de turizm sektörünün gelişimi için yolcu güveninin yeniden tesis edilmesi, pazarın dinamik hale getirilmesi, bireye özgü güvenli hizmet sunulması, yolculara ve işletmelere net bilgi aktarılması, sürdürülebilir turizm uygulamaları, dijitalleşme, yurtiçi ve yurtdışı iş birliklerinin güçlendirilmesi çalışmalarda sıkça rastlanan tavsiyeler arasındadır. Covid-19 pandemisi, turizm sektörünün daha esnek sistemlerle yapılandırılması, kriz yönetimi, güvenlik ve sağlık politikaları özelinde uygulanacak stratejik planlarda daha aktif hareket edebilmesi gerektiği yönünde tecrübe edinmesini sağlamıştır.

Çalışmanın bu bölümünde, siyasi istikrar, siyasi istikrarsızlık kavramları ve arasındaki farklılıklar ele alınmış ve devamında siyasi istikrarsızlığın nedenlerine değinilmiştir. Şüphesiz ki çalışmanın uygulama alanının turizm sektörü olması sebebiyle kriz yönetim süreci ve Türkiye’de krize sebebiyet veren olayları hakkında bilgi verilmiştir. Sonraki bölümde, çalışmanın uygulama alanı olan turizm sektörünün temel dinamiklerinden, sektörün yapısından ve konumundan bahsedilmiştir.

2. BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜ VE KRİZ YÖNETİM SÜRECİ

21. yüzyılın başlangıcından itibaren turizm, sürekli büyüme ve hizmet alanında çeşitlilik kaydederek dünya çapında en hızlı gelişen sektörlerden biri haline gelmiştir. Bu dinamikler turizm sektörünün, ulusların sosyo-ekonomik ilerlemesi için kilit bir rol üstlenmesini sağlamıştır. Özellikle 2000'li yıllar sonrasında turizm, uluslararası ticaretin en önemli sektörlerinden biri olarak karşımıza çıkmakta ve gelişmekte olan ülkeler için oldukça önemli refah kaynakları arasında yer almaktadır. Turizm sektörü istihdam, yoksulluğun ortadan kaldırılması, toplumsal cinsiyet eşitliği, doğal ve kültürel mirasın korunması gibi konularda önemli katkılar sağlamaktadır.

Turizm, ülkelerin kalkınması açısından önem arz eden çok sayıda özelliğe sahiptir. Turizm sektörünün geniş bir sektör olması sebebiyle ticaret ve turizm değer zinciriyle bağlantılı işlerin yürütülmesindeki üretken kapasiteleri teşvik etmektedir. Turizm sektörü, özellikle gelişmekte olan ülkelerin karşılaştırmalı üstünlüğe sahip olduğu doğal çevre, sıcak iklim koşulları, zengin kültürel miras ve bol insan kaynağı gibi varlıklardan yararlanmaktadır. Diğer taraftan, turizm sektörünün aynı zamanda çevreye zarar vermesi ve kirliliğe yol açması, kıt kaynakları yoğun olarak tüketmesi ve toplumda olumsuz bir değişime neden olabilmesi gibi dezavantajları da bulunmaktadır. Bu gerekçelerle, turizm sektörünün iyi planlanması ve yönetilmesi büyük öneme sahiptir. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından, mevcut ve gelecekteki ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri tam olarak dikkate alan, ziyaretçilerin, sektörün, çevrenin ve ev sahibi toplumların ihtiyaçlarını karşılayan turizm olarak tanımlanan sürdürülebilir turizm ilkelerinin benimsenmesi de son yıllarda üzerinde önemle durulan bir olgudur (UNWTO, 2023).

UNWTO verilerine göre, 2022 yılında 900 milyondan fazla turist uluslararası seyahat etmiş olup bu rakam 2021 yılında kaydedilen sayının iki katı olmasına

rağmen sektör hala pandemi öncesi rakamların % 63'ü seviyesindedir. Ayrıca, turizm sektörü dünya ekonomisine 2019, 2020 ve 2021 yıllarında sırasıyla 9,6 – 4,8 ve 5,8 trilyon \$ gelir katkısını sağlamıştır (WTTC, 2022; 2). Uluslararası turizmde, COVID-19 sebebiyle bastırılmış büyük talep ve çok sayıda ülkede seyahat kısıtlamalarının kaldırılması ya da gevşetilmesi sayesinde 2022 yılında 900 milyondan fazla turist uluslararası seyahat gerçekleştirmiştir. Bu bağlamda, uluslararası ölçekte turizmin, destinasyonların ve pazarların açılmasıyla özellikle Asya ve Pasifik ülkelerinden gelen yoğun talebin desteğiyle 2023'te sektörün daha da toparlanacağı öngörülmektedir. Ayrıca, UNWTO tarafından sektör uzmanlarına yönelik araştırma bulguları, katılımcıların %72'sinin 2023 yılının turizm sektörü için verimli bir yıl olacağı beklentisi içinde olduklarını göstermiştir. Uluslararası turist sayıları açısından 2023 yılında pandemi öncesi seviyelerin %80 ila %95'ine ulaşabileceği beklenmektedir. Diğer taraftan uzmanların çoğu (% 65) dünya çapında turizmin 2024 veya sonrasına kadar 2019 yılı seviyelerine dönemeyeceğine inanmaktadır (UNWTO, 2023).

Dünya çapında özellikle ekonomik ve jeopolitik olmak üzere önemli riskler devam etmektedir. Yürütülen araştırmalar neticesinde, geçmişte tecrübe edilen siyasi krizler, terör olayları, salgın hastalıklar (COVID19, SARS) ve doğal afetler nedeniyle küresel ve bölgesel açıdan rakamların yıldan yıla dalgalanmalar göstermesinin yanında turizm sektörünün güçlü ve hızlı bir toparlanma yeteneği gösterdiği söylenebilir. Her geçen yıl daha fazla sayıda insan seyahat etme arzusu ve imkanına sahip olmakta ve UNWTO verileri 2022 yılında uluslararası varış sayısının 2,5 milyara ulaşılacağını göstermektedir. Türkiye'nin konumunu ele almak gerekirse, çoğu destinasyonda turizm gelirlerinde kayda değer artışlar kaydedilmesine paralel olarak turizm gelirleri açısından Türkiye oldukça iyi bir konumdadır. 2022 yılının ilk 10-12 ayında Türkiye'nin turizm gelirlerini %40 artışla en fazla artıran destinasyonlardan biri olduğu ve böylelikle salgın öncesi seviyelerin üzerine çıktığı raporlanmıştır. Şüphesiz bu artışlar bazı durumlarda varış sayılarındaki büyümeden daha yüksek olmuştur. Bu durum, turistlerin daha uzun kalma süreleri, gidilen destinasyonda daha fazla harcama yapma isteği ve kısmen enflasyon nedeniyle artan seyahat maliyetleri nedeniyle seyahat başına ortalama harcamalardaki artış gibi etmenlerden kaynaklanabilecektir.

Turizm sektörünün uzun vadeli projeksiyonuna ilişkin raporlar incelendiğinde, 2022 ve 2032 yılları arasında seyahat ve turizm alanlarının küresel ekonomiye katkısının yıllık ortalama %5,8 oranında büyüyeceği beklenmektedir ki bu oran tüm sektörleri kapsayan küresel ekonomi için öngörülen yıllık ortalama %2,7'lik büyüme oranının iki katından fazladır. Aynı dönemde seyahat ve turizm sektörünün 126 milyon kişilik ek istihdam sağlayacağı tahmin edilmektedir. Uzun vadede turizm sektörünün görünümü olumlu olmakla birlikte, sektör açısından bazı önemli riskler de söz konusudur. Bunlar arasında Rusya ile Ukrayna arasındaki savaşın olumsuz etkileri, tedarik zincirindeki aksamalar, enflasyonist baskıları tetikleyen artan enerji fiyatları ve dolayısıyla önemli pazarlarda harcanabilir gelirlerin azalması riskleri yer almaktadır. Bunlara, hava sahası kısıtlamaları ve artan petrol fiyatlarının ulaşım maliyetlerini artırması neticesinde seyahatlerin daha maliyetli hale gelmesi riskleri de eklenebilir (WTTC, 2022; 5).

Uluslararası turizm (seyahat ve yolcu taşımacılığı) yoluyla elde edilen ihracat gelirleri, dünya genelinde birçok destinasyon için önemli bir dış gelir kaynağı olup istihdam yaratılmasına, girişimciliğin teşvik edilmesine ve yerel ekonomilerin geliştirilmesine yardımcı olmaktadır. Turizm, hem gelişmekte olan hem de gelişmiş ekonomiler için ihracat açısından önemli bir bileşendir ve ticaret açıklarını azaltmak için güçlü bir kapasiteye sahiptir. Şüphesiz ki sektörün gelişimi açısından detaylı olarak çalışmanın ilk bölümünde belirtilen risk veya krizlerin sektörü ne ölçüde ve yönde etkileyeceği önem arz etmektedir. Bu noktada, kriz yönetim süreci etkin rol alarak söz konusu olumsuzluklardan asgari düzeyde etkilenilmesi hedeflenmektedir. Turizm sektörünü etkisi altına alan bir kriz, turizm destinasyonlarının pazar potansiyelini ve itibarını tehlikeye atan veya zarar veren bir olay veya koşullar dizisi olarak ortaya çıkmaktadır. Kriz yönetimi ise, "krizleri önlemek ve krizlerle başa çıkmak için planlanan ve uygulamaya konulan stratejiler, süreçler ve önlemlerden" oluşmaktadır (UNWTO, 2011: 21). Risk ve kriz yönetimi, turizm ve konaklama yönetiminin bütününe yönelik ayrılmaz bir bileşenidir ve kamu, sivil toplum kuruluşları (STK), destinasyon düzeyindeki büyük ölçekli ve bireysel işletmeler tarafından destinasyon düzeyinde uygulanmaktadır. Bu doğrultuda, çalışmanın ikinci bölümünde turizmin kavramsal çerçevesi çizilerek, sektörün yapısı, kriz yönetim süreci ve uygulamalarına değinilmiştir.

2.1. Turizm Kavramı ve Önemi

Turizm insan doğasıyla olan ilişkisi ve sosyoloji, psikoloji, ekonomi, politika vb. çok sayıda disiplinle ilişkili olması sebebiyle kavramsal açıdan çok sayıda tanımlaması bulunmaktadır. Turizmin ilk tanımı Guyer-feuler tarafından 1905 yılındaki çalışmada ortaya konmuştur. Bu tanımlamada turizm, “gittikçe artan hava değişimi ve dinlenme gereksinimleri, doğa ve sanatla beslenen göz alıcı güzellikleri tanıma isteğine; doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan ve özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesi ve ulaşım araçlarının kusursuz hale gelmelerinin bir sonucu olarak ulusların ve toplulukların birbirleriyle daha çok yakınlaşmasına olanak veren ‘modern’ çağa özgü bir olay” olarak ifade edilmiştir (Kozak, 2001: 1). Turizm kavramı sosyolojik açıdan 1910 yılında Hermann von Schullar tarafından ele alınmış olup “başka bir ülkeden, şehir veya bölgeden yabancıların gelmesi ve geçici süre kalmalarıyla ortaya çıkan hareketin ekonomik yönünü ilgilendiren faaliyetlerin tümü” olarak tanımlamıştır.

Diğer önemli bir tanımlama ise, AIEST (Uluslararası Bilimsel Turizm Uzmanları Birliği) tarafından yapılan tanımlamadır. Bu tanımда turizm, insanların sürekli ikamet ettikleri, çalıştıkları ve yaşamlarını sürdürdükleri yerlerin dışına seyahatleri ve buralarda faaliyet gösteren turizm işletmelerinin mal ve hizmetlerini talep ederek, geçici konaklama imkanlarından yararlanılmasıyla doğan süreçler ve ilişkiler bütünü olarak tanımlanmıştır. Turizm kavramını Dünya Turizm Örgütü (WTO), bireylerin yerleşik olarak yaşadıkları bölgelerin dışına bir yıldan kısa süreli olarak seyahat etmeleri ve konaklamaları neticesinde meydana gelen ilişkiler ağı olarak tanımlamıştır (Soyak, 2005: 9).

Turizm, büyüklüğü ve büyüme hızı bakımından dünya çapında önde gelen sektörlerden biri olup hem hükümet politikaları hem de yatırımcılar açısından üzerinde önemle durulan bir sektördür. Turizm yoluyla döviz ile ödeme yapan yabancı ziyaretçileri çekerek ülkelerin gelişimini teşvik etmekte ve bazı ekonomik faydalar sağlamaktadır. Turizmin diğer önemli bir yönü ise birçok ülke için gerekli bir sektör olması, özellikle ekonomik kriz dönemlerinde halkın iş bulmasına yardımcı olabilmesi ve turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelere yüksek kazanç sağlayabilmiştir (Boniface vd., 2017: 8). 1950’li yıllardan günümüze kadarki

süreçte turizm, birçok gelişmiş ve gelişmekte olan ülkede ekonomik büyüme ve kalkınmanın en önemli kaynaklarından biri olarak kabul edilmektedir. Refah düzeyindeki artışa paralel olarak seyahat ve ulaşım seçeneklerine yönelik gelir artışı, büyüyen turizm pazarının büyük bir bölümü için turist çeken ülkeler arasındaki rekabeti artırmaktadır. Gelişmekte olan ülkeler başta olmak üzere turizm potansiyeli olan birçok ülkede turizm; istihdama, gelir düzeyine, iç dış borç yükünün hafifletilmesine, ödemeler dengesine ve kısacası ülke halkının refah düzeyinin artmasına önemli ölçüde katkı sağlamaktadır (Bahar ve Kozak, 2012:53-54). Ancak turizm, ekonomik bir faaliyet ve sektör olması yönünün ötesinde turizm olgusunun doğası gereği kültür ve çevre ile ilişkilidir. Evrensel, dinamik, sosyal ve kültürel bir olgudur, dünya çapındaki tüm ülkeleri kapsamakta ve bu ülkelerdeki insanları, kültürleri ve çevreyi etkilemektedir (Elliott, 1997).

Seyahat ve turizm sektörünün çeşitlilik gösteren bir yapısı olması sebebiyle oldukça parçalı bir sektördür. Bu nedenle sektörün uzun vadede ayakta kalabilmesi, farklı sektörler ile koordineli bir şekilde hareket edilmesine bağlıdır. Sektörün daha fazla gelişimi açısından kamu ve özel sektör arasında daha fazla diyalog, iş birliği ve ortaklık yürütülmesini gerekli kılmaktadır. Çeşitli paydaşlar arasındaki iş birliği kurulması durumunda, daha başarılı turizm planlaması, yönetimi, pazarlaması ve ürün geliştirmesi mümkün olabilmektedir. Etkin bir turizm planlaması ve yönetimi için tüm paydaşların bütüncül bir bakış açısına sahip olması ve ulusal, bölgesel ve daha da önemlisi yerel düzeyde bu durumun sağlanması önem arz etmektedir (UNWTO, 2005). Bu noktalardan anlaşıldığı üzere turizm, tüm ülkelerin ekonomisi için önemli bir rol oynamakta ve doğru planlanıp yönetildiği takdirde sürdürülebilir kalkınmanın sağlanmasına ve çevrenin korunmasına önemli ölçüde katkıda bulunabilmektedir. Bu katkılar arasında önemli bir gösterge, seyahat ve turizm sektörünün ülkelerin istihdamına sağladığı katkıdır. 2019 yılında seyahat ve turizm sektörü, dünya genelinde 333 milyon istihdamı desteklemiş olup, bu rakam dünya çapında tüm istihdamın 10'da 1'ini temsil etmektedir. Covid-19 döneminde hükümetlerin istihdamı destekleyen teşvik programlarına rağmen, 2020 yılında seyahat ve turizm sektöründe 62 milyon iş kaybı yaşandı. Sektörün küresel ekonomiye katkısı 2021'de %21,7 artarken, tüm ekonomi genelinde toplam istihdamın 11'de 1'ini desteklemiştir (WTTC, 2022). Bu veriler seyahat ve turizm

sektörünün ülkelerin kalkınması ve gelişimi açısından ne denli öneme sahip olduğunu göstermektedir.

Diğer taraftan, 2020 yılı başlarından itibaren dünya çapında turizm alanında yürütülen çalışmalarda ve planlamalarda karşılaşılan önemli bir kavram sürdürülebilir turizm yaklaşımıdır. Sürdürülebilir turizm, ziyaretçiler, çevre ve turizm işletmeleri açısından ev sahibi konumunda bulunan halk arasındaki çok yönlü etkileşimlerden kaynaklanan gerilimleri ve sürtüşmeleri azaltmayı amaçlayan olumlu bir olgudur. Bu olgu, doğal ve beşerî kaynakların kalitesini ve varlığını uzun vadede sürdürülebilmesi için yapılan araştırmaları içermektedir (Bramwell ve Lane, 1993, s. 2). Diğer bir tanımlamada, sürdürülebilir turizm, doğal kaynakların bugün ve gelecekte üretkenliğini sürdürülebilmesini sağlayan ve toplumların yaşam tarzlarını ve geleneklerini yansıtarak insanların turizm deneyimini geliştiren ve ekonomik faydasının yerel halk tarafından adil bir şekilde paylaşılmasını sağlayan turizm sistemidir (Eber, 1992: 3). Turizmin insanları ve çevrelerini birbirine bağlaması, uzun vadede varlığını sürdürebilmesinin sağlıklı ve canlı doğal ve kültürel çevreleri teşvik eden sürdürülebilir turizm gelişmelerine bağlı olduğu anlamına gelmektedir.

Sürdürülebilir turizm Dünya Turizm Örgütü (WTO) tarafından “Günümüzdeki turistlerin ve ziyaret edilen bölgelerin ihtiyaçlarının karşılanması esnasında bu bölgelerin gelecek için de korunması ve fırsatların iyileştirilmesi” olarak tanımlamıştır (UNWTO, 2005). Sürdürülebilir turizm ekoloji, ekonomi, sosyal konular gibi birçok alanda kalkınma anlamına gelmektedir. Ancak uygulanan turizm modeli ile artan enerji talebi, yüksek miktarda atık üretimi ve su tüketimi yoluyla artan küresel sera gazı emisyonları ekolojik açıdan çok sayıda olumsuzluk teşkil etmektedir. Turizm sektörünün birçok çevresel etkisi olması, altyapı tesisleri ve yönetiminin (örneğin yollar, limanlar, havaalanları ve turizm tesisleri) yanı sıra ulaşım, sera gazı emisyonları, enerji tüketimi, katı atık üretimi ve su tüketimi/kirliliği ile bağlantılıdır. Bu nedenle turizm sektörü, iklim değişikliği, kirlilik ve biyolojik çeşitlilik kaybı yaşanmasına sebep olabilmekte ayrıca kara ve deniz ekosistemleri üzerinde ciddi etkiler yaratması bu konuda önlem alınmaması durumunda sektörün ciddi anlamda sorunlar ve yaptırımlar ile karşılaşabileceğini işaret etmektedir. Şüphesiz daha cazip iklim koşulları nedeniyle destinasyon

tercihlerinde daha yüksek enlem ve rakımlara doğru bir kayma olması ve ziyaretçi akışları açısından hem "kaybedenler hem de kazananlar" yaratması yüksek bir olasılık olarak görülmektedir.

Ülkeye gelen ziyaretçi sayısında sürekli yaşanan artış, doğrudan turizmle ilgili olarak çevrenin kalitesinde, kültürel çeşitlilikte, sosyal yapıda, güvenlikte ve refah düzeyinde belirleyici değişikliklere yol açmaktadır. Bu durum, turizmden ciddi gelir ve döviz akışı sağlayan başta Türkiye olmak üzere gelişmekte olan ülkelerin gelişmiş ülkelerin bu konudaki deneyimlerinden yararlanma fırsatı sunmaktadır. Bu kazanımın sağlanması için turizm sektörü açısından sürdürülebilirlik ilkelerin benimsenmesi gerekmektedir. Hedeflenen büyüme tahminleri göz önüne alındığında, gerekli önlemlerin alınmaması durumunda uzun vadede doğal kaynak kullanımı, çevre dengesi ve yerel halkın yaşam koşulları ile ilgili bazı sorunların yaşanabileceği muhtemel görülmektedir. Ayrıca, 2022 yılında yayımlanan UNWTO raporunda, sürdürülebilir turizm olgusunun turizm faaliyetlerine entegre edilmesi için güçlü bir gerekçe sağlayan altı ana etmen şöyle sıralanmıştır (UNWTO, 2023: 6):

- Turizm sektörünün su, enerji, arazi ve malzeme gibi temel kaynaklar üzerinde yarattığı baskının uzun vadede artmaya devam etmesi beklenmektedir. Bu durum, artan kaynak kıtlığı ve dış şoklar nedeniyle dalgalanan enerji ve emtia fiyatları ile birleştiğinde, şirketlerin daha yüksek kaynak verimliliğini ve malzemelerin daha yüksek fayda sağlanmasını gerekli kılmaktadır.

