



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

COVID-19 PANDEMİSİNİN OTELLERİN İNSAN KAYNAKLARI
STRATEJİLERİNE VE EKONOMİK YAPILARINA ETKİLERİ: KKTC
ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUAMMER ŞENBAYRAK

Lefkoşa 2023

MUAMMER
ŞENBAYRAK

COVID-19 PANDEMİSİNİN OTELLERİN İNSAN
KAYNAKLARI STRATEJİLERİNE VE EKONOMİK
YAPILARINA ETKİLERİ: KKTC ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

YÜKSEK LİSANS

TEZİ

Lefkoşa 2023



YAKIN DOĞU ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANA BİLİM DALI

COVID-19 PANDEMİSİNİN OTELLERİN İNSAN KAYNAKLARI
STRATEJİLERİNE VE EKONOMİK YAPILARINA ETKİLERİ: KKTC
ÜZERİNE BİR ÇALIŞMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MUAMMER ŞENBAYRAK

Tez Danışmanı

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin BAYKAN

Eş Danışman

Doç. Dr. Nesrin M. Bahçelerli

Lefkoşa 2023

Onay

Yakın Doğu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğüne,

Muammer ŞENBAYRAK tarafından hazırlanan “Covid-19 Pandemisinin Otellerin İnsan Kaynakları Stratejilerine ve Ekonomik Yapılarına Etkileri: KKTC Üzerine Bir Çalışma” başlıklı tezi 10/02/2023 tarihinde jürimiz tarafından İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı’nda YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Başkan: Prof. Dr. Şerife Zihni EYÜPOĞLU



Üye: Yrd. Doç. Dr. Tijen ZEYBEK



Üye (Danışman): Yrd. Doç. Dr. Hüseyin BAYKAN



Üye (Eş Danışman) : Doç. Dr. Nesrin M. BAHÇELERLİ



Anabilim Dalı Başkanı Onayı

2.2.2023

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin BAYKAN
Anabilim/Anasana Dalı Başkanı



Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Onayı

1 / 2023
Prof. Dr. Hüsnü CANBAŞER



Etik İlkelerine Uygunluk Beyanı

Bu tezin içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi; tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu; çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kurallar gereği eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Muammer ŞENBAYRAK

Teşekkür

Tez çalışmam süresince benden emeğini, bilgisini, tecrübesini hiç esirgemeyen başta tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Hüseyin BAYKAN'a ve bu süreçte bana çok yardımcı olan Turizm Fakültesi Dekan Yardımcısı Doç. Dr. Nesrin MENEMENCİ'ye teşekkürlerimi sunuyorum.

Muammer ŞENBAYRAK

Özet

Covid-19 Pandemisinin Otellerin İnsan Kaynakları Stratejilerine ve Ekonomik Yapılarına Etkileri: KKTC Üzerine Bir Çalışma

ŞENBAYRAK, Muammer

Yüksek Lisans, İnsan Kaynakları Yönetimi Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Hüseyin BAYKAN

Şubat 2023, 79 Sayfa

Çin’de başlayan ve tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisinin KKTC turizmi üzerinde ve turizm ekonomisi üzerinde önemli etkileri olduğu görülmektedir. Otel çalışanı bu süreç içerisinde sıkıntılı durumlarla karşı karşıya kalmış, motivasyonlarının düştüğü, verimliliklerinin azaldığı ve istihdam üzerinde de negatif etkileri olduğu ortaya konulmuştur. Bu çalışmanın amacı, Covid-19 pandemisinin KKTC Turizm sektörü çalışanları üzerinde yarattığı etkileri ortaya çıkarmaktır. Araştırma, nitel araştırma yöntemi uygulanmıştır. Araştırma kapsamında veri toplama aracı olarak yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın örnekleme amaçlı örneklem yöntemi ile belirlenmiş ve Kuzey Kıbrıs’ta bulunan 5 yıldızlı toplam 25 otelden 4’er otel yöneticisi katılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler içerik analizi tekniği ile analiz edilmiştir. Yapılan araştırmada sonuç olarak Covid- 19’un KKTC turizm sektörünü olumsuz bir şekilde etkilediği, çalışanlardan maaş kesintileri yapıldığı, çalışanların verimliliğini, motivasyonunu düşürdüğü ancak bu süreçte otellerin çalışanlarına yönelik performans değerlendirmesi yapmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca araştırma kapsamında otellerin Covid 19 kurallarına uydukları ancak bu süreçte gelen misafir sayısının düşmesi ile gelirin azaldığı, uygulanan kurallar ile giderin arttığı ortaya konulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Covid 19, pandemi, insan kaynakları stratejileri, turizm ekonomisi, KKTC

Abstract

The Effects of the Covid-19 Pandemic on the Human Resources Strategies and Economic Structures of Hotels: A Study on the TRNC

ŞENBAYRAK, Muammer

Master of Science, Department of Human Resources Management

Thesis Advisor: Assist. Assoc. Dr. Hüseyin BAYKAN

February 2023, 80 Pages

It is seen that the Covid-19 pandemic, which started in China and affected the whole world, has significant effects on TRNC tourism and tourism economy. It has been revealed that hotel employees faced troublesome situations during this process, their motivation decreased, their productivity decreased and they had negative effects on employment. The aim of this study is to reveal the effects of the Covid-19 pandemic on the TRNC tourism sector employees. In the research, qualitative research method was applied. Within the scope of the research, semi-structured interview technique was used as a data collection tool. The sample of the research was determined by purposive sampling method and 4 hotel managers from 25 5-star hotels in Northern Cyprus participated. The data obtained in the research were analyzed by content analysis technique. As a result of the research, it was determined that Covid-19 affected the TRNC tourism sector negatively, wage cuts were made from the employees, it reduced the productivity and motivation of the employees, but in this process, the hotels did not make performance evaluations for their employees. In addition, within the scope of the research, it was revealed that the hotels comply with the Covid 19 rules, but the income decreased with the decrease in the number of guests in this process, and the expense increased with the applied rules.

Keywords: Covid 19, pandemic, human resources strategies, tourism economy, TRNC

İçindekiler

Onay	i
Etik İkelere Uygunluk Beyanı.....	ii
Teşekkür	iii
Özet	iv
Abstract.....	v
İçindekiler.....	vi
Tablolar Dizini.....	ix
Kısaltmalar	x

BÖLÜM I

Giriş.....	1
Problem Durumu	1
Araştırmanın Amacı	2
Araştırmanın Önemi	3
Sınırlılıklar.....	3
Tanımlar	3

BÖLÜM II

Kavramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar	4
İnsan Kaynakları Yönetimi ve Turizm Sektörü.....	4
Turizm Sektörü	4
İnsan Kaynakları ve Tarihçesi	5
Covid 19 Pandemisi.....	9
Covid 19 ve Çalışma Yaşamı	10
Covid 19 ve İKY uygulamaları	11
Covid 19 Turizm Sektörü İKY Etkileri	18
Planlamaya etkisi	19
Performansa etkisi.....	20
Eğitime etkisi	20
Ücret yönetimine etkisi.....	21
İş güvenliği ve iş gören sağlığına etkisi.....	22

Covid 19 ve KKTC Turizm sektörüne ve ekonomisine etkileri.....	22
Covid 19 ve KKTC Turizm sektörüne etkileri	22
Covid 19 ve KKTC Turizm ekonomisine etkileri	27
BÖLÜM III	29
Yöntem	29
Araştırmanın Modeli	29
Çalışma Grubu.....	29
Veri Toplama Aracı.....	30
Veri Toplama Süreci	31
Verilerin Analizi.....	31
Geçerlilik ve Güvenirlilik.....	33
Araştırma İç ve Dış Geçerliliği.....	33
Araştırma İç ve Dış Güvenirliliği	34
BÖLÜM IV	35
Bulgular	35
Covid 19 Salgını Sürecinin Çalışma Hayatlarını Etkileme Düzeyi	35
Salgın Döneminde Personelin Verimliliği ve Çalışma Düzeni	36
Covid 19'un Turizm Sektörüne Genel Olarak Etkileri.....	38
Covid 19'un Turizm Sektörüne Ekonomik Yönden Etkileri.....	39
Covid-19 Sürecinde Otellerdeki Ücret Yönetimi	41
Covid-19 Döneminde Otellerde Gerçekleştirilen Performans Değerlendirme Uygulamaları	42
Covid-19 Pandemisinde İş Güvenliği ve İş Görme Durumu.....	43
BÖLÜM V	45
Tartışma.....	45
BÖLÜM V	47
Sonuç ve Öneriler.....	47
Sonuçlar.....	47
Öneriler.....	48

Sektöre Yönelik Öneriler	48
Araştırmacılara Yönelik Öneriler	48
Kaynakça	50
Ekler	57
Ek 1: Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu	57
İntihal Raporu	61

Tablolar Dizini

Tablo 1. Türkiye’de 2018, 2019 ve 2020 yılı turist sayısı ve turizm geliri	16
Tablo 2. Yıllara göre Güney Kıbrıs’a gelen turist sayısı	17
Tablo 3: 2019 yılında KKTC’ye hava ve deniz yoluyla en fazla giriş yapan 10 ülke yolcuların uyruklarına göre dağılımı (KKTC ve TC uyruklular hariç).....	23
Tablo 4: 2020 yılında KKTC’ye hava ve deniz yoluyla en fazla giriş yapan 10 ülke yolcularının uyruklarına göre dağılımı ve 2019 yılıyla karşılaştırılması.....	23
Tablo 5. 2020 yılında KKTC Turistik konaklama tesislerinin doluluk oranları	24
Tablo 6. Alfabetik olarak ülkelere göre 2021 yılında hava ve deniz yoluyla adaya giriş sayıları ve 2020 yılı ile mukayesesi (TC VE KKTC Uyruklular Hariç).....	25
Tablo 7. 2021 yılında otellerde ve genel turistik konaklama tesislerinde kalan turist sayıları ve 2020 ile mukayesesi.....	27
Tablo 8. Çalışanların Yaş Dağılımı	29
Tablo 9. Çalışanların Cinsiyet Dağılımı.....	30
Tablo 10. Çalışanların Sektörde Geçirdikleri Ortalama Çalışma Süresi	30
Tablo 11. Covid 19 salgını sürecinin çalışma hayatlarını etkileme düzeyine ilişkin katılımcı görüşleri	35
Tablo 12. Salgın döneminde personelin verimliliği ve çalışma düzenine ilişkin katılımcı görüşleri	37
Tablo 13. Covid 19’un turizm sektörüne genel olarak etkilerine yönelik katılımcı görüşleri.....	38
Tablo 14. Covid 19’un Turizm Sektörüne Ekonomik Yönden Etkileri ilişkin katılımcı görüşleri.....	40
Tablo 15. Katılımcıların otellerdeki ücret yönetimine yönelik katılımcı görüşleri....	41
Tablo 16. Covid-19 döneminde otellerde gerçekleştirilen performans değerlendirme uygulamaları ilişkin katılımcı görüşleri	42
Tablo 17. Katılımcıların covid-19 pandemisinde iş güvenliği ve iş görme durumu yönelik katılımcı görüşleri	43

Kısaltmalar

KKTC : Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

TRNC : Turkish Republic of Northern Cyprus

BÖLÜM I

Giriş

Problem Durumu

Diğer salgın hastalıklar gibi günümüzde ortaya çıkan ve çok kısa sürede tüm dünyaya yayılan COVID-19, günümüzde de insanların yaşamları üzerinde benzeri görülmemiş bir etki yarattığı görülmektedir (İlhan, 2020).

1 Aralık 2019 tarihinde dünyada ve ülkemizde hızla yayılan ve milyonlarca insanı etkisi altına alan yeni bir koronavirüs hastalığı ilk olarak Vuhan'da canlı hayvan ve deniz ürünleri satan bir pazarda ortaya çıkmıştır (Altunç ve Yılmaz, 2020). SARS-CoV-2 olarak bilinen koronavirüsün, nedeni bilinmeyen, tedavisi olmayan ve aşılara yanıt vermeyen hastalığa neden olduğu bilinmektedir (Aslan ve ark., 2020). Küreselleşen dünyanın birbirine bağlılığı nedeniyle, COVID-19 tüm dünyada o kadar hızlı ve yoğun bir şekilde yayıldı ki (Chauhan, 2020), Ekim 2021 itibarıyla dünya genelindeki COVID-19 vakalarının sayısı 246 milyonu aştığı vurgulanmaktadır. Bu nedenle hükümetler ve iş dünyası krizle başa çıkmak için çeşitli girişimlerde bulundu. Birçok işletme, ulusal sınırların kapatılması, karantinalar, sokağa çıkma yasakları ve işyeri kapatmalar gibi kısıtlamalara tabidir; azaltılmış iş günleri ve uzaktan çalışma gibi esnek çalışma yöntemlerine uygulanabilir. Bazı çalışanlar COVID-19 pandemisi sırasında sıklıkla tercih edilen uzaktan çalışmaya alışırken, birçoğu bu süreçte ilk kez bunu yaşıyor. Çalışanlar evlerini ve yaşam alanlarını ofise çevirmek ve işlerini evden yürütmek zorunda kaldı. Sanayi Devrimi ile birbirinden ayrılan iş ve ev dünyaları, uzaktan çalışma düzeniyle yeniden bir araya geliyor. Bu durum sadece işvereni ve çalışanı değil aynı zamanda çalışanın ailesini de etkilemektedir. Çalışanın iş ve aile alanlarındaki sorumluluklarını uyum içinde sürdürebilmesi, aradaki dengeyi sağlayabilmesi, çalışan memnuniyeti, verimliliği, performansı açısından bu süreci iyi yönetmek üzerinde durulması gereken bir konu olmuştur. Dolayısıyla uzaktan çalışma ve iş-aile yaşam dengesi kavramlarının birbirinden çok da uzak kavramlar olmadığı görülmektedir.

Pandemi öncesine kadar uzaktan çalışma, bir zorunluluk olmaktan çok işveren ve çalışanın tercihiyle bağlı bir çalışma yöntemi olagelmiş, az tercih edilmesinin yanı sıra bu konuda yapılan araştırmalar sınırlı sayıda kalmıştır. Pandemi sonrasında uzaktan çalışmanın birçok işletme için mecburi hale gelmesi, pandeminin getirdiği kaygı ve kısıtlamalarla birlikte tüm hane halkının evde olması gibi faktörler,

uzaktan çalışma konusuna yeni bir boyut kazandırmıştır. Dolayısıyla bu yeni durumu araştırma ihtiyacı doğmuş, pandemi sonrası bu konuda yapılan çalışmalar da artış göstermiştir.

İnsan kaynakları departmanları da kurumsal kriz yönetiminde kilit bir rol oynamaktadır (Nizamidou & Vouzas, 2020). İşletmeler, pandeminin yol açtığı belirsizlik ve sayısız zorlukla boğuşmaya devam ederken, İK departmanları kriz sırasında çalışanların becerileri ve zihinsel sağlık ihtiyaçlarını ele alma (Gigauri, 2020), sağlık ve güvenlik önlemleri, İşten çıkarmalar, izinler, uzaktan çalışma işleri ve işyerine geri dönüş. Sorunlarla baş etmeye çalışır (Wein & Levesque, 2020). Bu bağlamda İK profesyonellerinin COVID-19 sürecinde yaşadıkları pandemi deneyimlerini anlamak ve ortaya çıkarmak önemli bir araştırma konusu olarak değerlendirilebilir. Bu araştırma yöneticilerin görüşleri doğrultusunda yapılmıştır.

Araştırmanın Amacı

Bu tez çalışmasının amacı, Covid-19 pandemisinin konaklama işletmelerinde insan kaynakları fonksiyonları üzerindeki etkisini incelemektir. Bu amaç doğrultusunda konaklama işletmelerinin ve çalışanlarının bundan ne şekilde etkilendiklerini ortaya koymak suretiyle gerek turizm işletmelerine gerekse bundan sonra konuya ilişkin yapılacak çalışmalara yol gösterici olabilmek amaçlanmaktadır. Araştırmanın amacı aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

1. Covid 19 salgını sürecinde sizin ve çalışanlarınızın çalışma hayatlarını hangi doğrultuda etkilenmiştir?
2. Salgın döneminde personelin verimliliği ve çalışma düzeni hangi doğrultuda değişmiştir?
3. Covid 19'un turizm sektörüne genel olarak etkileri ne yönde olmuştur?
4. Covid 19'un turizm sektörüne ekonomik yönden etkileri ne yönde olmuştur?
5. Covid-19 sürecinde otellerdeki ücret yönetimi hangi doğrultuda etkilenmiştir?
6. Covid-19 otellerde gerçekleştirilen performans değerlendirme uygulamasını nasıl etkiledi?
7. Covid-19 pandemisinde personelin iş güvenliği ve iş görme durumu nasıl etkilendi?

Araştırmanın Önemi

Covid 19 pandemisi başta olmak üzere bu pandeminin Türkiye'nin en önemli gelir kaynaklarından biri olan ve insan gücü üstüne kurulu bir sektör olan turizm sektörüne ve özelinde insan kaynakları fonksiyonlarına etkisine yönelik akademik literatürde yayınlanmış sınırlı sayıda kaynak bulunmaktadır. Bu bağlamda araştırmanın literatüre yapacağı katkı çalışmanın önemini oluşturmaktadır.

Sınırlılıklar

Araştırma aşağıdaki sınırlılıklar dahilinde yürütülmüştür

- 2021-2022 öğretim yılında yürütülmüştür.
- Araştırma, otel yöneticilerinin bireysel bilgilerinin alındığı bilgi formu,
- Araştırma kapsamında verilerin toplanması amacıyla geliştirilen yarı yapılandırılmış görüşme formu,
- KKTC otellerinde görev yapan 100 yöneticinin görüşleri ile sınırlıdır.

Tanımlar

İnsan kaynakları: İnsan Kaynakları, işe alma, eğitime, motive etme, politika geliştirme ve çalışanları elde tutmak adına stratejiler geliştiren bir departmandır (Solino, 2020). İşletmeler rekabetçi ve acımasız bir iş dünyasının içinde yer alırlar, bu rekabetçi piyasada ayakta kalmak için başarılı, motive olmuş, iyi organize olan değerli çalışanlara ihtiyaç vardır. Bu da insan kaynakları ile mümkün olmaktadır (Uylas, 2003).

Turizm: Turizm, insanların genelde konakladıkları evlerinden ayrılarak başka ülkelere para kazanma amacı gütmeyen gitmesi ve gittikleri yerde turizm mal ve hizmetlerinden faydalanmalarınıdır. Zevk, sağlık, dini nedenler, seyahatler ve tatiller için başka bir yere giden kişiler turist olarak kabul edilmektedir (Keleş, 2018). Turistlerin talep ettiği ve ihtiyaç duyduğu konaklama, ulaşım, yiyecek-icecek, eğlence, sportif etkinlikler ve hizmet üreten kuruluşlara turizm işletmeleri denir (Özdemir, 2019).

