

# İŞ SEYAHATLARI VE KÜRESEL SEYAHAT RİSKLERİ RAPORU

Mayıs 2020



# İÇİNDEKİLER

2020 COVID-19 Salgını ve Küresel Seyahat Riski: .....	2-12
Seyahat ve Turizm Algısı Yeniden Şekilleniyor: .....	13-16
COVID-19 Sonrası Türkiye’de ve Dünyada Turizm: .....	17-23
COVID-19 Sonrası İş Seyahatleri: .....	24-28
Risk Yönetimi: .....	29-31
Seyahat Edenleri Bekleyen Riskler: .....	32-33
Ekonomik Riskler: .....	34
Jeopolitik Riskler: .....	35
Sağlık ve Güvenlik Riskleri: .....	36
Dolandırıcılık ve Siber Saldırıları: .....	37
Çevresel Riskler: .....	38
Krizleri Yönetin: .....	40-42
Sonuç: .....	44

**2020 COVID-19**

**SALGINI VE KÜRESEL**

**SEYAHAT RİSKLERİ**

2020 yılında turizm endüstrisi, yeni bir koronavirüs salgını (COVID-19) nedeniyle duraklama dönemine girdi. Dünyanın birçok kentinde yurt içi ve yurt dışı uçuşlar iptal olurken, turizm ise belirli bir süre askıya alındı. 2002'nin kasım ayında ilk olarak Çin'de duyduğumuz SARS (şiddetli akut solunum sendromu) salgınını hatırlatan yeni bir sürece girdik. Yaklaşık 8 ay süren SARS salgını, 8.455 vakaya ve 790 (\*Türk Toraks Derneği) can kaybına neden olmuştu. Bu durum, hava yolculuğunda 11 Eylül saldırısından ve 2009'daki küresel ekonomik gerilemeden daha yıkıcıydı. Yayılımı göz önüne alındığında COVID-19 ise, daha hızlı bir grafik gösterdi ve bir ayda 78.811 vaka kaydedildi. Dünya Sağlık Örgütü'nün salgının başladığı andan bu yana paylaştığı verileri baz aldığımızda ise, mayıs ayı verilerine göre 4 milyona yakın vaka ve yaklaşık 300 bin ölüm meydana geldi.

***2020 COVID-19 salgını bize şunu gösterdi: Risk her zaman var ve beklemediğimiz bir anda bizi yakalar.***

200'den fazla ülkede vaka sayıları yüksek oranda görülürken dünya çapında pandemi ilan edildi. COVID-19'un dinamik yayılımı göz önüne alındığında seyahat eden herkes için güvenlik ve sağlık tedbirleri önem kazandı. Gündemin asıl riski COVID-19 olsa da hala geri planda diğer riskler oluşmaya devam ediyor. Araştırmacıların senaryolarına göre ise büyük ihtimalle COVID-19 salgın tehdidi ortadan kalktığına bizi başka riskler ve krizler bekliyor olacak. Gelecekte meydana çıkacak ve geri plandan tekrar sahnedeki yerini alacak riskleri şimdiden ön görebilmek, önlemler almak ve bütünsel bir yaklaşım oluşturmak için seyahat hizmetleri proaktif bir yaklaşım sergilemeli ve her türlü riske hitap etmelidir.

***Seyahatle ilgili riskler ve krizler 2019 yılına göre neredeyse dörtte bir oranında arttı. 2018'e kıyasla hem şiddet olaylarında hem de hava sahası kapanışı ve uçuş iptalleri gibi genel seyahat aksaklıklarının sayısı iki kattan fazla artış gösterdi. Hala dünyanın birçok yerinde doğal afetler, salgın hastalıklar ve güvenlik konusunu tehdit eden riskler oluşmaya devam ediyor.***

Deloitte raporuna göre korona salgını sonrası negatif etkilenen kategoriler arasında %30-50 arasında etkileşim kaybı yaşayan havayolu ve bilet satış pazar yerleri geliyor. Havayolu bilet karşılaştırma platformlarının ve havayolu şirketlerinin etkileşimleri, eğitime ara verilmesinin ardından düşüş göstermiştir. Mevcut seyahat kısıtlamaları ile beraber bu trendin devam edeceği düşünülmekte.

# Uluslararası Yolcu Koltuk Kapasitesi Üzerine Etkisi

- Salgından önce havayolları, 2020 için koltuk kapasitesini 2019'a kıyasla %3,4 artırmayı planlamıştı.
- En son tahminlere göre yolcu koltuk kapasitesi bunun yerine %39-%56 ya da %49-%72 düşebilir.
- Bu düşüşün Afrika ve Asya-Pasifik ardından Avrupa'da olması bekleniyor.

\*Kaynak: ICAO verileri

## Ölçüm Terimlerinin Açıklaması

\*RPK: Gelir Yolcu Kilometresi (gerçek yolcu trafiğini ölçer)

\*ASK: Mevcut Koltuk Kilometresi (mevcut yolcu kapasitesini ölçer)

\*PLF: Yolcu Yük Faktörü kullanılan ASK'lerin yüzdesidir.

### Durgunluğun 2020'de çok daha derin olması bekleniyor

	GLOBAL ORANLAR	RPK	ASK	PLF (%-PT) <sup>2</sup>	PLF (SEVİYE) <sup>3</sup>
Toplam Pazar	%100.0	%-14.1	%-8.7	%-4.8	%75.9
Afrika	%2.1	%-0.7	%5.1	%-3.9	%66.8
Asya Pasifik	%34.7	%-41.3	%-28.2	%-15.1	%67.8
Avrupa	%26.8	%0.7	%1.2	%0.5	%81.3
Latin Amerika	%5.1	%3.1	%3.5	%-0.3	%81.2
Orta Doğu	%9.0	%1.7	%1.5	%0.1	%72.5
Kuzey Amerika	%22.2	%5.5	%4.7	%0.6	%81.1

Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) Şubat 2020 için küresel yolcu trafiği verilerine göre Şubat 2019'a kıyasla Şubat 2020, %14,1 oranında düştü. Mevcut yolcu kapasitesi (ASK) ise yıllık %8.7 düşüş gösterdi.

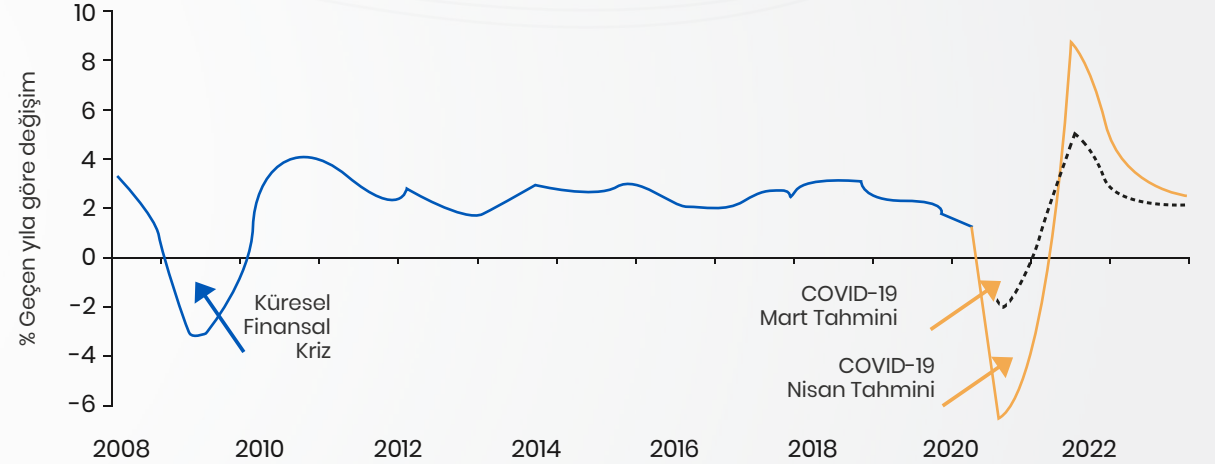
	GLOBAL ORANLAR	RPK	ASK	PLF (%-PT) <sup>2</sup>	PLF (SEVİYE) <sup>3</sup>	RPK	ASK	PLF (%-PT) <sup>2</sup>	PLF (SEVİYE) <sup>3</sup>
Toplam Pazar	%100.0	%-52.9	%-36.2	%-21.4	%60.6	%-22.2	%-14.7	%-7.1	%73.7
Afrika	%2.1	%-44.6	%-34.4	%-11.3	%60.9	%-13.6	%-7.9	%-4.4	%66.8
Asya Pasifik	%34.7	%-59.9	%-44.4	%-22.8	%58.9	%-33.3	%-23.3	%-10.7	%71.3
Avrupa	%26.8	%-51.8	%-39.7	%-16.8	%67.0	%-18.0	%-13.8	%-4.0	%77.9
Latin Amerika	%5.1	%-39.3	%-27.2	%-13.5	%68.1	%-11.6	%-7.8	%-3.4	%78.4
Orta Doğu	%9.0	%46.0	%-33.6	%-13.8	%59.9	%-13.2	%-10.8	%-1.9	%71.6
Kuzey Amerika	%22.2	%49.8	%-22.8	%-29.9	%55.7	%-15.7	%-5.5	%-8.8	%73.2