- Turizm sektörünün olumsuz sosyal ve çevresel etkileri konusunda artan tüketici bilinci sayesinde doğa temelli turizm gibi sürdürülebilir seyahat rakamlarında artışa yol açmıştır.

- Sürdürülebilir turizm faaliyetlerini destekleyen finansal ve kurumsal teşvikler giderek daha sık görülmektedir. Bankalar ve sigorta şirketleri, finansal desteğe erişim için sürdürülebilirlik ilkelerinin benimsenmesini bir ön koşul haline getirerek işletmeleri daha sürdürülebilir olmaya teşvik etmektedir.

- Teknolojik yenilikler sürdürülebilir turizme geçişi destekleme potansiyeline sahiptir.

- Sera gazı emisyon azaltımlarının izlenmesi ve raporlanmasına ilişkin düzenleyici mevzuat, kruvaziyer ve havacılık sektörlerinde olduğu gibi turizm işletmeleri üzerinde sürdürülebilirlik performanslarını iyileştirmeleri için artan bir baskı oluşturmaktadır.

- Turizmde sürdürülebilir tüketim ve üretimi hızlandırmak için turizm değer zinciri ve turizm destinasyonlarındaki turizm işletmelerinin somut eylemler gerçekleştirmesinin teşvik edilmesine yönelik ağlar oluşturulmuştur.

2.2. Turizm Sektörünün Yapısı ve Özellikleri

Günümüzde kitleleri etkileyen bir olgu olan turizm sektörünün yarattığı ekonomik, sosyal, kültürel ve politik etkilerin hem ülkelerin yapıları hem de uluslararası ekonomik ve siyasi ilişkileri açısından önemli sonuçları bulunmaktadır. Uluslararası turizm sektörünün farklı segmentleri bütünleşmekte, sektörün sahiplik yapısı değişmekte ve pazara dev uluslararası turizm şirketlerinin hâkim olduğu bir sektörel yapı ortaya çıkmaktadır (Gee, 1994: 6-7).

21. yüzyılın başından bu yana turizm, dünyanın en büyük ve en hızlı büyüyen sektörlerinden biri haline gelmiş ve sektörde sürekli bir genişleme ve çeşitlenme yaşanmıştır. Turizm sektörü istihdam ve yeni işletmeler doğması, ihracat gelirleri ve altyapı gelişimi gibi faktörler yoluyla sosyo-ekonomik ilerlemenin temel itici gücü konumundadır. Turizmin dünya gayrisafi yurtiçi hasılasının %10'unu ve küresel olarak her on işten birinin turizm sektöründe bulunduğu çok sayıda istatistiki bilgidен ulaşmaktadır (UNWTO, 2005). İkinci Dünya Savaşı'nın sona ermesinden bugüne kadarki süreçte, dünya çapında uluslararası turist varışları (geceleme sayıları) sürekli bir büyüme göstermiştir. Turizm ayrıca ülkelerin toplam mal ve hizmet ihracatında önemli bir potansiyel teşkil etmekte ve ödemeler dengesine önemli ölçüde katkıda bulunmaktadır.

Turizm sektörünün yapısının anlaşılabilmesi için turizm arzı ve talebi konusuna değinmek gerekmektedir. Turizm arzı, belirli bir pazarda belirli bir fiyatla ya da fiyat talep edilmeksizin turistik tüketicilere sunulan mal ve hizmetler bütünü olarak ifade edilmektedir (İçöz, 2005: 41). Turizm arzını sağlayan temelde iki mekanizma bulunmaktadır. Bunlardan ilki, bir ülkenin veya bölgenin tüm doğal,

tarihi ve turistik kaynaklarının bulunmasıdır. İkincisi, turistlerin hareketlilik sağlamalarına ve dinlenmelerini imkân veren turizm hizmetlerinin sunulmasıdır (Öztaş, 2002: 44). Ayrıca, turist arzı açısından doğal kaynaklar, yapısal yatırımlar, ulaşım ve konukseverlik ve kültürel kaynaklar olmak üzere dört unsur büyük öneme sahiptir (Önal vd., 2006: 12). Diğer taraftan turizm talebi, yeterli satın alma gücüne ve boş zamana sahip olan kişilerin ikametgahları dışında olan bir ülkede/bölgede, seyahat ve geçici konaklama süresince turistik ürün ve hizmetleri satın almaya veya kullanmaya karar verdiği miktardır (Olali ve Timur, 1988: 195). Turizm talebinin üç temel unsur bulunmaktadır. Birincisi, seyahat hizmetleri arayan ve turistik yerleri ziyaret eden ve hizmetleri kullanan kişilerden oluşan gerçek taleptir. İkinci olarak potansiyel talep, seyahat etme ve turistik hizmetlerden yararlanma güdüsü olan ancak geçici veya mali nedenlerle talebi karşılayamayan kişileri ifade etmektedir. Son unsur ise çarpıtılmış talep olup bu kavram motive olduğunda seyahat kararı alan ancak imkanlar ve kolaylıklar hakkında yeterli bilgisi olmadığı için seyahat talebini gerçekleştiremeyen bireylerden oluşmaktadır (Yarcan, 1994: 29).

Turizm, hizmet sektörü bünyesinde yer alan sektörlerden biri olup çok sayıda alt dallarda hizmetleri içermektedir. Bu hizmetler başlıcaları şöyle sıralanabilir; konaklama, yeme-içme, ulaşım, seyahat acenteleri ve tur operatörleri, el sanatları ve hediyelik eşya üretimi, araç kiralama, eğlence sektörü faaliyetleridir. Turizm sektörü farklı türdeki bu hizmetlerin bir araya gelmesinden oluştuğu için turizm bileşik bir ürün özelliği taşımaktadır (Usta, 2001: 107). Turizm sektörünün diğer özellikleri şöyle sıralanabilir (Tutar ve Tutar, 2004: 25):

- Turizm sektörü kuruluş aşamasında sermaye yoğun bir sektör olmasına rağmen işletme aşamasında emek yoğun bir sektör özelliği taşıması sebebiyle istihdam açısından oldukça verimli bir yapıdadır.
- Turizm sektörü risk düzeyi oldukça yüksektir. Sektör özellikle politik, ekonomik, iklimsel ve sağlık krizlerinden çok hızlı bir şekilde etkilenebilmektedir.
- Bireylerin seyahat, dinlenme, eğlence, spor ve kültür gibi önemli isteklerini bünyesinde barındıran turizm sektörünün değişken bu talep yapısı sebebiyle dinamik bir yapısı bulunmaktadır.
- Turizm sektörü çok sayıda alt hizmet dalları bulunması nedeniyle güvenilir istatistikî bilgilerin elde edilmesi mümkün değildir.

- Turizm sektörü aracılığıyla doğal, tarihi ve kültürel yapı ekonomik açıdan önem kazanmakta ve böylece bu tür değerlerin özenle korunmasına katkı sağlamaktadır.

- Turizmde üretilen mal ve hizmetlerin tüketilmesi insanların boş zamanı olmasına bağlı olması ve bu yolla oluşan talebi karşılayacak düzeyde arz bulunması uzun zaman alabilmektedir.

Diğer taraftan çok sayıda ülkede turizm sektörünün çevresel ve kültürel açıdan verebileceği zarara yönelik endişelere çözüm olarak sektörün kendi kendini düzenlemesi yoluyla bireysel ve kurumsal sorumluluk bilinciyle hareket etmesi dikkate alınmaktadır. Sosyal açıdan sorumlu bir şekilde hareket edilmesinin işletmelerin uzun vadede kendi çıkarlarına olduğu ve eylemlerinin olumsuz sonuçlarını hesaba katmaları gerektiği öne sürülmektedir. Sosyal performans sorumluluğunun yönetime verilmesi, yöneticilerin sorunları çözme konusundaki yaratıcı yeteneklerinin ön plana çıkması onları daha sorumlu ve duyarlı bir şekilde hareket etmeye teşvik edebilmektedir. Turizm sektörünün istenen düzeyde gelişme kaydetmesi için destinasyon politikaları büyük öneme sahiptir. Bölgesel bazda oluşturulan destinasyon politikalarının genel rekabet edebilirlik ve sürdürülebilirlik hedeflerine ulaşılabilmesi için iş birliği temelinde oluşturulmuş bütünleştirici mekanizmalar sistemi olarak tasarlanması gerekmektedir. Kalkınma politikaları hem talep hem de arz odaklı endişeleri kapsayacak bir biçimde ve rekabetçiliği yöneten tüm önemli konuları ele almalıdır.

Turizm sektöründe oluşturulan politikaların planlaması ve gelişimini için söz konusu politikaların ve sonuçlarının sıkı sıkıya izlenmesi ve değerlendirilmesi büyük önem taşımaktadır. Karmaşık bir sistemde politikaların verimliliği ve etkisi, başlangıçta istenilen güven seviyesinde tahmin edilebilmesi oldukça güçtür. Ayrıca, oluşturulan politikaların yanında bunların ne kadar iyi uygulandığının da büyük önemi bulunmaktadır. Bu nedenle, politika oluşturma, planlama ve geliştirme görevi, bu tür politikaların ne kadar iyi performans gösterdiğine, uygulamadaki iyileştirmelere ihtiyaç olup olmadığına veya piyasadaki koşulların politikaları artık geçerli veya etkili kılmayacak düzeyde değişip değişmediğine ilişkin araştırmaları içermesi gerekmektedir (Wang ve Pizam, 2011: 335). Şüphesiz ki turizm sektöründe destinasyon bazında kapasitelerin iyi analiz edilmesi ve sürdürülebilirlik açısından

risk taşıyorsa, bu hem destinasyonun rekabet gücünün kısıtlanmasına hem de destinasyondaki koşulların kötüleşmesine veya çekiciliğinin azalmasına neden olabilmektedir.

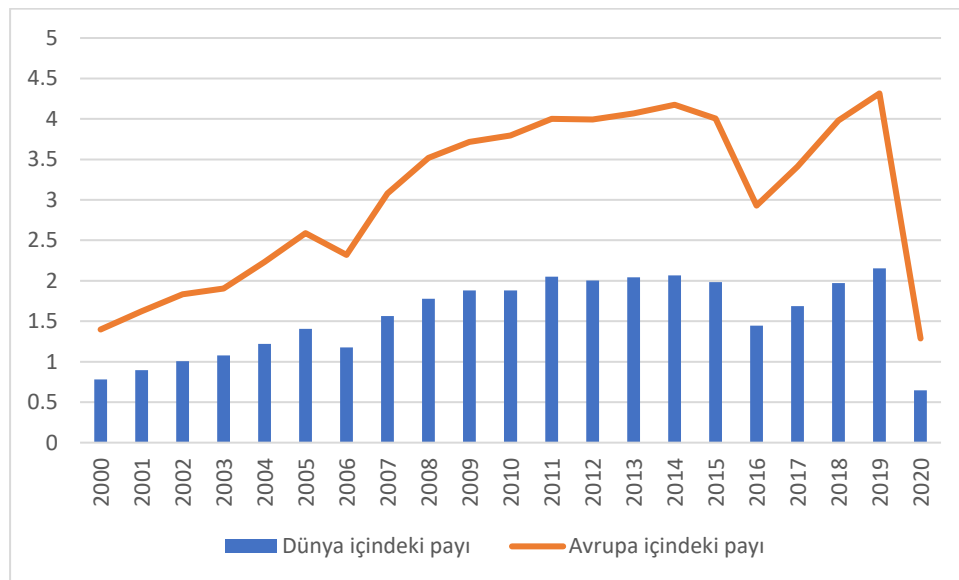
2.3. Türkiye'nin ve Kapadokya'nın Dünya Turizmindeki Konumu

Turizm halk arasındaki tabirle “pamuk ipliğine bağlı bir sektör” olarak ifade edilmekte dolayısıyla oldukça değişkenlik gösterebilen bir sektördür ve genellikle istikrarsız bir profil çizmektedir. Siyasi istikrarsızlık, hastalıklar ve doğal afetlere dair en ufak bir fısıltı bile turist varışlarının düşmesine neden olabilmektedir. İnsanlar kendilerini güvensiz hissettiklerinde ya seyahat planlarını daha güvenli yerlere kaydırmayı seçerler ya da güvensizliğe sebep olan olayla ilgili toplumsal hafıza zayıflamaya başlayana kadar seyahatlerini tamamıyla iptal etmektedirler. Çalışmanın bu başlığında, öncelikle Türkiye'nin dünya turizmi açısından konumu değerlendirilecektir. İkinci olarak Kapadokya bölgesinin Türk turizm sektörü bünyesindeki yeri ele alınacak ve bölgede turizmin gelişim sürecinden bahsedilerek bu sürece etki eden faktörler ve önemli gelişmeler incelenecektir.

2.3.1. Türkiye'nin Dünya Turizmindeki Konumu

Dünya nüfusunun ve sosyo-ekonomik refahın artması paralelinde bireysel gelirlerin yükselmesi, iletişim teknolojisinin gelişmesi, turist operatörlerinin ve konaklama işletmelerinin yaygınlaşması gibi faktörler turizm sektörünü tercih eden bireylerin sayısını artırmış ve sektörün tüm dünyaya yayılmasına katkı sağlamıştır. 1980'li yılların başında dünya turizmi bir duraklama dönemi yaşamış olmasına karşın yeniden büyüme trendine girmiş ve dünya ticaret hacminden daha hızlı büyümüştür. 2. Dünya Savaşı'na kadarki dönemde uluslararası turizm Kuzey Amerika, Avrupa ve Akdeniz ülkeleri ile sınırlı bir konumda olup toplam turizm hacmi son 50 yıllık süreçte oldukça büyümüş ve hemen hemen tüm dünya ülkelerine yayılmıştır (Akat, 1997: 74). Bu sürece turizm sektörünün istihdam, yoksulluğun ortadan kaldırılması, toplumsal cinsiyet eşitliği, doğal ve kültürel mirasın korunması vb. açılardan etkisi oldukça fazladır.

Türkiye iki kıtayı birbirine bağlayan jeopolitik konumu, coğrafyası, kültürel mirası, doğal güzellikleri, dört mevsimin birlikte yaşanması ve her bölgenin farklı özellikler barındırmasının çekiciliği nedeniyle yılın her ayı turist ağırlayabilen sayılı ülkelerden biridir. Turizm özellikle 1980’li yıllar sonrası dönemde Türkiye için en öncelikli sektörlerinden biri konumuna gelmiş ve dünyanın en çok turist ağırlayan 10 ülkesi arasında yer alması, turizm sektörüne verilen önemin karşılığının alındığını göstermekte ve bu alanda stratejik politikalar geliştirilmesini teşvik etmiştir. Bu noktada öncelikle Türkiye’nin dünya turizmindeki yeri özetlenecek sonrasında Kapadokya bölgesinin sektör içerisindeki konumu ele anılacaktır. İlk olarak gelen turist sayıları açısından Türkiye’nin Avrupa ve dünya içerisindeki payını gösteren Şekil 2’de yer almaktadır.



Şekil 2 – Turist Sayıları Açısından Türkiye’nin Payı

Şekil 2 incelendiğinde, dünya çapında gelen turist sayıları açısından Türkiye’nin 2016 yılına kadar artış trendini sürdürdüğünü, 2016 yılında ise terör saldırıları ve 15 Temmuz darbe girişimi olayları nedeniyle azalış yaşandığı görülmektedir. 2018 yılında söz konusu olaylar öncesi dönemdeki seviyesine döndüğü 2019 yılında oldukça iyi bir turizm ortamı oluşmasının akabinde 2020 yılında Covid-19 pandemisinin turizm sektörüne ciddi bir azalış yaşanmasına sebep olmuştur. Diğer önemli bir turizm göstergesi olan turizm gelirleri Türkiye, Avrupa ve dünya bazında Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2 – Türkiye, Avrupa ve Dünya Turizm Gelirleri (Milyon \$)

YILLAR	TÜRKİYE	AVRUPA	DÜNYA
2005	20,760	269,692	829,031
2006	19,137	295,831	896,937
2007	21,662	339,745	1,040,252
2008	26,446	373,436	1,153,393
2009	26,331	323,170	1,052,491
2010	26,318	317,221	1,166,384
2011	30,302	362,151	1,307,821
2012	31,566	347,054	1,375,444
2013	37,984	371,670	1,481,875
2014	40,028	389,655	1,563,278
2015	35,648	348,445	1,516,755
2016	26,505	357,446	1,541,143
2017	31,993	395,734	1,681,211
2018	36,791	431,696	1,829,956
2019	41,415	432,150	1,863,069
2020	13,771	249,751	549,825
2021	24,982	327,434	626,827
2022	46,284	548,625	1,011,528

Kaynak: WTO, 2023.

Tablo 2'deki rakamlar ele alındığında, dünya çapında yaşanan krizler ve olaylar, hem Avrupa hem de Türkiye için turizm gelirlerinde paralel azalışlar yaşanmasına neden olmuştur. Türkiye özelinde turizm gelirlerinde 2015 ve 2016 yıllarında sırasıyla % 11 ve % 26 düzeyinde azalış yaşanmıştır. Bu duruma 2015 yılında Rusya ile yaşanan uçak krizi, 2016 yılında ise terör saldırıları ve 15 Temmuz darbe girişiminin etken faktör olduğu bilinmektedir. Diğer taraftan, 2013 yılı ve 2017-2019 yılları arasında turizm sektörünün oldukça parlak dönemler geçirdiği rakamlar anlaşılmaktadır. Covid-19 pandemisinin turizm sektörünü dünya ile aynı seviyede etkilediği gözlenirken, pandemi sonrası dönem rakamları Türkiye'nin çok daha hızlı bir toparlanma süreci yaşadığı söylenebilir. Sektörün 2021 ve 2022 yıllarında turizm gelirlerini art arda % 80 artırmıştır. Şüphesiz bu noktada etken olan

ucuz destinasyon, salgın önlemleri performansı vb. çok sayıda faktör sıralanabilir. Turizm sektörünün ülkeye katkısı açısından önemli olan diğer bir gösterge istihdam edilen kişi sayısıdır. Tablo 3'te turizm sektörü istihdam verileri bazı önemli turizm destinasyonları arasında yer alan ülkeler bazında gösterilmiştir.