Covid 19: COVID-19(toplum içerisindeki yaygın anılma şekliyle korona), virüs sınıfına giren bir solunum yolu hastalığıdır (Budak ve Korkmaz, 2020). Dünya Sağlık Örgütü'nün Çin merkezli ofisi, 31 Aralık 2019 tarihinde Çin'in Hubei eyaletinin Wuhan şehrinde ilk koronavirüs vakasını tespit etmiştir. Ancak 2021 yılında yapılan araştırmalar sonucunda ilk vakanın 11 Aralık 2019 tarihinde Çin'de bir pazarda görüldüğü tespit edilmiştir (TRT, 2021).

BÖLÜM II

Kavramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar

İnsan Kaynakları Yönetimi ve Turizm Sektörü

Turizm endustrisinde insan kaynaklarının işlevinin artması ve değerinin anlaşılması 1980'li yılları bulmuştur. Otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti oldukça ön plana çıkmaktadır, bunun dışında çalışanların verimliliği ve kalitesi de yoğun bir rekabete sahne olan turizm sektöründe oteller için insan kaynaklarını önemli bir departman haline getirmiştir (Aşikoğlu, 1997). İnsan kaynakları departmanı, çalışanların verimliliğini arttırması ve istikrarlı bir şekilde sürdürmesi konusunda önemli bir görev yürütmektedir. Turizm işletmelerinde hizmet çok önemli bir yere sahiptir. Bundan dolayı hizmeti yapacak olan insan unsurunun iyi kullanılması gerekmektedir. Burada da İKY departmanı devreye girmekte ve oteller için ciddi bir önem taşımaktadır (Erdem, 2003).

İnsan Kaynakları departmanı büyük ve 5 yıldızlı otellerde küçük ve 5 yıldız altı otellere nazaran çok daha fazla kullanılmaktadır. İKY departmanları ciddi sayıda çalışanı barındırdığından bütçesi düşük otellerde, İKY çalışanları veya İKY müdürlerinin işlerini otellerin genel müdürü yürütmektedir (Lattin, 1998). Otel işletmelerinde insan kaynaklarının başlıca amaçları aşağıdaki şekildedir (Şener, 2001).

- Çalışan seçimi,
- Çalışan işe alınması,
- Çalışanın eğitilmesi ve eğitim süreci,
- Performans değerlendirmesi,
- Çalışanın başarı durumunda ödüllendirilmesi,
- Çalışanların bireysel sorunlarının çözülmesi.

Turizm Sektörü

Turizm, insanların genelde konakladıkları evlerinden ayrılarak başka ülkelere para kazanma amacı gütmeyen gitmesi ve gittikleri yerde turizm mal ve hizmetlerinden faydalanmalarınıdır. Zevk, sağlık, dini nedenler, seyahatler ve tatiller için başka bir yere giden kişiler turist olarak kabul edilmektedir (Keleş, 2018). Turistlerin talep ettiği ve ihtiyaç duyduğu konaklama, ulaşım, yiyecek-icecek,

eğlence, sportif etkinlikler ve hizmet üreten kuruluşlara turizm işletmeleri denir (Özdemir, 2019).

Türkiye ve KKTC'deki ortak kullanım tesislerinden beklenen asgari nitelikler aşağıdaki şekildedir

-Kapalı ve açık yüzme havuzu.

-Türk hamamı, bilardo, sinema, spor, bowling, squash, sauna vb etkinlikleri sağlayan bölümlerden en az 6 adet bulunmalıdır.

-7/24 doktor, hemşire ve ambulans hizmeti (Özdemir, 2019).

Turizm sektörü dünya genelindeki küresel hasılanın %8'ini ve istihdamın %10'unu oluşturmaktadır (WTO, 2020). 2019 verilerine göre turizm sektörü dünya çapında 330 milyon kişiye iş olanağı sunmaktaydı.

İnsan Kaynakları ve Tarihçesi

İnsan Kaynakları, işe alma, eğitime, motive etme, politika geliştirme ve çalışanları elde tutmak adına stratejiler geliştiren bir departmandır (Solino, 2020). İşletmeler rekabetçi ve acımasız bir iş dünyasının içinde yer alırlar, bu rekabetçi piyasada ayakta kalmak için başarılı, motive olmuş, iyi organize olan değerli çalışanlara ihtiyaç vardır. Bu da insan kaynakları ile mümkün olmaktadır (Uylas, 2003). İnsan kaynakları sadece bir departmandan ibaret değildir, insan kaynakları tüm personelle devamlı iletişim halinde olan ve her departmanda aktif olan bir alandır (Idenfit Blog, 2021). İnsan Kaynakları, personelin şirkette geçirdiği her aşamada aktif rol oynamaktadır ve çalışanları göz etmektedir (Idenfit Blog, 2021).

İnsan kaynaklarının amaçları:

-İnsan kaynağından yararlanma

-İnsan kaynağında motive etme veya isteklendirme

-İnsan kaynağını koruma

şeklinde sıralanabilir (Öğüt, 2004).

İnsan kaynaklarının işlevleri:

-İş analizleri yapmak,

-Kurumun amacına ulaşması için gerekli çalışanları belirlemek ve onları seçmek,

-Çalışanları bilgilendirmek ve eğitmek,

-Kariyer planlaması yapmak,

-İnsan gücünü planlamak,

-Ücret planlaması yapmak,

-Çalışanı ödüllendirmek ve motive etmek şeklinde sıralanabilir (Öğüt, 2004).

İnsan Kaynakları'nın tarihçesine baktığımız zaman ilk yönetim bilimi olarak kabulü 1970'lere dayanmaktadır. Fakat insan kaynaklarının asıl amacı olan verimli ve üst düzey çalışmaya yönelik uygulamalar daha eskiye dayanmaktadır, sanayi devrimi döneminden önce toprağın işlenmesinde görev alan kişiler vardı ve bunlar günümüz yöneticilerinin o dönemki işlerini yürütmekteydiler (Bekman, 2020). 19. yüzyılın ortalarında topraklaşmanın yerini sanayileşme almıştır ve köleleşme ortadan kalkmaya başlamıştır. Bu sebepten dolayı yeni sınıflar ortaya çıkmıştır ve sanayileşmenin artmasıyla yeni yönetim kademeleri ortaya çıkmış ve yönetecek yeni yöneticilere ihtiyaç olmuştur. Kasabalılar ve köylüler olmak üzere, toplum içerisinde var olan tüm sınıflar bu gelişime dahil olmuş ve makineleşmiş dünyaya ayak uydurmuşlar, bu alanda işlere girmeye başlamışlardır. Bu süreç İnsan Kaynakları'nın gelişmesinde büyük rol oynamıştır (Bekman, 2020). Makineleşmenin ilk döneminde işverenler aynı zamanda işyerlerindeki vasıflı yöneticilerdi ve çalışanları yönlendiriyorlardı (Yeditepe Üniversitesi, 2019).

İnsan kaynakları yönetimi günümüzdeki durumuna ulaşmak için geçmiş dönemde 4 farklı aşamadan geçmiştir. Bunlar:

1-Lonca Sistemi

Lonca Sistemi, 13. Yüzyıl Avrupa'sında olmuş ve küçük çaplı üretimlerde kullanılmaya müsait olan bir sistemdir. Lonca sisteminde çalışma koşulları, elde edilmesi gereken ürünler ve ürünlerin kalite seviyesi belliydi. Bu kalitenin altında iş yapmak başarısızlık olarak yorumlanıyordu.

2- Bilimsel Yönetim

19. yüzyılda toprağa dayalı düzenin sona ermesi ve sanayi devriminin başlaması ile birlikte makineleşme gerçekleşmiş ve bilimsel yönetime olan ihtiyaç gün yüzüne çıkmıştır. Bu dönemde bireysel üretim geride kalmış ve kitle üretimi ortaya çıkmıştır. Kitle üretiminin artmasıyla fabrikalarda hiyerarşi düzeninin oluşması gereksinimi kendini göstermiş ve kitle üretimini gerçekleştiren işçileri yönetmesi gereken kişi ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bu sayede bilimsel yönetim planı önem kazanmıştır.

3-İnsan İlişkileri

Çalışanları sadece fiziksel yönü üzerinden değerlendirme ve fiziksel açıdan iyileştirmeye yönelik uygulamaların tek başına yeterli olmayacağı anlaşılmış ve çalışanların psikolojilerine de önem gösterilmeye başlanmıştır. Çalışanların verimli olabilmesi adına onların psikolojilerini iyi anlamak ve ihtiyaçlarını karşılamak onları motive etmek adına önemli bir hale gelmiştir.

4- Örgütsel Bilim

Örgütsel Bilim aşamasında sadece insan ilişkileri üzerinde durmanın yeterli olmadığı ve olaya birçok açıdan yaklaşılması gerektiği tespit edilmiştir. Bu dönemde sadece insan ilişkileri değil psikoloji, ekonomi, sosyoloji ve politika gibi çeşitli alanlar üzerinde inceleme adına bilim adamları çalışmalarda bulunmuşlardır. Yönetimin bireylere odaklı değil, örgüte odaklı olması gerektiği tespit edilmiştir.

Bilimsel yönetimin fikir babası Frederick Winslow Taylor'dur, onun yönetim konusundaki fikirleri önemli sayıda araştırmayıcı ve bilim adamını ciddi manada etkilemiştir. Taylor'ın fikirleri "Taylorizm" olarak isimlendirilmektedir. Bu isim Taylor'un yönetsel alandaki fikirlerine ve bakış açısına verilen genel isimdir (Yeditepe Üniversitesi, 2019). Frederick Winslow Taylor, 1911 yılında kaleme aldığı kitap olan "İşletmelerin Bilimsel Yönetimi" adlı yapıtta 1911 yılına kadar bilimsel yönetim üzerine yaptığı çalışmaları derlemiştir. Taylor, İnsan Kaynakları konusunda başlıca yaptığı tespitlerde şu ilkelere önem göstermiştir:

- 1- Çalışanların eğitimine öncelik verilmeli ve gerekli önem mutlaka verilmelidir.
- 2- Yapılacak iş konusunda yetenekli olan, iş yapma yetisi ve kapasitesi yüksek isimlerin seçilmesine özen gösterilmelidir.
- 3- Yapılacak iş hakkında görev dağılımı yapılmalı, işçilerin sorumlulukları belirlenmeli ve çalışanlar verilen görevler üzerine çalışmalıdır.
- 4- Hiyerarşik bir örgütlenme gereklidir, herkesin bir seviyesi olmalıdır (Yeditepe Üniversitesi, 2019).

Frederick Winslow Taylor'ın ardından bilimsel yönetim adına ciddi faydaları olmuş olan diğer bir isim ise Henri Fayol'dur. Henri Fayol, geniş ve daha komplike organizasyon yapıları içerisindeki yönetim yapısının nasıl olması gerektiği ile ilgili çalışmalarda bulunmuştur. Frederick Winslow Taylor, Henri Fayol'a nazaran daha küçük çaplı organizasyonlarla ilgili teoriler üretmişti (Aktan, 1997). Henri Fayol'un bilimsel yönetim ilkelerinde temel ilkeleri aşağıdaki şekildedir:

-Disiplin

-Emir Düzeni: İşçilerin bir kişi tarafından yönetilmeleri ve onun tarafından emir olarak yönlendirilmelerini içerir.

-Otorite: Başta işleri yöneten yönetimin güçlü bir otorite düzenine sahip olması gerekmektedir.

-Yön Ünitesi: Organizasyonda karışıklık olmaması adına tek bir hedefe yönelik çalışmalar yapılması ve tüm çalışanların bu konuda iyice bilgilendirilmesini, hedefe yönelik tek bir vücut olarak hareket etmelerini içerir. İşçiler arasındaki ücret dağıtımları da adil yapılmalıdır.

-Merkeziyetçilik: Planlama çerçevesinde çıkacak olan tüm kararların tek bir merkezden alınması gerekmektedir.

-Düzen: Tüm çalışmada her şeyin düzenli şekilde yapılması gerektiği, personel istihdamında sık değişiklikler yapılmaması gerektiği, işten çıkarmaların mümkün olduğunca az olması gerektiği, çalışanların yaratıcılığının ön plana çıkarılma gereksinimi gibi içerikleri içerir.

-İş Birliği Ruhu: İşçileri birlikte hevesli ve istekli çalışarak hedefe ulaşma konusunda teşvik etme gerekliliğidir.

Henri Fayol'un insanlar hakkındaki genel düşünceleri aşağıdaki şekildedir:

1- İnsanlar genelde yöneten olmak yerine yönetilmeyi tercih ederler çünkü bu daha fazla kolaylarına gelir.

2- İnsanlar tembel olmaya çok müsaittir ve çalışmayı pek fazla sevmezler.

3- Organizasyon yapısında sıkı bir denetleme yapılmalı ve çalışanlar sık sık denetlenmelidir çünkü insanlar genellikle iş yapmamaya ve işi aksatmaya meyillidirler.

4-Caydırıcı olması ve insanları iş yapma konusunda diken üstünde tutması için ceza sisteminin varlığı da gereklidir. İnsanlar işi kaydardıklarında ceza alacaklarını bilirlerse iş yapma konusunda daha istekli olurlar (Aktan, 1997)

İçinde bulunduğumuz dönemde yeni işler ve yeni işçi sınıfları ortaya çıkmış, bilgiye ve yaratıcılığa dayalı işler çoğalmıştır. Bu nedenle günümüzde insan kaynakları çok daha karmaşık ve komplike bir sisteme sahiptir. Günümüzde insan kaynakları “tükenmişlik sendromu”, “kuşaklar arasındaki çatışmalar ve anlaşmazlıklar”, “tükenmişlik sendromu”, “ay ışığı” sorunu ve benzeri günümüz şartlarının ve teknolojisinin ortaya çıkardığı sorunlarla daha çok ilgilenmektedir (Endüstri Mühendisi)

Covid 19 Pandemisi

Pandemi, küresel olarak dünyanın her yerine yayılmış olan ve insanları ciddi manada etkileyen salgın hastalıklara verilen isimdir (Medipol Sağlık Grubu, 2020). WHO, yani Dünya Sağlık Örgütü'nün belirttiğine göre bir hastalığın pandemi sayılabilmesi için 3 tane farklı koşulun bir araya gelmesi gerekmektedir. Bunlar:

- 1- Geçmişte hiç yaşanmamış ve yeni ortaya çıkmış bir hastalık olması.
- 2- Hastalığın bulaşıcı özelliğinin yüksek olması ve bulaşan kişiye karşı tehlikeli özellikler barındırması.
- 3- Hastalığın kolay bir şekilde yayılması ve bulaşması, sürekli olarak artarak devam etmesi.

COVID-19 (toplum içerisindeki yaygın anılma şekliyle korona), virüs sınıfına giren bir solunum yolu hastalığıdır (Budak ve Korkmaz, 2020). Dünya Sağlık Örgütü'nün Çin merkezli ofisi, 31 Aralık 2019 tarihinde Çin'in Hubei eyaletinin Wuhan şehrinde ilk koronavirüs vakasını tespit etmiştir. Ancak 2021 yılında yapılan araştırmalar sonucunda ilk vakanın 11 Aralık 2019 tarihinde Çin'de bir pazarda görüldüğü tespit edilmiştir (TRT, 2021). İlk vakalar zatürre sanılsa da 5 Ocak 2020 tarihinde bu virus çeşidinin daha önce insanlar hiç görülmediği ve tehlikeli boyutlarda zararlı olabileceği saptandı (Budak ve Korkmaz, 2020). Kısa bir süre sonra virüse COVID-19 adı verildi. COVID-19 dünya çapında bir pandemi haline gelmiştir.

Virüs, sıradan soğuk algınlığı hastalıkları gibi kişiden kişiye çok kolay bir şekilde bulaşabilmektedir. Öksürme, hapşırma veya konuşmayla yayılan damlacıkların solunması veya virüslü bir kişinin dokunduğu yüzeylere dokunduktan sonra ellerin burun, ağız ve göze değdirilmesi sonucu koronavirüs kişiye bulaşabilir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020). Bu nedenle koronavirüsten korunmak için oldukça dikkatli olunması gerekmektedir.

Virüsten korunmak için dünya sağlık kuruluşları tarafından verilen en önemli tavsiye, yüzün ağız ve burun kısmını düzgün şekilde kapatacak bir maske takılması ve ellerin sık sık yıkanmasıdır (Memorial Hospital, 2020). Maske, hapşırma, öksürme ve konuşma sonucu yayılan damlacıkları solumayı önlemesinin yanında virüslü bir yüzeye temas etmiş ellerin de ağız ve burun kısmına değdirilmesinin önüne geçer, el yıkama ise virüslü bir yüzeye temas edilmişse, virüsü elden temizlemek adına uygulanması gereken bir yöntemdir (Grand Medical Hospital, 2020). Bunun dışında mümkün olduğunca kalabalık ortamlarda bulunmama, başka

kişilerle sarılma veya tokalaşma gibi temas içeren faaliyetlerden uzak durma ve maksimum düzeyde evde kalma tavsiye edilmektedir (Memorial Hospital, 2020).

Covid 19 ve Çalışma Yaşamı

Covid-19 çalışma hayatındaki sıkıntıları ve kırılma noktaları ortaya çıkarmıştır. Pandemi nedeniyle birçok iş yeri çalışma saatlerini azaltırken, dönem dönem kapalı durumda kalmıştır ve işletmelerin bir kısmı da uzaktan çalışma modelini uygulamaya çalışmıştır. Faaliyetlerini sürdüremeyen ve işçilik gelirleri artan işletmelerin ciddi bir kısmı zaman içinde kapanmak ve iflas etmek zorunda kalmıştır (Erol, 2020).