Mart ayında ise sektör genelinde gerçek yolcu trafiğini ölçen RPK'ler, mart ayında yıl bazında %52,9 düşüş gösterdi. Mevcut yolcu kapasitesi (ASK) ise yıllık %36,2 daralma yaşadı.

# Global Gayri Safi Yurt İçi Hasıla Büyümesi

Hava yolculuğuna dönüşün aşama aşama olması bekleniyor. Senaryo, öncelikli olarak iç piyasaların üçüncü çeyrekte açık olması, ancak uluslararası ulaşımın daha yavaş olacağı yönünde.

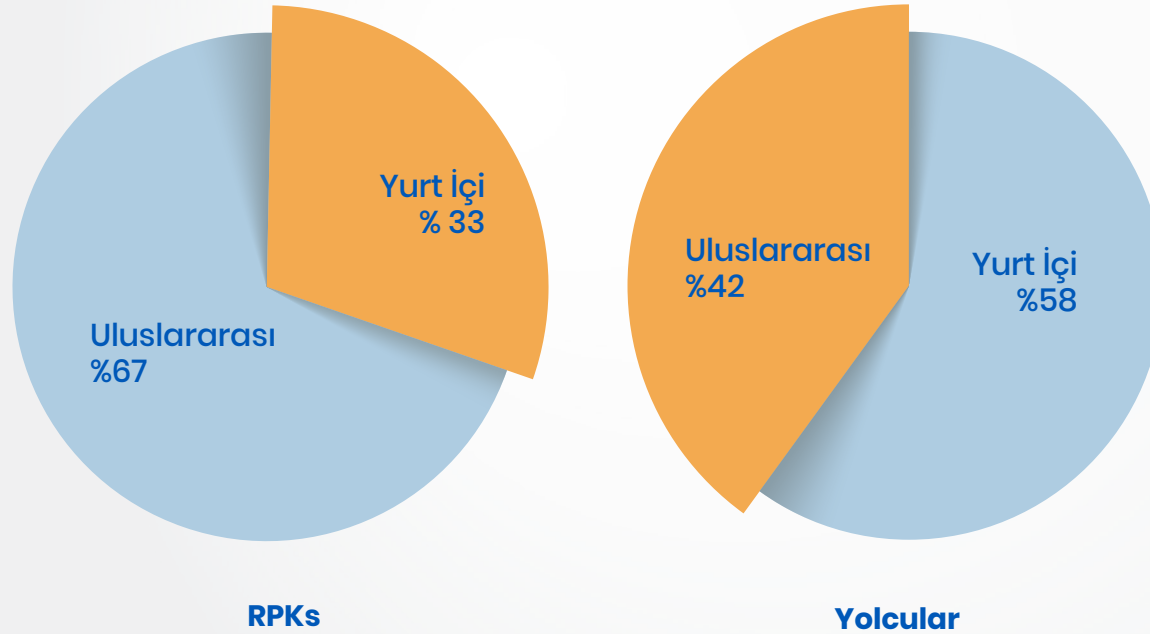
\*Kaynak: Oxford Economics ve IATA Economics Verileri





# 2019 Global Hava Yolculuğu Payları

2020'de küresel RPK'ların yarıya inmesi tahmin ediliyor. Düşük verim ile 314 milyar dolar ve yolcu gelirlerinde %55 düşüş bekleniyor.



\*Kaynak: IATA İstatistikleri & IATA Economics Verileri

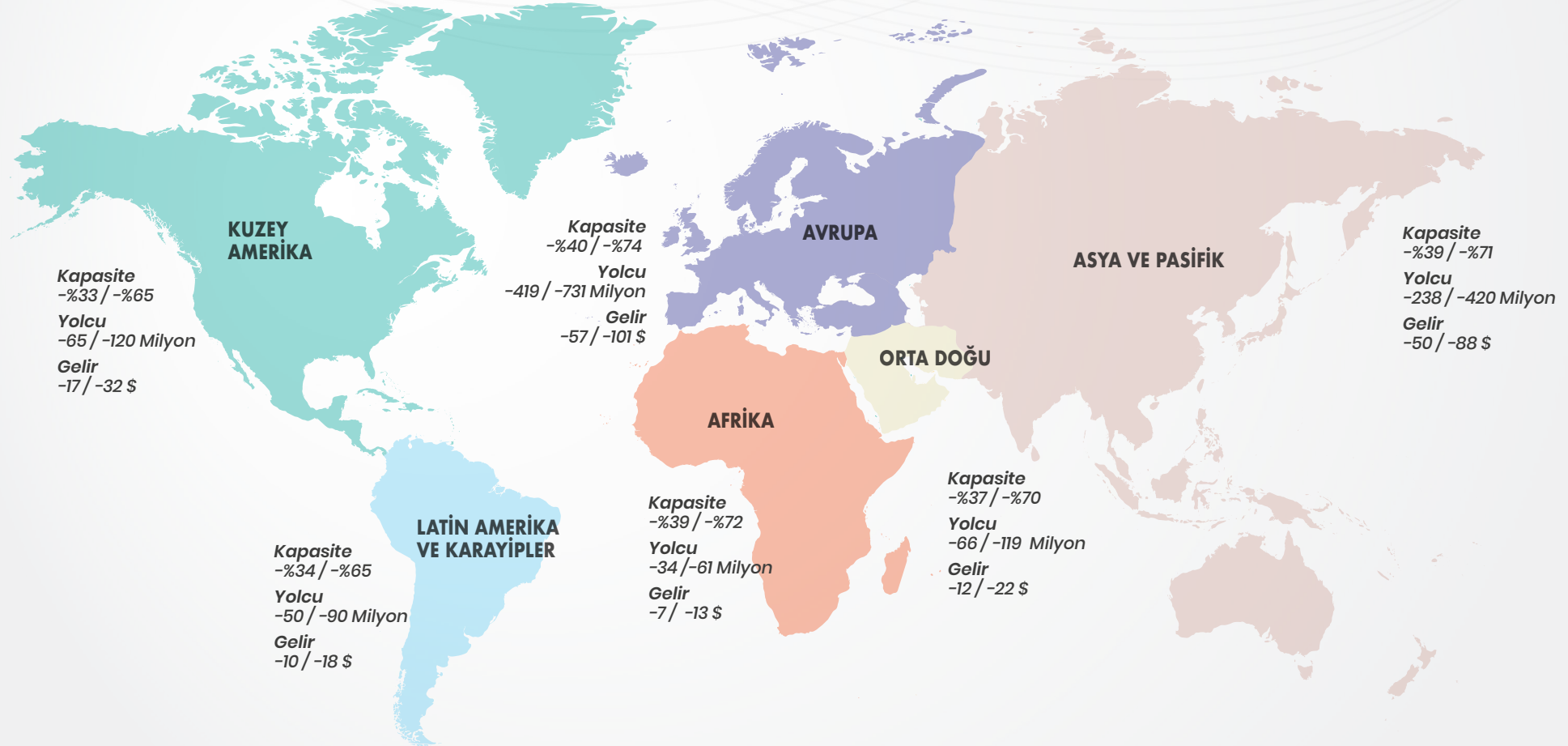
Bölge	RPKs	Yolcu Geliri
Asya Pasifik	%-50	-113
Kuzey Amerika	%-36	-64
Avrupa	%-55	-89
Orta Doğu	%-51	-24
Afrika	%-51	-6
Latin Amerika	%-49	-18
<b>Endüstri</b>	<b>%-48</b>	<b>-314</b>