Tablo 3 –Turizm Sektörü İstihdam Verileri (Bin Kişi)

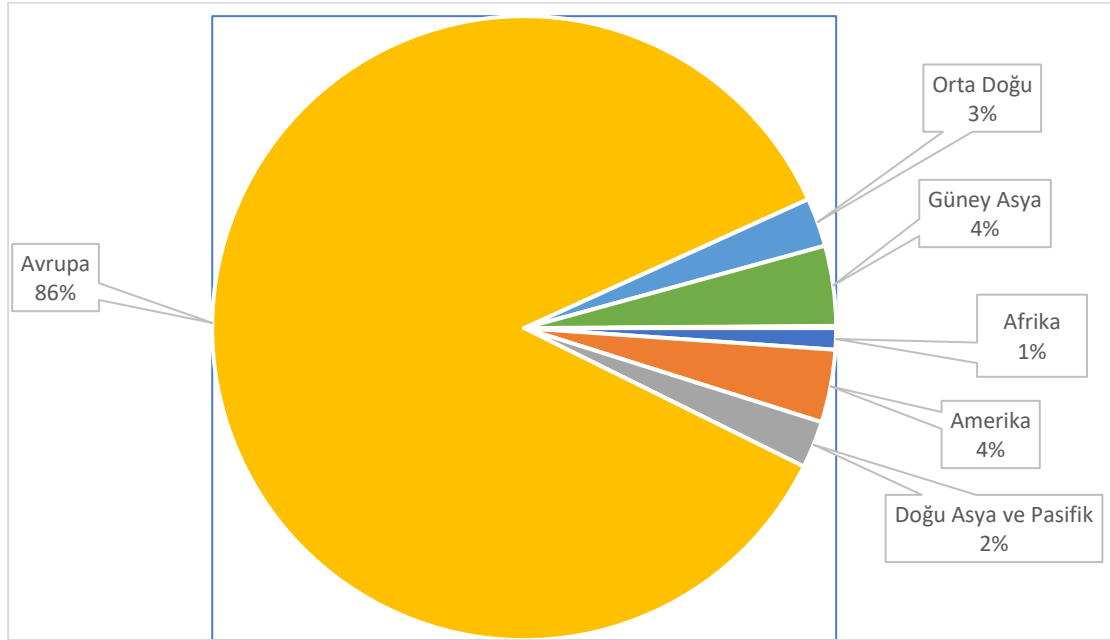
Yıl	Japonya	ABD	İspanya	Türkiye	Almanya	Fransa	İngiltere
2010	4,475	4,261	2,152	1,467	1,457	1,354	1,067
2011	4,445	4,413	2,161	1,544	1,516	1,243	1,138
2012	4,425	4,564	2,077	1,625	1,540	1,249	1,172
2013	4,478	4,697	2,084	1,711	1,511	1,243	1,183
2014	6,431	4,800	2,203	1,801	1,651	1,251	1,013
2015	6,347	4,950	2,322	1,927	1,728	1,268	1,121
2016	6,441	5,067	2,448	1,970	1,841	1,303	1,131
2017	6,192	5,166	2,511	2,063	2,122	1,344	1,144
2018	6,451	5,316	2,605	2,222	2,180	1,367	1,115
2019	6,568	5,282	2,674	2,284	2,145	1,496	1,742
2020	4,269	3,234	2,334	1,852	1,547	1,340	1,132

Kaynak: WTO, 2023.

Turizm sektörü istihdam verileri ülkeler bazında incelendiğinde, sektörde en yüksek istihdamın Japonya'da sonrasında ise sırasıyla ABD, İspanya, Türkiye, Almanya, Fransa ve İngiltere dünya çapında turizm sektöründe en yüksek istihdam sağlanan ülkeler arasındadır. Türkiye'nin bu sıralamada 4. sırada olması turizm sektörünün ülkemiz açısından büyük öneme sahip olduğunun diğer bir göstergesidir. Ülkemizde turizm sektöründeki istihdamın en yüksek seviye olan 2 milyon 285 bin kişi ile 2019 yılında ulaşılmıştır. 2020 yılında ise Covid-19 pandemisinin etkisiyle tüm ülkelerde istihdam edilen kişi sayılarının azaldığı görülmekte olup en yüksek azalış oranının Fransa, İspanya ve Türkiye'de kaydedilmiştir. Türkiye'nin turizm

açısından global ölçekteki konumunun irdelenmesi için 2000 ile 2020 yılları arasında gelen ziyaretçilerin geliş ülkeleri dikkate alınarak Şekil 3 hazırlanmıştır.

Şekil 3 –Türkiye’ye Gelen Ziyaretçilerin Bölgeler Bazında Dağılımı



Kaynak: WTO, 2023.

Türkiye’ye gelen turistlerin kıtalar bazında dağılımı incelendiğinde, 2000 ile 2020 yılları arasında gelen ziyaretçilerin % 86 oranıyla en büyük çoğunluğunun Avrupa ülkelerinden geldiği ardından Orta Doğu ve Güney Asya pazarının Türkiye’yi tercih ettiği son 20 yıllık veriler ışığında söylenebilir. Bu tabloda şüphesiz ki etken olan çok sayıda faktör bulunmakta ve bunların başında son yıllarda yaşanan göçmen akını ve 2015 ve 2016 yıllarında yaşanan terör saldırılarının etkisi oldukça büyüktür. Ayrıca turizm açısından Türkiye’nin fiyat ve kalite performansı yüksek olan ülkeler arasında yer alması sebebiyle özellikle Avrupa ve Orta Doğu pazarından gelen talep yaşanan olaylar sonrasında yeniden artışa geçmiştir.

2.3.2. Kapadokya Bölgesinin Türkiye Turizmindeki Konumu

Kapadokya (Nevşehir), tarihi, doğal güzellikleri, kültürel mirası ve coğrafi konumu ile benzeri olmayan bir kültür turizm merkezidir. Tarih ve doğanın bir arada uyum içerisinde sergilediği güzellikler ve bölgenin tarihi mirasında izi olan

uygarlıkların sağladığı kültür birikimi sayesinde Kapadokya bölgesi Türkiye turizminin yanı sıra dünya turizmi için de oldukça değerli bir konumdadır. Yıllar itibariyle ortalama 4 milyon turist ziyaret ettiği Kapadokya bölgesinin turizm sektörünün avantajlarından daha fazla düzeyde yararlanması, kaynakların faal ve verimli kullanılabilmesi ve elde edilen gelirlerin dengeli dağılımının sağlanabilmesi için pazarlama stratejisinin ve faaliyetlerin verimli bir şekilde planlanmasının büyük önemi bulunmaktadır (KAB, 2021: 10). Kapadokya bölgesinin her geçen yıl turizm sektöründen daha fazla pay alma hedefinde olduğu ve bölgeye nitelikli ve daha fazla gelir bırakacak turistleri çekmeye dönük faaliyetler yürütülmektedir.

Kapadokya içerisinde barındırdığı güzellikleri ile ülkemizin oldukça önemli turizm destinasyonlarından biridir. Kapadokya’da doğa ve kültür turizmi başta olmak üzere inanç turizmi, termal turizm, sıcak hava balon turizmi, kongre turizmi, spor turizmi ve çömlekçilik gibi birçok farklı turistik faaliyet yürütülmektedir. Kapadokya ve Göreme Milli Parkı, UNESCO tarafından 1985 yılında Dünya Miras Listesi’ne girerek önemli bir kültürel miras dokusu olarak kabul edilmektedir. Bu listeye kabul edilme ölçütlerinden doğal ve kültürel ölçütler baz alınmıştır (UNESCO, 2009). Kapadokya bölgesinin Türk turizmi açısından konumunun ele alınması amacıyla Türkiye’ye gelen turist sayılarının önemli turizm destinasyonlarına dağılımı Tablo 4’de yer almaktadır.

Tablo 4 - Turizm Destinasyonları Bazında Gelen Yabancı Turist Sayıları (2022)

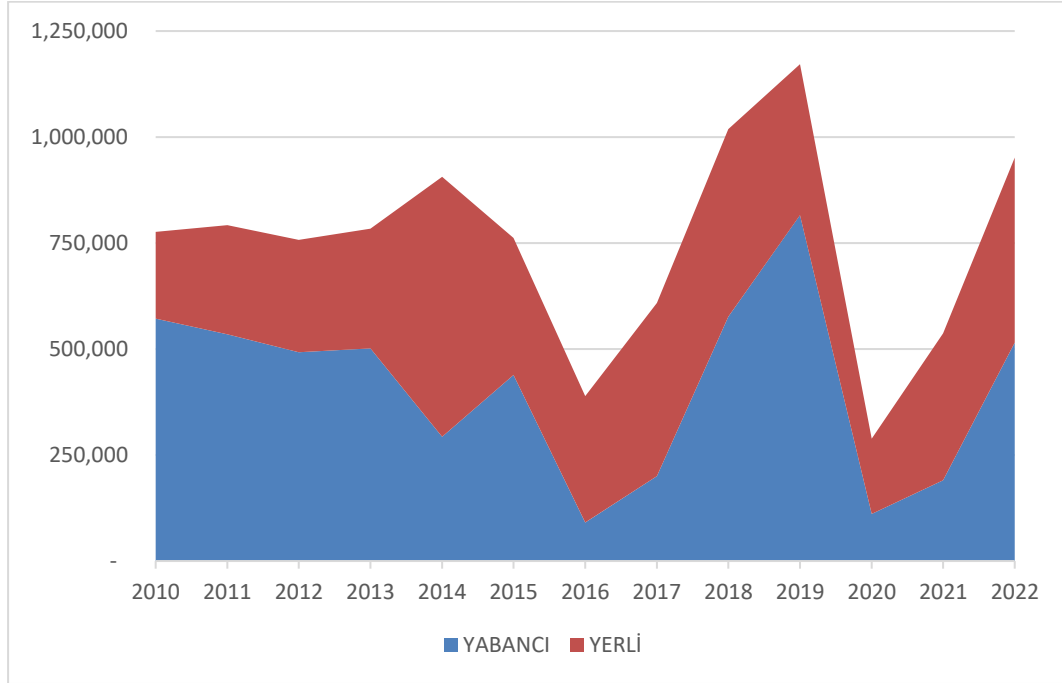
İl	Gelen Yabancı Turist Sayısı	Payı
Antalya	22 045 925	48%
İstanbul	12 283 437	27%
Muğla	3 529 243	8%
İzmir	1 327 146	3%
Nevşehir (Kapadokya)	735 720	2%
Denizli	474 307	1%
Diğer İller	5 547 838	12%
TOPLAM	45 943 616	100%

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023.

Gelen yabancı turist sayılarının bazı önemli turizm destinasyonları arasında dağılımı incelendiğinde, Kapadokya bölgesinin önemli bir konumda olduğu anlaşılmaktadır. Turist sayıları verileri doğrultusunda Kapadokya bölgesinin Türkiye'nin 81 ili içerisinde en fazla turist ağırlayan 5. ili olması ne denli önemli bir turizm destinasyonu olduğunu göstermektedir. Şüphesiz farklı turizm türleri (deniz, inanç, kültür turizmi vb.) bazında konu ele alındığında kültür turizmi türünde Kapadokya bölgesi çok daha önemli bir konumdadır. Türkiye'de en fazla turist ağırlayan iller sırasıyla Antalya, İstanbul, Muğla ve İzmir olup Antalya'nın açık ara en fazla turist çeken turizm destinasyonu olduğu görülmektedir. Ayrıca, Türkiye'ye gelen yabancı turistlerin yaklaşık yarısının Antalya'yı tercih ettiği söylenebilir.

Kapadokya bölgesine gelen turist profilinin ülkemize gelen turist profilinden oldukça farklı olduğu çok sayıda çalışmada belirtilmiştir. Bu durumun temel nedeni turizm çeşidi olarak kültür turizminin bölgede hâkim olması ve bu yönde ziyaretçilerin bölgeyi tercih etmesidir. Kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşlarının iş birliği neticesinde özellikle 2010 yılı sonrasında gerçekleştirilen tanıtım çalışmaları hız kazanmıştır. Bu çalışmalar sonucunda Brezilya, Hindistan, Güney Kore ve Çin'den gelen turist sayısında önemli artışlar yaşanmıştır. Kapadokya bölgesinde elde edilen turizm geliri ve benzer diğer göstergeler, dünya turizmiyle paralel olarak artış trendinde olduğu göstermektedir (AHI-KA, 2014: 26). Şekil 4 incelendiğinde, 2010 ile 2022 yılları arası dönemde, Kapadokya'ya gelen turist sayılarında bir dalgalanma söz konusu olduğu ve kriz vb. sebeplerle yaşanan düşüşler sonrasında hızlı bir toparlanma kaydetmesi göz önünde tutulması gereken bir husustur. Ayrıca, gelen turistlerde yabancı turistlerin daha ağırlıklı olduğu görülmektedir. Türkiye genelinde 2019 yılında turizm sektöründe yaşanan olumlu havaya paralel olarak, Kapadokya Bölgesi'nin rekor seviyede yabancı turist ağırladığı grafikten anlaşılmaktadır. Diğer taraftan gelen turist sayısında düşüş yaşanan yıllar ele alındığında, terörün ve siyasi olayların oldukça büyük rolü olduğu görülmekte ancak Kapadokya bölgesinde turizm sektörünün hızla toparlanma gösteren dinamik bir yapıda olduğu söylenebilir.

Şekil 4 – Kapadokya Bölgesinde Konaklayan Yerli ve Yabancı Turist Sayıları (2010-2022)



Diğer taraftan, Kapadokya'nın merkezi konumda olan Nevşehir ilinde, 2021 yılı ağustos ayı itibarıyla T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan turizm işletmesi belgeli 113 adet turizm işletme belgeli, 15 adet turizm yatırım belgeli ve 533 adet belediye belgeli işletme hizmet vermektedir. Ayrıca bölgede 488 adet A grubu seyahat acentesi faaliyetlerini sürdürmektedir (Nevşehir Kül. Turizm İl Müd., 2023). Turizm alanında bölgeye yapılan yatırımlar sürekli artmaktadır. Bu artışta şüphesiz Kapadokya bölgesinin doğa, kültür, inanç ve balon gibi farklı turizm dallarının bir arada bulunmasının payı büyüktür. Buna ek olarak; bölgenin UNESCO Dünya Miras Listesindeki 29 adet yerleşim yerinden biri olması, bölgeye havayolu ve karayolu ile ulaşımın oldukça kolay olması ve farklı zincir otellerin bölgeye yatırımlar yapması gibi faktörlerin bölgeye yapılan yatırımların artmasında büyük rolü vardır.

Kapadokya bölgesine gelen turist sayısını artırılması, gelen turistlerin üst gelir grubunda olmasının teşvik edilmesi, kişi başı harcama ve kalış süresinin artırılması ve turizm talebinin 12 aya yayılması amacına yönelik birtakım faaliyetler düzenlenmektedir. Bunların başında ulusal ve uluslararası düzeyde bölgenin tanıtımı için ulusal ve uluslararası turizm fuarlarına katılım faaliyetleri gelmektedir (AHI-

KA, 2014: 27). Ayrıca, kamu kurumları, turizm alanında faaliyetler yürüten sivil toplum kuruluşları ve özel sektör temsilcilerinin iş birliğiyle Kapadokya'daki turizm planlaması doğrultusunda, hedeflenen pazarlara yönelik yurtdışı seyahat acentelerinden heyetler bölgede ağırlanarak bölgenin tanıtımı gerçekleştirilmekte ve bölgedeki seyahat acenteleri ile ikili görüşmeler yapmaları sağlanmaktadır. Son olarak, Kapadokya Bölgesi'nin tanıtımda etkili diğer bir faaliyet ise bölgede çekilen yerli ve yabancı dizi, film ve belgesellerin bölgenin tanıtımına katkısı oldukça önem arz etmektedir.

2.4. Turizm Sektöründe Kriz Yönetimi

Krizler, ülkelerin ve işletmelerin etkilendiği bir durum olarak ortaya çıkmakta olup turizm sektörü de kendi içinde krizler yaşadığı gibi diğer makro krizlerden de etkilenmekte ve bu süreci turizm işletmelerinin yönetmesi oldukça gayret ve sabır gerektirmektedir. Kriz yönetimi, beklenmedik bir anda ortaya çıkan, bir ürünün, kuruluşun, ülkenin veya bölgenin imajını olumsuz yönde etkileyen ve sonuçta sosyal ve ekonomik kayıplara yol açan bir olayı veya olaylar dizisini etkisiz hale getirmek için yürütülen bilgi toplama, değerlendirme, eylem planlama, uygulama ve kontrolü olarak tanımlanmaktadır. Kriz yönetiminin temel amacı krizleri tamamen ortadan kaldırmak olmayıp kriz durumunun sonuçlarını en aza indirmek ve krizlere karşı tedbir almaktadır. Çünkü işletmelerin kendi dışında meydana gelen olayları kontrol etmesi muhtemel olmamakta ve kriz sırasında ortaya çıkabilecek fırsatların takibi daha rasyonel bir süreç yürütülmesini sağlayacaktır. Konaklama işletmelerine gelen yabancı turistlerin kendi ülkelerinin iç dinamiklerinden kaynaklanan ekonomik ve siyasi istikrarsızlıklar, ülkelerle yaşanan ikili sorunlar, bölgeyi sevindiren olaylar, rakip ülkelerin anti propagandaları, ülkedeki olayların haksız rekabette kullanılması, uluslararası salgın hastalıklar işletmenin bulunduğu bölgeye olan talebi olumsuz etkileyerek dolaylı olarak işletmenin işleyişini etkileyerek zarar görmesine neden olabilmektedir (Türksoy, 2007: 105). Kriz yönetimi, krizin başlamasından krizin sona ermesine kadar devam eden oldukça uzun bir süreçtir. Bu süreçte işletmelerin krizlerin türüne ve etki gücünü dikkate alarak önceden planlama yapılması, yaşanan kriz veya siyasi

istikrarsızlığın etkilerini kontrol altına alma olasılığını artırmakta ve işletmenin finansal kaynaklarını daha verimli kullanılmasını sağlamaktadır.

Turizm sektöründe kriz yönetimi ortaya çıkan veya çıkacak olan olumsuz gelişmelerin etkilerini azaltmak, işletmelerin ve sektörün faaliyetlerine devam edebilmesi için alınması gereken tedbir ve kararların bütünü olarak tanımlanmaktadır. İşletmelerde kriz yönetimi sürecinde başarılı olunması durumunda, bu durum yöneticilerin başarısının bir göstergesi olması açısından, yöneticilerin özgüven düzeyini yükselterek moral ve motivasyonlarını artırmaktadır. Bu bağlamda kriz yönetimi, bu süreci yönetecek ve koordine edecek bir yönetim ekibinin oluşturulmasını ve bu ekibin profesyonel olarak eğitilmesini gerektiren dinamik bir süreçtir (Carmeli ve Schaubroeck, 2008: 180). Diğer bir bakış açısıyla kriz yönetimi, krizden etkilenen işletmelerin krize verdikleri tepkileri ve krizin ilerleyişi ve sonuçları üzerinde bir nebze kontrol sağlama girişimlerini tanımlayan bir terim olarak karşımıza çıkmaktadır. Büyük güçlüklerle karşılaşılan bir durumla mücadele etmek için insani, mali ve diğer mevcut kaynakların kullanıldığı özel bir kampanya olarak düşünülebilmektedir. Bu noktada nihai amaç, krizin yarattığı tehlikelerin üstesinden gelinmesi ve hasarın en aza indirilebilmesidir (Henderson, 2007: 164).

Terör olayları, savaşlar veya doğal afetler dünyanın farklı bölgelerinde farklı zamanlarda tekrar etmektedir. Turizm sektöründeki yüksek çarpan etkisi sebebiyle kriz ortamlarında alt sektörler için daha fazla olumsuzluk yaşanabilmektedir. Örneğin uluslararası bir tur operatörünün yaşadığı ekonomik sıkıntı, turist gönderdiği ülkede yerel hizmet veren seyahat acentesini, konaklama yapılan otel işletmesini, ulaşım için tercih ettiği havayolu şirketlerini etkileyebilmektedir (Dallaryan, 2006: 26). Turizm sektörü, yapısı itibariyle emeğe dayalı bir sektör olması nedeniyle ekonomik krizden en başta etkilenecek sektördür. Ancak bu olumsuz yönüne rağmen turizm sektörü kriz ortamında ülke ekonomisine önemli katkılar sağlayabilecek bir sektördür. Turizm sektörüne yoğun etki eden krizlerin bazı ortak özellikleri şu şekilde sıralanabilir (Özkul, 2001: 47):

- Birincil ve bazen ikincil nedenleri bulunmaktadır,

- Her ne kadar ekonomik nedenlere dayanmasalar da sonuçları ekonomik değere sahiptir,
- Belirli birikimler neticesinde meydana gelirler,
- Zaman içinde tekrar edebilirler,
- İç ve dış kaynaklı olarak meydana gelebilirler,
- Kriz semptomlarının görülebildiği bir ön süreç (kriz öncesi), sonuçların etkili olduğu bir işleyiş dönemi (kriz sırasında) ve etkilerin giderek azaldığı bir bitiş dönemi (kriz sonrası) vardır,
- Çözümler ve etkiler açısından kısa, orta ve uzun vadeli olabilirler.