Covid-19'un hayatlarımıza girmesiyle iş yerlerinde de çalışanların fiziksel ve psikolojik olarak korunması için bazı önlemler alınmıştır. Bu önlemlerin ciddi bir kısmını sıralayacak olursak:

- İş yerleri düzenlenerek çalışanlar arasındaki sosyal mesafeye dikkat edilmeli ve koruyucu ekipmanlar sağlanmıştır,
- Covid-19 sebebiyle oluşabilecek ayrımcılığın ve dışlanmanın önüne geçilmesi (Covid'e yakalanan bir kişiye karşı yapılacak dışlama ve mobbing),
- İş yerlerine karşı yasaklar mevcutsa evden çalışma gibi alternatif çözümler entegre edilmeye çalışılmıştır,
- Hasta olan, karantina altına alınan veya diğer aile üyelerinin hastalığa yakalanması sonucu izne ayrılan kişilere ödeneğin kesilmemesi ve ücretli izin verilmesi.
- İnsan kaynakları iş yerlerine afişler asarak maske kullanımı, sosyal mesafe ve hijyen konusunda çalışanları bilgilendirmiştir, maske kullanmanın korunmaya dair önemi çalışanlara iyice aktarılmıştır,
- İş yerlerinde oturma düzenleri veya varsa yemekhanelerde oturma düzeni sosyal mesafeye göre düzenlenmiştir,
- İş yerlerinin veya işletmelerin girişlerinde dezenfektan, ateşölçer konularak önlem alınmaya çalışılmıştır,
- İş yerinde en fazla ortak kullanma alanı olan yerlerin giriş ve çıkışlarına dezenfektan yerleştirilmiştir,
- İş yerinde en sık kullanılan ortak alanlar sürekli olarak temizlik çalışanları tarafından dezenfekte edilmiştir,
- Yemek yeme araçları olan tabak, çatal, bıçak ve içecek için kullanılan bardaklarda plastik tercih edilmiştir, böylece tek kullanım sağlanmıştır,

-Toplantılar, toplu görüşmeler vb şeyler gerçekleştirilirken açık hava kullanılmış veya digital ortamdan yürütülmüştür (WHO, 2021).

Covid 19 ve İKY uygulamaları

Covid-19 işletmelerin İKY uygulamaları üzerinde ciddi değişimlere sebebiyet vermiştir. İş yerleri pandemi döneminde daha fazla online mülakat, genel yetenek ve kişilik testi yapmışlardır. İşe girmek için yapılan başvurularda online başvuru sayısında inanılmaz bir yükseliş yaşanmıştır. Genel olarak iş yükü online olarak internete kaymıştır. Performans değerlendirmeleri, eğitimler ve benzeri uygulamalar da online olarak yürütülmeye çalışılmıştır (Kırılmaz, 2021).

Pandemi süreci sırasında personel sağlığı kısıtlamalar nedeniyle, mevcut durumdan etkilenen alanlara genel bir bakış sağlamak için İK operasyonlarında yapılan değişikliklerin bir listesi aşağıdadır.

Değişen çalışma şartları: Evden çalışma ve görevleri tespit etme ve yönetme için yeni şartlar, evden çalışma, çalışanların ayrılması, zorunlu koruyucu ekipman takılması (eldiven, maske, koruyucu giysi ve benzeri ekipmanlar), ekiplerin mikro ekiplere bölünmesi, beraber çalışma süreleri minimuma düşeceği için ekip ruhunda ve aidatında azalma, evden çalışanlar ile işte yerinde çalışmak zorunda olanlar arasındaki eşitsizlikler, sosyal ayrışma ihtiyacı ve iletişim ihtiyacı ve diğer gelişmeler görülebilir. Sağlığı iyileştirmek için teknolojiler aracılığıyla iletişim kurmak gerekir (Robelski ve diğerleri, 2019).

İdari ve Uzaktan Yönetim Becerileri: Yöneticilerin çalışanlarını çalışmaya motive etmesi, dikkatlerini ve odaklanmalarını artırması gerekir. İş ve video konferansı yönetme veya yönlendirmede etkinliği artırdığı gösterilmiştir (Gordon, 2020). Nitekim performans yönetimi için kullanılan yeni dijital yapıların etkili olduğuna inanılmaktadır (Blatch ve diğerleri, 2020).

Kriz Yönetimi: Yönetim, planları ve karşı önlemleri günlük, hatta saatlik olarak formüle etmeli, planlamalı, düzenlemeli, yansıtmalı ve uyarlamalıdır.

Ekip çalışması ve modern teknolojinin kullanımı: uzaktan iletişim ve işbirliği, teknoloji üzerinden paylaşılan bilgi, düzenli yapılan çevrimiçi toplantılar, yeni bilgi sistemleri veya yazılım gereksinimleri, ekipte bulunan tüm üyeler adına gereksinimler veya uygun donanım performans sonuçlarında çok etkilidir. Araştırmada elde edilen veriler, eğitimin yalnızca teknik bilgiyi genişletmenin bir

yolu olmadığını, aynı zamanda gerçek çalışan davranışı üzerinde de gözle görülür bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (Stefaniuk, 2020).

Yeni İK politikalarını uygulama fırsatı: Kuruluşlar, uzaktan işe alma (çevrimiçi veya telefonla), yönlendirme, değerlendirme ve elde tutma gibi alanlarda dijital araçları normal kullanımından daha da fazla kullanmak istiyor. Etkili kabul edilen ve işe alımda işe alım hedeflerine ulaşmak için en fazla kullanılan dijital araç, veri tabanı taramasıdır (Blatch-Jones ve diğerleri, 2020).

Çalışanları teknolojiyle eğitmek: Gordon'a (2020) göre uzmanlar, video konferans yoluyla öğretim, denetim ve geliştirmeyi yüz yüze eğitime nazaran daha verimsiz ve etkisiz olarak algılıyor. Çevrimiçi eğitimin en yüksek puanlı göstergesi, herhangi bir durumda uzaktan kullanılabilmesidir.

Kuşak Farklılıkları: Kuşaklar arasındaki her türlü farklılıktan kaynaklanan değişen koşullara verilen reaksiyonlar da farklıdır. Bu farklılıktan dolayı farklı kuşakların farklı zevklere sahip olması oldukça normaldir. Kuşaklar arası dijital yeteneklerin varlığı, onları farklı teknolojileri kullanmaya yöneltmektedir (Yıldırım ve Korkmaz, 2017).

Veri ve bilgi güvenliği: Gelişmekte olan uzaktan çalışma modelleri, güvenli yazılım veya teknolojiyi güvenli bir şekilde kullanma ihtiyacını artırıyor. Çalışanları gizli ve kişisel bilgileri çevrimiçi paylaşma konusunda daha bilinçli hale getirerek, bilgi paylaşırken güvenliği de artırır. Yöneticiler bu nedenle bu farkındalığı yaratan ve geliştiren eğitim programları oluşturmalarıdır (Stefaniuk, 2020).

Ücret kesintileri, işsizlik riski: Kapanmalar, malzeme kıtlıkları, iş görevlerinin veya iş tanımlarının yeniden yapılandırılması, vb. bazı alanlardaki sorunlar nedeniyle çalışmama veya bir süre çalışmama riskine karşın kaliteli bir yönetim gerekmektedir.

İletişim: Yeni bilgilerle ilgili devamlı güncellemeler, sağlık ve güvenlik kural ve koşullarına uyum konusundaki itirazlar, çalışma saatleri ve çalışma ortamındaki değişiklikler, brifingler (çevrimiçi), e-postalar, görseller vb. Bu konularda genel çalışan bilgileri ve güvenliği oldukça arz etmektedir. Örneğin, Liu ve diğerleri (2020) araştırmalarında işyerindeki çalışma saatleri ile psikolojik mesafe ve çalışanların ruh sağlığı arasında bir ilişki olduğunu göstermiştir. Elde edilen veriler, çalışanlar arasındaki yakın örgütsel psikolojik mesafenin olumlu bir etkiye sahip olduğunu ve psikososyal mesafenin olumsuz etkisini azalttığını göstermiştir.

Güvenlik ve sağlık koşulları: Dezenfeksiyon ve sağlık kuralları, ortak salon kuralları ve çalışan sayısı ilkelerine göre ayarlanmalıdır.

Çalışan dalgalanmaları ve çalışan bileşimindeki değişiklikler: Çalışan eksikliği, yabancı çalışanlarla ilgili sorunlar, potansiyel hastalık taşıyıcıları olarak yeni çalışanlar veya hastalıktan kurtulduktan sonra çalışanların işe dönme korkusu iyi yönetilmelidir.

Psikolojik Yönler: Anksiyete, depresyon, sosyal temas sorunları, güvenlik kaybı, yüksek işsizlik riski, güvencesiz yaşam koşulları, kötü sağlık, aile veya aile kaybı gibi konularda uygunsu, psikolojik danışma olasılığı göz önünde bulundurulmalıdır. Burada çalışanlar ve yöneticiler arasındaki en önemli değişkenler dürüstlük, bilgelik, empati ve beceridir (Gordon, 2020).

Covid 19'un Turizm Sektörüne Etkileri

Kıvılcım (2020) pandeminin turizm sektörü üzerinde yol açtığı etkileri araştırmak için gerçekleştirdiği çalışmada bundan sonra bu sektörde tam bir digital çağın hakimiyete geçeceğini belirtirken, uzaktan çalışmaya geçileceğini ve insan faktörünün daha az önemli bir hale geleceği ve işleri robotların devralacağı gibi sonuçlara ulaşmıştır.

Altınay Özdemir ve Yıldız'ın (2020) yaptığı çalışmada pandeminin insanların seyahat tercihleri üzerinde nasıl bir etki yarattığını incelemeyi kendilerine amaç edinmişlerdir. Elde edilen sonuçlara göre Covid-19 turistler üzerinde oldukça negatif bir etki göstermiş ve onların seyahat istekleri üzerinde ciddi bir gerilemeye sebebiyet vermiştir. Pandemi sebebiyle insanlar kendilerine güvende hissetmediklerinden dolayı seyahat sıklıklarını da azaltmışlardır, bu da turizm sektörünü negatif anlamda etkilemiştir.

Gün ve Tutcu'nun (2021) yaptığı çalışmada pandeminin Türkiye turizm sektörü üzerinde yarattığı etkileri ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Çalışma neticesinde elde edilen verilere göre Türkiye'ye 2020 yılında gelen turist sayısında 2019 yılına göre ciddi bir düşüş olduğu ortaya çıkmıştır. Buna ek olarak otomatik olarak turizmden elde edilen gelirden de büyük bir düşüş meydana gelmiştir.

Chebli ve Said (2020) yaptıkları çalışmada salgının turist davranışlarını ne yönde değiştirdiği üzerinde bir araştırma yürütmüşlerdir, çalışmadan elde edilen neticelere göre turistlerin bu süreçte kendilerini güvende hissetmediklerini, ekonomik

olarak pandeminin sebebiyet verdiği ekonomik krizden dolayı harcama yapma isteklerinde azalma ve birçok çeşitli negatif etki ortaya çıktığı gözlemlenmiştir.

Yüksek ve Kalyoncu'nun (2021) Covid'in turizm sektörü üzerindeki etkileri değerlendirmek amacıyla yaptıkları çalışmada pandemi sebebiyle ortaya çıkan ekonomik gerilemeden dolayı işletmelerin operasyonel maliyetleri düşürmek için aldığı önlemlerin verilen hizmetin kalitesinde gerilemeye sebep olduğu tespit edilmiştir. Ek olarak salgının sebep olduğu belirsizlik ortamı nedeniyle kurumların geleceğe yönelik planlama yapmaktan aciz durumda kaldıkları ve planlarını gündelik yapmak zorunda kaldıkları tespit edilmiştir.

Kabadayı ve Kardeş (2020)'in yaptığı çalışmada Covid-19 pandemisinin turistlerin davranışları ve seyahat tercihleri üzerinde sebep olduğu etkiler araştırılmıştır. Araştırma neticesinde elde edilen verilere göre turistlerin korku ve kaygı sebebiyle tatillerini iptal ettiklerini veya erteledikleri sonucuna ulaşılırken, tatil yapma eğiliminde olan ve tatil bölgesine gelen turistlerin ise hijyen konusuna önem gösterdiklerini ve rahat bir tatil geçiremedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Acar (2020) ise yaptığı çalışmada salgının en fazla yaradığı sektörün medical sektörü olduğuna vurgu yaparken dünya genelinde eldiven ve maske gibi hijyen malzemelerine talepte büyük bir artış meydana geldiği tespit edilmiştir. Salgının en fazla olumsuz etkilediği sektörlerinde başınse ise turizmin geldiğini belirtirken, salgın nedeniyle dünya genelindeki turist seyahat oranında ciddi bir azalma meydana geldiği tespit edilmiştir.

Yaşar (2020) yaptığı çalışmada salgın sürecinde bireylerin tatile çıkma niyetinin hangi yönde etkilendiği üzerine bir araştırma yürütmüştür. Elde ettiği sonuçlara göre bireylerin pandemic sebebiyle korkuya kapıldıkları kalabalık ortamlardan uzak durmaya çalıştıkları, bu sebeple de seyahat sıklıklarında gerileme meydana geldiği sonucuna varılmıştır.

Kılıç (2020) ise yaptığı çalışmada Covid-19 pandemisinin turizm sektörü üzerinde yarattığı etkilerin çözümünü bulmaya çalışmıştır. Araştırma neticesinde salgının etkisini azaltmak adına otellerde sağlık önlemlerinin artırılması gerektiği sonucuna varılmıştır. Başta sosyal mesafe kuralına dikkat edilmesi gerektiği, maskenin zorunlu tutulması gerektiği, işletmelerin birçok noktada dezenfektan bulunması gerektiği belirtilmiştir. Pandemi sebebiyle işletmelerden ayrılan kalifiye elemanların sektöre yeniden kazandırılması gerektiği belirtilmiştir.

Yeh'in (2021) yaptığı çalışmada COVID-19 salgınının turizm sektörü üzerinde yarattığı olumsuz etkileri azaltmak için neler yapılabileceği üzerine bir araştırma yürütmüştür. Varılan neticeye göre devlet tarafından verilen kredi desteklerinin artırılması gerektiği ve bu kredi desteklerinin sektörün ayakta kalması açısından çok önemli olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca turizm krizi ve afet yönetimi birimlerinin oluşturulması gerektiği öne sürülmüştür.

Wachyuni ve Kusumaningrum (2020) yaptıkları çalışmada salgının bitmesinin ardından turistlerin seyahat niyetlerinin hangi yönde gelişeceğini tespit etmeyi amaç edinmişlerdir. Elde ettikleri verilere göre turistlerin pandemiyi bittiğinin belirtilmesinden 6 ay sonra seyahat etmeyi düşünecekleri belirtilirken, doğa turizmini daha çok tercih edecekleri neticesine varılmıştır.

Akbaba (2020) yaptığı çalışmada pandemiyi turist davranışlarında ne gibi davranışlara yol açtığını tespit etmek üzere bir çalışma yürütmüştür. Elde edilen verilere göre pandemiyi turistlerin seyahat etme isteğinde azalma meydana getirdiği ve belirsizlik ortamından dolayı para harcama yönelimlerinin azaldığı belirlenmiştir. Ayrıca katılımcılar kendi yakınlarına da seyahat etmeyi önermediklerini söylemişlerdir.

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

Covid 19'un Turizm Sektörü Çalışanlarına Etkileri

Pandemi ile birlikte bir çok sektörde olduğu turizm sektöründe de bir çok çalışan maaş almamış veya işini kaybetmiş ve bu süreçte başka sektörlerde çalışmaya başladıkları yapılam araştırmalar ile ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda yapılan araştırmalar şöyledir.

Altınay Özdemir'in (2020) yaptığı çalışmada elde edilen verilere göre COVID-19 salgınının çalışanlar üzerinden psikolojik bozukluklara sebep olduğu, çalışanların korku ve stress düzeyinde çok ciddi bir artış meydana geldiği tespit

edilmiştir. Buna göre çalışanlar turizm sektörü dışındaki alanlara yönelmiş ve oralarda iş aramaya başladıklarını ortaya koymuştur.

Radic vd.'nin (2020) yaptığı çalışmaya göre salgın sebebiyle turizm çalışanları arasında korku yayıldığını, çalışanların salgının yayılmasından duydukları endişenin ve iş dünyasındaki belirsizlik ortamının onlar üzerinde stres ve kaygı bozukluklarına sebep olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışmaya göre salgın çalışanlar üzerinde büyük ruhsal problemlere sebebiyet olduğu vurgulanmaktadır.

Baum vd.'nin (2020) yaptığı araştırmaya göre turizm sektöründeki işletmelerin faaliyetlerinin durdurulması veya azalması sebebiyle çalışanlarını işten en hızlı çıkaran ve işe tekrar geri en yavaş alan sektör olduğu ortaya çıkarılmıştır. Bu sebeple çalışanlar arasında kaygı ve belirsizlik ortamı olduğundan çalışanların iş motivasyonu düşüş gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Covid-19 tüm dünya ülkelerini turizm alanında etkilemiştir. Dünya genelinde 2019 yılına göre 2020 yılı içerisinde turist girişleri -%74 oranında düşüş göstermiştir (UNWTO, 2021). Uluslararası seyahatlerde yaşanan düşüş, ihracat gelirlerinde 1,3 trilyon dolar kayıba sebebiyet vermiştir. Krizden dolayı dünya genelinde 120 milyon turizm çalışanın istihdam edilmesine engel olmuş ve çalışanlar işsiz kalmıştır (UNWTO, 2021).

En yakın komşumuz olan Türkiye, 2019 yılı verilerine göre turizm pazarında %3.7, Avrupa pazarında ise %7.1 paya sahiptir (Kervankıran & Bağmacı, 2021).

Tablo 1.

Türkiye’de 2018, 2019 ve 2020 yılı turist sayısı ve turizm geliri

Yıllar	Turist Sayısı	Turist Sayısı Dünya Sıralaması	Turizm Geliri (milyar \$)	Turizm Geliri Dünya Sıralaması	Turist Başı Harcama (\$)
2018	45.628.674	6	29.512	15	646
2019	51.860.042	6	34.520	13	666
2020	15.826.266	-	12.059	-	762

(Türkiye İstatistik Kurumu, 2020)

Tablo 1’de görüldüğü üzere pandeminin ortaya çıkmasının ardından Türkiye’ye yapılan turist girişi sayısında çok ciddi bir düşüş gözlenmiştir. Ülkeye

giriş yapan turist sayısı 2019 yılına nazaran 2020 yılında 36 milyon kişi dolayında düşmüştür.

Türkiye dışında en yakın komşumuz olan Güney Kıbrıs'da da Covid-19 pandemisinin etkileri derinden yaşanmıştır. 2019 yılında ülkeye 3.976 milyon turist giriş yaparken 2020 yılında bu sayı 631 bin kişiye kadar inmiştir.

Tablo 2.

Yıllara göre Güney Kıbrıs'a gelen turist sayısı

Yıl	Turist Sayısı
2017	3.6 milyon
2018	3.9 milyon
2019	3.9 milyon
2020	631 bin

Kaynak: <https://www.statista.com/statistics/1168571/international-tourist-arrivals-cyprus/>

KKTC'nin Akdeniz'deki bir diğer komşusu olan Yunanistan'da da rakamlar benzer şekilde düşüş göstermiştir. 2018 yılında Yunanistan'ı ziyaret eden turist sayısı 33 milyon, 2019 yılında ise 34 milyon'dur. Pandeminin ortaya çıktığı yıl olan 2020'de ise bu rakam 7,4 milyona kadar dramatik bir düşüş göstermiştir. Turist sayısının düşmesi aynı zamanda gelir kaybı olarak da geri dönmüştür. 2018 yılında Yunanistan turizmden 21,59 milyar doları kasasına koyarken, 2019 yılında bu rakam 23 milyar dolara kadar yükselmiştir. 2020 yılında ise bu rakam 6,19 milyar dolara kadar gerilemiştir. Turist başı harcama ortalaması ise 2018 ve 2019 yıllarında 650 dolar civarlarındayken 2020 yılında bu rakam 836 dolara çıkmıştır (World Data, 2020). Bu durumda pandemiden dolayı oluşan fiyat pahalılığının etkisi göze çarpmaktadır.