\*Kaynak: IATA Economics Verileri

# COVID-19'un Havacılık, Turizm, Ticaret Ve Ekonomi Üzerindeki Küresel Etkisi

- **Uluslararası Hava Yolcu Trafiği:** 2020'de 2019 yılına kıyasla uluslararası yolcularda %44'ten %80'e kadar düşüş. (ICAO)
- **Havaalanları:** 2020 yılında yolcu trafiğinin düşüşü nedeniyle 76 milyar ABD Doları'nın üzerinde bir rakamla havalimanı gelirleri kaybı. (ACI)
- **Turizm:** Uluslararası turizm gelirlerinde 2020'de 300 ile 450 milyar dolar arasında düşüş. Dünyadaki destinasyonların %96'sına seyahat kısıtlaması. (UNWTO)

# 2020 Uluslararası Yolcu Trafiği Ve Bölgelere Göre Gelirler Üzerinde Tahmin



# 2020 Havalimanı Yolcu Trafiği Ve Gelirleri Üzerinde Tahmin (ACI)

2020 tahmini havaalanı yolcu trafiği kaybı



2020 tahmini havaalanı gelir kaybı



## Hem Uluslararası Hem De Yurtiçi Hava Trafiğinin 2019 Yılına Kıyasla 2020'de %50 Azalacağı Ön Görüsüne Dayanarak Hazırlanan ICAO Senaryosu

	<b>Senaryo A</b> Ağırlıklı Oran % 70	<b>Senaryo B</b> Ağırlıklı Oran %60	<b>Senaryo C</b> Ağırlıklı Oran %50	<b>Senaryo C</b> Ağırlıklı Oran %45
	Düşük doluluk oranı ciddi kapasite kesintileri ile 3. ve 4. çeyrekte yüksek talepte artış kaydediyor.	Düşük doluluk oranı 4. çeyrekte tüm bölgelerde kapasite kesintileri kaydediyor.	Düşük doluluk oranı 3. ve 4. çeyrekte normal kapasitede, ılımlı dönüş kaydediyor.	Düşük doluluk oranı 2020 yılının ikinci çeyreğinde kapasiteyi artırıyor.
<b>Toplam Kapasite Azaltma</b>	%-51	%-42	%-31	% -23
<b>Yakıt maliyetleri (milyar ABD doları)</b> <i>Petrol fiyatı: 2019 seviyelerine göre % 49 düşüş</i>	46	54	65	72
<b>Kar-zarar ( düşük doluluk oranı) faktörü</b> <i>(amortisman giderleri hariç)</i>	%70.5	%63.1	%55.8	%52.1

**SEYAHAT VE**

**TURİZM ALGISI**

**YENİDEN ŞEKİLLENİYOR**

İnsanı odak alan en büyük sektörlerden biri olan turizm, sürekli yaşayan ve insanla gelişen bir alt yapıya sahip. Turizm sektörünün bu durmaksızın gelişimine katkıda bulunan turizm firmaları ise geleneksel turizm anlayışlarında 2020 senesinden sonra geliştirme ve yenileme dönemine girecek gibi gözüküyor. Bu tabloya göre tüm dünyadaki turizm firmaları, tıpkı bir tatil arkadaşı olduğu gibi insan ruhundan anlayarak firmalar konumuna gelecek. **Mevcut gündemin yarattığı değişen davranışlar, başkalaşan hayat tarzı ve iniş-çıkış gösteren psikolojik durumları analiz ederek anlamlı faydalar üretecek.**

#### **\*Twentify verisi**

COVID-19 salgınının ilk 6 ay içinde biteceğini ön gören anket sonuçları, yapılan son çalışmaya göre yerini normal hayatımıza dönmek için 2020'nin ikinci yarısını beklememiz gerektiğine bıraktı.

#### **\*Pacific Asia Travel Association verisi**

Çin'de yapılan bir ankete göre katılımcıların %60'ı, COVID-19 salgınının mart veya nisan sonunda etkili bir şekilde kontrol edilmesi durumunda bu yıl seyahat etmeyi düşüneceklerini belirtti. Ankete katılan turistlerin %41'i salgından sonra seyahat edeceklerini, ancak ne zamana plan yapacaklarından emin olmadıklarını belirtti. Ankete katılan turistlerin %32'si ise temmuz ve ağustos aylarında seyahat etmeyi planladıklarını belirtti.

Hedefleri salt satış odaklılık değil, geleceği şekillendirmek ve hem toplumlar hem de katma değere verimlilik sağlayacak formüllere sahip olacak. Tüm sektörler için olduğu gibi turizm sektörünün de yeniden yapılanmasını başlatacak **COVID-19 dönemi, turizm şirketlerini insanların değişen seyahat algılarını daha iyi anlamaya ve çözümlenmeye yöneltecek.**

#### \*Insider verisi

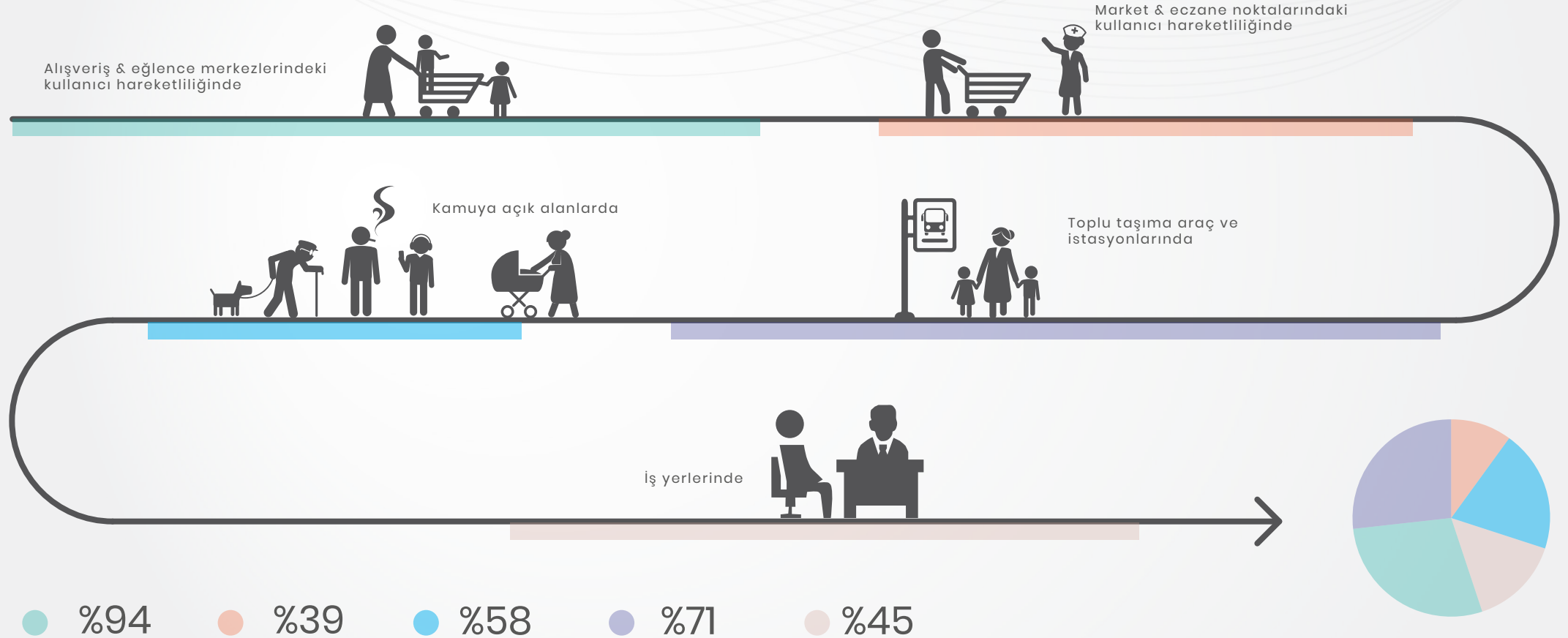
2020 yılında seyahat sektöründe %45 azalma gerçekleşti. Bir önceki yıllara göre şubat ve mart geçişine oranla tüm bölgelerde oturma sayısı, gelir ve dönüşüm oranında azalma trendi hakim. Aynı şekilde bu dönemde Türkiye'de dönüşüm oranı %37 azalma gösterirken; elde edilen gelir %45 oranında azalma gösteriyor.