Turizm sektörü açısından krizlere neden olan faktörler ele alındığında, sıklıkla işletme içi ve işletme dışı faktörler olarak ayrı ayrı dikkate alınmaktadır. İşletme dışı faktörlerden, işletmenin kontrolü dışında meydana gelen olaylar anlaşılmakta olup bu faktörler aynı anda tüm ülkeyi hatta tüm dünyayı etkileyerek birçok işletme için tehdit oluşturabilmektedir. Bunlar arasında yurtdışı ülkelerdeki savaşlar, finansal krizler, doğal afetler, politik koşullardaki değişimler, hukuki ve teknolojik gelişmeler, sosyo-kültürel farklılaşmalar, araçlardan kaynaklı sorunlar sıralanmaktadır. İşletme içi faktörler ise işletmelerin kendi bünyesinde meydana gelen olaylar anlaşılmakta olup insan kaynağı kullanımı, üst yönetimin yetersizliği, bilgi toplama ve deneyim eksikliği, işletmenin yaşı ve tecrübesi gibi faktörler içsel faktörler arasında yer almaktadır (Demirkol ve Oktay, 2004: 215).

Bu çalışmanın temel motivasyonu olan siyasi istikrarsızlık durumu dışsal faktörler arasında yer almakta ve sıklıkla turizm sektöründe kriz yaşanmasına neden olan etmenlerden biridir. Bu nedenle çok sayıda faktör arasından siyasi istikrarsızlık faktörüne daha detaylı olarak değinilecektir. Devlet yönetimine hâkim olan siyasi görüş ve bu görüşü savunan siyasi iktidarın değişmesi ya da özellikle siyasi düşüncenin ekonomik sistemi devlet müdahalesi yoluyla düzenlemekten yana olması da işletmelerin faaliyetlerini etkileyebilmektedir. Siyasi düzenlemeler bölgeye, ülkeye ve turistik çekim merkezine olan talebi ve talebin yönünü etkileyebilmektedir. Dolayısıyla bu durum turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeleri de etkilemekte ve olumsuz bir durum karşısında söz konusu işletmeleri mali açıdan dar boğaza sokabilmektedir (Olalı ve Timur, 1988: 312). Bu noktada, turizm riski ve turizm krizi terimlerini birbirinden ayırmak önem arz etmektedir. Bir

turizm işletmesi, deneyimlerine dayanarak potansiyel bir riski belirleyebilir ve buna hazırlıklar yapabilmektedir. Turizm riski ele alındıktan sonra, istenmeyen bir durumun meydana gelme ihtimali azalmakta ve istenmeyen bir durumun meydana gelmesi halinde olumsuz etki en aza indirilebilmektedir. Bu nedenle, risk yönetiminden kasıt potansiyel kriz gerçekleşmeden önce ele alınması gerekmektedir. Çünkü risk beklenen ve öngörülebilir bir olgudur (Buhalis ve Costa, 2006: 31). Ancak, genellikle turizm sektörü felaket niteliğindeki krizlere hazırlıksız yakalanmakta, dolayısıyla risk krize dönüşmekte ve turizm sektöründe geliş sayıları ve güven ortamı olumsuz etkilenmektedir. Bu bağlamda, çalışmanın bir sonraki başlığında turizm sektöründe kriz yönetim süreci açısından büyük öneme sahip olan stratejiler ele alınmıştır.

2.5. Turizm Sektöründe Krizlere Yönelik Uygulanan Stratejiler

Turizm vizesiz seyahat etmeyi ve daha kapsamlı bir havayolu erişimini teşvik etmekte iken, diğer taraftan turizmde kriz yönetimi güvenlik önlemleri alınmasını ve daha sıkı bir denetim yapılmasını gerektirmektedir. Doğaya dayalı ve kültürel turizm teşvik edilirken, bu gelişmenin sonucu olarak doğal kaynakların ve mirasın sürdürülebilirliği noktasında tereddütler oluşmaktadır. Turistler elbette tatillerinin ve seyahatlerinin endişesiz geçmesini istemektedirler ancak onlara faaliyetlerle ilgili gerekli önlemleri ve olası tehlikeleri hatırlatmak iyi bir kriz yönetimi için gereklidir. Yaşanan bir kriz ile başa çıkmanın ön koşulu birlikte çalışma bilincinin yerleşmesidir. Krize için hazırlıklı olma konusundaki ilgi düzeyi genellikle bir krizin hemen ardından çok yüksektir ancak daha sonra bu ilgi yavaş yavaş kaybolmakta ve daha acil diğer sorunlar tarafından bastırılmaktadır (Buhalis ve Costa, 2006: 42). Bu doğrultuda turizm sektöründe kriz yönetimi sürecine en etkin hazırlık yapılabilmesi için yaşanan bir kriz sonrası ortamdaki iyi niyet ve duyarlılıktan faydalanılmasıdır.

İşletmelerin kriz yönetiminde sıklıkla yaptıkları hata kriz planlamasının olmamasıdır. Kriz yönetiminin amacının bir dizi plan üretmek olmadığını; kriz anında mümkün olan en iyi kararların alınabilmesi için bir işletmenin öngörülemez durumlar hakkında yaratıcı bir şekilde düşünmeye hazırlamak

amaçlı olduğunun bilinmesi gerekmektedir (Pearson ve Mitroff, 1993: 59). Kriz yönetimi çok sayıda işletme için bir gereklilik olmasına ve iş dünyası liderlerinin kriz yönetiminin önemini kabul etmesine rağmen, kriz durumlarını ele almak için gerekli adımlar atılmamaktadır. Stratejik planlama yoluyla alınacak proaktif önlemler riskleri, zaman kaybını, zayıf kaynak yönetimini ve krizlerin etkisini azaltmaya yardımcı olabilmektedir (Wang ve Pizam, 1999: 315). Dünya Turizm Örgütü (WTO)'ya göre, turizm sektörü için kriz planlamasının gerekli olma gerekçeleri şunlardır:

1. Turizm sektörünün küresel erişimi ve büyüklüğü.
2. Çok sayıda turizm işletmesi faaliyetlerini sahil beldeleri veya kayak merkezleri gibi doğal afetlere açık bölgelerde yürütmesi.
3. Turistler ve yerel halk arasındaki dil engelinin yarattığı güçlükler.
4. Bir destinasyon üzerinde afetlerden kaynaklanan uzun vadeli olumsuz etki potansiyeli bulunması.
5. Daha yeni ve gelişmekte olan destinasyonlara, hazırlık ve zarar azaltma stratejilerini geliştirmelerini sağlayacak teknoloji transferi fırsatı sağlanması.

Turizm sektörü özelinde, kriz yönetim planlaması yapılmasının çeşitli faydaları vardır. İlk olarak, kapsamlı bir kriz planlaması, bir turizm işletmesinin kriz sonrası potansiyel gelir kaybını azaltmasını sağlamaktadır. İkinci olarak, kriz yönetim planı bulunmasının işletmelerin ve destinasyonların rekabet gücünü artırdığı tespit edilmiştir (Ritchie, 2009). Üçüncü olarak, kriz sonrasında müşterilerin destinasyonu ziyaret etme veya tekrar gelme konusundaki güvenlerinin yeniden inşa edilmesine yardımcı olmaktadır. Son olarak, kriz yönetim planlamasının mevcudiyeti turizm işletmesinin güvenilirliğinin artırılmasına katkı sağlamaktadır (Wang ve Pizam, 1999: 315). Krizleri ve afetleri öngörmek veya yönetmek karmaşık bir süreç yapısı olsa da, turizm işletmelerinin daha etkin olay yönetimine imkan tanıyan kapsamlı bir hazırlık yaparak riskleri azaltabileceği kabul edilmektedir (Faulkner, 2001). Temel olarak planlama, düşük olasılıklı ve yüksek etkili olaylarda belirlenen riskin büyük bölümünün ortadan kaldırılmasını içermekte, böylece turizm işletmelerinin yönetim operasyonları üzerinde kontrol sahibi olabilmeleri olanaklı hale gelmektedir.

Kriz yönetim stratejisinin aşamaları azaltma, hazırlık, müdahale ve toparlanma olmak üzere dört başlık altında özetlenebilir. Bunlar Pasifik Asya Turizm Derneği (PATA) tarafından sunulan ve bir dizi kontrol listesiyle desteklenen model stratejinin temel bileşenleridir. Kriz yönetimi, turizm sektörünün yararlandığı kendi akademik ve uygulayıcı literatürüne sahip olup fiziksel altyapının ve insanların afet olaylarından zarar gördüğü en kötü turizm krizleriyle yönelik geliştirilmiştir. Her kriz aşaması, bilgi, operasyon ve iletişim yönetimini gerektiren çeşitli yönleri ve görevleri kapsamaktadır (Henderson, 2007: 165). PATA tarafından ortaya konan çerçeve, eylem odaklı bir yaklaşıma dayanmakta ve bir krizin kontrol altına alınabilmesi için kriz yönetim planının unsurlarını çeşitli faaliyet aşamalarına ayırmaktadır.

Aniden gelişen bir krizin daha ciddi bir hal almasını önlemek, işletmede krize neden olabilecek gelişmeleri belirlemek, kriz anında işletme kaynaklarının daha etkin kullanılmasını sağlamak amaçlarına ulaşılabilmesi için turizm işletmeleri tarafından hazırlanan kriz yönetim planı yazılı hale getirilmeli ve çalışanlara ve ilgili kişilere dağıtılması gerekmektedir (Sönmez, 1998: 106). Ayrıca, turizm işletmeleri kriz yönetim planının oluşturulması için kriz yönetim ekibinin belirlenmesi ve kriz sürecinin yönetilmesi gerekmektedir. Bu ekipte uzmanlık alanları dikkate alınarak farklı kişilerden oluşturulmalıdır. Kriz yönetim ekibi, kaynakları yönlendirecek ve mevcut durumdan kurtulmayı sağlayacak farklı bir liderlik anlayışı gerektirir (Gültekin, 2002: 46).

Kriz yönetim planında, operasyonel konulara öncelik verilmekte ve personelin ve müşterilerin kişisel güvenliğinin yanı sıra hizmetin beraberinde sunulan ürünlerin güvence altına alınması ve korunması da acil bir öncelik olarak kabul edilmektedir. Özellikle kriz sürecinde bilgi toplanmalı, kurum içinde ve ortaklar arasında bu bilgi paylaşılmalı ve sonrasında konuyla ilgilenen diğer taraflara iletilmelidir. Süreçte yaşanan gerçekler, krize yakalanan turistlerin arkadaşlarına ve akrabalarına, sektör temsilcilerine, yurtiçi ve yurtdışındaki hükümetlere ve medyaya gecikmeden ulaştırılmalıdır. Bu paylaşımların yapılmaması durumunda, bir turizm işletmesinin itibarının zedelenmesi ve hatta varlığının tehlikeye girmesi söz konusu olmasının yanında, bulunduğu destinasyonun imajının da zedelenmesine sebep olabilmektedir. Kriz sürecinde bir

kişinin önceden sözcü olarak atanması, kriz görev gücünün lideriyle yakın bir şekilde çalışması ve koşulların elverdiği ölçüde açık ve dürüst olması tavsiye edilmektedir. Üst düzey yöneticilerin de krizin nedenlerini ele almak ve sonuçlarıyla başa çıkmak için aktif bir şekilde sürece dahil oldukları ve harekete geçmeye kararlı oldukları görülmelidir (Henderson, 2007: 165).

Turizm sektörü açısından dışsal faktörlerden kaynaklanan krizler içsel faktörlü krizlere kıyasla daha büyük bir tehdit olarak dikkate alınmaktadır. Bunun nedeni, turizm işletmelerinin dışsal krizleri tetikleyen faktörleri kontrol edebilme imkanları sınırlıdır. Özellikle siyasi istikrarsızlığa neden olan krizlere bir turizm işletmesinin müdahale etmesi mümkün olmamakla birlikte bu süreçteki regülasyonlara bire bir uyma zorunluluğu bulunmaktadır. Siyasi orjinli bu tür krizler için yeni ideolojilerin ve düzenlemelerin gerektirdiği pazarlama ve ürün farklılaştırma stratejileri geliştirilmesi önemli bir adımdır. Krizlere yönelik uygulanabilecek stratejiler her bir turizm işletmesi türü özelinde farklılaşabileceği gibi kriz yönetim planı, kriz yönetim ekibi, kriz senaryolarının hazırlanması gibi açılardan ortak olarak yürütülmesi gereken noktalardır. Şüphesiz ki kriz yönetim sürecinde bir durum analizi yapılması ve buna göre geliştirecek stratejilerle sürecin devam ettirilmesi gerekmektedir (Topuz, 2009: 115). Ayrıca, turizm işletmesi yöneticilerinin veya diğer paydaşlarının krizlerin yönetilmesi ve neticesinde zararlarının telafi edilmesi noktasında kesin ve net formüller bulunmadığı bilinciyle hareket etmesi önemli bir husustur. Faulkner ve Vikulov (2001) çalışmalarında ortaya konmuş ve bulaşıcı salgın hastalık kaynaklı krizlere maruz kalan turizm işletmeleri için adım adım rehberlik edebilecek örnek bir kriz yönetim modeli hazırlanmıştır.

Tablo 5 – Turizm İşletmelerine Yönelik Kriz Yönetim Modeli

A. KRİZ ÖNCESİ DÖNEM
<ul style="list-style-type: none"> • Çevre taraması, potansiyel felaket veya tehdit riskinin belirlenmesi ve değerlendirilmesinden sorumlu olacak bir kriz ekibi yöneticisinin atanması
<ul style="list-style-type: none"> • Bir kriz yönetim ekibinin kurulması ve ilgili kişilere belirli sorumluluk ve görevlerin verilmesi

<ul style="list-style-type: none"> • Olası senaryolar üzerine fikir alışverişi ve acil durum kriz yönetimi planlarının hazırlanması
<ul style="list-style-type: none"> • Krizin etkileriyle başa çıkma kapasitesinin değerlendirilmesi
<ul style="list-style-type: none"> • Genel misyon ve hedeflerle uyumlu kriz yönetimi stratejilerinin geliştirilmesi ve belgelendirilmesi
<ul style="list-style-type: none"> • İlgili dış kurumların belirlenmesi ve kriz zamanlarında muhtemel işbirliği düzeyinin tespit edilmesi
<ul style="list-style-type: none"> • Gerekli kaynakların tedariki ve tahsisi için prosedürlerin belirlenmesi
<ul style="list-style-type: none"> • Kriz yönetimi planlarının tüm seviyelerdeki çalışanlara iletilmesi, bireylerin kriz durumunda rollerinden emin olmalarının sağlanması
<ul style="list-style-type: none"> • Kurumsal kriz farkındalığı ve hazırlık kültürünün geliştirilmesi
<ul style="list-style-type: none"> • Her zaman kullanılacak medya iletişim stratejilerinin ve yönetim politikalarının oluşturulması
<p>B. ÖN BELİRTİ DÖNEMİ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Kriz yönetimi komuta merkezinin kurulması
<ul style="list-style-type: none"> • Seçilen prosedürlerin etkinleştirilmesi
<ul style="list-style-type: none"> • Kurum genelinde hazırlık seviyesinin yükseltilmesi
<ul style="list-style-type: none"> • Kriz yönetiminde, atılacak tüm adımların yönüne odaklanmak üzere birincil hedeflerin belirlenmesi
<ul style="list-style-type: none"> • Pazarlamanın gözden geçirilmesi ve revizyonu
<p>C. ACİL DURUM DÖNEMİ</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Konukların ve personelin güvenliğinin ve refahının güvence altına alınması
<ul style="list-style-type: none"> • Mülkiyetin korunması
<ul style="list-style-type: none"> • Gerekirse tahliye prosedürlerinin başlatılması

• Acil durum hizmetlerinin etkinleştirilmesi
• Personel ve misafirlerin sağlık taramasından geçirilmesi
• Mevcut temizlik ve dezenfeksiyon rutinlerinin yoğunlaştırılması
• Ortaklarla iletişime geçilmesi ve iş birliği sistemlerinin uygulanması
• Resmi direktiflere bağlılık sağlanması
• Konuklara ve çalışanlara güven vermek için açık iletişim kanallarının sürdürülmesi
• Medya iletişim stratejisinin çalıştırılması
• Pazarlama faaliyetlerinin izlenmesi
• Resmi yardım için başvuru (Uygun olması halinde)
D. ARA KRİZ DÖNEMİ
• Konuklara ve çalışanlara orta vadeli ihtiyaçlarını karşılamada yardımcı olmak
• Krizin etkilerinin ve hasarın boyutunun değerlendirilmesi
• Krizin kalan etkilerinin toparlanması
• Normal iş faaliyetlerine geri dönmeye başlanması
• Pazarlama faaliyetlerinin gözden geçirilmesi
E. MÜDAHALE DÖNEMİ
• Normal iş faaliyetlerinin tamamen eski haline getirilmesi
• Tesislerin ve müşteri hizmetlerinin iyileştirilmesi
• Kapsamlı reklam ve tanıtım kampanyalarının yürütülmesi
• İş birliği ve ortak çalışma girişimlerinde bulunulması
F. TOPARLANMA DÖNEMİ
• Kriz yönetimi komuta merkezinin kapatılması ve kriz yönetimine dahil olan tüm

tarafların bilgilendirilmesi
<ul style="list-style-type: none"> • Tüm taraflardan gelen geri bildirimlerin harmanlanması
<ul style="list-style-type: none"> • Kriz yönetimi stratejisinin gözden geçirilmesi ve geliştirilmesi, edinilen tecrübeye istinaden bilgi toplanması ve uygulanması

Tabloda belirtilen model stratejilerinin yanında kriz sırasında turizm işletmelerinde ürün çeşitlendirme, yoğun tutundurma, küçülme veya işletme faaliyetlerini geçici olarak askıya alma stratejileri kullanılabilir. İşletmelerin tüm krizleri tamamen önleme şansı olmadığı bilinciyle hareket edilerek olası tüm kriz etkilerinin önceden hesaplanması, gerekli önlemlerin alınması ve kriz stratejilerinin geliştirilmesinin öneminin her alanda ve pozisyonda vurgulanması büyük önem taşımaktadır.

Çalışmanın bu bölümünde, turizm sektörünün yapısı ve özellikleri ele alınmış sonrasında turizm sektörünün Dünya’da ve Türkiye’deki konumu hakkında bilgi verilmiştir. Çalışmanın konusu bağlamında kriz yönetim sürecine yönelik geliştirilmiş modeller ve uygulanan stratejiler özetlenmiştir. Çalışmanın temel motivasyonu olan siyasi istikrarsızlık ve paralelinde yaşanan krizlerin turizm sektörüne yansımalarının nasıl ve ne yönde olduğuna ilişkin tarama modeliyle gerçekleştirilmiş araştırma hakkında bilgiler sonraki bölümde değinilmiştir.

3. BÖLÜM

SİYASİ İSTİKRAR EKSENİNDE YAŞANAN KRİZLERİN KAPADOKYA BÖLGESİNDEKİ TURİZM İŞLETMELERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Bu çalışmanın temel amacı doğrultusunda, turizm işletmeleri yöneticilerinin siyasal istikrarsızlık ve siyasi krizlere karşı tutumlarının incelenmesi ve turizm sektörünün gelişimi açısından 2000 yılından bu yana uygulanan politikaların ne ölçüde ilerleme kaydedilmesine yardımcı olduğu incelenmiştir. Çalışmanın bu bölümünde araştırma konusunun amacı ve önemi, araştırma modeli ve hipotezleri, araştırmanın yöntemi ve bulgularına değinilecektir. Ayrıca, çalışma konusunda gerçekleştirilmiş çalışmaların bulguları doğrultusunda bu çalışmanın bulguları kıyaslanarak yapılan değerlendirmeler yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm sektörü, gelişmekte olan birçok ülkenin ekonomisinde kritik bir rol oynamakta ve en yoğun istihdamın sağlandığı sektörler arasında yer almaktadır. Geçmişte, bazı Orta Doğu ve Kuzey Afrika ülkeleri, gelir elde etmek için büyük ölçüde turizm sektörüne bağımlı bir konumdaydı. 1980 ve 2000 yılları arasında turizm, Türkiye için oldukça önemli bir sektör olarak göz önüne alındı ve farklı politikalar geliştirilerek yoğun olarak desteklenmeye çalışıldı. Turizm sosyal ve ekonomik boyutlarıyla da düşünülmesi gereken bir olgu olup doğru şekilde yürütülecek turizm uygulamaları, doğal ve kültürel miras unsurlarının korunmasını ve gelecek nesillere aktarılabilmesini sağlayacaktır. Aynı zamanda bu uygulamalar neticesinde bölgelerin kalkınmasında önemli roller üstlenecektir. Bu boyutta önemli olan bir sektörün yaşanan siyasal istikrarsızlık dönemlerinden nasıl etkilendiği, yaşanan sorunlar ve bu sorunların olumsuz etkilerini asgari seviyeye indirmek için nasıl önlemler alınması gerektiği sorulara cevap aranması bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Ayrıca, çalışmanın Kapadokya bölgesinde gerçekleştirilecek olması ve turizm işletmelerinin yöneticilerinin tutumların ölçülecek olması bu konu özelinde literatürdeki çalışmalardan farklılaştırmaktadır.