Kıbrıs'ın diğer komşularından biri olan Mısır'da da ülkeyi ziyaret eden turist sayısı 2019 yılında 13,1 milyonken bu rakam 2020 yılında %70 düşüş göstererek 3.5 milyona gerilemiştir. Ayrıca Mısır 2019 yılında turizmden 13,3 milyar dolar elde ederken 2020 yılında bu rakam 4 milyar dolara gerilemiştir (Reuters, 2021).

2021 yılı turizm sektörünün toparlanma yılı olmuştur. Aşıların ortaya çıkması ve uçuş sınırlanmalarının azaltılması ile turizm sektörü çıkışa geçmiştir. 2021 yılında Türkiye'de turist sayısı 2020 yılına nazaran %85,5 artış göstererek 29 milyon 357 bin kişiye yükseldi (Anadolu Haber Ajansı, 2021). Aynı zamanda Türkiye'nin turizmden

elde ettiği gelir 2021 yılında bir önceki yıla göre %95 artış göstererek 7,6 milyar dolar oldu. KKTC'nin en yakın komşusu olan Güney Kıbrıs'da ise 2021 yılında ülkeye gelen turist sayısı %195,9 artarak 1,21 milyon kişiye ulaştı, 2020 yılında bu rakam 631 bin kişiydi. KKTC'nin Akdeniz'deki en yakın komşularından Yunanistan'da ise 2021 yılında turist sayısı %105 oranında artarak 15 milyon 250 bine yükseldi.

Covid 19 Turizm Sektörü İKY Etkileri

İnsan kaynakları, kurumlara ve işverene hizmet ederek çalışan seçimi, çalışana eğitim verilmesi, çalışanların kalifiye hale getirilmesi, çalışanların performanslarının değerlendirilmesi gibi işlemleri yerine getiren departmandır. (Kılıç ve Kırılmaz,2021). Bunun yanında organizasyonu güçlü bir halde tutarak yöneten ve çalışan arasındaki iletişimi güçlü tutarak onları iş yerinin kazanması için ortak bir paydada ve hedefte buluşturmayı amaçlayan departmandır. (Bernard ve Russell, 1998; Özgen, Öztürk ve Yalçın; 2002).

Turizm sektörü başta olmak üzere işletmelerin en önemli hedefi kar elde etmektir, globalleşen dünya ile birlikte rekabet artış göstermiştir ve iş yerlerindeki insan unsuru çok daha önemli bir hale gelmiştir. Kurumlar ve oteller insan kaynakları fonksiyonlarını amaçlarına ulaşmak adına bir taktik olarak kullanmaktadırlar.

İnsan kaynakları Covid-19 sürecinde de pandeminin yıkıcı etkilerini iş yeri özelinde azaltmak ve hatta bunları mümkünse avantaja çevirmek adına plan oluşturmuştur fakat bu kriz ani ve beklenmedik bir anda geldiği için insan kaynaklarının işini de oldukça zorlaştırmıştır. Pandemi süreci ile birlikte birçok sektörde olduğu gibi turizm sektöründe de insan kaynakları farklı boyutta bir önem kazanmıştır. İnsan kaynakları departmanı, pandemi sürecinde değişkenlik geçirmiş çalışma şartları ile beraber iş yeri çalışanlarını mevcut şartlara uyum sağlama konusunda yardımcı olmaya çalışmıştır. Şartların çok fazla değişiklik göstermesinden dolayı normal çalışma şartları altında uygulanan birçok yöntem üzerinde değişikliklere gidilmek zorunda kalınmıştır (İlhan,2020:294).

Covid 19 pandemisinin turizm sektöründe insan kaynakları fonksiyonlarına etkisi aşağıda yer alan beş alt başlık altında detaylandırılarak aktarılmıştır.

Planlamaya etkisi

Planlama, firmaların seçtiği hedefere ulaşmak adına sahip olunan bütün kaynakların seferber edilmesi, bu hedefe ulaşmak doğrultusunda da çalışanlar arasında iş ve görev dağılımları yapılması şeklinde tanımlanır. İnsan Kaynakları çalışanların yeteneklerini ve başarılı oldukları alanları belirler, buna göre çalışanlara görevler verilir, bu doğrultuda iş yerinin imkanlarını zorlamayacak şekilde belirlenen hedeflere ulaşmak amaçlanır (Kaynak,1995). İnsan kaynakları planlamasının yapılmasındaki amaçlar: İKY alanında yapılan değişikliklerin saptanması, çalışanların daha kalifiye elemanlar haline gelmesi adına eğitim görmesi, çalışan ihtiyacı olan bölümlerin doğru elemanlar seçilerek doldurulması, yeni çalışanların işe alımı, çalışanların sürekli değişkenlik gösteren şartlara karşı hazır hale gelmesi, devletin koyduğu kararnamelere uygun şekilde hareket edilmesi, iş yerinin insan kaynağı maliyetinin kontrolü, bilinçli bir örgüt yapısı oluşturarak işletmenin insane göre şekillenmesinin sağlanması, çalışanlara rahat fiziki şartların oluşturulması, atamalar ve ücret basamaklarının belirlenmesi şeklinde sıralanır. (Aydoğdu, 2001).

Ayrıca insan kaynakları kalifiye ve başarılı çalışanlarını istikralı bir şekilde elinde tutmayı da kendine görev edinmiştir. Eldeki kalifiye ve yetenekli çalışan sayısı ne kadar fazla olursa Covid-19 gibi beklenmedik ve ani gelen kriz dönemlerini atlatmak da bir o kadar kolaylaşacaktır (Altınöz, 2018).

Covid 19 ile birlikte turizm sektörü ve birçok diğer sektörde personel seçimleri elektronik ortama kaymıştır. Covid-19 salgını, bütün dünyada büyük bir krize neden olmuş şirketler de işlerinin devam edebilmesi için, çalışanlarını ve aynı zamanda müşterilerini korumaya çalışmıştır, online iletişim ağı ile çalışanlarla uyumlu bir ortam sağlamaya gayret etmiş, iş yaşantısındaki esnek çalışma uygulamalarına yoğun olarak yönelmişlerdir. Covid-19 kriziyle insan kaynakları uygulamalarındaki önemli değişim Evden/uzaktan çalışma, telafi çalışması, kısa çalışma, ücretli/ücretsiz izin gibi yöntemlerle olmuştur (Gartner, 2020). Pandemi döneminde kullanılan eskiden tercih edilen yöntemler bu süreçte şartlara uygun olarak değişmiştir. Firmalar, ihtiyaç duydukları iş gücünü temin etmede internetten yararlanmakta, değerlendirme, mülakat gibi süreçleri de yine internet aracılığıyla gerçekleştirmektedir. İşletme faaliyetlerin web ortamında gerçekleştirilmesi ile bürokrasi azalmış, maliyetler düşürülmüştür (İlhan, 2020).

Performansa etkisi

İş yerinin küreselleşen dünyada istikrarlı bir şekilde başarı sağlaması adına performanslar büyük önem taşımaktadır. Çalışanlar gösterdikleri performanslara göre terfi alabilirler, kötü performanstan göstermişlerse uyarı alabilirler, kötü oldukları bir konu varsa eğitim alabilirler ve çalışanların aldığı ücretleri de büyük ölçüde performansları belirler (Uysal, 2015). Performans değerlendirmesi aynı zamanda diğer departmanların yanında insan kaynakları departmanında da uygulanmaktadır. Değerlendirmeler neticesinde çalışanların ne durumda oldukları, nelerin değiştirilmesi gerektiği, çalışanların eğitime ihtiyaç duyup duymadığı, işten çıkarılıp çıkarılmamaları gerektiği, alacakları ücretler belirlenir. Böylece, bu faaliyetlerle, işletmenin ve iş görenlerin performansını arttıracak yöntemler denenmelidir (Küçükkaya, 2006).

İş yerleri pandemi nedeniyle ciddi sayıda talep daralması yaşadı, bu süreçte ekonomik maliyetler artış gösterdi, talep daralması sebebiyle gelirleri azalan işletmeler iş yerlerini finanse etmekte sıkıntılar yaşamışlardır. Bu sıkıntılar işvereni ve çalışanları zor durumlarda bırakmıştır. Bu dönemde virüs bulaş korkusu, işten çıkarılma korkusu ve ekonomik kaygılar çalışanların motivasyonlarında önemli sıkıntılar meydana getirmiştir (Sönmez, 2020). Pandemi işletmelerde panik yaratmıştır, bu panik depresyonu ve bencilliği tetiklemiştir. Yaşanılan panik nedeni ile (Karakaş, 2020; 555-556). Kendilerini ve ailelerini güvende hissetmeyen bireyler, iş yaşamında da verimli olamamış, çalışma hayatlarındaki performansları düşmüştür.

Eğitime etkisi

Eğitim, personeli geliştirmek adına sıklıkla başvurulmuş bir uygulamadır. Bu eğitimler çalışanların bilgi seviyesini yukarı çekmek, çalışanları daha becerikli hale getirmek ve onları disipline etmek adına yapılır (Sabuncuoğlu,2000). Eğitim özellikle işe yeni giren bir elemanın verimliliğinin artırılması adına büyük önem taşır. Kurumların eğitim süreci sadece belirli bir dönemleri kapsamakla yetinmeyip çalışanların tüm iş hayatını kapsamalıdır (Selamoğlu,2002). Ç

Covid salgını sürecinde evden çıkma yasağı nedeniyle evden çalışma modeli oldukça popüler bir hale gelmiştir, bu sebeple eğitim konusunda düzenlemelere gidilmek zorunda kalınmıştır. Uzaktan eğitim modeline geçilmiştir, Pandeminin yaşandığı dönemde, evden yapılan çalışmalar, çalışanları daha fazla bilgi arayışına

teşvik etmiş, teknolojinin en verimli şekilde nasıl kullanılacağını öğretmiştir (Deringöl, 2010).

Ücret yönetimine etkisi

Ücret, insanların iş karşılığında aldıkları bedeldir. Ek olarak ücret, çalışanların sarfettikleri efor ve harcadıkları emek karşılığında verilen bir bedel olmakla birlikte ayrıca işveren için bir maliyet unsuru durumundadır (Öztürk, 2003). Çalışanların aldıkları ücretleri belirleme yolunda performans unsuru oldukça önem taşımaktadır, performansınız ne kadar iyi olursa aldığınız ücret de bir o kadar artış gösterir. Eğer performansı yüksek olan bir eleman ücret karşılığında ödüllendirilmezse o elemanı işe motive etmek ve yüksek verim almak da bir o kadar zorlaşacaktır. Ücret çalışanlar açısından en önemli motivasyon kaynağıdır, bu sebeple örgütün iyi yerleri gelmesi açısından ücret yönetiminin iyi yapılması gerekmektedir. Çalışanlar elde ettikleri ücretten memnun kalmazlarsa onları iş yerlerinde tutmak da zorlaşacaktır, kalifiye eleman kaybı her kurum için kötü bir durumdur (Fındıkçı, 2003).

Ücret yönetimi yapılırken adil ve objektif bir hesaplama yapılması gerekmektedir. Eşitlik ilkesi, dengeli ücret ilkesi, cari ücrete uygunluk, yükselme (terfi) ile orantılı ücret ilkesi, bütünlük ilkesi, nesnellik ilkesi, açıklık ilkesi ücret kavramının içini dolduran ilkelerdir (Sabuncuoğlu, 2000). Eşitlik ücret yönetimindeki en önemli ilke konumundadır. Aynı seviyede ve aynı yetenekte olan, aynı seviyede iş yapan, aynı kıdemi paylaşayan çalışanlara ayırım gözetmeksizin aynı maaş ödenmelidir. Ücretlendirme şekilleri çalışanları imrendirmeli ve işe karşı motivasyonlarının yükselmesi sağlanmalıdır (Yüksel, 2000).

Covid-19 pandemisi ücret ödemeleri konusunda da ciddi sıkıntılara yol açmıştır. İş yerleri pandemi sebebiyle müşteri kaybı yaşadığından dolayı çalışanların ücretlerini ödemek de ciddi bir maliyet unsuru haline gelmiştir. İş yerleri ayakta kalabilmek adına evden çalışma uygulamasına geçiş yaptı, özel kurumla ve kamu kurumları ise kısa çalışma ödeneğinden yararlanmıştır.

Bu süreçte KKTC hükümeti işverenin ve çalışanların hakkını koruyabilmek adına çeşitli önlemler almıştır. Pandemi sürecinde başta ücret yönetimi olmak üzere çeşitli konular üzerinde kararlar alınmıştır.

İş güvenliği ve iş gören sağlığına etkisi

Pandemi döneminde personeli korumak adına alınacak olan önlemler konusunda personeli bilgilendirmek gerekir. Ancak eğitimler virüsten dolayı insanların bir arada olmaması gerektiği için çalışanlara bireysel olarak verilmelidir. Personele maske, mesafe ve hijyen kurallarına uymaları konusunda telkinde bulunulmuştur. Bunların yanında personele birbiriyle temas etmemeleri için sarılma, tokalaşma ve öpüşme gibi temas öğeleri içeren şeyler yapmamaları konusunda uyarıda bulunulmuştur. Otellerde tek kullanımlık kaşık, çatal ve bıçak yanında tek kullanımlık bardak kullanımı da yaygınlaşmıştır. Ek olarak personelin müşterilerle teması minimuma indirmesi adına işletmelerde çeşitli önlemler alınmıştır. Müşterilerin ödeme yaparken kullanacağı pos cihazının temassız olmasına özellikle dikkat edilmiştir. Otellerde teması önlemek adına açık büfelerde servisler personel tarafından yapılmıştır (Eurofound,2020). Kurumların yöneticileri kapanmaların olduğu dönemde önlemler alarak personelin ateşinin kontrol edilmesi, virüs belirtisi gösteren çalışanların diğer çalışanlardan ayrı tutulması ve işe gelmemesi, sık test yapılması gibi önlemler almıştır. Çalışanların vardiya sistemi ile az kişilik gruplar şeklinde çalışmaları onların sağlıkları açısından tercih edilen yöntemlerden olmuştur (Eurofound,2020)

Covid 19 ve KKTC Turizm sektörüne ve ekonomisine etkileri

Covid 19'un Kuzey Kıbrıs turizmüne ve ekonomisine etkileri iki başlıkta incelenmiştir.

Covid 19 ve KKTC Turizm sektörüne etkileri

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti gibi bir ada ülkesi için turizm sektörü oldukça büyük bir önem taşıdığı düşünülmektedir ve turizm sektörü adadaki istihdam seviyesini de yukarıya taşımakta ve birçok iş imkanı sunduğu tahmin edilmektedir. Ercan Havalimanı'na Türkiye dışındaki ülkelerden direk uçuşlar yasak olsa da Türkiye'den aktarmalı olarak birçok ülkeden gelen ziyaretçi adada ağırlanmaktadır. Koronavirüs'ün etkisi altında olmayan son yıl konumunda bulunan 2019 yılında adaya KKTC ve TC uyruklu vatandaşlar hariç adaya toplam 391.514 kişi giriş ve çıkış yapmıştır (KKTC Turizm Planlama Dairesi, 2019).

Tablo 3:

2019 yılında KKTC'ye hava ve deniz yoluyla en fazla giriş yapan 10 ülke yolcularının uyruklarına göre dağılımı (KKTC ve TC uyruklular hariç).

1) Almanya (49.913)
2) İngiltere (28.578)
3) İran (19.086)
4) Rusya (16.521)
5) Fransa (16.316)
6) Çek Cumhuriyeti (15.554)
7) Ürdün (12.617)
8) Ukrayna (11.006)
9) Irak (10.825)
10) Türkmenistan (9.681)

(KKTC Turizm Planlama Dairesi, 2020)

Normal şartlar altında geçen son yılda ülkeye Türkiye dışında en fazla yolcu Almanya'dan gelmiştir. KKTC özellikle emeklilik çağındaki yaşlı Alman vatandaşlar tarafından tercih edilen bir güzergahdır. Kıbrıs geçmiş dönemde bir İngiliz sömürgesi olduğu için İngiliz turistler tarafından da rağbet gören bir ülkedir. Uygun fiyatlar sebebiyle ekonomik olarak çok güçlü konumda olmayan Rusya, Çek Cumhuriyeti ve Ukrayna gibi ülkelerden insanlar da KKTC'yi sık tercih etmektedirler.

2019 yılının sonunda yaşanan pandemi sonrası turizm açısından 2020 yılı tam bir facia olarak geride kalmıştır. Seyahaat etmenin oldukça riskli ve uğraştırıcı olduğu bir ortamda insanlar diğer ülkelere gitmeyi büyük ölçüde kesmişlerdir.

Tablo 4:

2020 yılında KKTC'ye hava ve deniz yoluyla en fazla giriş yapan 10 ülke yolcularının uyruklarına göre dağılımı ve 2019 yılıyla karşılaştırılması

1) Almanya-9.149 (%81.7 düşüş)
2) İngiltere-5.562 (%80.5 düşüş)
3) İran-3.720 (%80.5 düşüş)
4) Fransa-3.529 (%78.4 düşüş)
5) Ürdün-3.478 (%72.4 düşüş)
6) Pakistan-2.809 (%49.1 düşüş)

7) Rusya-2.799 (%83.1 düşüş)

8) İsveç-2.557 (%57.8 düşüş)

9) Irak-2.236 (%79.3 düşüş)

10) Ukranya-1914 (%82.6 düşüş)

(KKTC Turizm Planlama Dairesi, 2021)

Totalde yolcu sayılarında 2019 yılına göre ortalama %75 düşüş yaşanmıştır. Bu durum otellerin doluluk kapasitesini de oldukça etkilemiştir. Turistik konaklama tesislerinin doluluk oranlarında toplamda 2019 yılına göre %78.7 gibi devasa rakamda bir düşüş yaşanmıştır.

Tablo 5.