#### \*Insider verisi

Havayollarında dünya genelinde 2019 yılı mart ayında %3.20 olan dönüşüm oranı; 2020 yılı mart ayında %2.58 oluyor. Konaklama kırılımında ise 2019 yılı mart ayında %0.66 olan dönüşüm oranı; 2020 yılı mart ayında %0.29 oluyor.



## GOOGLE COVID-19 TOPLULUK HAREKETLİLİĞİ RAPORU



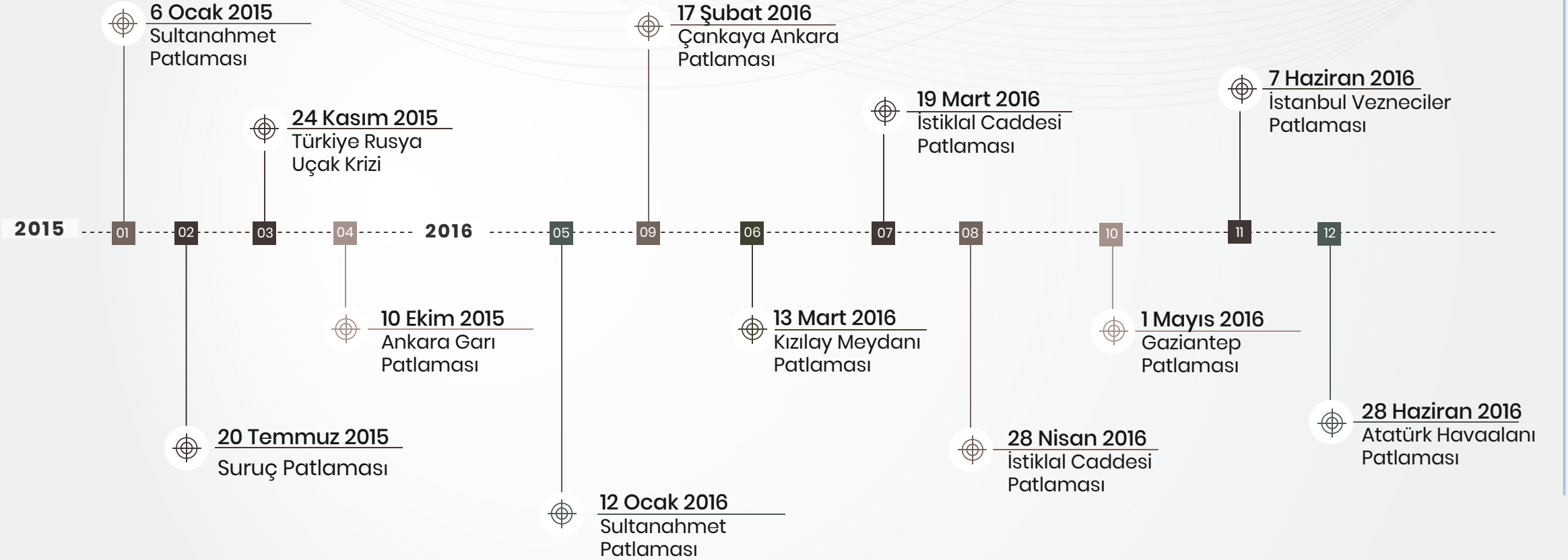
**COVID-19 SONRASI**

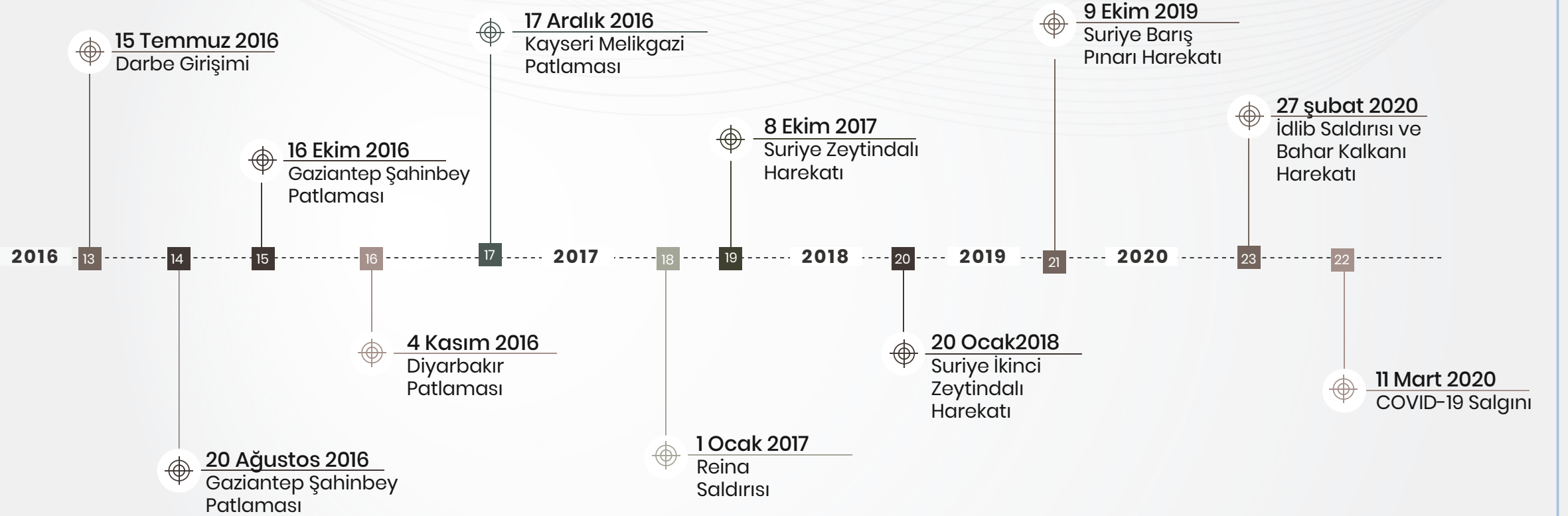
**TÜRKİYE'DE VE**

**DÜNYADA TURİZM**

**Turizm kendine has dengeleri ile ince bir terazi üzerinde durmaktadır. İç ve dış faktörlerin olası tüm etkenleri, turizmin terazisindeki dengeyi de değiştirir.** Örneğin 2014 yılında Rusya'da yaşanan ekonomik kriz ve akabinde iki ülke arasında yaşanan uçak krizinin ve ek olarak Türk lirasındaki değer kayıplarının neden olduğu zorlu bir turizm süreci geçirdik. 2015 senesi itibariyle yaşanan bu sıkıntılı süreci geride bırakan turizm sektörü, 2018 yılında toparlanmaya başladı. 35 milyar dolarlık gelir ve 52 milyon turist sayısı ile turizmin rekora gittiği 2019 yılı, geleceğe umutla bakmamızı sağladı. Ta ki, 2020'de yaşanacak COVID-19 küresel salgını başlayana kadar...