Dünya çapında birçok ülkede belli dönemlerde yaygın olarak baş gösteren siyasi istikrarsızlık olgusu ve paralelinde yaşanan krizler ülkeler açısından olumsuz etkileri uzun yıllardır üzerinde durulan bir konudur. Siyasi istikrarsızlık genel bir tanımlama olarak demokratik veya totaliter hükümet yapısının belli bir dönem içerisinde dalgalanması durumu olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlamanın yanında, siyaset bilimi alanında çalışan uzmanlar, siyasi istikrarsızlık için sistemin sürekliliğinin kesintiye uğraması ve istikrarsızlık yaratan olayların (darbe, terör saldırıları, koalisyon hükümetleri, ekonomik kriz vs.) sıklık düzeyini dikkate almaktadırlar. Diğer taraftan siyasi istikrarsızlık kavramı kriz kavramıyla birlikte yaygın olarak anılmaktadır. Genel bir tanımlamayla kriz, küresel mecrada ortaya çıkan sorunlar, ülkelerde gündeme gelen politik, ekonomik ve siyasi olumsuzluklar gibi durumları ifade etmektedir (Küçük ve Bayuk, 2007: 796). Siyasal istikrarsızlık alanında literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, sosyal ve siyasi ayaklanmalar, askeri müdahaleler, terör saldırıları, gösteriler, kısa dönemli hükümet değişiklikleri vb. siyasal olgular çok sayıda çalışmaya konu teşkil eden siyasi istikrarsızlık göstergeleri arasında yer almaktadır.

Bu çalışmanın birincil amacı, 2000 yılından itibaren Türkiye’de siyasi istikrarsızlığa sebep olan ve turizm sektörünü etkilediği düşünülen gelişmelerin Kapadokya bölgesindeki turizm işletmelerini nasıl, hangi boyutta ve ne tür değişimlere sebep olduğunu belirlemektir. Çalışma için Kapadokya bölgesinin seçilmesinin temelde iki nedeni bulunmaktadır. Birincisi, Kapadokya bölgesinin en yoğun olarak kültür turizmi amacıyla ziyaret edilen bir bölge olması ve siyasi istikrarsızlık faktörünün oldukça etkilediği öngörülmesidir. İkinci olarak, bu çalışmanın sonuçları, Türkiye’de ve dünyanın diğer bölgelerinde siyasi istikrarsızlık yaşayan politika yapıcılarının turizm sektörünün teşvik edilmesine yönelik politikalar ve planlar geliştirmelerine yardımcı olacaktır.

Çalışmanın nihai amacı, turizm işletmeleri yöneticilerinin siyasal istikrarsızlık ve siyasi krizlere karşı tutumlarının incelenmesi ve turizmin gelişmesi açısından 2000 yılından bu yana uygulanan politikaların ne ölçüde ilerleme kaydedilmesine yardımcı olduğu araştırılacaktır. Anket tekniğine dayalı alan araştırmasından oluşan bu çalışmada öncelikle siyasal istikrarsızlık, siyasi kriz vb.

olguların turizm sektörüne etkisini inceleyen literatür incelenecektir. Daha sonra çalışma kapsamında Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren turizm işletmelerine anket uygulanarak işletmelerin siyasal istikrarsızlık ve siyasi krizlere karşı tutumları ve kriz yönetim süreçlerine ilişkin düşünceleri ve önerileri irdelenecektir.

Küreselleşme neticesinde dünyada yaşanan gelişmeler neredeyse tüm ülkeleri etkilemekte ve ülke yönetimlerinin tedbir amaçlı farklı politikalar geliştirmelerine sevk etmektedir. Günümüz dünyasında herhangi bir sektörde ortaya çıkan olumlu veya olumsuz bir haber farklı ülkelerde farklı sektörlerde benzeri sonuçlar doğurabilmektedir. Ülke ekonomileri ve bünyesindeki sektörler ülke dışı kaynaklı faktörlerde meydana gelen hızlı ve tutarlı gelişmeler neticesinde kriz olarak nitelendirilebilecek olgularla karşı karşıya kalmasına sebep olabilmektedir. Krizlerin boyutu ve türü ne olursa olsun her büyüklükteki organizasyon ve işletmeye etki etmesiyle birlikte, bu etkilerin boyutları farklılaşabilmektedir. Siyasal istikrarsızlık ve paralelinde yaşanan krizlerin etkileri en başta turizm sektöründe gözlenmektedir. Özellikle hizmet sektörü bünyesinde oldukça önemli bir payı olan turizm sektörü, iç veya dış kaynaklı ortaya çıkan krizlerden büyük oranda etkilenmektedir. Bunun yanında, turizm sektörünün faaliyetlerinin uluslararası ölçekte olması nedeniyle, turizm işletmelerinin çeşitli küresel risklerle karşılaşması olağan bir durum haline gelmiştir. Bu riskler, turizm işletmelerinin faaliyetlerini kısıtlamakta veya engellemekte, ayrıca politik, ekonomik, sosyal ve teknolojik değişimler açısından tedbirsizlikler oluşturmakta ve hali hazırdaki yapının karmaşık bir hal almasına sebep olmaktadır (Ritchie, 2004: 670). Böyle bir durumda, hassas bir yapısı olan ve talep esnekliği yüksek olan turizm sektörü yaşanan krizlerden en fazla etkilenebilecek sektörlerden birisi olarak görülmektedir. Nitekim kriz söylentileri bile rezervasyonların iptallerine sebep olabilmektedir.

Siyasi krizlerin bir başka özelliği de sürprizlere yol açmasıdır. Krize neden olan ani değişimler, genellikle işletmeleri tehlikeliye de sokar. Bir işletmeyi tehdit eden sürpriz, diğer bir işletme için bir fırsat kaynağı olabilmektedir. Bu fırsatı işletmenin hedefleri doğrultusunda kullanmak için yönetimin yetenekleri doğrultusunda doğru kararlar alması gerekir. Portföyünü çeşitlendirerek farklı alanlara yatırım yapan işletmeler, meydana gelen ani değişimlerden daha az etkilendikleri gibi aynı anda fırsatları da değerlendirebilirler. İç veya dış çevreden

kaynaklanan beklenmedik facialar, doğal afetler gibi olaylar nedeniyle meydana gelen sürprizler, şaşırtıcı bir ivme kazanarak, kriz seviyesine ulaşabilir ve işletmelerin yaşamını, hedeflerini ve insan kaynaklarını önemli derecede tehdit edebilir. Sürekli üretim yapan, müşteri talebi ile ilerleyen fakat sürpriz gelişmelere de uymak zorunda kalan işletmelerde, planlama fonksiyonu ciddi anlamda önemlidir.

Diğer taraftan, turizm, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için önemli bir ekonomik faaliyettir. Gelir yaratma, istihdamı artırma ve döviz girdisi sağlama gibi olumlu ekonomik etkiler geliştirmekte olan ülkelerin turizme verdiği önemi arttırmaktadır. Turizm hareketinin sürekliliği sektöre kaynak oluşturan doğal, kültürel ve tarihi unsurların korunmasına bağlıdır. Turizmin kaynaklar üzerinde yarattığı etkileri en aza indirebilmek ve kaynakların devamlılığını sağlamak oldukça önemli bir olgudur. Ülkeler arasında gündeme gelen uluslararası sözleşmeler ve bildirgeler, sürdürülebilir turizm için bazı ilke ve yönergeler ortaya koymuş ve 2002 Dünya Sürdürülebilir Kalkınma Zirvesi'nde turizmin önemi ve sürdürülebilirliğinin altı çizilmiştir. Arap Baharı'ndan bu yana Türkiye'de turizm sektörü iyi performans gösteremediği çok sayıda çalışmada altı çizilmiştir. Ekonomik açıdan bakıldığında, turizm talebini belirleyen ana faktörlerde önemli bir değişiklik gözlenmemiştir. Bu açıdan bakıldığında, ekonomik olmayan faktörlerin turizm talebi üzerinde muhtemelen bir etkisi olduğunu düşünülmesi bu çalışmanın ana fikrini oluşturmaktadır.

Turizm sektöründe sürdürülebilirlik olgusunun desteklenmesi ve sektörün gelişim kaydetmesi açısından ülke içinde veya dışında oluşan siyasal istikrarsızlık ve paralelinde gelen krizlerin etkin ve verimli bir şekilde yönetilmesi büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmada, siyasi istikrarsızlık ve siyasi krizlerin turizm sektörüne etkileri araştırılarak işletmeler üzerinde ne tür olumlu ve olumsuz sonuçları olduğu ortaya konması hedeflenmektedir. Genel olarak bakıldığında daha çok olumsuz sonuçları olduğu düşünülen bu tür olaylar, beraberinde getirdiği fırsatlar ile de olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bu problemin çözümü ve etkin bir kriz yönetim sürecinin işletilmesi için turizm işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan kişilerin görüşlerinin ve değerlendirmelerinin oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. Ayrıca, bu çalışmada turizm işletmelerinde yönetici pozisyonunda

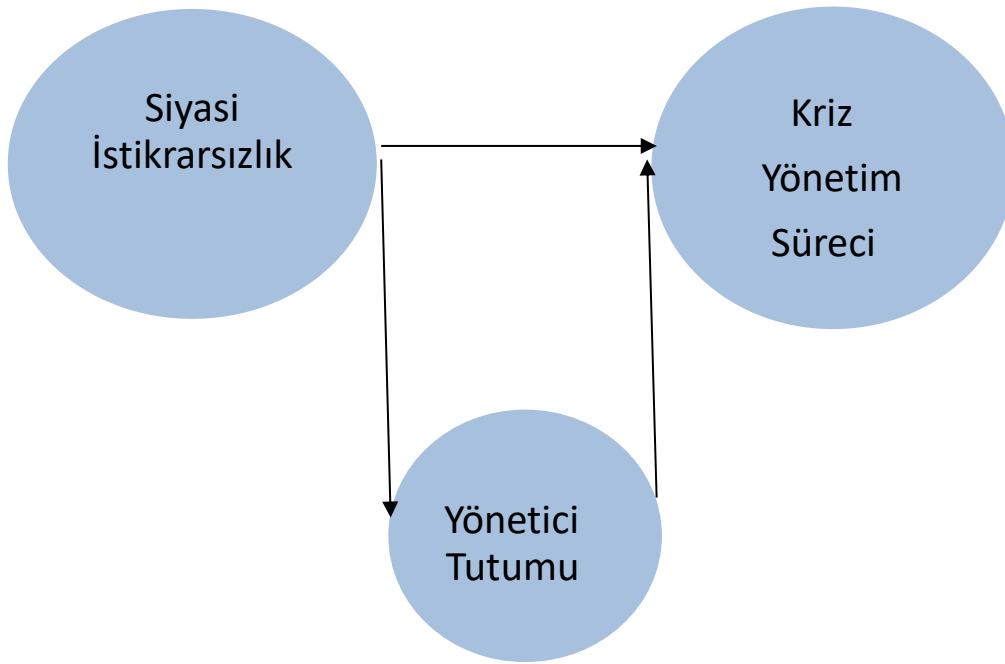
görev alanların siyasi istikrarsızlık ve siyasi krizlere dair tutumlarının nasıl olduğunu test etmektedir. Elbette turizm faaliyetlerinin türüne ve gelen turistlerin ülkeleri siyasi krizler açısından diğer önemli bir faktör olması sebebiyle bu çalışmanın Kapadokya bölgesinde gerçekleştirilmesi ve böylece farklı bölgeler (Akdeniz ve Ege bölgesi) üzerinde gerçekleştirilen çalışmalarla bulgularının karşılaştırılması ve bazı politika önerilerinde bulunulması hedeflenmektedir.

3.2.Araştırma Modeli ve Hipotezler

Araştırmada bağımsız değişkeni siyasi istikrarsızlık, bağımlı değişkeni yöneticilerin tutumu ve aracı değişkeni de kriz yönetimi olarak belirlenmiştir. Literatür incelendiğinde, siyasi istikrarsızlığın boyutları konusunda kesin bir görüş bulunmamakla birlikte siyasi istikrarsızlık, güven ortamı, politik krizler, terör eylemleri ve savaşlar olarak dört temel boyutta ele alınmıştır. Kriz yönetimi aracı değişkeninin ise kriz tedbirleri, kriz yönetimi ve kriz tecrübesi olmak üzere üç temel boyutta irdelenmiştir.

Bu değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisi, düzenleyici etkinin varlığını göstermektedir. Çalışma kapsamında oluşturulan araştırma modeli Şekil 5'te yer almaktadır. Modelde de görüldüğü üzere siyasi istikrarsızlığın yöneticilerin tutumu üzerindeki etkisinde kriz yönetiminin düzenleyici etkisi olduğu öngörülmektedir.

Şekil 5 – Araştırma Modeli



Literatürde siyasi istikrarsızlığın yöneticilerin tutumu üzerindeki etkisi konusunda gerçekleştirilmiş çalışmaların varlığına sınırlı da olsa rastlanılmaktadır. Bu doğrultuda, siyasi istikrarsızlığın yöneticilerin tutumu üzerindeki etkisinde kriz yönetiminin düzenleyici etkisi olduğu varsayımı bağlamında söz konusu ilişkiye yönelik hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

H1: Siyasi istikrar ortamının sağlanması, turizm işletmesi yöneticilerinin tutumunu olumlu yönde etkilemektedir.

H2: Siyasi istikrar ortamı Kapadokya bölgesinde turizm sektörünün gelişimini olumlu yönde etkilemektedir.

H3: 2000 yılından itibaren uygulanan kriz tedbirleri Kapadokya bölgesinde turizmin gelişimi ile pozitif bir etkiye sahiptir.

H4: 2000 yılından itibaren uygulanan kriz yönetim stratejileri Kapadokya bölgesindeki turizm işletmeleri üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

3.3. Yöntem

Bu çalışmada araştırma yöntemi olarak tarama modeli kullanılmıştır. Tarama araştırmalarında katılımcıların bir konu ya da bir olay hakkındaki görüşleri belirlenmeye çalışılır. Tarama modelleri genel ve örnek tarama modelleri olmak üzere iki grupta toplanmaktadır. Bu çalışma genel tarama modeli özellikleri taşımaktadır. Genel tarama modeli, tekil ve ilişkisel tarama modellerinden

oluşmaktadır. Tekil tarama modellerinde değişkenlerin ayrı ayrı tür veya miktar olarak oluşumları belirlenir. İlişkisel tarama modellerinde ise iki veya daha fazla değişkenin birlikte değişim varlığı veya derecesi belirlenmeye çalışılır (Karasar, 2009: 86). Veriler, topluluk özelliğini temsil eden parçasından bir diğer ifadeyle örneklemden toplanmakta (Büyüköztürk vd., 2009: 231) ve araştırmaya katılan kişilerin kendilerine yöneltilen sorulara verdikleri cevaplardan oluşmaktadır.

3.3.1. Evren ve Örneklem

Bu araştırmanın evrenini Nevşehir ilindeki T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan turizm işletmesi belgeli konaklama tesisleri (113), turizm yatırım belgeli konaklama tesisleri (15), belediye belgeli konaklama tesisleri (533) ve A grubu seyahat acenteleri (488) yöneticileri olmak üzere toplamda 1.149 turizm işletmesinin yöneticileri oluşturmaktadır. Evren, araştırmada bilgi edinilecek bilgi kaynakları ve birimleri iken örneklem bütünü temsil etme niteliğine sahip bütün içerisinden seçilmiş parçadır (Güven, 2006: 139). Evreni oluşturan bu 1.149 işletmedeki her bir yöneticiye ulaşma imkânı olmaması, maliyet ve zaman gibi faktörler nedeniyle örneklem belirleme yoluna gidilmiştir.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket tekniğinden yararlanılacaktır. Anket üç bölümden oluşacaktır. Anketin birinci bölümünde örneklem kapsamındaki turizm işletmelerinin ve yöneticilerinin temel bilgileri temin edilecektir. İkinci bölümünde turizm işletmeleri yöneticilerinin siyasi istikrarsızlık ve siyasi krizler açısından tutum ve bakış açılarını ölçmek amacıyla toplam 15 maddeden oluşan 5'li Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Üçüncü bölümünde ise; uygulanan politikaların Kapadokya bölgesinde turizmin gelişmesine sağladığı katkı düzeyini ölçmek amacıyla 9 maddeli ve 5'li Likert tipi ölçekten yararlanılacaktır.

Araştırmanın örnekleme; n evren (1.149) eleman sayısı biliniyorsa formülü kullanılarak $[n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{(d^2(N-1) + t^2 \cdot p \cdot q)}]$ hesaplanmıştır. Bu formülde; N: evrendeki birey sayısını, n: örnekleme büyüklüğünü, p: incelenen olayın oluş sıklığını (%50), q: incelenen olayın olmayış sıklığını (1-p), d: kabul edilebilir hata düzeyini ($\pm\%5$), t: belirlenen güven aralığındaki standart hatayı (0,05) ifade etmektedir. Bu değerlerin formülde yerine konması sonucunda örneklem büyüklüğü $n = n = \frac{(1.149 \times 1,96 \times 0,5 \times 0,5)}{(0,05^2 (1.149-1) + 1,96 \times 0,5 \times 0,5)} = 563,01 / 3,36 =$

167,56 hesaplanmış yaklaşık olarak 168 örneklem büyüklüğü hesaplanmıştır. Çalışmada 316 turizm işletmesi yöneticisine ulaşılarak tespit edilen örneklem büyüklüğü fazlasıyla aşılmıştır.

Çalışmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Kolayda örnekleme yönteminin seçilmesinin nedenleri, araştırma için gerekli bilgi ve verilerin en kolay şekilde toplanması, zamanın etkin kullanılması ve araştırmanın maliyetinin azaltılması arayışıdır (Kitchenham ve Pfleeger, 2002; Kurtuluş, 2010: 63). Kolayda örnekleme yönteminde araştırma için gerekli olan örneklem büyüklüğüne ulaşılan kadar veri ve bilgi toplamaya devam edilir. Bu doğrultuda evreni oluşturan turizm işletmelerinin büyük bir çoğunluğuna bizzat araştırmacı tarafından ziyaretler gerçekleştirilmiş ve bu işletmelerin yöneticilerine 350 adet anket formu elden dağıtılmıştır. Anketlerin geri dönüş oranını artırmak için yöneticiler ve çalışanlardan önce randevu alınmış ve ayrıca anketler işgörenlere bırakılarak belli bir sürede doldurmaları talep edilmiştir.

Çalışmada başvurulacak anket yöntemine ilişkin varsayımları aşağıda belirtilmiştir:

- Anketi cevaplayan katılımcıların, soruları doğru bir şekilde algıladıkları ve doğru bir şekilde yanıtladıkları,
- Seçilen örneklemin alanı temsil ettiği,
- Kullanılan ölçeklerin ve uygulanan araştırma yönteminin bu araştırmanın amacına ve problemin çözümüne uygun olduğu ve
- Verilerin değerlendirilmesinde kullanılan tekniklerin araştırmanın amacına uygun yöntemler olduğudur.

3.3.2. Veri Toplama Araçları ve Kullanılan Analiz Teknikleri

Turizm işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan insanların siyasi istikrarsızlığın yöneticilerin tutumu üzerindeki etkisinde kriz yönetiminin bu etkideki rolünü ölçmek için anket formu kullanılmıştır. Araştırmanın amacına uygun bir şekilde düzenlenen anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde turizm işletmesine ve yöneticilerine ait genel bilgiler, ikinci bölümde siyasi istikrarsızlık, üçüncü bölümde kriz yönetimi değişkenlere ilişkin toplam 30 soru bulunmaktadır.