2020 yılında KKTC Turistik konaklama tesislerinin doluluk oranları

Uyruk	2019	%	2020	%	Değişim
TC	769,736	%67	155,329	%63	-%79,8
Diğer	329,418	%29	46,263	%19	-%86,0
Yabancı					
KKTC	50,560	%4	43,022	%18	-%14,9
Toplam	1,149,714	%100	244,614	%100	-%78,7

(Turizm Planlama Dairesi, 2020)

Turistik tesislerde konaklama sayılarında 2019 yılına nazaran 2020 yılında genel olarak -%78,7'lik bir düşüş yaşanmıştır. Türkiye'den konaklamaya gelen turist sayısı %79,8 düşüş göstererek 769 binden 155 bine gerilemiştir. Diğer yabancı ülkelerden gelen turist sayısı ise 2019'da 329 binken bu rakam -%86 düşüş göstererek 46 bine gerileme göstermiştir. KKTC içerisinde yerli turistlerin otellerde konaklama sayısı ise 50 binden %18 düşüş göstererek 43 bine gerilemiştir. Aşıların bulunması ve önlemlerin azaltılmasıyla turizm sektörü 2021 yılında 2020 yılına nazaran daha iyi bir yıl geçirmiştir.

Tablo 6.

Alfabetik olarak ÷lkelere göre 2021 yılında hava ve deniz yoluyla adaya giriş sayıları ve 2020 yılı ile mkayesesi (TC VE KKTC Uyruklular Hariç)

lke	2020	Payı	2021	Payı	Değişim (%)
ABD	927	%1	1.610	%1	%73,7
Almanya	9.149	%11	9.454	%8	%3,3
Arnavutluk	43	-	86	-	%100
Avustralya	110	-	142	-	%29,1
Avusturya	579	%1	462	-	-%20,2
Azerbaycan	943	%1	1.608	%1	%70,5
Belçika	1.613	%1	285		-%82,3
Beyaz Rusya	495	%1	1.198	%1	%142,0
Bulgaristan	1.031	%1	668	%1	-%35,2
Çekya	47	-	148	-	%214,9
Çin	515	%1	427	-	-%17,1
Danimarka	120	-	289	-	%140,8
Estonya	36	-	59	-	%63,9
Fas	674	%1	927	%1	%37,5
Finlandiya	237	-	377	-	%59,1
Fransa	3.529	%4	1.343	1	-%61,9
Gürcistan	276	-	459	-	%66,3
Hindistan	268	-	287	-	%7,1
Hollanda	340	-	653	-	%92,1
Irak	2.236	%3	2.414	%2	%8
İngiltere	5.562	%7	5.432	%5	-%2,3
İran	3.720	%5	10.007	%9	%169,0
İrlanda	156	-	200	-	%28,2
İspanya	99	-	180	-	%81,8
İsrail	219	-	377	-	%72,1
İsveç	2.557	%3	829	-	-%67,6
İsviçre	166	-	576	-	%247,0
İtalya	269	-	397	-	%47,6

Kanada	228	-	415	-	%82,0
Kazakistan	1.760	2	2.914	%3	%65,6
Kırgızistan	745	%1	1.115	%1	%49,7
Letonya	86	-	159	-	%84,9
Lübnan	904	%1	1.317	%1	%45,7
Macaristan	59	-	70	-	%18,6
Makedonya	52	-	108	-	%107,7
Moldovya	467	-	605	-	%29,6
Norveç	605	%1	767	-	%26,8
Pakistan	2.809	%3	5.075	%5	%116,3
Polonya	182	-	204	-	%12,1
Romanya	252	-	439	-	%74,2
Rusya	2.799	%3	5.500	%5	%96,5
Slovakya	35	-	169	-	%382,9
Slovenya	26	-	64	-	%146,2
Suriye	1.754	%2	1.601	%1	-%8,7
Türkmenistan	1.511	%2	1.788	%2	%18,3
Ukrayna	1.914	%2	3.054	%3	%59,6
Ürdün	3.478	%4	4.048	%4	%16,4
Yunanistan	274	-	274	-	%0
Diğer	21.827		39.029	-	%78,8
Toplam	81.120	-	113.612	-	%40,1

(KKTC Turizm Planlama, 2021)

Hava ve deniz yoluyla yapılan girişlerde 2020 yılına nazaran 2021 yılında %40,1 artış yaşanmıştır. Türkiye dışında en fazla yolcu %9 ile İran'dan gelirken İran'ı %8 ile Avrupa ülkesi Almanya takip etmektedir. Bu 2 ülkenin ardından %5 ile Rusya, Pakistan ve İngiltere gelmektedir.

Tablo 7.

2021 yılında otellerde ve genel turistik konaklama tesislerinde kalan turist sayıları ve 2020 ile mukayesesi

Uyruk	2020	Pay	2021	Pay	% Değişim
TC	154.686	%58	265.911	%66	%71,9
Diğer yabancı	68.229	%26	71.276	%18	%4,5
KKTC	42.410	%16	64.329	%16	%51,7
Toplam	265.325	%100	401.516	%100	%51,3

(Turizm Planlama Dairesi, 2022)

Otellerdeki konaklama sayılarında da 2020 yılına nazaran 2021 yılında ciddi yükselişler olmuştur. TC vatandaşlarının otellerde konaklama oranı 2020'ye nazaran 2021'de %71,9 artış göstermiştir. Diğer yabancı ülkelerden gelen turistlerde bu rakam %4,5, KKTC vatandaşlarındaysa %51,7 oranın artış göstermiştir.

Covid 19 ve KKTC Turizm ekonomisine etkileri

Turizm sektöründe kriz; turizmle ilgili işletmelerin normal faaliyetlerini tehdit etmesi, turistik bölgenin güvensiz olduğu izlenimi yaratması, bölgedeki turistik çekicilikleri ve konforu olumsuz etkilemesi ve yerel turizm işletmelerinin faaliyetlerini yürütememesine neden olması. veya bölgedeki turizm nedeniyle varlığını sürdürememesi olarak ifade edilmektedir (Sönmez vd., 1994). Bu doğrultuda pandemi, turizm ekonomisi için benzeri görülmemiş bir kriz olarak tanımlanmaktadır. Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), COVID-19 nedeniyle uluslararası turizmin 2020'de %45 düşeceğini tahmin etmiş ve iyileşme süreci Eylül 2020'ye ertelenirse bu oranın %70'e çıkması beklenmiştir. Öyle ki yapılan tahminler doğru çıkmış ve iyileşme sürecinin yavaşlığı sektörü olumsuz yönde etkilemiştir. İç turizm de sınırlama önlemlerinden ciddi şekilde etkilenmiş, ancak toparlanma aşamasından sonra daha hızlı bir şekilde yeniden başlaması öngörülmüştür (OECD, 2020).

Başta ulaşım, turizm ve ticaret olmak üzere kilit hizmet sektörlerinde harcamalardaki düşüş (talep şoku), virüsün yayıldığı tüm ekonomilerde hızla derinleşiyor ve yayılıyor. Ancak, talep şokları gecikmeli olarak (üretim) arz şoklarına neden olmaya başlayacaktır. Tüm bunlara ek olarak finansal şoklarla birlikte arz ve talep şokları nedeniyle reel ekonomi küçülmeye başlayabilir (Ayduş, 2020). Yapılan

araştırmalarda COVID-19 salgınının turizm endüstrisi üzerindeki etkisini incelemektedir (Atay, 2020),. Salgının ekonomisi turizme dayalı ülke ve destinasyonlar üzerindeki çok ağır ekonomik ve sosyal etkileri ve dolaylı olarak turizme bağlı birçok endüstrinin de olduğu dikkate alındığında, salgının çarpan etkisinin Türkiye'de hissedilebileceği sonucuna varılmıştır. Destinasyon turizmine güvenen birçok ülke diğerlerinden daha ciddidir. Kuzey Kıbrıs'ın turizm sektörüne bağlı bir ekonomisinin olması sebebiyle Covid 19 pandemisi ülke ekonomisini doğrudan etkilemiştir. 2020'de, Kuzey Kıbrıs ekonomisi hizmet "ihracına" ve özellikle (en çok zarar görecek iki alt sektör) turizm ve yüksek öğretime aşırı bağımlı olduğundan, ekonomik gerilemenin özellikle şiddetli olacağı tahmin ediliyor. Kıbrıs Türk Toplumunu bölgesindeki "turist" sayısına kıyasla turizm faaliyetinin geçen yıla göre yüzde 80 oranında azaldığını bildirmiştir (World Bank, 2021). Elde edilen bu veriler Kuzey Kıbrıs'ın lokomotif sektörlerinden olan turizmden gelir elde etmemesi doğrudan ülke ekonomisini etkilediği sonucuna varılmaktadır.

BÖLÜM III

Yöntem

Araştırmanın Modeli

Bu tez çalışmasının araştırma bölümü nitel araştırma deseni temelinde gerçekleştirilmiştir. Genelleme yapma amacı taşımayan nitel araştırma yöntemlerinin, araştırılmak istenen sorunu, görüşmecilerin ifadelerinden, kendi değerlendirmeleriyle ele ele alması ve bu sebeple kişilerle karşılıklı görüşerek sağlanan bilgilerin öznel olması (Yüksel, 2020) çalışmada nitel yöntemin tercih edilmesinin en önemli nedenidir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği; içinde bulundurduğu standartlar aracılığıyla ve eş zamanlı esneklikle, elde edilen bilgilerin zengin aynı zamanda derinlemesine öğrenilmesini sağlamaktadır (Kümbetoğlu, 2005; Türnüklü, 2000). Nitel araştırma, katılımcılara bunları kullanmanın birçok yolunu ve onları iyileştirmek için başka birçok alternatif yol sunan bir tekniktir. Nitel araştırma, sosyal yaşamın özelliklerini ölçmek için yeni kavramlar ve teoriler oluşturma sürecidir (Newman, 2003).

Çalışma Grubu

Araştırmanın katılımcıları, amaçlı örnekleme yöntemlerinden biri olan temsili örnekleme ile belirlenmiştir. Glesne (2011), amaçlı örneklemin normal koşullarda ne olduğunu belirlemek için araştırmalarda kullanılabileceğini belirtmiştir. Araştırma kapsamında KKTC’de faaliyet gösteren 25 adet 5 yıldızlı konaklama işletmesinin her birinden 4 otel yöneticisi gönüllülük ilkesine göre çalışma grubuna dahil edilmiştir.

Tablo 8.

Çalışanların Yaş Dağılımı

Yaş Aralığı	Kişi Sayısı	%
25-30	7	%7
31-35	15	%15
36-40	29	%29
41-45	33	%33
46-50	11	%11
51-55	5	%5
Toplam	100	100

Tablo 8 incelendiği zaman en fazla görev yapan yaş aralığının %33 ile 41-45 olduğu, ardından da %29 ile 36-40 yaş arası olduğu görülmektedir. Yönetici pozisyonunda genellikle tecrübeli ve nitelikli kişiler tercih edildiğinden dolayı bu

tablo oldukça normal olarak göze çarpmaktadır. Bu 2 yaş grubunun ardından %15 ile 31-35 yaş arası, %11 ile 46-50 yaş arası, %7 ile 25-30 yaş arası, %5 ile de 51-55 yaş arası gelmektedir.

Tablo 9.

Çalışanların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Kişi Sayısı	%
Erkek	63	%63
Kadın	37	%37
Toplam	100	100

Katılımcılara 3. olarak sektörde geçirdikleri çalışma süresi sorulmuştur. Verilen cevaplar aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 10.

Çalışanların Sektörde Geçirdikleri Ortalama Çalışma Süresi

Çalışma Süresi	Kişi Sayısı	%
1-5 Yıl	7	%7
6-10 Yıl	12	%12
11-15 Yıl	34	%34
16-20 Yıl	22	%22
21-25 Yıl	16	%16
26-30 Yıl	9	%9
Toplam	100	100

Tablo 10'da görüldüğü üzere fazla ortalama çalışma süresi 11-15 yıl, onu takiben %22 ile 16-20 yıl, %16 ile 21-25 yıl, %9 ile 26-30 yıl ve son olarak %7 ile 1-5 yıl gelmektedir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada kapsamında yer alan veri toplama aracı, araştırmacı tarafından geliştirilen, forma ilişkin yönergeleri ve katılımcıların kişisel verilerini içeren yarı yapılandırılmış görüşme formudur. Araştırmada kullanılan soru formu araştırma ve içerik analizi kapsamında hazırlanmıştır. Bu yöntemle kullanılan ölçme araçlarının kapsamı ve etkinliği sağlanır. Ölçme araçlarının kapsamı ve görünüm etkililiğinin uzman görüşlerine dayalı olarak değerlendirilebileceği belirtilmiştir. (Büyüköztürk, 2012).

Nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin uygulandığı araştırmada 4 adet demografik soru, 7 adet açık uçlu soru soru yer almaktadır. Araştırmada kullanılan soru formu araştırma ve içerik analizi kapsamında hazırlanmıştır.

Araştırma kapsamında kullanılan görüşme formunda iki bölüm yer almaktadır. Formun birinci kısmında araştırmacıların kişisel bilgilerine yönelik demografik özelliklerine ilişkin sorular yer alırken, ikinci kısımda çalışma grubunu oluşturan katılımcıların görüşlerinin alındığı açık uçlu sorular yer almaktadır.

Veri Toplama Süreci

Araştırmaya katılacak katılımcılar amaçlı örneklem yöntemi kullanılarak araştırmaya dahil edilmiştir. Görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiş ve her bir görüşme ortalama 30-45 dakika arası sürmüştür. Her görüşme öncesinde katılımcılara araştırmanın amacı açıklanmış ve kişisel bilgilerinin araştırmacı tarafından saklı tutulacağı belirtilmiştir.

Görüşmeler esnasında veri kaybını önlemek adına ses kayıt cihazı kullanılmıştır ve bunun için her katılımcıdan izin alınmıştır. Demografik soruların, açık uçlu soruların yer aldığı bir görüşme formu hazırlanmış ve demografik sorulara ve kapalı uçlu sorulara verilen yanıtlar görüşme formlarına eş zamanlı geçirilmiştir. Katılımcıların her birine kodlar verilmiş ve insan kaynakları yöneticilerinin yanıtları İKY1, İKY2, İKY3. şeklinde tablolara aktarılmıştır.

Verilerin Analizi

Bu çalışmada temel kavramları ve kavramlar arasındaki ilişkileri netleştirmek için içerik analizi yöntemlerinden yararlanılmıştır. İçerik analizinin temel süreci, benzer bilgileri belirli kavramlar ve konular çerçevesinde toplamak ve bunları okuyucunun anlayabileceği şekilde düzenlemek ve ortaya koymaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

İçerik analizi yoluyla elde edilen veriler sınıflandırmış ve aynı konuya yönelik yanıtlardan benzer kodlar yazılmıştır. Konular genel anlamlara göre kategorize edilmiştir. Sonuçta, her soruya yönelik kategoriler verilmiş ve kategoriler niceliksel olarak frekans ile gösterilmiştir. Araştırmada bulguları yazıldıktan sonra içerik analizi yapılmış ve analiz sonuçları ile temalar oluşturulmuştur (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Araştırma sonuçlarının kategorilerinin nicel olarak raporlanma sıklığı araştırmaya katılan katılımcıların sayısına göre değil ifade edilen görüşlere göre ortaya konulmuştur. Bu durumun nedeni, araştırmaya katılanların bazı sorular için birden fazla yanıt belirlemeleri ve bazı sorulara ise cevap verilmemesinden dolayıdır. Bu nedenle, tablolarda ortaya konulan görüşler bazı durumlarda katılımcı sayısından daha fazla veya daha azdır. Bire bir alıntılar genellikle katılımcıların görüşlerini ifade etmek için kullanılmış ve katılımcıların isimleri gizlilik esasına bağlı verilmeden, yorumlar italik ve tırnak içinde sunulmuştur.

İçerik analizi yöntemi, verileri açıklayabilecek kavramları, gerçekleri ve ilişkileri elde etmek için kullanılır. İçerik analizi kapsamında elde edilen veriler derinlemesine incelenerek ve ortaya çıkan kavramlar mantıksal bir çerçeve içinde tanımlanıp açıklanmaktadır. İçerik analizinden elde edilen veriler dört aşamada analiz edilir. Bu aşamalar aşağıdaki gibidir:

1. Verilerin Kodlanması
2. Temaları Oluşturma
3. Verileri kod ve temalara göre düzenleyerek tanımlanma
4. Bulguların Yorumlanması

1. Verilerin Kodlanması

İçerik analizinin ilk aşamasında her katılımcıya bir numara atanmış ve görüşmenin kaydı metne dönüştürülmüştür. Araştırma çerçevesinde katılımcılardan elde edilen veriler analiz edilmiş, anlamlı kısımlara ayrılmış ve kavramsal anlam isimlendirilerek kodlanmıştır. Tüm veriler kontrol edildikten sonra, araştırma kavramsal çerçevesi ve mülakat sorularına göre önceden hazırlanan kod listesi belirlenmiştir. Kod tablosu, veri düzenlemesinde anahtar bir listedir ve araştırma sorusu dışındaki veriler koda dahil edilmemiştir.

2. Temaları Oluşturma

Bu aşamada veri kodlamasında tanımlanan her kod ayrı bir kategori olarak kabul edilir ve ayrı bir konu olarak değerlendirilir.

3. Verileri kod ve temalara göre düzenleyerek tanımlanma

Bu aşamada katılımcıların görüşleri ve sorulara verdikleri cevaplar okuyucunun anlayabileceği basit bir dille açıklamaya çalışır. Katılımcıların görüşme notları tırnak

işaretleri ve italik olarak verilmiştir. Ardından parantez içinde yanıtlayanın ait olduğu katılımcı kodlama ile belirtilir. Aşağıdaki kodlama sisteminin örnek bir açıklaması verilmiştir:

Örnek: “Uzaktan çalışma.”(İKY1)

İKY: Katılımcı Otel Yöneticisi

İKY1: Kodlamada 1. Katılımcı olarak kodlanmıştır.

4. Bulguların Yorumlanması

Araştırmacı bulguları detaylı biçimde açıklamış ve bazı sonuçlara ulaşarak bu sonuçları yorumlamıştır. Toplanan veriler nitel bir araştırma aşamasından geçerek yorumlar yapılarak ve bazı sonuçlar elde edilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2008).

Geçerlilik ve Güvenirlilik

Araştırmanın güvenilirliğini sağlamak için araştırmadaki yedi başlık altında yer alan ifadelerin ele alınan konuları temsil edip etmediğini teyit eden uzman görüşleri alınmıştır. Araştırmacı, Miles ve Huberman (1994) tarafından sağlanan formülü kullanmış ve araştırmanın güvenilirliğini hesaplamak için katılımcı görüşleri karşılaştırılarak, anlaşma ve anlaşmazlık toplamları belirlenmiştir. Formül şu şekildedir;

$$\text{Güvenirlilik} = \left[\frac{\text{Görüş birliği sayısı}}{\text{Toplam görüş birliği sayısı} + \text{Görüş ayrılığı}} \right] \times 100$$

Kodlama şeması boyut ve kapsamı dahilinde, araştırmacı değerlendirmeleri arasında bulunan tutarlılık % 90 veya daha yüksek olarak belirlendiğinde, gerekli güvenilirlik seviyesinin sağlandığı kabul edilmektedir. Bu araştırma kapsamında yapılan güvenilirlik çalışması doğrultusunda % 96 anlaşma (güvenirlilik) sağlanmıştır.