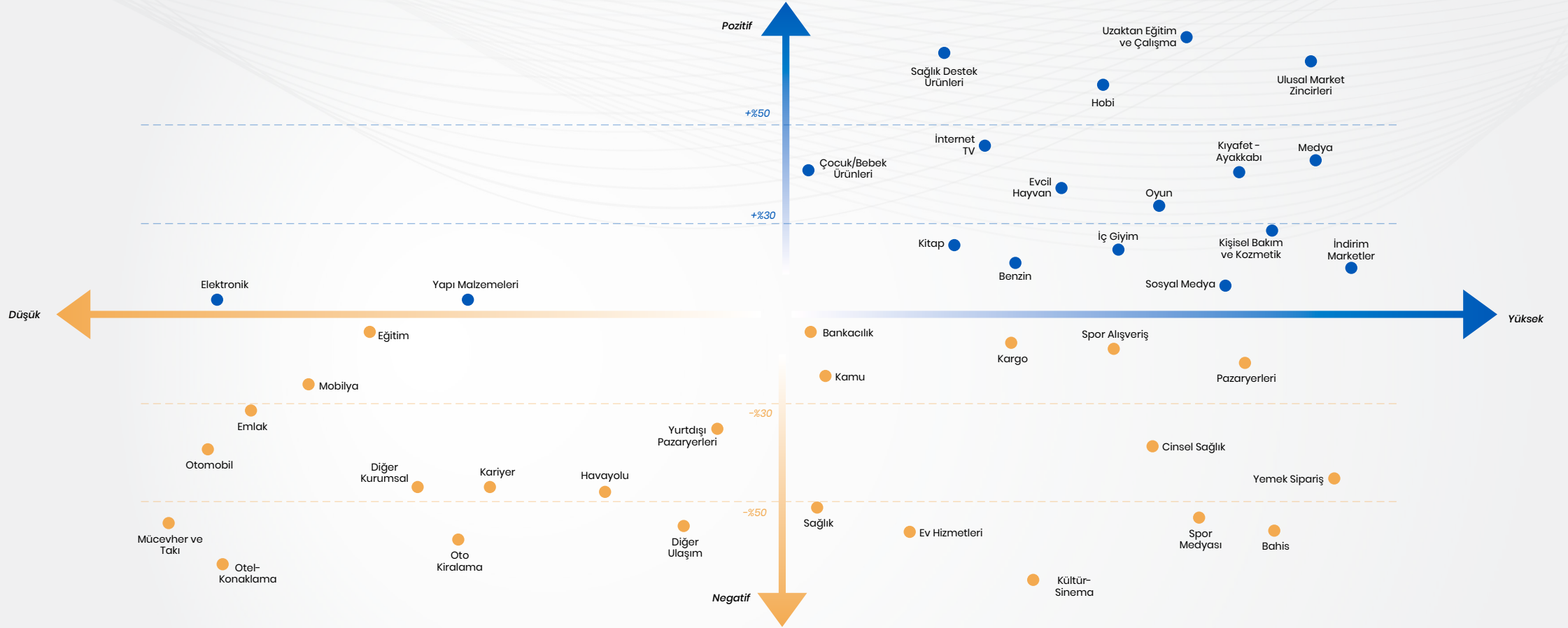
## Türkiye Turizm Sektörünün Son 5 Yılda Karşılaştığı Krizler





## Türkiye'de Covid-19 Salgını Sonrası İncelenen Kategorilerin Etkileşim Değişimi Ve Tahmini Toparlanma Hızları (Mart 2020)

Salgının dünya genelinde ve ülkemizde görülmeye başlaması 2020 senesinde turizmde iptalleri, ertelemeleri ve istihdamı etkiledi. Hava yolu sahalarının kapanması, tur ve otel rezervasyon iptalleri, yurt içi ve yurt dışı seyahat kısıtlamaları, evde izolasyon döneminin başlamasıyla birlikte turizm sektörünü zorlu bir döneme soktu. Önceliğin insan sağlığı olduğu bu dönemde konaklama ve otel sektörü başta olmak üzere tematik parklar, müzeler, ören yerleri ile kültür sanat merkezleri tüm dünyada geçici bir süre işletmelerini ziyaretlere ve rezervasyonlara kapadı.



İnternet trafik verileri, sosyal medya etkileşimleri, arama motoru sonuçları ve sektör temsilcileri ile görüşmeleri değerlendirerek 42 alt kategoriye inceleleyen Deloitte, COVID-19 salgınının Türkiye'deki etkilerini ortaya koymaktadır.

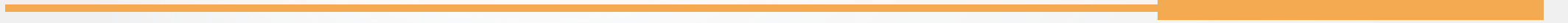
Türkiye'nin iç turizminde yaşanan kriz dönemi yanı sıra dış turizm pazarında da tutumların değişeceği ön görülüyor. Korona virüs salgını sonrası dünyanın birçok ülkesinde Çin'e karşı olumsuz tutum görülürken Türkiye'de de benzer bir durumun olduğu görülebilir. Think Aloud Research tarafından Mart 2020 tarihinde yapılan ve Türkiye'nin 7 coğrafi bölgesinden nüfus bakımından en yoğun olan illerdeki 25-60 yaş aralığında bireylerle yapılan araştırma sonucuna göre Türk halkı virüsün yayılmasında baş sorumlu olduğu düşünülen Çin'i, yemek kültürleri ve vahşi hayvan pazarlarındaki durumlarından ötürü suçluyor. Soruya yanıt verenlerin **%77**'si Çin'e ve Çinlilere bakış açılarının daha farklı/temkinli olacağını söylüyor.

Turizm sektöründeki bu karamsar tabloyu tersine bir bakış açısıyla yorumladığımızda ise sürecin turizmde yeni bir **'karanlığa ışık yak'** modeli geliştirdiğini görmek mümkün. Kapanan işletmelerin sağlık çalışanları için kullanıma açılması ve açık alanların hastane ve ilk yardım alanlarına dönüştürülmesi, toplumsal proaktifliğin bir vizyonu olarak kazanımlarımızda yer edindi. Salgın sonrası turizm için konaklama yerlerinin hijyen kuralları yeniden şekillenerek **'güvenli ve hijyenik'** turizm dönemi başladı. Peki münferit seyahatler kadar yoğun bir hacme sahip iş seyahatlerinde durum ne olacak?



**COVID-19 SONRASI**

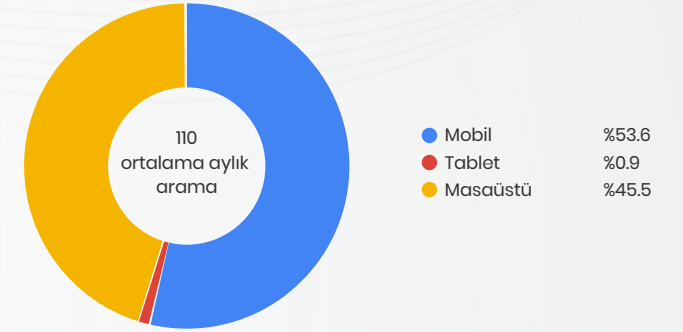
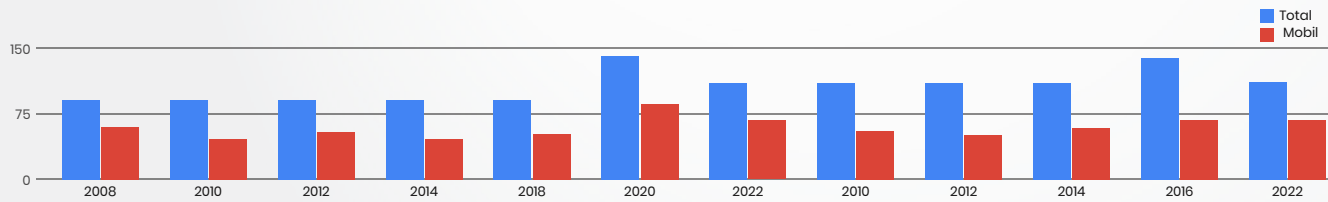
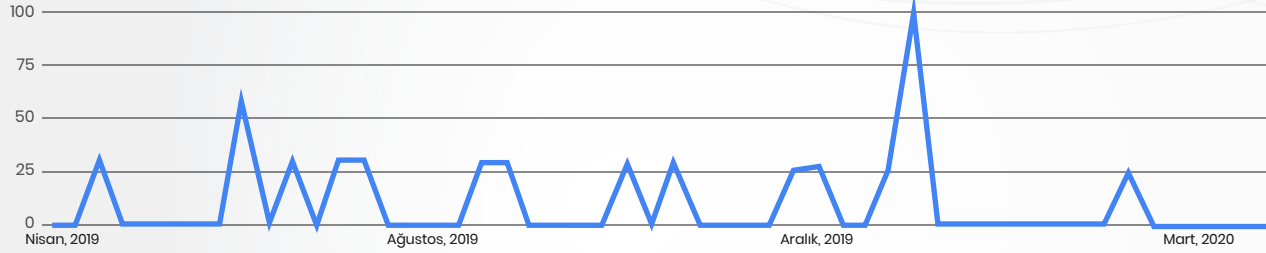
**İŞ SEYAHATLERİ**