Çalışmanın katılımcıları 18 ile 65 yaş aralığında kadın erkek olmak üzere Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinin araştırmacı tarafından ulaşılabilen yöneticileridir. Yöneticilerin belirlenmesine öncelik sıralaması şöyledir: CEO, genel müdür, koordinatör, otel ve turizm acentesi departman müdürleri şeklindedir. Araştırmacı tarafından hesaplanan örneklem büyüklüğünü ulaşılması için büyük ölçekli ve kurumsal yönetilen işletmelerden başlanarak ilgili tesislerin yöneticilerine ulaşılmıştır. Araştırmacı tarafından turizm işletmelerinin genel müdürlerine elektronik posta/mobil ve sosyal medya yoluyla anketler gönderilmiştir. Katılımcılardan anketleri cevaplandırarak kendileri için en kolay olan yolla (elden, elektronik posta, mobil, sosyal medya, posta gibi) araştırmacıya geri göndermeleri istenmiş ve süreç sorunsuz şekilde yönetilmiştir. Anket gönderimi sonrası 2 haftalık bir bekleme süreci sonrasında sonra cevap gelmeyen işletmelere birer hafta ara ile 2 defa daha anket gönderimi yapılmıştır.

Bu noktadan sonra 20 adet konaklama işletmesi yöneticisi üzerinde pilot çalışma gerçekleştirilmiş ve bu çalışma sonucunda alınan geri bildirim doğrultusunda ölçek ifadeleri Türk Kültürü ve turizm işletmeleri faaliyet ve çalışma usullerine uygun olduğu anlaşılmıştır. Çalışmada siyasi istikrarsızlığa ilişkin yöneticilerin tutumu ölçeği: güven ortamı, politik krizler, terör eylemleri ve savaşlar olmak üzere 4 boyut 15 ifadeden oluşmaktadır. Kriz yönetimi ölçeği ise kriz tedbirleri, kriz yönetimi ve kriz tecrübesi olmak üzere 3 boyut 10 ifade ile yapılandırılmıştır. Çalışmada kullanılan siyasi istikrarsızlık ve kriz yönetimi ölçek ifadeleri anket üzerinde 1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum ve 5=Kesinlikle Katılıyorum şeklinde yapılandırılmış ve sosyal bilimlerde sıklıkla kullanılan 5’li Likert tipi ölçek kullanılmıştır.

Verilerin analizinde, tanımlayıcı istatistikler, normallik dağılımına yönelik analizler, ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizi, ölçüm modeli ve yapısal eşitlik modeli ile analiz gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın değişkenlerine ait verilerin normal dağılıp dağılmadığı, Saçılma Diyagramı Matrisi ile Çarpıklık ve Basıklık (Skewness and Kurtosis) testleriyle değerlendirilmiştir. Bundan sonra katılımcıların genel özelliklerine yönelik tanımlayıcı istatistikler verilmiştir. Daha sonra siyasi istikrarsızlık ve kriz yönetimi ölçekleri vasıtasıyla elde edilen verilerin teorik olarak

geliştirilen modele uygunluğunu test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yöntemi kullanılmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi ölçek geliştirme, geçerlilik analizleri ve önceden belirlenmiş bir yapının doğrulanmasına yönelik testlerin gerçekleştirilmesi amacıyla kullanılmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizinde bir kuram temelinde belirli değişkenlerin önceden belirlenmiş faktörlerde ağırlıklı olarak yer alıp almadıkları ve ne oranda yer aldıkları test edilir. Ayrıca gizil değişkenlerin faktör ağırlıkları ve bir modelin uygunluk derecesi tespit edilebilmektedir (Aytaç ve Öngen, 2012).

Bu çalışmada değişkenler arasındaki ilişkileri analiz etmek için Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) kullanılmıştır. Yapısal eşitlik modeli, teori veya geçmiş araştırmalara dayanarak kurulmuş bir modelin gizil ve gözlenebilen değişkenlerin nedensel ve ilişkisel olarak tanımlanmasını sağlayan istatistiksel bir yöntemdir. Yapısal eşitlik modeli, varyans, kovaryans, çoklu regresyon, faktör analizleri, yol analizi, tekrarlanmayan modelleme (nonrecursive modeling), çok düzeyli modelleme (multilevel modeling), gizil büyüme eğrisi modelleme (latent growth curve modeling) gibi istatistik modellerinin genel bir modeli olarak görülebilir (Bowen ve Guo, 2011: 5-6). Ayrıca bu model, bağımsız değişken ile bağımlı değişkenler arasındaki ilişkinin bir üçüncü değişken tarafından kısmen veya tamamen açıklandığı model olan aracı değişkenli modellerin (mediation models) test edilmesinde sıklıkla başvurulan analiz yöntemlerinden biridir. Diğer taraftan, çoklu bağımlı değişkenlerin bulunduğu modellerin test edilmesi amacıyla yapısal eşitlik modeli kullanılabilir.

Yapısal eşitlik modelini takip eden araştırmalarda test edilen modelin iyi uyum gösterip göstermediği genel kabul görmüş bir uyum indeksindeki değerler aralığında olup olmadığına göre belirlenir (Şimşek, 2007: 13). Bu uyum iyiliği indekslerinden χ^2/df , CFI, RMSEA ve SRMR öncelikli olarak rapor edilmesi konusunda literatürde yaygın bir görüş bulunmaktadır. Tablo 6'da yer alan uyum iyiliği indeksleri ve uyum ölçütleri çalışmalarda temel referans aralıklarıdır (Schermele-Engel, Moosbrugger ve Müller, 2003).

Tablo 6 - Yapısal Eşitlik Modeli Uyum İyiliği İndeksleri

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul edilebilir Uyum
Genel Model Uyumu		
χ^2	$0 \leq \chi^2 \leq 3df$	-
χ^2/df	$0 \leq \chi^2/df \leq 2$	$2 < \chi^2/df \leq 5$
P değeri	$.05 < p \leq 1.00$	$.01 \leq p \leq .05$
Karşılaştırmalı Uyum İndeksleri		
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq .05$	$.05 < RMSEA \leq .08$
RMSEA (<.05)	$.10 < p \leq 1.00$	$.05 \leq p \leq .10$
NNFI=TLI	$.95 \leq NNFI \leq 1.00$	$.90 \leq NNFI < .95$
CFI	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	$.90 \leq CFI < .95$
Mutlak Uyum İndeksleri		
GFI	$.90 \leq GFI \leq 1.00$	$.80 \leq GFI \leq .89$
AGFI	$.90 \leq AGFI \leq 1.00$	$.80 \leq AGFI \leq .89$
SRMR	$0 \leq SRMR \leq .05$	$.05 < SRMR \leq .08$

3.4. Verilerin Analizi ve Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde Nevşehir ilinde faaliyet gösteren turizm işletmeleri yöneticilerine uygulanan anket soru formundan sağlanan bulgular ve analiz sonuçları özetlenmiştir.

3.4.1. Araştırmaya Katılan Yöneticilerin Özellikleri

Araştırmaya katılan yöneticilerin çalıştıkları firma faaliyet süresi, toplam çalışan sayısı, yöneticinin işletmedeki konumu, eğitim düzeyi ve sektördeki çalışma süresi ilişkin frekans ve yüzde dağılımları Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7 - Yöneticilerin Genel Özellikleri

Firma Faaliyet Süresi	Frekans	%
0-10 Yıl	147	46.52
20-30 Yıl	124	39.24
30-40 Yıl	36	11.39
40-50 Yıl	4	1.27
50 Yıl Üstü	5	1.58

Toplam Çalışan Sayısı		
1-9 Kişi	60	18.99
10-49 Kişi	161	50.95
50 Kişi ve Üzeri	95	30.06
İşletmedeki Konum		
Genel Müdür	34	10.76
Departman Müd	224	70.89
CEO/CFO	16	5.06
Diğer	42	13.29
Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	30	9.49
Lise	132	41.77
Önlisans	96	30.38
Lisans	49	15.51
Lisansüstü	9	2.85
Sektördeki Çalışma Süresi		
0-5 Yıl	125	39.56
5-10 Yıl	107	33.86
10-15 Yıl	48	15.19
15-20 Yıl	21	6.65
20 Yıl ve Üzeri	15	4.75

Bu çalışmaya katılan Nevşehir ili ve ilçelerindeki turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yöneticilerine ait özellikleri gösteren Tablo 7 incelendiğinde, araştırmaya toplam 316 yönetici katılım sağlamış olup katılımcıların %51,2'si ilköğretim ve lise mezunu olduğu, %45,89'u ise fakülte ve yüksekokullardan mezun oldukları görülmektedir.

Bulgulara göre yöneticilerin çalıştıkları turizm işletmelerinin %46,5'inin faaliyet süresi 10 yılın altında iken; %39,2'si 10 ile 20 yıl aralığında sektörde faaliyet göstermektedir. 20 yılın üzerinde faaliyet süresine sahip turizm işletmelerinin oranı ise %14,24'tür. Dolayısıyla büyük bir çoğunluğu 20 yılın altında olan genç turizm işletmelerinden oluşmaktadır. Turizm işletmelerinin toplam çalışan sayısı incelendiğinde, yaklaşık %80'i 10 kişiden daha fazla çalışanı olduğu

çalışmanın ikinci bölümünde de vurgulandığı üzere turizm sektörünün yoğun istihdam sağlayan bir sektör olduğu buradan da anlaşılabilir. Çalışmaya katılanların turizm işletmelerindeki konumu ele alındığında, %10,7'si genel müdür pozisyonunda, %70,9'u departman müdürü pozisyonunda, % 5'i CEO veya CFO pozisyonunda kalan %13,2'si ise diğer yönetici pozisyonlarında çalışmaktadır. Çalışmaya katkı sağlayan turizm işletmelerin yöneticilerinin sektör tecrübeleri incelendiğinde, katılımcıların %39,5 gibi büyük bir oranda 5 yıl ve daha sektör deneyimine sahip olduğu, bunu ikinci olarak %33,8'i 6-10 yıl deneyime sahip olan yöneticiler takip etmektedir. Dolayısıyla 10 yıl ve daha az sektör tecrübesine sahip yöneticilerin toplam payı %73,4'tür. Mesleki deneyim süresi beş yıldan az olan yöneticilerin en büyük çoğunluğu oluşturması turizm işletmelerinde yönetici devir hızının oldukça yüksek olduğunun bir göstergesi olduğu söylenebilir.

3.4.2. Değişkenlere İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Turizm işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan insanların siyasi istikrarsızlık ve kriz yönetimi süreci ölçeklerine ilişkin ifade sayıları, Cronbach's Alpha katsayıları, ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 8'de yer verilmiştir.

Tablo 8 - Ölçekler ve Alt Boyutlara İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Faktörler	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha (α)	Ortalama	Standart Sapma
Siyasi İstikrar Ortamı	4	0.79	3.88	0.07
Güven Ortamı	3	0.74	3.82	0.06
Politik Krizler	4	0.76	2.41	0.06
Terör Eylemleri ve Savaşlar	4	0.78	3.94	0.07
Siyasi İstikrarsızlık Ölçeği	15	0.82	3.51	0.07
Kriz Tedbirleri	4	0.76	3.87	0.06
Kriz Yönetimi	4	0.78	3.88	0.05
Kriz Tecrübesi	2	0.73	3.85	0.07
Kriz Yönetim Ölçeği	10	0.75	3.87	0.06

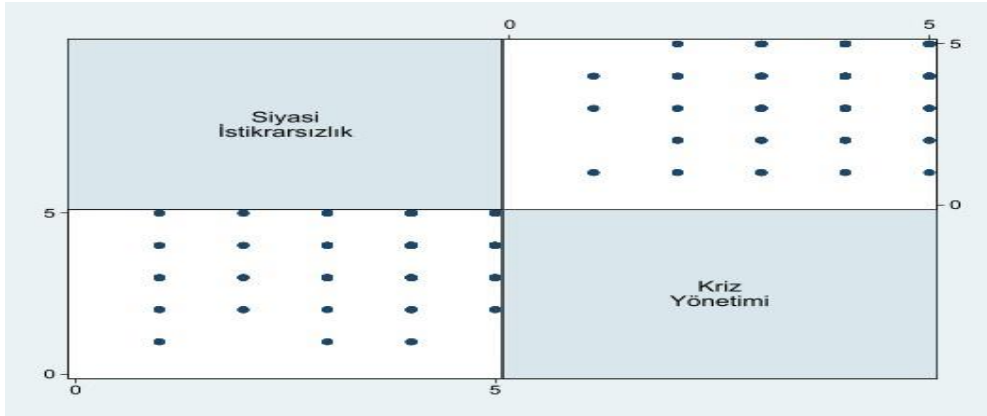
Araştırmada kullanılan siyasi istikrarsızlık ölçeği 4 boyuttan, kriz yönetim ölçeği 3 boyuttan oluşmaktadır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin tutarlılığı açısından Cronbach's Alpha güvenirlik katsayısı her bir boyut bazında ve ölçeğin genel bazında ayrı ayrı hesaplanmıştır. İçsel tutarlılığın ölçümünde en sık kullanılan yöntem Cronbach's Alpha olarak da bilinen alfa katsayısıdır. Alfa değeri 0 ile 1 arası değerler almakta ve kabul edilebilir bir değer en az 0.70 olması arzu edilmektedir. Ancak bazı çalışmalarda bu değer 0.50'ye kadar kabul edilebileceği de bazı araştırmacılar tarafından kabul görmektedir (Altunışık, vd., 2012). Tablo 8'de görüldüğü üzere, tüm ölçeklerin ve alt boyutlarının Cronbach's Alpha güvenirlik katsayısı 0,73 ile 0,82 aralında olduğu görülmektedir. Bu bulgular güvenirlik katsayılarının yüksek ve kabul edilebilir seviyelerde olduğu, dolayısıyla güvenilir oldukları söylenebilir. Buradan özetle, yüksek güvenirlik düzeyine sahip ölçeklerden üretilen verilerden elde edilen bulgulardan tutarlı ve istikrarlı sonuçlara ulaşılabilmesi mümkündür.

Ölçeklerin ortalamaları ele alındığında, siyasi istikrarsızlık ölçeğinin genel ortalaması 3,51 olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu, turizm sektöründe siyasi istikrarsızlık ortamının turizm işletmelerini olumsuz yönde etkilediği düşüncesi yöneticilerin büyük bölümünde hâkim bir durumdur. Kriz yönetim ölçeğinin genel ortalaması 3,87 olarak tespit edilmiş dolayısıyla katılımcıların genel olarak ölçeklere “katılıyorum” yanıtı verdikleri vermişlerdir. Bu durumda katılımcılar kriz yönetiminin turizm işletmeleri için etkili bir teknik olduğu ve faydalar sağladığı düşüncesi bulunduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Diğer taraftan standart sapma değerleri göz önüne alındığında anket ifadelerine verilen cevapların birbiriyle tutarlı olduğu ve sapmanın oldukça düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Bunlarla birlikte parametrik analiz yapabilmek için ön koşullardan biri de verilerin normal dağılmasıdır. Normal bir dağılımda aritmetik ortalama, mod ve medyan değerleri birbirine eşit olması beklenmektedir. Normal dağılım, ortalaması 0 (sıfır) ve varyansı 1 (bir) olan bir dağılımdır. Verilerin normal dağılıp dağılmadığını analiz etmek için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri yaygın olarak kullanılmaktadır (Karagöz, 2017). Diğer taraftan, çok değişkenli normal dağılım ölçümü Çarpıklık ve Basıklık (Skewness and Kurtosis) testi ile yapılabilmektedir (Schumacker ve Lomax, 2016: 35). Bu çalışmanın verileri üzerinde gerçekleştirilen

çarpıklık ve basıklık testi ($p>0.05$) sonucunda çarpıklık değerlerinin $-.956$ ve $-.263$ aralığında olduğu, basıklık değerlerinin ise $-.691$ ve 1.878 değerleri arasında olduğu bu sebeple değerlerin sınırlar içerisinde olması sebebiyle verilerin normal dağıldığı söylenebilmektedir. Ayrıca, Şekil 8’de yer alan saçılma dağılım matrisi incelendiğinde verilerinin normal bir dağılım gösterdiği anlaşılmaktadır.

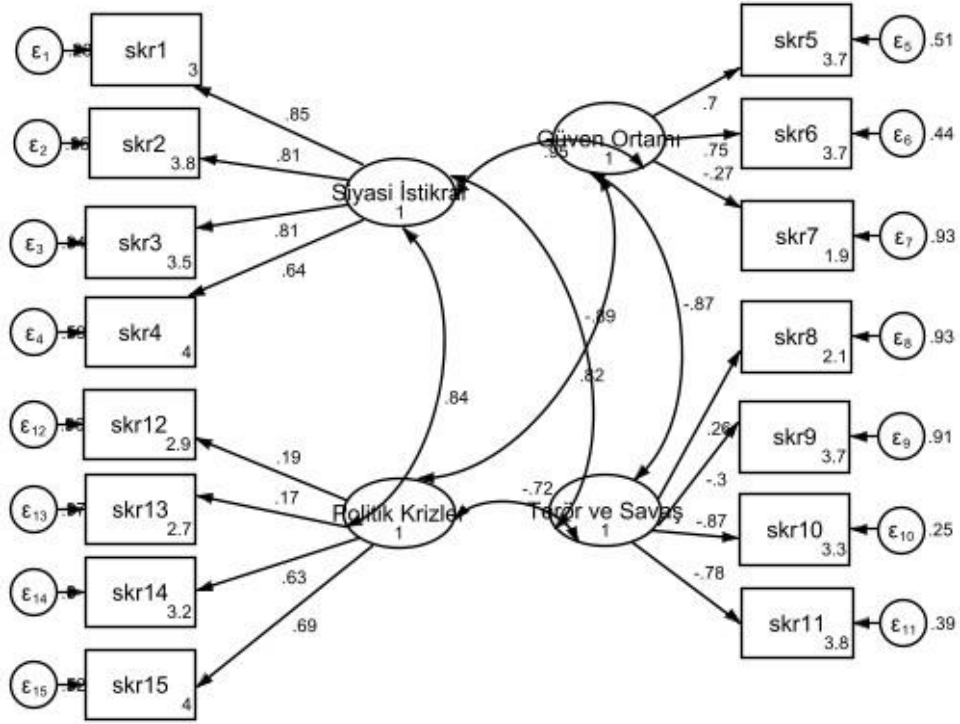
Şekil 6 - Saçılma Diyagram Matrisi



3.4.3. Doğrulayıcı Faktör Analizleri ve Ölçüm Modeli

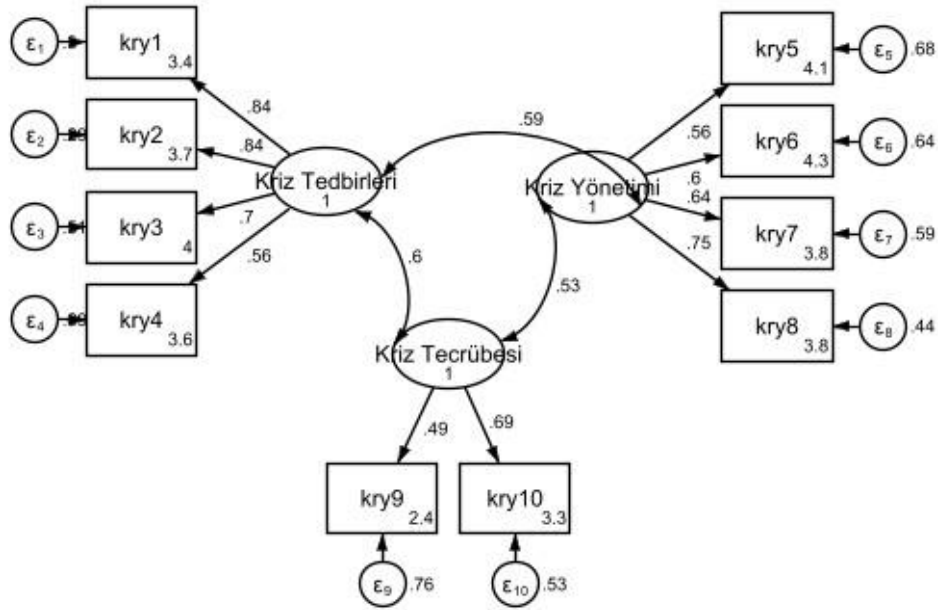
Faktör analizi, ölçek geliştirme, uyarlama veya bir ölçeğin farklı bir örneklem için kullanıldığı araştırmalarda yapı geçerliliğini test etmek için kullanılır ve diğer istatistiksel analizlere bir yol haritası çizer (Çokluk vd., 2016: 177). Bu analiz ile araştırmacı, hem değişkenler için var olan faktör sayısını hem de sonuçlar hesaplanmadan önce her değişkenin yükleyeceği faktörü belirlemesi gerekmektedir. Siyasi istikrarsızlık ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizine göre ölçeğin yapısal eşitlik modeli olasılık değerinin 0.01 in altında olduğu, ölçeği oluşturan 4 boyutlu 15 maddeli ölçek yapısıyla anlamlı olarak ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Birinci düzey analiz sonuçlarına göre siyasi istikrarsızlık ölçeğinin uyum iyiliği indekslerine bakıldığında; RMSEA, 0.110 ; GFI, $0,863$; AGFI, $0,836$; CFI, $0,842$; χ^2 ise $4,562$ ($p=,000$) değerleri ile kabul edilebilir düzeyde olduğu söylenebilmektedir. Siyasi istikrarsızlık ölçeğinin birinci düzey doğrulayıcı faktör analizine ilişkin model ve bulguları Şekil 7’de görülmektedir.