Araştırma İç ve Dış Geçerliliği

Elde edilen bulguların araştırma alt problemlerine dayanmaktadır. Bu bulgular temelde araştırmanın ana temasıyla ilgilidir. Veri toplama araçları oluşturulurken araştırmanın teorik çerçevesi göz önüne alınmıştır. Araştırma sorularının oluşturulması, veri toplama araçlarının geliştirilmesi ve verilerin analizi ve yorumlanmasında kavramsal çerçeve ile bağlantı kurulmuş ve araştırma kapsamında nasıl bağlantı kurulacağı detaylı olarak açıklanmıştır. Araştırmacı veri

toplama ve geliştirme sürecinde nesnel ve eleştirel bir yaklaşım benimsemişlerdir. Elde edilen verilerin ve bu verilerden elde edilen sonuçların çalışma ortamının gerçekliğini yansıtıp yansıtmadığını kontrol etmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2013). Bu araştırmaya ait iç geçerlilik ortaya konulurken, dış geçerliliğe ait açılımda aşağıdaki gibidir.

Araştırma, sonuçların başka bilimsel çalışmalarda test edilebilmesi için gerekli incelemelere ve değerlendirmelere sahiptir. Araştırma sonuçlarının farklı ortamlarda test edilebilmesini sağlamak için araştırmacı, araştırmanın tüm aşamalarını detaylı bir şekilde açıklamaktadır. İleride bu araştırmanın konusunu inceleyecek kişiler, bu araştırmanın sonuçlarına göre çalışma ortamlarına kavuşabilirler ancak bu araştırmanın sonuçlarının genellenemeyeceği söylenmelidir. Araştırmacılar karşılaştırmalı vaka çalışması modellerine dayanıyorlarsa, araştırma sürecini değerlendirebilir ve kendi araştırmalarına aktarabilirler (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

Araştırma İç ve Dış Güvenirliliği

Bu çalışmada araştırmacılar, veri toplama sürecinde otel yöneticilerine mülakat sürecinde yönlendirme yapmaktan kaçınmışlardır. Araştırmacının amacı, katılımcıların araştırma sorusuna dayalı olarak tartışmalarını sağlamaktır. Araştırmada araştırmacılar verileri analiz ederek kodu, temayı ve kategoriye belirlemişlerdir. Araştırmada veri analizinin güvenilirliğini belirlemek için görüşme formundaki sorular alanında uzman iki kişi tarafından değerlendirilmiştir. Araştırma konuları için konuların başlığı verilerek konular arasındaki tutarlılığı irdelenmiştir. (Tavşancıl ve Aslan, 2001). Hesaplama sonucu, veri işlemcileri arasındaki tutarlılığın %95 olmasıdır. Araştırmanın güvenilirliğini sağlamak için kodlayıcılar arasında en az %96 fikir birliği yeterli kabul edilir (Hall ve Houten, 1983). Araştırmada veri analizinin güvenilir olduğu ve bu orandan daha yüksek bir tutarlılık yüzdeliğine ulaşılmıştır.

Çalışma, katılımcıların özelliklerini açıkça göstermektedir. Bu nedenle ileride bu çalışmada benzer çalışmalar yapacak kişiler bu özellikleri göz önünde bulundurabilir ve örnek verirken karşılaştırabilirler. Ayrıca araştırma verileri etik standartlara uygun biçimde saklanarak diğer araştırmacıların değerlendirilebilmesi sağlanacaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

BÖLÜM IV

Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların yarı yapılandırılmış görüşme formuna verdikleri cevaplar içerik analizi yöntemi ile analiz edilerek sunulmuştur.

Covid 19 Salgını Sürecinin Çalışma Hayatlarını Etkileme Düzeyi

Araştırma katılımcılarına “Covid 19 salgını sürecinde sizin ve çalışanlarınızın çalışma hayatları hangi doğrultuda etkilenmiştir?” sorusu yöneltilmiş ve verdikleri yanıtlar Tablo 11’de gösterilmektedir.

Tablo 11.

Covid 19 salgını sürecinin çalışma hayatlarını etkileme düzeyine ilişkin katılımcı görüşleri

Tema	Katılımcı Görüşler	
		%
Olumsuz yönde etkiledi		30
Çalışmadık/Otel kapandı		26
Gelir düzeyi düştü		20
Kaygı ve Stres yarattı		14
Çok katı kurallar konuldu		10
Toplam Görüş		100

“Covid 19 salgını sürecinde sizin ve çalışanlarınızın çalışma hayatları hangi doğrultuda etkilenmiştir?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde genel olarak sürecin çalışanları yıprattığı ve olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir. Çalışanların belirsizlik ortamında baskı ve stres altında çalışmak zorunda kaldıkları ve bunun da motivasyonlarını olumsuz yönde etkilediği yönünde görüşler bildirilmiştir. Ayrıca pandemi sebebiyle otellerin bir süre kapalı kalmalarından dolayı ciddi ekonomik zarar ettiği görüşü belirtilmiştir. Katılımcıların ortaya koydukları görüşler aşağıdaki gibidir;

K12: “Covid-19’un benim ve otelimizin çalışanlarını negatif yönde etkilediğini rahatlıkla söyleyebilirim. Bu süreç sebebiyle otelimiz belirli süreçlerde kapalı kalmak zorunda kaldı, ciddi bir belirsizlik ortamı oldu, çalışanların maaş alamadığı dönemler oldu, açık olduğumuz süreçte de çalışanlara salgın sebebiyle rahat bir çalışma ortamı sunamadık. Özellikle temizlik çalışanlarının işleri daha da zorlaştı çünkü sorumlulukları arttı.”

K83: “Salgın benim ve çalışanlarımın çalışma hayatını adeta mahvetti diyebiliriz. Hükümetimizin aldığı önlemler neticesinde otelimiz pandeminin ilk 3-4 ayında neredeyse hiç hizmet veremedi ve kapalı durumda kaldı. Gelir elde edemediğimiz için bazı çalışanlarımızla mecburi olarak yollarımızı ayırmak zorunda kaldık ve maliyetleri düşürmeye çalıştık. 2020’nin yazından itibaren ise katı kurallara uymak şartıyla açıldık ancak bu süreçten sonra çalışanları ve kendimizi işe motive etmek eskiye nazaran zorlaştı. Salgın çalışanlarımız üzerinde strese ve baskıya sebep oldu, bu da çalışma şartlarını olumsuz yönde etkiledi, benzer şeyleri kendi adıma da söyleyebilirim.”

K26: “Pandemi bizi oldukça olumsuz yönde etkiledi, sanırım bu soruya aksi yönde cevap verecek biri yoktur. Normal şartlardan uzaklaşmaya ve katı kurallar altında çalışmaya mecbur kaldık. Özellikle pandeminin ilk dönemleri kurallar çok katıydı, çalışanlar ve bizim üzerimizde de virüse yakalanma korkusu vardı, bu durumun da çalışma motivasyonunu negatif yönde etkilediğini düşünüyorum.”

K8: “Hiç alışık olmadığımız bir durum olduğu için başlarda alışamadık ancak sonra zamanla mevcut düzene ayak uydurmak zorunda kaldık çünkü işimizi profesyonelce yapmalıydık. İlk safhada pandeminin bizi olumsuz anlamda etkilediğini söyleyebilirim fakat zamanla bu duruma alıştık ve uyum sağlayarak işimizin gerekliliklerini yerine getirdik. Son zamanlarda ise iyice rahatladığımızı söyleyebilirim çünkü salgının etkisini yitirmesiyle çalışanlarımız ve yönetici ekibimizin işi kolaylaştı”.

K72: “Olumsuz anlamda etkilendi. Kıbrıs’daki oteller için en büyük gelir kaynağı casino müşterileridir. Pandemi sebebiyle müşteri rezervasyonlarında çok ciddi bir azalma meydana geldi çünkü insanlar virüsten dolayı seyahat etmekten çekiniyordu, ayrıca hükümetin aldığı önlemler de seyahat etmeyi zorlaştırdı. Tüm bu gerekçelerden dolayı maliyetler arttığından ve müşteri sayısı azalması sebebiyle işten çıkarmalara başvurmak zorunda kaldık.”

Salgın Döneminde Personelin Verimliliği ve Çalışma Düzeni

Katılımcılara “Salgın döneminde personelin verimliliği ve çalışma düzeni hangi doğrultuda olmuştur?” sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların cevaplarına yönelik ortaya çıkan temalar aşağıdaki Tablo 12’de irdelenmiştir.

Tablo 12.

Salgın döneminde personelin verimliliği ve çalışma düzenine ilişkin katılımcı görüşleri

Tema	Katılımcı Görüşleri %
Personel motivasyonu olumsuz etkilendi	33
Performansları düştü	28
Çalışma düzeni değişti	23
İş yükü arttı	16
Toplam	100

“Salgın döneminde personelin verimliliği ve çalışma düzeni hangi doğrultuda olmuştur?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde genel olarak pandeminin çalışanların verimliliğini düşürdüğü ve çalışma düzenini olumsuz yönde etkilediği görüşleri bildirilmiştir. Katılımcıların görüşleri şöyledir;

K29: *“Salgın döneminde personelin verimliliğinin ister istemez olumsuz anlamda etkilendiğini düşünüyorum. Bir önceki sorunuzda size bahsettiğim sebeplerden dolayı çalışanların motivasyonlarında ve verimlilik düzeyinde baskı ve stres altında çalışmalarını sebebiyle düşüş meydana geldiğini düşünüyorum. Tabii ki hepimiz birer profesyoneliz ve işimizi yerine getirmeye çalışıyoruz fakat bir yerde duyusallık ön plana çıkıyor. Çalışma düzeninde ise ciddi değişiklikler yaşandı, çalışanlarımızı hijyenik kurallara uymaya teşvik ettik, temizlik bölümünde çalışanların iş yükü ister istemez 2 katına çıktı.”*

K19: *“Personelin verimliliği ve çalışma düzeni negatif yönde etkilendi. Çalışanlar virüsten korktukları için virüse yakalanmamak adına katı kurallar altında çalışmak zorunda kaldılar, tüm bunların yanında belirsizlik ortamı olduğu için özellikle pandeminin ilk dönemlerinde çalışanları motive etmekte güçlük çektik.”*

K43: *“Bu süreçte çalışanlarımızdan fazla verim alabildiğimizi düşünmüyorum. Bu konuda onlara da hak veriyorum çünkü anormal şartlar altında çalışmak zorunda kaldılar. Biz elimizden geldiğince onlara rahat bir çalışma ortamı sunmaya çalışsak da bunu ne kadar başarabildiğimiz tartışılırdı”*

K28: *“Zor şartlar altında çalışmak zorunda kalsalar da personelimizin bu süreçte elinden geleni yaptığını düşünüyorum. Otel olarak onlar için güvenli ve hijyenik bir ortam oluşturmak için elimizden geleni yaptık.”*

K99: “Personelimizin verimliliğinin normal zamanlara oranla düşüş gösterdiğini düşünüyorum. Bu konuda onları suçlayamam çünkü zor bir dönem geçirdik, hiç alışık olmadığımız şartlar altında çalışmak zorunda kaldık. Bu durum en üst seviye yöneticiden, en alt kademe çalışana kadar geçerliydi. Normal zamanlara nazaran çok daha az sayıda müşteri ağırladık, bu iş yükünü düşürecekmiş gibi gözüke de alınan kuralları eksiksiz şekilde uygulama gerekliliği çalışanların işini zorlaştırdı.”

Covid 19’un Turizm Sektörüne Genel Olarak Etkileri

Katılımcılara pandemide Covid 19’un turizm sektörüne genel olarak etkileri neler olduğu sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 13’de belirtilmiştir.

Tablo 13.

Covid 19’un turizm sektörüne genel olarak etkilerine yönelik katılımcı görüşleri

Tema	Katılımcı Görüşleri %
Sektörün işleyişi durdu	31
Personel ve Misafir kaybı	29
Maddi kayıp	24
Mevzuat zorluğu	16
Toplam	100

“Sizce göre Covid 19’un turizm sektörüne genel olarak etkileri ne yönde olmuştur?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde işletmelerin bir süre kapalı kalmak zorunda kaldıklarını ve bu süreçte gelir elde edemediklerini belirttiler. Ayrıca işletmeler kalifiye çalışanlarını kaybettiklerini ve yerlerini dolduramadıklarını da belirttiler. Tüm bunların yanında pandeminin olumsuz bir çalışma ortamına sebebiyet verdiğini ve çalışanların baskı, korku ve stress altında çalışmak zorunda kaldıklarını söylediler. Katılımcılar son dönemlerde pandeminin etkisini azatılmasıyla birlikte toparlanma sürecine girdiklerini ve şu an daha iyi durumda olduklarını belirttiler. Katılımcıların bu doğrultudaki cevapları şöyledir;

K56: “Covid-19, turizm sektörünü adeta felç etti diyebilirim. Turizm sektörü bir hizmet sektörü olduğu ve sosyal aktiviteler gerektiren, kalabalık ortamlarda bulunulması gereken bir alan olduğu için Covid ve şartları bizim elimizi kolumuzu bağladı. Ciddi süreler kapalı kalmak zorunda kaldık, bu süreçlerde hiçbir gelir elde

edemedik, işletmemizi ayakta tutabilmek adına çeşitli yöntemlere başvursak da süreç normalleşene kadar bunlar pek fayda etmedi. Son dönemde ise şartların düzelmesi ve salgının etkisini azaltmasıyla rahatladık ve düzliğe çıkarmayı başardık ancak ilk dönemler gerçekten kabus gibiydi.”

K61: “Pandemi turizm sektörünü oldukça geriye götürdü. Kısaca özetlemek olursam muazzam sayıda müşteri kaybettik, gelirlerimize ciddi bir darbe vuruldu, kalifiye çalışanlarımızı kaybettik ve yerlerini doldurmakta zorlandık, pandemi kötü bir çalışma ortamına sebebiyet verdi ve iş motivasyonunda düşüşler yaşadık.”

K8: “Pandemi turizm sektörünü kötü etkiledi, bu soruya aksi yönde bir cevap vermek mümkün değil. Özellikle 2020 yılında berbat bir dönem geçirdik, otelimizi ayakta tutabilmek ve devletimize yardımcı olabilmek adına otelimizi karantina otele çevirdik. Anca 2021 yılının yaz aylarında toparlanmaya başladık.”

K64: “Covid’in turizm sektörü üzerinde yıkıcı etkileri oldu, bu dönemde internet aracılığıyla iş yapan iş yerleri hariç marketleri ve benzin istasyonlarını saymazsak zarar etmeyen bir sektör olmadı diye düşünüyorum, turizm sektörü de en fazla zarar eden sektörlerin başında geliyordu. Turizm sektörü müşteriye bağımlıdır, müşteri olmadan işlev görmesi mümkün değildir, pandemi sebebiyle seyahat kısıtlamaları getirilmesi ve insanların da seyahat etmeye korkması sebebiyle müşteri sayımız çok düştü, müşteri sayımız düştüğü için normal gelirlerimizin çok altına düştük. Maalesef günümüz dünyasında da maliyet ve kar etme tüm işletmelerin en önde gelen amacı olduğu için tüm fonksiyonlarımız zarar gördü.”

K55: “Pandemi, turizm sektörünü yıkıp geçti. Tüm sektörler arasında en fazla etkilenen sektör olduğumuzu düşünüyorum. Toparlanmamız 2022 yılını buldu, 2020 ve 2021 yılları ciddi sayıda otel müşterisi kaybı, casino müşterisi kaybı yaşadık, bunların yanında kalifiye personel sayımızda düşüş yaşandı, belirsizlik ortamından dolayı çalışanlar bu sektör yerine başka sektörlerle yöneldiler. Kısacası kabus gibiydi diyebilirim.”

Covid 19’un Turizm Sektörüne Ekonomik Yönden Etkileri

Araştırma katılımcılarına “Sizce göre covid 19’un turizm sektörüne ekonomik yönden etkileri ne yönde olmuştur?” sorusu sorulmuştur. Katılımcıların cevapları dört tema altında toplanmıştır.

Tablo 14.

Covid 19'un Turizm Sektörüne Ekonomik Yönden Etkileri ilişkin katılımcı görüşleri

Tema	Katılımcı Görüşleri
	%
Gelir düştü	36
Misafir gelmedi	34
Gider arttı	30
Toplam	100

“Sizce göre covid 19'un turizm sektörüne ekonomik yönden etkileri ne yönde olmuştur?” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde işletmelerin gelirlerinde Covid öncesi döneme nazaran ciddi bir düşüş olduğu gözlemlendi. Bunda ana etken olarak Covid nedeniyle az müşteri gelmesi gösterildi. Katılımcıların ortaya koydukları ifadeler aşağıdaki gibidir.

K24: “Gelirlerimizde 2020 yılında 2019 ve önceki normal yıllara nazaran çok büyük bir düşüş yaşadık. Müşteri gelmedi veya az geldi, bu sebeple hem otel, hem de casino gelirlerimiz düştü. Yaklaşık 2 yıl boyunca 2019 ve önceki yıllarda elde ettiğimiz gelirlerle otelimizi döndürmeye ve ayakta tutmaya çalıştık diyebilirim.”

K87: “Covid bizi en fazla ekonomik açıdan vurdu. Elde ettiğimiz gelirlerde ciddi bir gerileme yaşandı, bazı dönemler tamamen kapalı kaldığımız için 0 kazançla, mümkün olduğunca az çalışan işten çıkararak bu çarkı döndürmeye çalıştık. Çok zorlu bir süreçti, toparlanmamız uzun bir süreç aldı.”

K12: “Ekonomik anlamda büyük kayıplar yaşadık, pandeminin ilk dönemlerinde zaten alınan önlemlerden dolayı kapalı kaldık, 2020 yaz aylarında devletimiz kurallar çerçevesinde açılabileceğimizi bize bildirdi ancak insanlar seyahat etmekten korktukları için yine önceki yıllarla kıyaslandığında ağırladığımız müşteri sayısı çok düşüktü, bu da ister istemez maddi anlamda bizi olumsuz etkiledi.”

K28: “Ekonomik yönden olumsuz etkilendik. Bunun en büyük sebebi müşteri sayısında azalma meydana gelmiş olmasıydı, ek olarak dışarıdan getirdiğimiz tüm ürünlerin fiyatlarında artış meydana geldi, bu da bizi kötü etkiledi.”

K65: “Ekonomik açıdan ayakta durmakta çok zorlandık, bu sürece biz dahil herkes hazırlıksız yakalandığı için önceden alma şansımız da olmadı.”