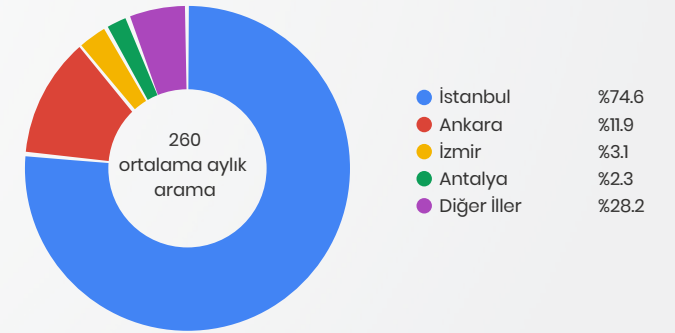
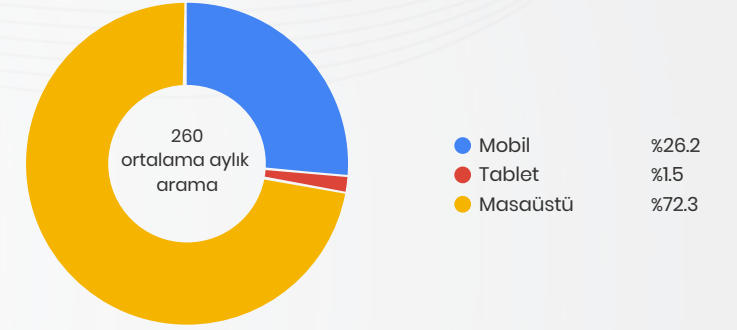
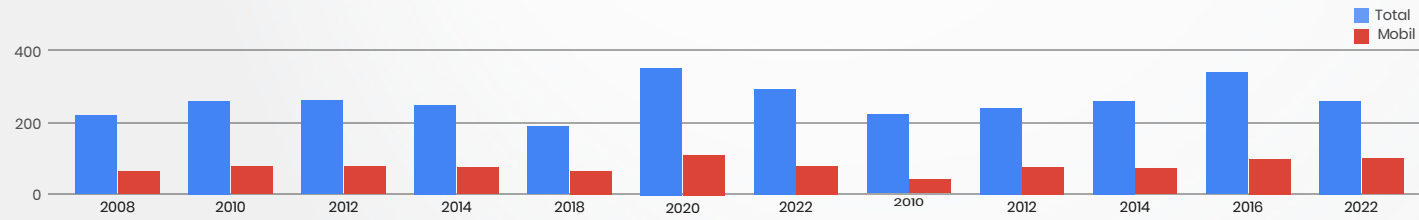
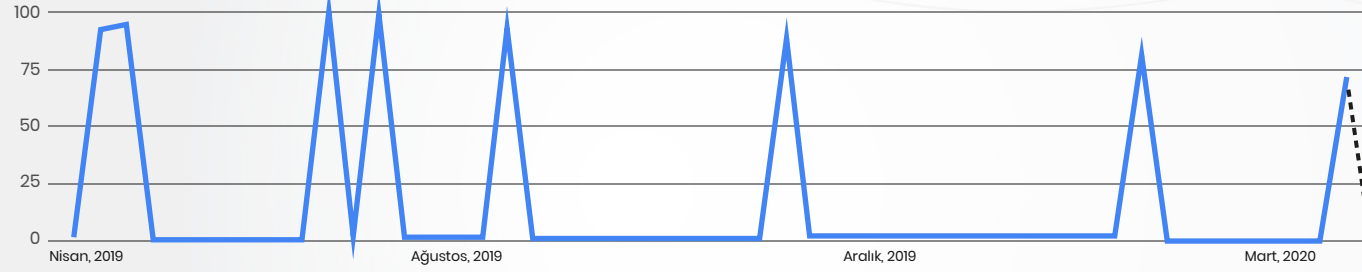
Dünyada mesafelerin giderek küçüldüğü bir ortamda şirketlerin hizmetlerini dünya ile entegrasyonunu kurma ve koruma çabası giderek büyüyor. Şirketler için dünya ile bağlarını güçlendirmek amacıyla yaptıkları iş seyahatleri de giderek önemli hale geliyor. Bunun için harcadıkları zaman ve ayırdıkları bütçeler artık onlar için daha önemli.

Statista tarafından yayınlanan bilgilere göre, 2015 yılından bu yana iş seyahati harcamaları her yıl yüzde altı ila yedi oranında artmıştır. Google aramalarına baktığımızda ise hem 'iş seyahati' hem de 'kurumsal seyahat' arama hacminin gittikçe yükselen bir grafik çizdiği ortada.

## 'İş seyahati' anahtar kelimesi arama sonuçları



## 'Kurumsal seyahat' anahtar kelimesi arama sonuçları



Günümüzdeki olağanüstü durumu göz önüne aldığımızda, turizm şirketlerinin insan ruhundan olduğu kadar, iş ortakları olan diğer sektör şirketlerinin ruhundan da anlaması gerekiyor. Yaşadığımız olağanüstü pandemi dönemi sonrası durgunluk içerisinde olan seyahat kavramı hareketlenecek. Şirketler ara verdikleri iş seyahatlerine devam edecek. Çünkü dünyanın birçok yerinde hemen her sektör, çalışan sayısı fark etmeksizin seyahat ediyor ve işlerinin büyük bir kısmı da seyahat etmeyi gerektiriyor.

**Peki şirketlerin seyahat etmeleri devamlılığını nasıl sağlayacak ya da riskler ortadan kalktığında güvende olduklarından nasıl emin olacaklar?**

Tüm dünyada iş seyahati kavramı ya da bilindik adıyla iş seyahatleri, trilyon dolarlık bir endüstri. Amerika Birleşik Devletleri ve Çin, dünyanın en büyük iş seyahati harcamalarını yapan iki ülke olarak başı çekiyor. Amerikalılar yılda 405 milyondan fazla uluslararası iş seyahati yapıyor. Bu da Amerika Birleşik Devletleri'nde her gün yaklaşık 1,1 milyon insanın iş için seyahat ettiği anlamına geliyor. New York City, Amerika Birleşik Devletleri'nin tüm iş seyahatleri verilerinde ilk sırada gelirken Çin'de ise ilk sırada Şangay yer alıyor.

***RİSK***

***YÖNETİMİ***



İş seyahatleri ya da kurumsal seyahatler, iş amaçlı olarak bir yerden başka bir yere hareket etmekle başlar ve bu sebeple turizm endüstrisinden ayrı olarak düşünülemezler. Doğal olarak turizmi etkileyen olumlu olumsuz her olgu iş seyahatlerini de etkiler. Bunlardan biri de **risk** durumudur.

Risk yönetimi son yıllarda önemi giderek artan bir alan olarak karşımıza çıkıyor. Günümüzde her gün dünyanın bir yerinde farklı riskler gündeme geliyor. Risk olaylarına karşı farkındalık da buna paralel olarak artıyor ancak risk sürecinde hala çoğu işletmenin risklere karşı hazırlık planına sahip olmadıklarını görüyoruz. **Risk yönetim planına sahip ve kriz anında planlarını uygulayabilen işletmeler ayakta kalabilirken aksi durumda ne yazık ki şirketleri bir kaos bekleyebiliyor.**

Yapılan araştırmalar binlerce çalışanlı şirketlerin yalnızca %60'ının çalışanlarının izleyebileceği bir iş seyahati politikasına sahip olduğunu gösteriyor. Fakat bu politikaların uyarlanabilirliği konusunda %40'tan fazla çalışanda soru işaretleri yer alıyor.