Şekil 7 - Siyasi İstikrarsızlık Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Model



Kriz yönetim ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizine göre ölçeğin yapısal eşitlik modeli olasılık değerinin 0.01 in altında olduğu, ölçeği oluşturan 3 boyutlu 10 maddeli ölçek yapısıyla anlamlı olarak ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Birinci düzey analiz sonuçlarına göre siyasi istikrarsızlık ölçeğinin uyum iyiliği indekslerine bakıldığında; RMSEA, 0.102; GFI, 0,845; AGFI, 0,866; CFI, 0,895; χ^2 ise 3,622 ($p=,000$) değerleri ile kabul edilebilir düzeyde olduğu söylenebilmektedir. Kriz yönetim ölçeğinin birinci düzey doğrulayıcı faktör analizine ilişkin model ve bulguları Şekil 8'de görülmektedir.

Şekil 8 - Kriz Yönetim Ölçeği Birinci Düzey Doğrulayıcı Faktör Analizine İlişkin Model



Siyasi istikrarsızlık ve kriz yönetim ölçeklerine ilişkin faktör yüklerinin 0,50'nin üzerinde olması kullanılan ifadelerin geçerli ve kabul edilebilir olduğunu böylece yapısal model ile ilişki tahmini yapılmasının uygun olduğunu belirtmektedir. Siyasi istikrarsızlık ve kriz yönetim ölçeklerinin faktör yükleri Tablo 9'da yer almaktadır.

Tablo 9 - Siyasi İstikrarsızlık ve Kriz Yönetim Ölçekleri Faktör Yükleri

Faktörler	Faktör Yükleri
Siyasi İstikrarsızlık Ölçeği	
Siyasi İstikrar Ortamı	
SKR1	0,78
SKR2	0,71
SKR3	0,78
SKR4	0,73
Güven Ortamı	
SKR5	0,71
SKR6	0,66
SKR7	0,73
Politik Krizler	
SKR8	
SKR9	0,71
SKR10	0,66
SKR11	0,64

Terör Eylemleri ve Savaşlar	
SKR12	
SKR13	0,66
SKR14	0,73
SKR15	0,64
Kriz Yönetim Ölçeği	
Kriz Tedbirleri	
KRY1	0,73
KRY2	0,66
KRY3	0,64
KRY4	0,71
Kriz Yönetimi	
KRY5	0,62
KRY6	0,66
KRY7	0,71
KRY8	0,64
Kriz Tecrübesi	
KRY9	0,72
KRY10	0,66

3.4.4. Yapısal Model Analizi

Çalışmanın amacı doğrultusunda geliştirilen hipotezlerin test edilmesi için Yapısal Eşitlik Modeli uygulanmıştır. Uygulanan modele ilişkin sonuçlar Tablo 10'da detaylı bir şekilde ortaya konmuştur.

Tablo 10 - Yapısal Eşitlik Modeli Regresyon Bulguları

Test edilen yol	Katsayı	Standart hata	Olasılık Değeri (p)
H1: Siyasi İstikrar Ortamı → Yönetici Tutumu	0,415**	0,007	0,001
H2: Siyasi İstikrar Ortamı → Turizm Sektörü Gelir Düzeyi	0,484**	0,012	0,000
H3: Kriz Tedbirleri → Yönetici Tutumu	0,782**	0,009	0,009
H4: Kriz Yönetimi → Turizm Sektörü Gelir Düzeyi	0,622**	0,015	0,005

Uyum indeksleri: $\chi^2/sd= 3.171$; CFI=0.925; GFI=0.845; AGFI=0.845; RMSEA=0.045; TLI= 0.915; SRMR= 0.046; **p<.01; *p<.05

Tablo 10’da görüldüğü üzere, siyasi istikrar ortamının sağlanmasının turizm işletme yöneticilerinin tutumu arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Dolayısıyla bu bulgu H1 hipotezini desteklemekte olup siyasi istikrarın Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren turizm işletmelerini olumlu yönde etkileneceğine dair görüşü desteklemektedir. Benzer şekilde siyasi istikrar ortamı bulunması Kapadokya bölgesinde turizm sektörünün gelir düzeyine etkisinin de pozitif ve anlamlı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bulgu H2 hipotezi de desteklenmiştir.

Diğer taraftan, 2000 yılından itibaren uygulanan kriz tedbirleri Kapadokya bölgesinde turizmin gelişimini olumlu yönde ve anlamlı bir şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu kapsamda H3 hipotezi de desteklenmektedir. Bununla birlikte 2000 yılından itibaren uygulanan kriz yönetim stratejilerinin de Kapadokya bölgesindeki turizm işletmelerini pozitif yönde anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum H4 hipotezinin geçerli olduğunu göstermektedir. Gerçekleştirilen yapısal eşitlik modeli regresyon bulguları doğrultusunda çalışma kapsamında kurulan tüm hipotezleri geçerli bulunmuş olup yapılan tahmin sonucunda elde edilen uyum iyiliği indekslerinin iyi ve kabul edilebilir düzeylerde olduğu görülmektedir. Tüm bulgular birlikte değerlendirildiğinde, kurulan model kalıplarının uygun olduğu ve Kapadokya bölgesinde turizm sektörünün gelişimi açısından siyasi istikrar ortamının sağlanmasının turizm işletmelerinin faaliyetlerinde ve gelirlerinde önemli düzeyde etkisi bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca, 2000 yılından itibaren yaşanan kriz süreçleri neticesinde kriz yönetim stratejilerinin, turizm işletmelerini asgari düzeyde zarar görmesi noktasında büyük bir öneme sahip olduğu söylenebilir.

SONUÇ

Türkiye sahip olduğu doğal güzellikler, kültürel miras ve tarihi zenginlik dünya çapında kabul görmektedir. Kapadokya bölgesi ise Türkiye'nin en önemli turizm destinasyonlarından biri konumundadır. Türkiye'de turizm sektörünün sahip olduğu bu özellikler sektörün her geçen yıl daha da hızlanan bir ivmeyle büyümesini teşvik etmektedir. Ayrıca, turizm sektörü hem ulusal hem de küresel ölçekte istihdam ve ekonomi üzerinde büyük bir öneme sahip sektörler arasında başlarda gelmektedir. Turizm sektörünün mali katkısının yanında, turizm faaliyetlerinin fiziksel, sosyal, psikolojik, kültürel ve politik etkileri olduğunu kabul etmektedir (Crouch ve Ritchie, 1999). Turizm sektörü, büyüklüğü ve büyüme hızı bakımından modern dünyada önde gelen bir sektördür. Dövizleriyle ödeme yapan yabancı ziyaretçileri çekerek gelişimini teşvik eden ülkelere ekonomik faydalar sağlayabilmektedir. Turizm birçok ülke için gerekli bir sektördür ve ekonomik kriz dönemlerinde yerel halkın iş bulmasına yardımcı olabilmekte ve turizm odaklı işletmelere kar sağlayabilmektedir.

Turizm sektörünün bu olumlu yönleri siyasi istikrarsızlık yaratan olaylar ve krizler ile sıklıkla kesintiye uğramaktadır. Küresel çapta yaşanan krizlerin etkilerinden turizm sektörünün etkilenmemesi nadiren görülmektedir. Yaşanan siyasi istikrarsızlık ortamı sonrasında, acil olarak toparlanmanın nasıl gerçekleşebileceği üzerine odaklanılmaktadır. Bununla birlikte, ortaya çıkan krizlerin daha önce benzeri görülmemiş veya hayatta bir kez yaşanan yapıda olması politika yapıcıları, planlamacıları ve toplulukları uyum sağlamaları konusunda ciddi riskler barındırmaktadır. Siyasi istikrarsızlık ve krizler turizm üzerindeki etkisine ilişkin literatür farklı noktalardan ayrılabilir. Çalışmalardan bazıları bu etkinin ne önemli ne de uzun süreli olduğunu savunmakta iken; diğer bir grup ise istikrarsızlık yaratan olguların turizm sektörünün tamamen çökmesine yol açabileceğini ima etmektedir. Özellikle Korstanje tarafından 2016 yılında yapılan çalışmada, istikrarsızlık nedeniyle başlangıçta turizm sektörünün zarar görmesine rağmen, "karanlık turizm (Thana tourism) olarak adlandırılan ve tarihsel olarak ölüm ve trajediyle ilişkilendirilen yerlere seyahati içeren turizm olarak tanımlanan turizm türü sayesinde turist hareketliliğinin eski seviyelerine döndüğü iddia edilmiştir. Diğer taraftan bazı çalışmalar siyasi istikrarsızlığın turizm sektörünü ekonomik ve sosyal açıdan etkilediğini göstermektedir.

Siyasi istikrarsız ortamı ve krizler konusunda önemli bir tespit ortaya koyan OECD'nin bu konuda şöyle bir tespiti bulunmaktadır: "Turizm ekonomisinin kısa ve orta vadede krizlerle birlikte yaşamasını sağlamak için esnek politika çözümlerine ihtiyaç duyulsa da bunun ötesine bakmanın gerektiği, hükümetin ve sektörün hazırlık ve müdahale kapasitesindeki boşlukları ortaya çıkaran krizden ders çıkarmak için adımlar atmanın büyük önemi" olduğu ifade edilmiştir (OECD, 2020). Turizm sektörü istikrarlı bir siyasi, hukuki ve mali sisteme ihtiyaç duymaktadır. Siyasi belirsizlik ortamında turistik seyahatlerin planlanması, bu sektörün ulusal ekonomi için ne kadar önemli olduğu düşünüldüğünde zor bir iştir. Siyasi belirsizlik dönemlerinde hükümetler, özellikle de sınırlı mali kaynaklar göz önünde bulundurulduğunda, genellikle turizm dışındaki konulara öncelik verebilmektedirler. Belirli bir destinasyona seyahat etme kararını birçok farklı faktör etkilemekte olsa da siyasi istikrarsızlık çoğu durumda olumsuz bir faktör olarak baş göstermeye devam etmektedir. Turizm politikası oluşturulurken, siyasi çatışma durumunda boşlukları diğer pazarlardan gelen turist trafiğiyle doldurarak sektörü güvence altına almak için çeşitli pazarları hedefleyen teklifler oluşturmak mantıklı olarak dikkate alınmaktadır. Dolayısıyla, turist arzının çeşitlendirilmesi kilit bir strateji olarak göz önünde tutulmaktadır. Farklı ülkelerden gelen turistler için teklifler ve aktiviteler oluşturulması gerekmektedir. Şehirlerin yabancı gezginler için daha erişilebilir hale getirilmesi ve turizm işletmelerinde çalışan personelin yabancı dil konusunda eğitilmesi gerekmektedir. Siyasi istikrarsızlığın etkilerine karşı koymanın diğer yararlı yolları arasında turistik bilgilere daha iyi erişim, yabancı ziyaretçilere sağlanan turistik bilgilerin kalitesinde iyileştirmeler ve destinasyonların çok kültürlü mirasının tanıtılması yer almaktadır.

Tüm bu gelişmeler doğrultusunda, siyasi istikrar ortamı sağlanmasının ve krizlerin en etkin stratejiler ile yönetilmesinin turizm sektörü gelişimi açısından büyük önemi olduğu düşüncesi bu çalışmanın temel motivasyonunu oluşturmuştur. Bu çalışmada, siyasi istikrarsızlık ve krizlerin turizm sektörüne olan etkileri araştırılarak sektör ve işletmeler üzerinde istikrar olgusunun ne denli önemli olduğu ve kriz yönetim süreçlerinin etkisinin araştırılması hedeflenmektedir. Bu kapsamda çalışmanın öncelikli amacı, 2000 yılından itibaren Türkiye'de siyasi istikrarsızlığa sebep olan ve turizm sektörünü etkilediği düşünülen gelişmelerin Kapadokya bölgesindeki turizm işletmelerini nasıl, hangi boyutta etkilediği ve ne tür

değişimlere sebep olduğunu belirlemektir. Genel olarak bakıldığında daha çok olumsuz sonuçları olduğu düşünülen bu tür olayların, beraberinde getirdiği fırsatlar bazı olumlu sonuçlar doğurmaktadır. Bu problemin çözümü ve etkin bir kriz yönetim sürecinin işletilmesi için turizm işletmelerinde yönetici pozisyonunda çalışan kişilerin görüşlerinin ve değerlendirmelerinin oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. Çalışma için Kapadokya bölgesinin seçilmesinin sebebi ilk olarak Kapadokya bölgesinin en yoğun olarak kültür turizmi amacıyla ziyaret edilen bir bölge olmasıdır. Ayrıca, bu çalışmanın Kapadokya bölgesinde gerçekleştirilmesi ve böylece farklı bölgelerde bu konuda gerçekleştirilecek çalışmalar için öncü olması hedeflenmiştir. Bu çalışmada, turizm işletmeleri yöneticilerinin siyasal istikrarsızlık ve krizlere ilişkin tutumlarının incelenmesi ve turizm sektörünün gelişmesi açısından 2000 yılından bu yana uygulanan politikaların yararlı olup olmadığının irdelenmesine yardımcı olacaktır. Araştırmanın uygulanmasında tarama modeli kullanılmış olup turizm işletmeleri yöneticilerinin konu hakkındaki görüşleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışmada öncelikle siyasal istikrarsızlık, siyasi kriz vb. olguların turizm sektörüne etkisini inceleyen literatür incelenmiş sonrasında Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren turizm işletmelerine anket uygulanarak işletmeleri yöneticilerinin siyasal istikrarsızlık ve krizlere karşı tutumları ve kriz yönetim süreçlerine ilişkin düşünceleri ve önerileri irdelenmiştir.

Çalışmanın birinci bölümünde siyasal istikrarsızlık ve siyasi kriz kavramları, yapısı ve göstergeleri incelenmiş, turizm işletmelerinin siyasal istikrarsızlık ve krizlere bakış açıları araştırılmış ve bu dönemlerde yürüttükleri kriz yönetim faaliyetleri incelenmiştir. İkinci bölümde, turizm sektörünün yapısı, Türkiye'nin ve Kapadokya bölgesinin turizm açısından konumu ele alınarak turizm sektöründe kriz yönetim süreci ve uygulamaları incelenmiştir. Son bölümde ise bu konuda yapılmış çalışmalara değinilerek çalışmanın amacı, araştırma modeli ve hipotezleri, yöntem ve gerçekleştirilen analiz sonucunda elde edilen bulgular değerlendirilmiştir. Çalışmanın evreni, Nevşehir ilindeki T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan turizm işletmesi belgeli konaklama tesisleri (113), turizm yatırım belgeli konaklama tesisleri (15), belediye belgeli konaklama tesisleri (533) ve A grubu seyahat acenteleri (488) yöneticileri olmak üzere toplamda 1.149 turizm işletmesinin yöneticilerinden oluşturmaktadır. Evreni oluşturan bu 1.149 işletmedeki her bir yöneticiye ulaşma imkânı olmaması, maliyet ve zaman gibi faktörler nedeniyle

örneklem belirleme yoluna gidilmiştir. Yapılan hesaplamalar doğrultusunda örneklem büyüklüğü 168 olarak hesaplanmış olmasına karşın çalışmada 316 turizm işletmesi yöneticisine ulaşılarak tespit edilen örneklem büyüklüğü fazlasıyla aşılmıştır.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket tekniğinden yararlanılmış olup araştırmanın amacına uygun bir şekilde düzenlenen anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde turizm işletmesine ve yöneticilerine ait genel bilgiler, ikinci bölümde siyasi istikrarsızlık, üçüncü bölümde kriz yönetimi değişkenlere ilişkin toplam 30 soru bulunmaktadır. Etkin bir şekilde uygulanan anket görüşmeleri neticesinde elde edilen veriler analiz edilmiş ve çalışmanın üçüncü bölümünde tanımlayıcı istatistikler, normallik dağılımına yönelik analizler, ölçeklere ilişkin doğrulayıcı faktör analizi, ölçüm modeli ve yapısal eşitlik modeli ile analiz gerçekleştirilmiştir.

Çalışma neticesinde elde edilen bulgular doğrultusunda, çalışma kapsamında kurulan tüm hipotezler tutarlı ve kabul edilebilir bulunmuştur. Elde edilen bulgular ışığında, kurulan model kalıplarının uygun olduğu ve Kapadokya bölgesinde turizm sektörü için siyasi istikrar ortamının sağlanmasının turizm işletmelerinin faaliyetlerinde ve gelirlerinde önemli düzeyde etkisi bulunduğunu, siyasi istikrarsızlık durumunda ise hem istihdam hem de turizm işletmelerinin gelişimi açısından ciddi riskler barındırdığını göstermektedir. Elde edilen bulgular beklenti ve tahminler ile uyumlu olup bunun yanında kriz dönemlerinde uygulanan politika ve stratejilerin etkileri ek hipotezlerle irdelenmiştir. Bu bağlamda, 2000 yılından itibaren yaşanan krizler neticesinde kriz yönetim stratejilerinin oldukça büyük öneme sahip olduğu ve turizm işletmelerinin krizlerde minimum seviyede zararla süreci atlattığına imkân sağladığı yönünde yöneticilerin ağırlıklı görüşlerinin olduğu araştırma sonucunda söylenebilmektedir. Çok sayıda uzmana göre, siyasi istikrarsızlık ve kriz ortamlarından kaynaklanan en büyük tehdit, kriz bölgesinden uzak ve güvenli olan bir destinasyon olunması durumunda bile, turistler açısından güvenlik duygusunun ilk sırada olması ve medyanın bu noktada büyük etkisi olduğu belirtilmektedir. Şüphesiz istikrarsızlık yaratan olaylardan ve krizlerden en çok fayda sağlayanların, turizm sektöründe çeşitlilik arz eden hizmetler sunan ve yeni pazarlara çok hızlı bir şekilde uyum sağlayabilen ve farklı müşteri yapısına yönelik

seyahat severleri de çekecek şekilde tasarlanmış pazarlama stratejilerine sahip turizm işletmeleri olduğu söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Ahiler Kalkınma Ajansı (AHİKA), (2014). Kapadokya’da Turizm Yatırımı Olanakları. Erişim Adresi:
https://www.ahika.gov.tr/assets/upload/dosyalar/ahika__nevsehir-kapadokya-turizm-yatirim-olanaklari-raporu.pdf
- Akat, Ö. (1997) Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Altunışık R. Coşkun R. Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım E. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. 7.Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Aytaç M, Öngen B. (2012). Doğrulayıcı faktör analizi ile yeni çevresel paradigma ölçeğinin yapı geçerliliğinin incelenmesi. İstatistikçiler Dergisi 5: 14-22.
- Bahar, O. ve Kozak, M. (2012). Turizm ve Rekabet, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Boniface, P. (2017). Tasting tourism: Travelling for food and drink. Routledge.
- Bowen N.K. and Guo S. (2011). Structural Equation Modeling. Oxford University Press, New York.
- Bozkurt, Ö., Turgay E. ve Seriyi S. (1998). Kamu Yönetimi Sözlüğü. Ankara: TODAİE Yayın No: 283.
- Bramwell, B., & Lane, B. (1993). Sustainable tourism: An evolving global approach. Journal of sustainable tourism, 1(1), 1-5.
- Buhalis, D. and Costa, C. (2006). Tourism management dynamics: trends, management and tools. Routledge.
- Büyüköztürk Ş., Çakmak E.K., Akgün Ö.E., Karadeniz Ş. ve Demirel F. (2009). Bilimsel Araştırma Yöntemleri. Pegem Akademi, Ankara.
- Can, E. (2019). Siyasal İstikrar Bağlamında Türkiye’de 1980 Sonrası Dönemde Parlamenter Hükümet Sistemi Uygulamaları. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Can, H. (1997). Organizasyon ve Yönetim. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Candemir, U. S. ve İzmir, M. (2013). Taksim Gezi Parkı Olayları Raporu, Mazlum-der İstanbul Şubesi.
- Carmeli, A., & Schaubroeck, J. (2008). Organisational crisis-preparedness: The importance of learning from failures. Long range planning, 41(2), 177-196.