Covid-19 Sürecinde Otellerdeki Ücret Yönetimi

Katılımcılara “Covid-19 sürecinde otelinizdeki ücret yönetimi hangi doğrultuda etkilendi?” sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 15’de belirtilmiştir.

Tablo 15.

Katılımcıların otellerdeki ücret yönetimine yönelik katılımcı görüşleri

Tema	Katılımcı Görüşleri %
Maaş kesintisi yapıldı	37
Ödeme yapamadık/Devlet desteği aldılar	34
Artış yapılmadı	29
Toplam	100

Araştırma katılımcılarının Covid 19 sürecinde otellerindeki ücret yönetimine ilişkin ortaya koydukları ifadeler şöyledir;

K75: *“Otelimizin kapalı olduğu dönemlerde ücretleri düşürmek ve kısmen kesmek zorunda kaldık. Gelir elde edemediğimiz için buna mecbur kaldık, Anca 2021 yılında süreç normalleşmeye başladığında ücretlere zam yapma olanağımız oldu.”*

K2: *“2020 Mart ayında pandeminin etkisinin artmasıyla yaz aylarına kadar kapalı kaldık, maalesef bu süreçte çalışanlarımızın maaşlarında ciddi kesintilere gitmek durumunda kaldık.”*

K11: *“Pandemi çalışanlarımızı ücret yönünden oldukça mağdur etti. 2020 yılında pandeminin etkisi sert şekilde hissedildiği için çalışanlarımıza hiçbir şekilde zam yapamadık, zaten gelirlerimizin düşmesinden dolayı bunu yapacak gücümüz de yoktu.”*

K17: *“Pandeminin başlarında kapalı olduğumuz için çalışanlarımıza ödeme yapamadık, devlet tarafından destek ödeneği aldılar. 2021 yılı itibariyle çalışanlarımızın verimliliğini arttırmak için zam uyguladık.”*

K52: *“Kalifiye elemanlarımızı kaybetmemek adına onlara tam ücretlerinin yarısını ödeyebildik, daha fazlasını yapacak durumda değildik.”*

Covid-19 Döneminde Otellerde Gerçekleştirilen Performans Değerlendirme Uygulamaları

“Covid-19 otelinizde gerçekleştirdiğiniz performans değerlendirme uygulamasını nasıl etkiledi?” sorusuna katılımcıların verdikleri cevaplar Tablo 16’da irdelenmiştir.

Tablo 16.

Covid-19 döneminde otellerde gerçekleştirilen performans değerlendirme uygulamaları ilişkin katılımcı görüşleri

Tema	Katılımcı Görüşleri %
Performans değerlendirmesi yapılmadı	100
Toplam	100

Araştırma katılımcılarının tamamı Covid 19 döneminde otellerinde performans değerlendirmesi yapmadıklarını ifade etmiştir. Katılımcıların verdikleri cevaplar aşağıdaki gibidir;

K90: “*Kapalı olduğumuz süreçte otel az çalışanla döndüğü için bu süreçte performans değerlendirmesi yapamadık, performans değerlendirmesine tabii tutulacak personel ve bu değerlendirmeyi yapacak İKY çalışanları yoktu. Açıldığımız dönemde de normale nazaran daha az çalışanla çalıştık, bu dönemde yapılan değerlendirmelerde çalışanların verimliliğinde gözle görülür bir gerileme farkettilik. Onları motive etmek için bir yol haritası çizdik ve bunları uygulamaya koyduk.*”

K69: “*2020 yılında performans değerlendirmesi yapmadık. Otel zaten yılın yarısında kapalıydı, açık olduğu dönemde de bu şartlar altında sağlıklı bir değerlendirme yapmanın mümkün olmadığını düşündüğümüz için herhangi bir performans değerlendirmesi yapmadık.*”

K15: “*Salgından dolayı çalışanlar arasında teması mümkün olan en düşük seviyede tutmaya çalıştık. Performans değerlendirmesi yapmak için uygun bir zaman değildi, pandeminin ilk dönemlerinde performans değerlendirmesi yapmadık, 2021 yılında yapmaya başladık. Bu dönemde de elde ettiğimiz veriler çok olumlu değildi. Çalışanlarda virüs korkusundan dolayı motivasyon kaybı tespit ettik.*”

K53: “Personelimizden yeterli verimi alamadık, şartların kötülüğünden dolayı kendilerini yeterince işe veremediler. Pandemi otele döndüğümüz süreçte hasta odalarına bakanlar ek ücret takviyesi aldılar.”

K77: “Çalışanlar virüs bulaş korkusundan dolayı stres ve korku altında çalışmak zorunda kaldılar. Bu dönemde performans değerlendirmesi yapmanın doğru olmayacağını düşündük.”

Covid-19 Pandemisinde İş Güvenliği ve İş Görme Durumu

Katılımcılara “Covid-19 pandemisinde personelinizin iş güvenliği ve iş görme durumu nasıl etkilendi?” sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların cevaplarına yönelik ortaya çıkan temalar aşağıdaki Tablo 17’de irdelenmiştir.

Tablo 17.

Katılımcıların covid-19 pandemisinde iş güvenliği ve iş görme durumu yönelik katılımcı görüşleri

Tema	Katılımcı Görüşleri %
Maske/mesafe kuralları uygulandı	27
Sürekli testler yapıldı	26
Hijyen kuralları genişletildi	25
Covid 19 kuralları uygulandı	22
Toplam	100

Araştırma katılımcıları Covid 19 sürecinde çalışanlarının iş güvenliği ve iş görme durumlarını yönelik maske, mesafe ve hijyen kurallarının uygulanmasının yanısıra sürekli testlerin yapıldığını ve Covid 19 kurallarının uygulandığını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu doğrultudaki cevapları şöyledir;

K85: “Bu süreçte çalışanlarımızı mümkün olduğunca virüsten uzak tutup, güvende tutmaya çalıştık. Bu kapsamda devletin yayınladığı genel kurallara uymaya çalıştık, çalışanlarımıza nasıl korunacakları konusunda eğitimler verdik. Sıklıkla test yaptırarak, virüse yakalanan çalışanlarımızı diğer çalışanlardan izole ettik.”

K17: “İş yerinde maske takmayı zorunlu hale getirdik, otelimizde birçok noktaya dezenfektan standları kurduk, sosyal mesafeye uymayı teşvik ettik, ateşölçerler yerleştirdik. Bu ve bunun gibi çeşitli önlemler alarak gerek çalışanlarımızı, gerek müşterilerimizi korumaya çalıştık.”

K84: “Çalışanlarımızı güvende tutmak adına sıklıkla test yaptırmalarını istedik, sosyal mesafe-hijyen-maske kurallarına uymayı zorunlu hale getirdik. Çalışanları vardiyalara bölerek mümkün olduğunca az bir arada olmalarını sağlamaya çalıştık. Temaslı personellerimize ödenekli izin verdik.”

K42: “Otel hekimimiz çalışanlarımıza sıklıkla virüsten nasıl korunabilecekleri yönünde eğitimler verdi, otel içerisinde sıkı denetimler ve kurallar uyguladık. Maske takmayı zorunlu hale getirdik, sosyal mesafe kuralına dikkat ettik, otelimizde çeşitli noktalara dezenfektan standı kurduk.”

K8: “Maskeyi zorunlu hale getirdik, hijyen ve mesafe kurallarına uyulmasını istedik. Dezenfektan standları kurduk, termal kamera ve ateşölçer kurduk. Sık sık test yaptırtdık, pozitif çıkanları ve temaslıları ana çalışan grubundan ayırdık.”

BÖLÜM V

Tartışma

Katılımcılara “Covid 19 salgını sürecinde sizin ve çalışanlarınızın çalışma hayatları hangi doğrultuda etkilenmiştir?” sorusu yöneltilmiştir. Genel olarak bu soruya verilen cevaplar çalışma hayatının olumsuz yönde etkilendiği, otellerin bu süreçte dönem dönem kapalı kaldığı, gelir düzeyinin düştüğü, bu sürecin kaygı ve stres yarattığı ve bu süreçte getirilen kuralların katı olduğu şeklinde oldu. Işık Erol (2020)’nin yaptığı çalışmada da buna benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Işık Erol (2020) çalışmasında Covid’den dolayı iş yerlerinin zaman zaman kapalı kaldığını, işçilerin işten çıkarılma kaygıları olduğu için stres ve kaygı düzeylerinde artış meydana geldiğini, çok katı kurallar koyulduğunu belirtmiştir.

Katılımcılara “Salgın döneminde personelin verimliliği ve çalışma düzeni hangi doğrultuda olmuştur?” sorusu yöneltilmiş ve katılımcılar genel olarak personelin motivasyonunun olumsuz yönde etkilendiğini, performanslarının düştüğünü, çalışma düzeninin değiştiği ve iş yükünün arttığı şeklinde cevaplar vermişlerdir. Yılmaz ve Sağlam (2021)’in yaptıkları çalışmada ise COVID-19 sürecinde çalışanların koronavirüse yakalanıp yakalanmamalarının motivasyonlarına ve iş yerinde davranışlarına etki etmediği bulunmuştur. Sürecin içinde olmak ya da olmamak çalışanları etkilemeyeceği için motivasyonlarının yenilikçi davranışlarını etkilemesinin kendilerine bağlı olduğu, bu süreçten etkilenmedikleri öne sürülmüştür. Radic vd.’nin (2020) yaptığı çalışmada ise çalışmamıza daha yakın sonuçlar elde edilmiştir. Elde edilen verilere göre salgın sebebiyle turizm çalışanları arasında korku yayıldığını, çalışanların salgının yayılmasından duydukları endişenin ve iş dünyasındaki belirsizlik ortamının onlar üzerinde stres ve kaygı bozukluklarına sebep olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışmaya göre salgın çalışanlar üzerinde büyük ruhsal problemlere sebebiyet açmış ve çalışma hayatını olumsuz etkilemiştir.

Katılımcılara pandemide Covid 19’un turizm sektörüne genel olarak etkileri neler olduğu sorusu yöneltilmiş ve katılımcılar verdikleri cevaplarda genel olarak sektörün işleyişinin etkilendiğini, personel ve misafir kaybı yaşandığını, maddi kayıp yaşandığını belirtmişlerdir. Gün ve Tutcu’nun (2021) yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Çalışmada edilen verilere göre Türkiye’ye 2020 yılında gelen turist sayısında 2019 yılına göre ciddi bir düşüş olduğu ortaya çıkmıştır. Buna

ek olarak otomatik olarak turizmden elde edilen gelirden de büyük bir düşüş meydana gelmiştir.

Araştırma katılımcılarına “Sizce göre covid 19’un turizm sektörüne ekonomik yönden etkileri ne yönde olmuştur?” sorusu sorulmuştur. Katılımcıların cevaplarına göre bu süreçte gelirlerin düştüğü ve giderlerin arttığı belirtilmiştir. Bahar ve İlal (2020)’in yaptığı çalışmada ise turizm sektörüne yönelik büyük bir talep azlığı yaşandığına ve bunun da kötü bir etki yarattığı sonucuna vardı. Salgının turizm ekonomisini hangi boyutta etkileyeceğini tam olarak görmek için salgının ne kadar sürecini görmek gerektiğini belirttiler. Turizm sektöründeki kayıpların tümüyle önlenmesi mümkün olmadığı sonucuna vardılar.

Katılımcılara “Covid-19 sürecinde otelinizdeki ücret yönetimi hangi doğrultuda etkilendi?” sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların verdikleri cevaplarda maaş kesintisi yapıldığını, maaş artışı yapamadıklarını ve personelin devletten destek ödeneği aldığını belirttiler. Kafkas (2022)’nin yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Bu çalışmada da covid sürecinde maaşlarda istemsiz de olsa kesintiler yapılmak zorunda kalındığı, çalışanların maaş artışı alamadığı ve hak ettikleri zammı alamadıkları belirtilmiştir.

Katılımcılara “Covid-19 pandemisinde personelinizin iş güvenliği ve iş görme durumu nasıl etkilendi?” sorusu yöneltilmiş ve katılımcıların cevaplarına göre bu süreçte maske, mesafe kuralları uygulandığı, testler yapıldığı, hijyen kurallarının genişletildiği gibi cevaplar verildi. Ateş (2020)’in yaptığı çalışmada da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Bu çalışmaya göre iş yerleri dezenfekte edilmiş, maske, mesafe kuralı uygulanmış, testler yapılmış ve hijyen kuralları genişletilmiştir.

BÖLÜM V

Sonuç ve Öneriler

Sonuçlar

Genel olarak pandemi sürecinin çalışanları yıpratdığı ve olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Çalışanların belirsizlik ortamında baskı ve stres altında çalışmak zorunda kaldıkları ve bunun da motivasyonlarını olumsuz yönde etkilediği yönünde görüşler bildirilmiştir. Ayrıca pandemi sebebiyle otellerin bir süre kapalı kalmalarından dolayı ciddi ekonomik zarar ettiği tespit edilmiştir.

Pandemi sebebiyle personelin motivasyonunun olumsuz yönde etkilendiğini, performanslarının düştüğünü, çalışma düzeninin değiştiği ve iş yükünün arttığı tespitinde bulunulmuştur. Böylece bu süreçte personelin verimliliğinin ve çalışma düzeninin negatif anlamda etkilendiği ortaya çıkmıştır.

Genel olarak pandemic sürecinden dolayı sektörün işleyişinin etkilendiğini, personel ve misafir kaybı yaşandığını, maddi kayıp yaşandığını ortaya çıkarmıştır. Verilen yanıtlar incelendiğinde işletmelerin bir süre kapalı kalmak zorunda kaldıklarını ve bu süreçte gelir elde edemediklerini belirttiler. Ayrıca işletmeler kalifiye çalışanlarını kaybettiklerini ve yerlerini dolduramadıklarını da belirttiler. Tüm bunların yanında pandeminin olumsuz bir çalışma ortamına sebebiyet verdiğini ve çalışanların baskı, korku ve stress altında çalışmak zorunda kaldıkları tespit edildi. Katılımcılar son dönemlerde pandeminin etkisini azatılmasıyla birlikte toparlanma sürecine girdiklerini ve şu an daha iyi durumda olduklarını belirttiler.

Salgın döneminde gelirlerin düştüğü ve giderlerin arttığı belirlenmiştir. Ekonomik anlamda büyük kayıplar yaşandığı, pandeminin ilk dönemlerinde alınan önlemlerden dolayı kapalı kaldıkları, 2020 yaz aylarında açılabilirdikleri ancak insanlar seyahat etmekten korktukları için yine önceki yıllarla kıyaslandığında ağırladıkları müşteri sayısının çok düşük olduğunu, bunların da onları ister istemez maddi anlamda bizi olumsuz etkilediğini belirttiler.

Pandemide ekonomik anlamda büyük kayıplar yaşandığı, insanlar seyahat etmekten korktukları için yine önceki yıllarla kıyaslandığında ağırlanan müşteri sayısında düşüş yaşandığı, bunun da ister istemez maddi anlamda işletmeleri olumsuz etkilediği tespit edildi.

Pandemi sürecinde ücret yönetiminin olumsuz etkilendiği belirlendi. Bu süreçte maaş kesintileri yapıldığı, maaş artışı yapılamadığı ve personelin devletten destek ödeneği aldığı ortaya çıktı.

İşletmelerin kapalı oldukları süreçte otel az çalışanla döndüğü için bu süreçte performans değerlendirmesi yapamadıklarını, performans değerlendirmesine tabii tutulacak personel ve bu değerlendirmeyi yapacak İKY çalışanları olmadığını belirttiler.

Personelin iş sağlığını güvenceye almak için bu süreçte maske, mesafe kuralları uygulandığı, testler yapıldığı, hijyen kurallarının genişletildiği gibi cevaplar verildi.

Öneriler

Sektöre Yönelik Öneriler

- 1- Turizm sektörünün olası krizlere hazırlıklı olunması amacıyla sektörün örgüt çatısı altında bilinçlendirilmesi önerilmektedir.
- 2- Sektörün olası krizlere hazırlıklı olması motivasyonla sınırlı kalmayıp çalışanların verimliliğine de olumlu yönde katkı sağlayacaktır.
- 3-Hayatın normalleşmesinden ve işletmelerin çalışır durumda olmasından dolayı müşteri sayısı çoğalacağından maddi kayıpların da önüne geçilebilecektir. Bu da ücret konusunda yaşanan sıkıntıların önüne geçilmesini sağlayacak ve ücret yönetimi konusunda sıkıntılar azalacaktır, dolayısıyla bu iyileşme döneminin çalışanların maaşlarına yansıtılması önerilmektedir.
- 4- Normalleşmeden dolayı performans değerlendirmesi yapmak da kolaylaşacaktır. Sektöre yönelik teşvik primlerinin artırılmasını ve bunun istihdama yansıtılması önerilmektedir.
- 5- Çalışanların motivasyonunun ve verimliliğinin artması için belirsizlik ortamının sona ermesiyle motivasyon çalışmalarının yapılması önerilmektedir..

Araştırmacılara Yönelik Öneriler

- 1-Araştırma, ilerleyen yıllarda tekrarlanarak sektörün insan kaynakları açısından ilerleyişi karşılaştırılabilir.
- 2-Araştırma sadece 5 yıldızlı oteller üzerinde gerçekleşmiştir, ileride yapılacak çalışmalarda bu kapsam genişletilerek tüm oteller çalışmaya dahil edilebilir.
- 3-Bu araştırma yöneticiler üzerine odaklanmıştır, ileride yapılacak bir çalışmada bu kez nicel bir çalışma olarak personelin katılımıyla yürütülüp onların görüşler alınabilir.

4-Araştırma farklı turizm destinasyonlarındaki turizm işletmelerinin pandemi sürecindeki ve sonrasındaki insan kaynakları yönetim biçimlerini inceleyerek gerçekleştirilebilir.