İş seyahatine dair hizmetler, tüm bu risk faktörlerinde bir can yeleği görevi görüyor. Şirket çalışanları bir devinim halinde toplantı organizasyonları, seminer, konferans, eğitim toplantıları; yurt içi ya da yurt dışı bayii toplantıları, tanıtım gezileri, kongre organizasyonları, etkinlik amaçlı partiler, piknik organizasyonları, açılış ve ödül törenleri ile hareket halinde oluyorlar. **Dünyanın birçok ülkesinde, birbirinden başarılı şirketler bu başarılarını ve müşteriye ulaşabilmelerini de tam olarak bu 'iş seyahatine' bağlıyorlar.** Dünyada iş seyahatlerini organize eden dev firmalar var ve seyahat süreçleri onlarla çok daha güvenli, hızlı, adapte edilir ve tasarruflu oluyor. Ülkemizde ise globaldeki kadar geniş hizmetleri kendimize bir ayna olarak görüyor ve iş seyahatlerine hizmet etme kültürümüzle risklerin her zaman var olacağı bilinciyle hareket ediyoruz.

2020 ile birlikte görüldüğü gibi iş seyahati riskleri artıyor ve gezginlerin şirketlerin güvende olmalarına ve aksaklıklarla başa çıkmalarına nasıl yardımcı olması gerektiğine dair beklentileri de artıyor.



## Seyahat Edenleri Bekleyen Riskler

Turizmin dinamik yapısı, ulusal ya da dünya çapında yaşanan krizlerden ve risklerden daha kolay etkilenmesine neden olmaktadır. Turizm sektörü, doğal afetlerin yanı sıra **terör, suç, göç, savaş, siyasi olaylar ve sosyal politikalar** gibi insan kaynaklı durumlardan etkilenen oldukça hassas bir yapıya sahiptir. Kimi zaman bir pasaport kaybından bile beklenmedik riskler ortaya çıkabilir. Doğa kaynaklı riskler, insan kaynaklı risklere göre hem turist hem de turizm sektöründeki firmalar için daha tolere edilebilir ve kabul görürler. Fakat her iki durumda da risk yönetimi devreye girer. Riskleri en az zararla atlatmak ya da bir ihtimal fırsata çevirmek için riski iyi tanımak gerekir. Nedenleri, boyutları, etkileri çok iyi analiz edilerek; gerekli önlemlerin yerinde, zamanında ve tabii ki uygulanabilir olmasına dikkat edilerek alınması gerekir. Her risk kendi içinde kendine özgü işaretler ve çözümler içerir. Bu nedenle riskin türü dikkate alınarak strateji uygulanmalı ve yönetim planı oluşturulmalıdır.

Bugün tüm dünyayı etkisi altına alan büyük bir sağlık kriziyle karşı karşıyayız. İnsanların seyahat etme özgürlüğünün yanı sıra gündelik hayatlarından vazgeçmek zorunda olduğu bir dönem yaşıyoruz. Hemen her sektörü olumsuz etkileyen salgın krizinden en çok etkilenen sektörlerin başında turizm sektörü geliyor diyebiliriz. **Ülkelerin birbirine kapılarını kapattığı, kendi içlerinde bile insanların çok mecbur olmadığı sürece dışarı çıkmadığı ve evde kal dönemine girildiği süreçte, turizmin ayakta kalması için temeli sağlam kriz ve risk yönetim planlarının olması gerekiyor.**

Salgının süreçlerine bağlı olarak ne zamana kadar devam edeceği öngörülemiyorsa, bu salgınla birlikte yaşama evresine geçilmesi ve buna göre her alanda olacağı gibi turizm alanında da tedbirlerinin belirlenip hayata geçilmesi planlanmalıdır. Kişisel araçlarla çıkılacak seyahatlerden, uçakla yapılacak seyahatlere; konaklama yapılacak otellerin, kongre ve toplantı odalarının, plajların, restoranların, havuzların, çocuk alanlarının, eğlence mekanlarının sosyal mesafe ve sağlık kurallarına göre yeniden yapılanması sağlanmalıdır.

# 1. EKONOMİK RİSKLER

Seyahat risklerini doğuran temel öğelerden biri ekonomik riskler oluyor. Zorlu ekonomik süreçler, şirketlere ve seyahat süreçlerine doğrudan etki ediyor. Ekonomistlerin paylaştığı tabloya bakıldığında küresel büyüme 2018'de **%3,2**'den 2019'da **%2,6**'ya düştü ve ekonomistler, 2009'dan bu yana en zayıf performansı olan 2020'de **%2,3**'e kadar yavaşlamasını bekliyor. Ticaret rekabetleri, ekonomik riskleri oluşturan diğer bir faktör olarak öne çıkıyor. Küresel ticaret rekabeti seyahatlerdeki büyük risklerden biri oluyor. COVID-19 artık açıkça en büyük tehdittir ve 2008/2009 küresel mali krizinden bu yana küresel ekonomiyi benzer bir durgunluğa itebilir.

## 2. JEOPOLİTİK RİSKLER

Seyahat edenleri bekleyen risklerden biri de evvelden başlayan ve gelecekte de devam edecek olan jeopolitik riskler oluyor. Jeopolitik risklerin yoğun olarak görüldüğü bölgeler (Orta Doğu, Afrika...) önümüzdeki yıllarda da seyahat süreçlerinde ihtimam gösterilecek bölgeler olmaya devam edecek. **International S.O.S tarafından yapılan bir araştırmanın sonuçları, iş seyahati profesyonellerinin yarısından fazlasını bekleyen jeopolitik tehditlerin 2020'de 2019'a oranla artış göstereceği ortaya konuyor.**

# 3 SAĞLIK VE GÜVENLİK RİSKLERİ

COVID-19, hastalık riskini tekrar gündeme taşıdı. Dünya Sağlık Örgütü'ne (WHO) göre, ölümlerle sonuçlanan büyük salgınlar artık **“yeni normal”** arasına girecek. İklim değişikliği, yağmur ormanlarının tükenmesi, nüfus artışı, terör, eylemler ve protestolar; **sarı humma, ebola ve kolera** gibi salgın hastalıklar ile son olarak COVID-19, yeni dünya düzeninde devam edecek seyahat riskleri olarak görülüyor. Avrupa ve Kuzey Amerika'daki düşük aşılama oranları, gezginlerin bir zamanlar kontrol altında kabul edilen **kızamık, kabakulak ve kızamıkçık** gibi hastalıklarla seyahat ettikleri her yerde mücadele etmeleri gerektiğini de gösteriyor.

2019 yılında Dünya Sağlık Örgütü, kızamık endemiklerine maruz kalan Avrupa ülkeleri arasında Belçika, Fransa, Almanya ve İtalya'yı listelemiştir. 2019 yılında ise Pasifik adası Samoa, kızamık salgınıyla ilgili 60'tan fazla ölümün ardından olağanüstü hal ilan etmiştir. Bu tabloya göre iş seyahati yapan çalışan gezginler, bilindik yerlere seyahat ederken bile riskleri anlamalı ve sağlık uyarılarını kontrol etmelidir.

# 4. DOLANDIRICILIK VE SİBER SALDIRILAR

Seyahat öncesinde ve sonrasında meydana gelen dolandırıcılık riskleri, dünyanın her yerinde artış göstermekte. **GBTA ve AirPlus International** tarafından yapılan araştırma, 2019 yılında Amerika Birleşik Devletleri'nde yoğun olarak iş seyahati yapan çalışan gezginlerin **%68**'inin, 2019 yılından öncesine göre çok daha büyük bir tehditle karşı karşıya olduklarını ortaya koyuyor. Başta veri ihlalleri olmak üzere dolandırıcılık ile ilgili riskler, şirketleri güç bir duruma düşürebiliyor. Kredi kartı işlemleri, güvenlik sertifikasyonu olmayan internet siteleri hem ekstra maliyet sonuçlarını doğuruyor hem de zaman kaybı ve psikolojik olumsuzlukları meydana getiriyor.