- Cheong, S.M. and Miller, M.L. (2000). Power and tourism: A Foucauldian observation. *Annals of Tourism Research*, 27(2), 371–390.
- Cook, Jr., W. J. (1990). The Effect of Terrorism on Executives' Willingness to Travel Internationally. Unpublished doctoral dissertation, The City University of New York.
- Crouch, G. I. and Ritchie, J. B. (1999). Tourism, competitiveness, and societal prosperity. *Journal of business research*, 44(3), 137-152.
- Çetinkaya, O. ve Ersin B. T. (2016). 24 Kasım 2015'ten İtibaren Rusya Tarafından Türkiye'ye Karşı Uygulanan Ekonomik Yaptırımlar ve Ticaret Engelleri. Çokluk Ö., Şekercioğlu G., Büyüköztürk Ş. (2016). Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik SPSS ve LISREL Uygulamaları. Pegem Akademi, Ankara.
- Dallaryan, S. (2006). Turizmde Kriz Yönetimi ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Kriz Yönetiminin Ülke Turizminin Gelişimine Etkileri. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Darity, W. A. International encyclopedia of the social sciences. Detroit: Macmillan.
- Demir, F. (1998). Siyasi İstikrar Sorunu ve Çözüm Yolları, İTO, İzmir.
- Demirkol, Ş. ve Oktay, K. (2004), Turizm Politikalarına Alternatif Yaklaşımlar, Sakarya Kitabevi, İstanbul.
- Durgun, A. (2010). Ekonomik Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri 2008 Küresel Krizin Antalya Konaklama İşletmelerine Etkilerinin Analizi. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Eber, S. (1992). Beyond the Green Horizon: Principles for Sustainable Development. Discussion paper by Tourism Concern. Godalming, Surrey: WWF
- Edgell, D. L., Allen, M. D., Smith, G. and Swanson, J. (2008). Tourism policy and planning: Yesterday, today, and tomorrow. Routledge.
- Elliott, J. (1997). Tourism: Politics and public sector management. Psychology Press.
- Erol, M. (2001). Sosyal Entropinin Verimlilik Üzerindeki Etkileri. Cumhuriyet Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2(1), 127–143.
- Ertekin, Ş. (2006). 1980 Sonrası Dönemde Türkiye'de Siyasal İstikrar-Vergilendirme İlişkisi. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Everingham, P., and Chassagne, N. (2020). Post COVID-19 ecological and social reset: Moving away from capitalist growth models towards tourism as Buen Vivir. *Tourism geographies*, 22(3), 555-566.

Faulkner, B. (2001) Toward a framework for tourism disaster management. *Tourism Management* 22, 135–147.

Faulkner, B. and Vikulov, S. (2001). Katherine, washed out one day, back on track the next: A post-mortem of a tourism disaster. *Tourism management*, 22(4), 331-344.

Fink, S. (1986) *Crisis Management*. Amacom, New York.

Fletcher, J. ve Morakabati, M. (2008) Tourism activity, terrorism and political instability within the Commonwealth: the case of Fiji and Kenya. *International Journal of Tourism Research* 10, 537–556.

Gee, D. (1994). Economic tax reform: shifting the tax burden from economic goods to environmental bads. *European Environment*, 4(2), 17-22.

Göral, R. (2014). Turizm sektöründe stratejik kriz yönetimine ilişkin bütünsel bir çerçeve. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (32), 89-101.

Gössling, S. (2020). Risks, resilience, and pathways to sustainable aviation: A COVID-19 perspective. *Journal of Air Transport Management*, 89.

Gültekin, M. K. (2002). *Krizde Check-up Krizden Çıkış Yolları*. Ankara: Alp Yayınevi.

Güven S. (2006). *Toplumbilimde Araştırma Yöntemleri*. Ezgi Kitabevi, Bursa.

Hall, C. M., and V. O'Sullivan (1996). Tourism, Political Stability and Violence. In *Tourism, Crime and International Security Issues*, A. Pizam and Y. Mansfeld, eds. New York: Wiley.

Hekimoğlu, B. (1989). *Modernleşme ve Siyasal İstikrarsızlık*. *Toplum ve Bilim*, 46.

Henderson, J. C. (2007). *Tourism crises: causes, consequences and management*. Routledge.

Heywood, A. (2012). *Siyaset*, (7. Baskı), (Çev.: Bekir Berat Özipek, Bircan Şahin, Zeynep Kopuzlu, Bahattin Seçilmişoğlu, Atilla Yayla), Adres Yayınları, Ankara.

Iversen, T., ve Soskice, D. (2002). Insurance and Representation: Why do some Democracies Redistribute more than others?. In *Presentation at the 2002 Annual Meeting of the American Political Science Association*, Boston.

İçöz, O. (2005). Turizm Ekonomisi, Turhan Kitabevi, 3. Baskı, Ankara.

Kapadokya Alan Başkanlığı (KAB), (2021). Turizm Tanıtım Stratejisi Hedef Pazar Analizi Raporu. Erişim Adresi:

<https://kapadokyaalan.ktb.gov.tr/Eklenti/94178,hedef-pazar-analizi-raporusmalpdf.pdf?0>

Karasar N (2009) Bilimsel Araştırma Yöntemi (Nobel Yayın Dağıtım, Ankara).

Keleş, A. (2018). Türkiye’de Turizm Sektöründe Yaşanan Krizlere Yönelik Uygulanan Kamu Politikalarının Etkinlik Analizi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Kitchenham B, Pflieger SL (2002) Principles of survey research: part 5: populations and samples. ACM SIGSOFT Software Engineering Notes 27(5): 17-20.

Kozak, N. (2001). Genel Turizm İlkeler-Kavramlar. 5.Basım. Ankara: Detay Yayıncılık.

Küçük, F. ve Bayuk N. (2007). Kriz ortamında bir başarı faktörü olarak çalışanların kurum imajı, Journal of Yasar University, 2(7), 795-808.

Lemco, C. (1991) Political Stability in Federal Governments, New York and London.

Li, C., Yang, Y., & Ren, L. (2020). Genetic evolution analysis of 2019 novel coronavirus and coronavirus from other species. Infection, Genetics and Evolution, 82.

Manay, İ. (2021). Ekonomik Ve Politik İstikrarın Turizm Talebi Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

Menegaki, A. N. (2020). Hedging feasibility perspectives against the COVID-19 for the international tourism sector.

Minor, M. (1994), Preventing Workplace Violence: Positive, Management Strategies, Course Technology Crisp, USA.

Nevşehir Kültür Turizm İl Müdürlüğü, (2023). Konaklama İstatistikleri. Erişim Adresi: <https://nevsehir.ktb.gov.tr/TR-291449/konaklama-tesisleri.html>

OECD. (2020). Tourism Trends and Policies. Erişim Adresi: <https://www.oecd.org/cfe/tourism/OECD-Tourism-Trends-Policies%202020-Highlights-ENG.pdf>

- Olalı, H. ve Timur, A. (1988). *Turizm Ekonomisi*, Ofis Ticaret Matbaacılık, İzmir.
- Önal, Y. B., Düzakın E. ve Çiftçi, H. (2006). *Ekonomik Büyümenin Yükselen Değeri Turizm ve Türkiye Ekonomisine Etkisinin Analizi*, Kare Yayınları, İstanbul.
- Özdemir, A. (2014). *Türkiye’de Çok Partili Dönem’de Seçim Sistemleri Ve Siyasal İstikrar*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Özkuş, H. (2001). *Krizlerin Turizm Üzerindeki Etkileri – Turizm – Kriz İlişkileri*. II. Ulusal Türkiye Turizmi Sempozyumu Tebliğler Kitabı, Türkiye Turizmini Araştırma Enstitüsü, 6-7 Aralık 2001, 75-101.
- Öztaş K. (2002). *Turizm Ekonomisi Genel Turizm Bilgileri*, Nobel Yayınları, Ankara.
- Pearson, C.M. and Clair, J.A. (1998) *Reframing Crisis Management*. *Academy of Management Executives* 7(1), 49–59.
- Pearson, C.M. and Mitroff, I.I. (1993) *From crisis prone to crisis prepared: a framework for crisis management*.
- Pizam, A., Tarlow, P. and Bloom, J. (1996). *Making tourists feel safe: Whose responsibility is it?* *Journal of Travel Research*, 23–28.
- Poirier, R.A. (1997). *Political risk analysis and tourism*. *Annals of Tourism Research*, 24(3), 675–686.
- Ritchie, B.W. (2004) *Chaos, Crisis, And Disasters: A Strategic Approach To Crisis Management In The Tourism Industry*, *Tourism Management* 25, 669-683.
- Romagosa, F. (2020). *The COVID-19 crisis: Opportunities for sustainable and proximity tourism*. *Tourism Geographies*, 22(3), 690-694.
- Ryu, S. J. R. (2005) *Political Instability and its Effects on Tourism*, In: *Managing risk and crisis for sustainable tourism: Research and innovation* (Best Education Network Think Tank V, Kingston, Jamaica June 16-19).
- Sanders, D. (1981). *Lecturer in Government*, Essex: University of Essex Press, England.
- Santana, G. (2004) *Crisis management and tourism*. *Journal of Travel and Tourism Marketing* 15, 299–321.
- Schermelleh-Engel K., Moosbrugger H. and Müller H (2003) *Evaluating the fit of structural equation models: Tests of significance and descriptive goodness-of-fit measures*. *Methods of psychological research online* 8(2): 23-74.

Schumacker R.E. ve Lomax R.G. (2004). *A Beginner's Guide To Structural Equation Modeling*. Psychology Press.

Seddighi, H., Nuttall, M., and Theocharous, A. (2001). Does cultural background of tourists influence the destination choice? An empirical study with special reference to political instability. *Tourism Management*, 22, 181–191.

Seyidođlu, Halil, (2002), *Ekonomik Terimler Ansiklopedik Sözlük*, Güzem Yayıncılık, 3. Baskı, İstanbul.

Sierman C.L.J (1998). *Politics, Institutions and the Economic Performance of Nations*, Edward Elgar Publishing, Inc.

Soyak, Alkan, (2005). *Türkiye'ye Yönelik Yabancı Turizmin İktisadi Etkileri*. Derin Yayınları, İstanbul.

Sönmez, S. F. (1998). Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*, 25(2), 416–456.

Şimşek Ö.F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ekinoks Yayınları, Ankara.

Tağraf, H., Arslan, N.T. (2003). Kriz oluşum süreci ve kriz yönetiminde proaktif yaklaşım. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 1, 2003.

Tan M., (2008). *Türkiye'de Askeri Darbelerin Siyasal İstikrar Üzerine Üzerindeki Etkileri*, yayınlanmamış doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Tekin, A. (2015). *Türk-Rus İlişkilerinde Yeni Başlangıç: Rus Savaş Uçağının Düşürülmesi*, Erciyes Üniversitesi Stratejik Araştırmalar Merkezi. Kayseri,

Tosun, G. E. ve Tosun, T. (1999). *Türkiye'nin Siyasal İstikrar Arayışı, Başkanlık ve Yarı Başkanlık Sistemleri*, İstanbul: Alfa Yayınları.

Tutar, E. ve Tutar, F. (2004). *Turizm, Ekonomi, Türkiye ve OECD*, Seçkin Yayınları, Ankara.

Türksoy, A., (2007). *Konaklama İşletmelerinde Mali Başarısızlığa Yol Açan Etkimler*. *Ege Akademik Bakış*, 7(1), 99-115.

TÜRSAB (2020). *Doluluk Oranları ve Ortalama Kalış Süreleri*. Erişim Adresi: http://www.tursab.org.tr/tr/istatistikler/turistik-tesis-ve-isletmeler/doluluk-veortalama-kalis-suresi-1990-_912.html (15 Mayıs 2023).

UNESCO (2005). *Convention on the Protection and Promotion of the Diversity of Cultural Expressions*.

- UNWTO (2005). Making Tourism More Sustainable A Guide for Policy Makers, Erişim Adresi:
<http://www.unep.fr/shared/publications/pdf/DTIx0592xPATourism PolicyEN.pdf>
- UNWTO (2011). International Tourism Highlights, 2011 Edition.
- Usta, Ö. (2001). Genel Turizm, Anadolu Matbaacılık, İzmir.
- Wang, Y. ve Pizam, A. (2011). Destination marketing and management: Theories and applications. Cabi.
- Weimann, G. and Winn, C. (1994). The Theatre of Terror: Mass Media and International Terrorism (New York:Longman).
- Wilson, F.L. (1996). Concepts and issues in comparative politics. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- World Travel & Tourism Council (WTTC), (2022). Travel & Tourism Economic Impact Global Trends.
- WTO (2023). International Tourism Highlights, 2023 Edition.
- Yarcan, Ş. (1994). Turizm Endüstrisinin Yapısı, İstanbul.
- Yeşil, G. (2022). Politik Krizlerin Kuzey Avrupa Ülkelerinden Türkiye'ye Seyahat Eden Turistler Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Çalışma. Yüksek Lisans Tezi, Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

EK 2. Anket Formu

Siyasi İstikrarsızlık Ekseninde Yaşanan Krizlerin Turizm Sektörüne Yansımaları: Kapadokya Bölgesi Örneği Anketi

Bu anket A ve B olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Lütfen tüm soruları cevaplayın. Doğru ya da yanlış cevap yoktur. Spontane ve dürüst cevabınız bu araştırmanın başarısı için önemlidir.

Bölüm A: Genel Bilgiler

Aşağıdaki sorular kişisel verilerle ilgilidir. Lütfen sizin için en uygun olan bir kutuyu İŞARETLEYİN.

- Firma Faaliyet Süresi:** 0-10 Yıl 20-30 Yıl 30-40 Yıl
 40-50 Yıl 50 Yıl Üstü
- Toplam Çalışan Sayısı Üzeri** 1-9 Kişi 10-49 Kişi 50 Kişi ve
- İşletmedeki Konumunuz:** Genel Müdür Departman Müd. CEO/CFO
- Diğer
- Eğitim Düzeyiniz** İlköğretim Lise Önlisans
 Lisans Lisansüstü
- Sektördeki Çalışma Süreniz** 0-5 Yıl 5-10 Yıl 10-15 Yıl
 15-20 Yıl 20 Yıl ve Üzeri

Siyasi İstikrarsızlık Ölçeği

Aşağıdaki yargılara ilişkin düşüncenizi lütfen ilgili kutucuğa işaretleyiniz.		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Türkiye’de yaşanan siyasi bir istikrarsızlık sorunu Kapadokya bölgesindeki turizm faaliyetlerini olumsuz etkiler.					
2	Politikacıların başka ülkeler ile ilgili yaptığı nefret söylemleri sektörün pazar faaliyetlerini olumsuz yönde etkiler.					
3	Bölgeye gelen misafirlerin güvenlik endişeleri, hizmet kalitesinin önündedir.					
4	15 Temmuz 2016 tarihinde gerçekleşen darbe girişimi Kapadokya bölgesindeki turizm faaliyetlerini olumsuz etkilemiştir.					
5	Politikacıların dünya kamuoyuna yansıyan imajları Kapadokya bölgesindeki turizm faaliyetlerini olumsuz etkiler.					
6	Politik krizler için uygulanan politikalar Kapadokya bölgesine yapılan turizm yatırımlarını etkiler.					
7	Politik krizler sebebiyle seyahat planlarını erteleyen veya iptal eden misafir sayısı oldukça azdır.					
8	Kapadokya bölgesindeki turizm hizmet kalitesinin yüksek olması sebebiyle siyasi istikrarsızlık; Kapadokya bölgesinin turizm faaliyetlerini çok fazla etkilemez.					
9	Gezi olayları olarak bilinen ve 2003’te siyasi bir kriz haline dönüşen protesto gösterileri, Kapadokya bölgesindeki turizm faaliyetlerini oldukça olumsuz etkilemiştir.					
10	2016 ve 2017’de ülkemizde meydana gelen terör olayları (Ankara gar patlaması, Sultanhamet bomba olayı, Reina patlaması) Kapadokya bölgesindeki turizm faaliyetlerini oldukça olumsuz etkilemiştir.					
11	2022 yılı Şubat ayında başlayan Rusya – Ukrayna savaşı Kapadokya bölgesindeki turizm faaliyetlerini oldukça olumsuz etkilemiştir.					
12	Türkiye’de yaşanan politik krizlerin turizm sektöründe ileriye dönük fırsatlar yaratması mümkündür.					

13	Türkiye’de yaşanan siyasi istikrarsızlık sorunundan öncelikli olarak etkilenen sektör turizm sektörüdür.					
14	Siyasi istikrarsızlık ortamında yaşanan krizlerin turizm sektörüne etkilerinin ortadan kalkması uzun yıllar (5 yıl üzeri) almaktadır.					
15	Türkiye’de yaşanan politik krizler turizm sektöründeki işletmelerin ortaklık yapısında değişimler olmasına sebep olmaktadır.					

Bölüm B

Aşağıdaki bölüm, anahtar çalışma değişkenleri hakkında fikrinizi almak için tasarlanmıştır. Her bir ifade için, lütfen sağlanan beş puanlık ölçekte uygun bir sayıyı **işaretleyerek** ifadeye ne ölçüde katıldığınızı veya katılmadığınızı belirtin. Lütfen aşağıdaki ifadeyi okuyun ve buna göre işaretleyin:

1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Tarafsız, 4=Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum,

Kriz Yönetim Süreci Ölçeği

Aşağıdaki yargılara ilişkin düşüncenizi lütfen ilgili kutucuğa işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1 Siyasi istikrarsızlık ortamında tanıtım ve pazarlama faaliyetlerine daha fazla önem verilmesi gerekmektedir.					
2 Siyasi istikrarsızlık turizm işletmelerinin hizmet kalitelerini iyileştirilmelerini zorunlu kılmaktadır.					
3 Siyasi istikrarsızlık ortamında turizm işletmelerinin yeni pazarlara yönelmesini sağlayacaktır.					
4 Siyasi istikrarsızlık turizm sektöründe hızlı negatif çözümleri ve işletme devirlerini yanında getirmektedir.					
5 İşletmemizin politik kriz sürecinde Dünya Turizm Örgütü, Turizm Bakanlığı ve diğer uluslararası organizasyonlardan edinilen bilgilere önem verir.					
6 İşletmemizin politik kriz sürecinde öncelikli olarak seyahat acentelerinden bilgi toplamayı tercih eder.					
7 İşletmemizin politik kriz sürecinin olumsuz etkilerini en aza indirmek önlemler almış ve bazı stratejik yol haritası çizmiştir.					

8	İşletmemizin geçmişte yaşanan siyasi istikrarsızlık dönemleri neticesinde edindiği tecrübeler kriz yönetimi açısından önemli katkılar sağlamıştır.					
9	Siyasi istikrarsızlık dönemlerinde uygulanan ekonomik politikalar ve tedbirler turizm sektörünün süreci en az hasarla geçirmesini sağlamıştır.					
10	Siyasi istikrarsızlık dönemlerinde bazı işletmeler küçülmeye, personel çıkarımına, faaliyetlerini sonlandırma vb. bir takım önlemler almaya itmektedir.					