Kaynakça

- Acar, Y. (2020). Yeni koronavirüs (covid-19) salgını ve turizm faaliyetlerine etkisi. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 7-21.
- Akbaba, M. (2020). Covid-19 salgını kapsamında turist yorgunluğunun turistlerin satın alma, tavsiye etme ve daha fazla ödeme niyetlerine etkisinin belirlenmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 225-240
- Aktan C. (1997) 2000’li Yıllarda Yeni Yönetim Teknikleri, İstanbul
- Ateş, Z. G. (2020). Covid-19’un işverenin iş sağlığı ve güvenliği konusunda alması gereken önlemlere etkisi . *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , Covid-19 Hukuk Özel Sayısı , 161-179 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iticusbe/issue/55311/748852>
- Altınay Özdemir, M. (2020). What are the economic, psychological and social consequences of the covid19 crisis on tourism employees?, *International Journal of Social, Political and Economic Research*, 7(4), 1137-1163.
- Altınay Özdemir, M. and Yıldız, S. (2020). How covid-19 outbreak affects tourists’ travel intentions? a case study in Turkey. *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 6(32), 1101- 1113
- Altınöz, M. (2018). Yetenek yönetiminin algılanması üzerine karşılaştırmalı bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 39, 82-95
- Anadolu Haber Ajansı. (2021). Türkiye'nin turizm geliri, 2021'de bir önceki yıla göre yüzde 103 arttı. (2022). Retrieved 10 June 2022, from <https://www.aa.com.tr/tr/ekonomi/turkiyenin-turizm-geliri-2021de-bir-onceki-yila-gore-yuzde-103->
- Aşıkoğlu, Ş. (1997). Konaklama sektöründeki personelin iş tatmini analizi (Magosa bölgesi Örneği). *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(2), 38-45.
- Aslan, M., Küçükaltan, D. ve Uzun, D. (2020). Kriz yönetim süreci değerlendirme ölçekleri geliştirilme çalışması. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 12(3), 2382-2406.
- Aydoğdu, H. (2001). “İşletmelerde Stratejik İnsan Kaynakları Planlamasının Önemi ve Uygulamadan Bir Örnek”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Konya, ss, 12.
- Baum, T., Mooney, S. K. K., Robinson, R. N. S. and Solnet, D. (2020). COVID-19’s Impact on the Hospitality Workforce – New Crisis or Amplification of the

- Norm?, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(9), 2813–2829.
- Bahar, O. ve Çelik İlal, N. (2020). Coronavirüsün (Covid-19) turizm sektörü üzerindeki ekonomik etkileri . *International Journal of Social Sciences and Education Research* , 6 (1) , 125-139 . DOI: 10.24289/ijsser.728121
- Bekman, D. (2020). İnsan Kaynakları Yönetiminin Geçmişi ve Bugünü. from <https://www.zirveakademi.com.tr/insan-kaynaklari-yonetiminin-gecmisi-ve-bugunu/>
- Bernardin J. ve Russell, J. (1998), *Human Resource Management An Experiential Approach*. 2. Baskı, Singapore: Irwin/ Mc Graw Hill.
- Blatch-Jones, A., Nuttall, J., Bull, A., Worswick, L., Mullee, M., Peveler, R., Falk, S., Tape, N., Hinks, J., Lane, A., Wyatt, J. and Griffiths, G. (2020). Using Digital Tools in the Recruitment and Retention in Randomised Controlled Trials: Survey of UK Clinical Trial Units and A Qualitative Study. *Trials*, 21(1), 304.
- Budak ve Korkmaz. (2020) Covid-19 Pandemi Sürecine Yönelik Genel Bir Değerlendirme: Türkiye Örneği. from <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1107760>
- Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı* (17.Baskı). Ankara: Pegem Akademi.
- Chauhan, P. (2020). Gendering COVID-19: Impact of the pandemic on women's burden of unpaid work in India. *Gend. Issues*. Erişim adresi: <https://doi.org/10.1007/s12147-020-09269-w>
- Chebli, A., Said, F.B. (2020). The Impact of COVID-19 on Tourist Consumption Behaviour: a Perspective Article, *Journal of Tourism Management Research*, 7(2), 196-207
- Deringöl, H. (2010). Tarihsel Gelişimi İçinde İnsan Kaynakları Yönetimi Anlayışı, Amaçları ve Fonksiyonları Üzerine Çukurova Bölgesinde Faaliyet Gösteren İşletmelerde Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü İşletme Anabilim dalı. Adana.
- Erdem, B. (2003). Otel işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin yeri ve önemi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 5(2).
- Fındıkçı, A. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi. Alfa Yayınları: 619. 5.Baskı. s.412:352. İstanbul.

- Gartner Inc. (2020). Gartner Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms. Gartner: <https://www.gartner.com/en/documents/3956079/magicquadrant-for-enterpriselow-code-application-platf> adresinden alındı.
- Gigauri, I. (2020). Influence of Covid-19 crisis on human resource management and companies' response: the expert study. *International Journal of Management Science and Business Administration, Inovatus Services Ltd.* 6(6), 15-24.
- Glesne, C. (2011). *Becoming qualitative researchers: An introduction* (4. Baskı). Boston: Pearson Education, Inc.
- Gordon, R. M. (2020). Psychodynamic Distance Training and Treatment: The China American Psychoanalytic Alliance Research. *Psychoanalytic Inquiry*, 40 (1), 56-63.
- Gün, S., Tutcu, A. (2021). COVID-19 Sürecinde turizm sektörü ve türkiye açısından bir değerlendirme. *Sosyal, Beşeri ve İdari Bilimler Dergisi*, 4(6), 530-543.
- Işık Erol, S. (2020). Covid-19'un çalışma hayatına yansımaları: salgından etkilenen bazı ülkeler tarafından alınan önlemler . *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 10 (19) , 212-231 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/duiibfd/issue/54251/714976>
- İlhan, Ü. D. (2020). Covid-19 ile mücadelede insan kaynakları yönetimi Uygulamalarında ihtiyaç duyulan aksiyonların belirlenmesine yönelik örgütsel müdahale yöntemi önerisi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19, 288-307.
- İlhan, Ü. D. (2020). Covid-19 ile mücadelede insan kaynakları yönetimi Uygulamalarında ihtiyaç duyulan aksiyonların belirlenmesine yönelik örgütsel müdahale yöntemi önerisi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(Özel Sayı), 288-307.
- Kabadayı, M., & Kardeş, N. (2020). Kovid-19'un (Koronavirüsün) yerli turist davranışı ve seyahat eğilimlerine etkileri. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3703-3719.
- Karakaş, M. (2020). Covid-19 Salgınının Çok Boyutlu Sosyolojisi ve Yeni Normal Meselesi, *İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi* 40(1): 541–573.

- Kaynak, T ve Diğerleri, (2000). İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi. İşletme İktisadi Enstitüsü Araştırma ve Yardım Vakfı Yayını, Yayın No: 7, s.340.
- Kervankıran, İ. & Bağmancı, M. F. (2021). COVID-19 Sürecinde Türkiye turizminin mekansal görünümü: hangi il nasıl etkilendi? *Coğrafi Bilimler Dergisi*, 19 (1) , 263-287 . DOI: 10.33688/aucbd.897621
- Kılıç, B. (2020). COVID-19 pandemi salgınının türk turizmine etkisi. *The Journal of Academic Social Science*, 8(105), 254-262.
- Kırılmaz, S. K. (2021). COVID-19 pandemisinin insan kaynakları yönetimi üzerine etkilerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Sosyoekonomi*, 29(50), 255-276.
- Kıvılcım, B. (2020). COVID-19 (Yeni Koronavirüs) Salgınının turizm sektörüne muhtemel etkileri. *USOBED Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 4(1), 17-27
- KKTC Turizm Planlama Dairesi. (2019). Turizm İstatistikleri Yıllığı. from: <http://turizmplanlama.gov.ct.tr/Portals/131/%C4%B0statistikler/%C4%B0statistikler/YillkTumu.pdf?ver=2020-11-23-150953-367>
- KKTC Turizm Planlama Dairesi. (2020). Turizm İstatistikleri Yıllığı. from: <http://turizmplanlama.gov.ct.tr/Portals/131/%C4%B0statistikler/2020%20%C4%B0statistikler/Y%C4%B1ll%C4%B1k%202020/2020%20Yillk%20PDF.pdf?ver=2021-12-28-142051-353>
- Küçükkaya, G. (2006). İnsan kaynakları yönetiminde personel seçimi ve bir uygulama. Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, s:23. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Kümbetoğlu, B. (2005). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem Araştırma*, İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Lattin, G. W., Lattin, J. E., & Lattin, T. W. (1998). Introduction to the hospitality industry. Educational Inst of the Amer Hotel.
- Medipol Sağlık Grubu. (2020). Pandemi Nedir? Corona Virüsü Neden Pandemi İlan Edildi? Retrieved from: <https://medipol.com.tr/bilgi-kosesi/bunlari-biliyor-musunuz/pandemi-nedir-corona-virusu-neden-pandemi-ilan-edildi>
- Memorial Hospital. (2020). Koronavirüs'ten korunmak için 10 öneri. Retrieved from: <https://www.memorial.com.tr/saglik-rehberi/koronavirusten-korunmak-icin-10-oneri>

- Miles, M. B. ve Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Newman, M. (2003). The Structure and Function of Complex Networks. *Comput. Phys. Commun.*, 147, 40–45.
- Nizamidou, C. and Vouzas, F. (2020), The contribution of preoccupation with failure to TQM, crisis management and HR aiming to overcome crises, *The TQM Journal*, 32(6), 1077-1098.
- Öğüt, A. , Akgemci, T. & Demirsel, M. (2004). Stratejik insan kaynakları yönetimibağlamında örgütlerde işgören motivasyonu süreci. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , (12) , 277-290 . Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/susbed/issue/61776/923557>
- Özdemir, M. (2019). Turizm İşletmeleri. Retrieved from: <https://mesutozdemir.org/turizm-isletmeleri/>
- Öztürk, A., Yalçın, A. (2002), İnsan Kaynakları Yönetimi, Nobel Kitabevi, Adana.
- Öztürk, M. (2003). Fonksiyonları Açısından İşletme ve Yönetim. Papatya Yayıncılık. İstanbul. 352 s.
- Radic, A., Lück, M., Ariza-Montes, A., and Han, H. (2020). Fear and trembling of cruise ship employees: psychological effects of the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 6741
- Reuters. (2021). Egypt Tourism Numbers. Retrieved from: <https://www.reuters.com/article/egypt-russia-mn2-idARAKBN2CC065>
- Robelski, S., Keller, H., Harth, V. and Mache, S. (2019). Coworking spaces: the better home office? a psychosocial and health-related perspective on an emerging work environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(13), 2379.
- Sabuncuoğlu, Z. (2000), İnsan Kaynakları Yönetimi, Ezgi Kitapevi, Bursa, s: 3-5.
- Selamoğlu, A. (2002), İnsan Kaynakları Yönetiminin Gelişimi, TÜHİS Yayını.
- Sener, B. (2001). Modern otel işletmelerinde yönetim ve organizasyon (Management and Organization in Modern Hotel Businesses). Detay Yayıncılık, Ankara.
- Solino, A. (2020). İnsan Kaynakları Yönetimi Nedir? İK Departmanının Tanımı, Rolü ve Faaliyetleri. Retrieved from: <https://www.albertsolino.com/blog/insan-kaynaklari-yonetimi-nedir/>

- Stefaniuk, T. (2020). Training in Shaping Employee Information Security Awareness. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 7 (3), 1832-1846.
- Tavşancıl, E., & Aslan, E. (2001). *İçerik analizi ve uygulama örnekleri*. Epsilon Yayınları: İstanbul.
- TRT Haber. (2021). Hasta sıfır: Bilinen ilk koronavirüs vakası ve tarihi değişti. Retrieved from: <https://www.trthaber.com/haber/dunya/hasta-sifir-bilinen-ilk-koronavirus-vakasi-ve-tarihi-degisti-627773.html>
- Tümüklü, A. (2000). Eğitim bilimleri araştırmalarında etkin olarak kullanılabilen bir nitel araştırma tekniği. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 24, 543-559.
- Türker, G. Ö. (2020). COVID-19 Salgını Turizm Sektörünü Nasıl Etkiler? Turizm Akademisyenleri Perspektifinden Bir Değerlendirme. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(2), 207-224.
- Türkiye İstatistik Kurumu, (2020). Turizm İstatistikleri Retrieved from: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Tourism-Statistics-Quarter-IV:-October-December-and-Annual,-2020-37438>
- UNWTO. (2021). Tourism Recovery Gains Momentum As Restrictions Ease And Confidence Returns. Retrieved from: <https://www.unwto.org/taxonomy/term/347>
- Uylas. S. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi. Retrieved from: https://www.academia.edu/3226812/%C4%B0nsan_kaynaklar%C4%B1_y%C3%B6netimi
- Wachyuni, S.S., Kusumaningrum, D.A. (2020). The Effect of COVID-19 Pandemic: How are the Future Tourist Behavior?. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 33(4), 67-76
- Wein, D. and Levesque, F. (2020). *HR takes center stage during the pandemic*. Erişim adresi: <https://hrdailyadvisor.blr.com/2020/12/18/hr-takes-center-stage-during-the-pandemic/>.
- World Data. (2020). Greece Tourism Numbers. Retrieved from: <https://www.worlddata.info/europe/greece/tourism.php#:~:text=Tourism%20in%20Greece,number%20of%20guests%2C%20is%20obvious.>
- Yaşar, İ. (2020). Pandemi (COVID 19 Salgını) Sürecinin Bireylerin Tatil Çıkma Eğilimlerine Etkisi. *Turizm Çalışmaları Dergisi*, 2(2), 1-14.

- Yeh, S.S. (2021). Tourism Recovery Strategy Against COVID-19 Pandemic. *Tourism Recreation Research*, 46(2), 188-194.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, N. ve Korkmaz, Y. (2017). Challenge of Millennials in Project Management: Insights on Attitudes and Perceptions of Generation Y in Software Development Projects. *International Journal of Information Technology Project Management*, 8(2), 87-108.
- Yılmaz, B., & Sağlam, M. (2021). COVID-19 algılanan stres ve tehdidinin, çalışanların iş yaşam dengesi ve motivasyonu üzerindeki etkisi. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 518-538.
- Yüksek, G., Kalyoncu, M. (2021). COVID-19 Küresel Salgınının Turizm Sektörü Üzerindeki Etkileri. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4(1), 85-101.
- Yüksel, Ö. (2000). İnsan Kaynakları Yönetimi. s.286:226. Gazi Kitabevi. Ankara.

Ekler**Ek 1: Katılımcı Bilgilendirme Forumu**

Sayın katılımcı;

Bu görüşme forumu Yakın Doğu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İnsan Kaynakları Yüksek Lisans

Programına bağlı olarak Yrd. Doç. Dr. Hüseyin Baykan danışmanlığında yapılmış yüksek lisans tezinde kullanılmak üzere hazırlanmıştır. Çalışmanın amacı, Covid-19 pandemisinin konaklama işletmelerinde insan kaynakları fonksiyonları üzerindeki etkisini incelemektir. Amacımız genel bir sonuç elde etmek olduğu için isminizi yazmanıza gerek yoktur. Cevaplarınız hiçkimse tarafından görülmeyecek ve hiçbir şekilde özel olarak kullanılmayacaktır. Görüşme sorularına verdiğiniz cevaplar sadece araştırmayı yapan kişi tarafından değerlendirilecektir. Yardımlarınız için teşekkür ediyoruz.

Muammer Şembayrak
İnsan Kaynakları Yönetimi
Yakın Doğu Üniversitesi
Tel: 0533 870 61 01
Mail: chicago-monster1@hotmail.com

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin Baykan
İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü
Yakın Doğu Üniversitesi
Tel: 0548 825 20 01
Mail: huseyin.baykan@neu.edu.tr

Ek 2: Aydınlatılmış Onan Formu

Bu çalışma, Covid-19 pandemisinin konaklama işletmelerinde insan kaynakları fonksiyonları üzerindeki etkisini incelemektir.

Çalışmadan elde edilen veriler bilimsel amaçlarla kullanılacaktır. Çalışmada yer almayı kabul ettiğiniz takdirde tarafınızla yüz yüze görüşme gerçekleştirilecek ve size sorular yöneltilecektir. Tüm veriler 2 yıl boyunca tamamlanma sürecine kadar saklanacak olup, çalışmanın tamamlanması ile veriler silinecektir. Çalışmada gizlilik esastır, görüşmede verilecek cevaplarda isminiz yer almayacaktır.

Toplanan veriler ben ve tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Hüseyin Baykan dışında kimse ile paylaşılmayacaktır. Çalışmadan dilediğiniz zaman çekilebilirsiniz. Çalışma hakkında daha fazla bilgi edinmek isterseniz lütfen ben ve danışmanım ile iletişime geçmekten çekinmeyiniz. Kişisel bilgi formu ve ölçeklere tümüyle yanıt vermeniz, araştırmayı katılmayı kabul ettiğiniz şekilde yorumlanacaktır.

Muammer Şembayrak

İnsan Kaynakları Yönetimi

Yakın Doğu Üniversitesi

Tel: 0533 870 61 01

Mail: chicago-monster1@hotmail.com

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin Baykan

İnsan Kaynakları Yönetimi Bölümü

Yakın Doğu Üniversitesi

Tel: 0548 825 20 01

Mail: huseyin.baykan@neu.edu.tr

Ek 3: Görüşme formu soruları:

Demografik sorular:

1. Yaşınız:

2. Cinsiyet: Kadın Erkek

3. Ne kadar süredir bu sektörde çalışıyorsunuz?

Görüşme Soruları

1. Covid 19 salgını sürecinde sizin ve çalışanlarınızın çalışma hayatlarını hangi doğrultuda etkilenmiştir?

2. Salgın döneminde personelin verimliliği ve çalışma düzeni hangi doğrultuda değişmiştir?

3. Covid 19'un turizm sektörüne genel olarak etkileri ne yönde olmuştur?

4. Covid 19'un turizm sektörüne ekonomik yönden etkileri ne yönde olmuştur?

5. Covid-19 sürecinde otellerdeki ücret yönetimi hangi doğrultuda etkilenmiştir?
6. Covid-19 otellerde gerçekleştirilen performans değerlendirme uygulamasını nasıl etkiledi?
7. Covid-19 pandemisinde personelin iş güvenliği ve iş görme durumu nasıl etkilendi?

Ek 4: Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu

12.09.2022

**BİLİMSEL ARAŞTIRMALAR ETİK KURULU**

Dear Muammer Şenbayrak

Your application titled **“Covid-19 Pandemisinin Otellerin İnsan Kaynakları Stratejilerine ve**

Ekonomik Yapılarına Etkileri: KKTC Üzerine Bir Çalışma” with the application number NEU/SS/2022/1299 has been evaluated by the Scientific Research Ethics Committee and granted approval. You can start your research on the condition that you will abide by the information provided in your application form.

Assoc. Prof. Dr. Direnç Kanol

Rapporteur of the Scientific Research Ethics Committee

Note: If you need to provide an official letter to an institution with the signature of the Head of NEU Scientific Research Ethics Committee, please apply to the secretariat of the ethics committee by showing this document.

İntihal Raporu

İKY-Muammer Şenbayrak

ORIGINALITY REPORT

11 %	11 %	0 %	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docs.neu.edu.tr Internet Source	3 %
2	dergipark.org.tr Internet Source	2 %
3	kho.msu.edu.tr Internet Source	1 %
4	acikerisim.sakarya.edu.tr Internet Source	1 %
5	neu.edu.tr Internet Source	<1 %
6	acikbilim.yok.gov.tr Internet Source	<1 %
7	www.literaturkacademia.com Internet Source	<1 %
8	iksadyayinevi.com Internet Source	<1 %
9	acikerisim.maltepe.edu.tr Internet Source	<1 %