

## TURİZM SEKTÖRÜNDE RİSK VE KRİZ YÖNETİMİ: İSLAM ÜLKELERİNDE KRİZDEN KURTULMA

*“Krizlerden kaynaklanan olumsuz etkiler kaçınılmazken, doğru adımlar atılırsa turizm sektörü yeniden canlanabilmektedir.”*

Son yıllarda turizm sektörü önemli bir sınavla karşı karşıyadır. Turizm sektörünü derinden etkileyen doğal ve beşeri kaynaklı afet ve krizlerin sayısında meydana gelen artış, risk ve kriz yönetimini turizm sektöründeki tüm paydaşlar için önemli bir konu haline getirmiştir.

Günümüzde hemen hemen her ülke bu kriz ve afetlerden etkilenmektedir. Dünyanın bir yerinde yaşanan kriz çok geniş bir alanda etkili olabilmektedir. Ancak, krizlerden kaynaklanan olumsuz etkiler kaçınılmazken, doğru adımlar atılırsa turizm sektörü yeniden canlanabilmektedir.

Konunun önemi göz önüne alınarak, İSEDAK Turizm Çalışma Grubu'nun 10. Toplantısı 21 Eylül 2017 tarihinde “Turizm Sektöründe Risk ve Kriz Yönetimi: İİT Üyesi Ülkelerde Krizden Kurtulma” temasıyla Ankara’da düzenlenmiştir. Toplantıya özel olarak, bir araştırma raporu hazırlanmıştır. Bahse konu araştırma raporuna (<http://ebook.comcec.org>) linkinden ulaşabilmektedir.

### Çalışmanın Amacı ve İçeriği

Araştırmanın temel amacı; ülkelerin turizm sektörünün krizden nasıl etkilendiğini göstermek, turizm sektöründeki risk ve krizlerin nasıl yönetilebileceğini ortaya koymak, önlemlerin uygulanmasında karşılaşılan başlıca zorlukları ve alınan dersleri saptamak, dünyadaki ve İslam ülkelerindeki örneklerden yola çıkarak İslam ülkeleri için politika tavsiyeleri sunmaktır.

Çalışma kapsamında Endonezya, Türkiye, Tunus ve Güney Afrika’ya saha ziyaretlerinde bulunulmuştur. Ayrıca ilgili paydaşlarla ayrıntılı mülakatlar ve görüşmeler yapılmıştır.

### Raporun Bazı Önemli Bulguları:

- Araştırma raporunda, İslam ülkelerinde turizm sektörünü etkileyen kriz ve felaketlerin çeşitleri şu şekilde belirlenmiştir
  - Toplumsal / Politik Krizler
  - Doğal Afetler
  - Teknoloji ile İlgili Krizler
  - Ekonomik Krizler
  - Sağlıkla İlgili Krizler
- Araştırma raporu için yapılan ankete göre, yaşanan krizlerden sonra turizm sektörünün ortalama toparlanma süresi:
  - Siyasi Krizler: 4.7 yıl,
  - Doğal Afetler: 5.2 yıl,
  - Kamu Düzeninin Bozulması: 6 yıl,
  - Ekonomik Krizler: 8.25 yıl,
  - Salgın Hastalıklar: 9.6 yıl.

- Araştırma raporu, bazı İslam ülkelerinin turizm sektöründe krizlerden kurtulma konusunda başarılı olduğunu ortaya koymaktadır.
  - 2014 yılında Sierra Leone’de meydana gelen Ebola salgınından ve 2013 yılında Kenya’da gerçekleştirilen terör saldırısından turizm sektörü olumsuz etkilenen Güney Afrika, Ulusal Turizm Sektörü Stratejisi’ni ve birçok teşvik programını uygulamaya koydu. Çabaların karşılığı olarak turist sayısı 2016 yılından itibaren yükseliş eğilimine girdi.
  - Endonezya, 2000 ile 2014 yılları arasında tsunami ve bazı terör saldırıları dahil olmak üzere çeşitli krizler yaşadı. Kriz Yönetimi Ekibi’nin görevlendirilmesi, Afet Kurulu’nun kurulması ve önceden hazırlanan krizden kurtarma planının uygulanması turizm sektörünün yeniden canlanması yolunda oldukça etkili oldu.
  - Türkiye’de turizm sektöründe yaşanan krizlerin aşılması için 2016’da bir eylem planı hazırlandı ve pazarlama çabaları Asya ve Orta Doğu dahil olacak şekilde yoğunlaştırıldı.
  - Rapora göre Tunus, 2015’te terör saldırılarının olumsuz etkilerini azaltmak için başarılı bir kampanya yürüttü.

### **İslam Ülkelerinin Turizm Sektörlerinde Karşılaşılan Başlıca Zorluklar**

- Turizm sektöründe deneyimli ve nitelikli işgücünün az olması,
- Krizden kurtulma stratejilerinin karmaşıklığı,
- Turizm faaliyetlerinde çeşitliliğin az olması,
- Kamu sektörünün iletişim kanallarını ve sosyal medyayı az kullanması,
- Yerel yönetimlerin kriz yönetimine dâhil edilmemesi,
- Kamu ve özel sektör arasındaki ilişki ve iletişimin yeterli olmamasıdır.

### **İslam Ülkeleri İçin Tavsiyeler**

1. Her ülkenin turizm sektöründe risk ve kriz yönetiminden sorumlu bir görev gücü oluşturulması,
2. Krizlere nasıl hazırlanılacağı ve bunlara nasıl tepki verileceği de dâhil olmak üzere farkındalığın artırılması,
3. Turizm sektörünü etkileyen krizler açısından hazırlanan planların analiz edilmesi,
4. Turizm sektöründe yeni pazarlar ve ürünlerin geliştirilmesi.