## 5. ÇEVRESEL RİSKLER

Dünya Ekonomik Forumu'nun uyarılarına göre seyahatlerde risk oluşturacak önemli faktörler arasında, iklim değişikliğini de kapsayan çevresel riskler bulunuyor. **Değişken hava koşulları, buzulların erimesi, kuraklık, sel felaketleri, diğer doğal afetler ve çevrenin korunamaması** ile meydana çıkan bulaşıcı hastalıklar görülmeye devam edecek. Bu şüphesiz COVID-19 koronavirüs salgını ile değişim gösterecektir. Salgının yayılımı bittiğinde çevresel riskler uzun vadeli olarak tekrar dikkat edilmesi gereken ana konulardan biri olacaktır

## HIS Travel'in İş Seyahatlerinizde Olası Risklere Karşı Nasıl Yardımcı Olabileceğini Keşfedin!

HIS Travel olarak, iş seyahatlerini hem yöneticiler hem de gezgin çalışanları için büyük bir sorumluluk olarak görüyoruz. Seyahat sırasındaki güvenlik ve sağlık sorumluluğunun önemini kabul ediyor ve tüm hizmetlerimizi bu kapsamda önceliklendiriyoruz. İş seyahatleri her zaman risk taşır ve bu durum kendinizi en güvenli yere seyahat ettiğinizi hissettiğiniz ve her şeyin normal seyirde gittiği zamanlarda da böyledir. **Bu yüzden HIS Travel, iş seyahatlerinde perdenin arkasındakilerle ilgilenir ve kusursuz bir iş seyahati tasarlar.**

HIS Travel, şirketlerin seyahat için harcadıkları paradan en iyi şekilde faydalanmalarına yardımcı olurken şirketlerin gezgin çalışanları için A'dan Z'ye güvenli bir iş seyahati deneyimi sunar. HIS Travel olarak, iş seyahatinin karmaşıklıklarını basitleştirmek, tasarruf ve memnuniyeti artırmak ve tüm şirketleri hedeflerine doğru taşımak için seyahat ve satın alma liderleriyle ortaklık yapıyoruz. **Kısacası, müşterilerimizin verimli seyahat etmelerine ve seyahatin bir adım ötesinde özel bir his yaşamalarına yardımcı oluyoruz.** Bunu 70 ülkede, 500 ofis ve yaklaşık 18.000 kararlı ve deneyimli çalışan ile gerçekleştiriyoruz. 7.3 milyar dolar ciro ve global gücümüzle sektörde tutarlı iş ortaklıkları kurma oranımızı koruyoruz.

Daha fazla bilgi için; [www.hisglobal.com.tr](http://www.hisglobal.com.tr)



# Krizleri Yönetin

HIS Travel tarafından gerçekleştirilen İş Seyahati ve Küresel Seyahat Riskleri Değerlendirmesi, seyahat eden şirketlerin seyahat politikalarını ve bugünün seyahat risklerini nasıl karşılamaları gerektiğini ortaya koyar.

- **Traveler Care** ve **Travel Safety**'nin bir parçası olarak tüm HIS Travel müşterileri, acil durumdan potansiyel olarak etkilenebilecek yolcuları belirlemek için gezgin konum bilgilerini kullanan **Kim Nerede Raporu** verilerine erişebilir; parkur ve kişi ayrımlı özelleştirilmiş raporlar üzerinden detay takibi yapabilir, **Mavi Hat** ile acil durumlarda profesyonel danışmanlarımıza ulaşabilir, HIS Travel İş Seyahati Hizmetleri ile anlık durum bilgilendirmesi ve mobil uyarılar alabilir. Meydana gelen risk sonrası, risk potansiyeli aşağı ivme gösterene dek gezgin çalışanların güvenliği için kesintisiz iletişim kurulabilir.

BTN tarafından yapılan 2017 anketinde, katılımcıların %65'i şirketlerinin son üç yılda gezgin güvenliği ve seyahat riski yönetimine olan ilgisini artırdığını söyledi.

- Şirketler, HIS Travel'in **Risk Yönetimi** ile iş seyahatini etkileyebilecek kritik detaylardan ve riske maruz kalma oranından önceden haberdar olur, iş seyahati süresince, program detaylarında yer alan tüm risk alanlarını tespit eder.
- Ekonomik risklerden en az zararla etkilenmek, iş seyahatlerinde maliyeti kısmak ve tasarruf etmek için **Seyahat Tasarruf Programı** ile bütçeyi yönetir.

İş amaçlı seyahat edenlerin büyük çoğunluğu rezervasyonunu yapmak için seyahatinden bir hafta öncesine kadar beklemektedir. Seyahat tarihiniz yaklaştıkça fiyatların da önemli ölçüde artması ekstra maliyet demektir.

- Tüm seyahat süreçlerinin tek platformda yapıldığı **HISgo** ile otel rezervasyonları, uçak biletleri, transfer işlemleri ve bütçe takibi hızlı ve kolaydır
- İş seyahatlerinin bütünüyle ele alınması ve boş zamanların değerlendirilerek yeni vizyonlar kazanılması, şirket çalışanları tarafından modern kurumsal hayatın ta kendisi olarak görülüyor. Daha iyi bir yaşam ve temeli güçlü şirket bağlılığını esas alan bleisure seyahatler, HIS Travel'in **Bleisure Assistant** programı ile çalışanlara kendilerini değerli hissettirir.

Ekonomistlere göre küresel seyahat harcamalarının 2022 yılına kadar 1.7 trilyon dolara ulaşması bekleniyor. Mevcut küresel ticaret gerilimlerinin ve güvenlik tehditlerinin uluslararası iş seyahatini yavaşlattığından şüphelenilmesine rağmen, genel olarak yükselmeye devam edecek.

Millennial'lar olarak adlandırılan Y kuşağı çalışanlar arasında yapılan araştırmaya göre, Y kuşağı iş seyahatlerine işlerinin bir parçası olarak bakıyor ve %65'i bunu bir statü sembolü olarak görüyor. Aynı kuşağın iş seyahatine olan devrimi ise %20'nin üzerinde artan 'bleisure' seyahati olarak karşımıza çıkıyor. Expedia'ya göre iş seyahatlerinin yüzde 43'ü artık bir eğlence bileşeni içeriyor.

# Kurumsal Seyahat Çözümlerinin COVID-19 Salgınındaki Kriz Yönetimi

## OCAK

25 Ocak 2020

COVID-19 (yeni koronavirüs) salgınının henüz başındayken, virüsün ilk çıktığı yer olan Çin'de bulunan 4 ofisimizden bilgi aldık. Ve herhangi bir uçuş iptali yaşanabilir düşüncesiyle aksiyonlarımızı planladık.

26 Ocak 2020

Risk oluşturabilecek durumlar için özel olarak geliştirdiğimiz 'Kim Nerede Raporu' ile yolcularımızı takip etmeye başladık.

28 Ocak 2020

Türk Hava Yolları, Çin seferlerinde yolcu yoğunluğunun azaldığı parkurlarda sefer azaltma kararı aldı. Sefer azaltılan bölgelerin rezervasyon numaralarını tespit ederek iptal veya değişiklik kontrol edildi.

31 Ocak 2020

Çin uçuşları iptal edildi. Öncelikle şubat ve mart uçuşlu misafirlerimizi raporlarımız üzerinden tespit ettik ve kendilerine mail ve telefon aracılığıyla ulaşarak talepleri doğrultusunda işlemlerini gerçekleştirdik.

## ŞUBAT

01 Şubat 2020

Salgın Avrupa'da da başladı. Uçuş iptallerini takip ettik ve iş ortaklarımız ile misafirlerimizi bilgilendirdik. Tüm ekipler, kesintisiz iletişim ve destek için misafirlerimizin nasıl bir yol izleyecekleri konusunda yönlendirmelerde bulundular.

03 Şubat 2020

Salgının ilk görüldüğü andan itibaren ofislerimizi dezenfekte ettik. Çalışanlarımıza maske ve el dezenfektanı dağıttık. Japonya'daki durumu ve havayolları tarafından bilgilendirmeleri takip ettik.

09 Şubat 2020

Türk Hava Yolları Çin uçuşlarını 17 Nisan'a kadar durdurdu. Nisanda uçuşu olan misafirlerimizi arayarak bilgi verdik. Biletlerinde değişiklik yapmak isteyen misafirlerimizin işlemlerini ücretsiz olarak yaptık.

## MART

01 Mart 2020

Türk Hava Yolları İtalya'ya yapılacak bazı seferlerini, Irak'a ise tüm seferlerini iptal etti. İptal veya değişiklik olan yolcularımıza telefonda ve mail ile bilgi verdik.

03 Mart 2020

Çin'in Guangzhou, Şangay ve Xian parkuru 29 Mart, Pekin ise 9 Mart'a kadar uçuşlara kapatıldı. Ardından İran ile Güney Kore uçuşları durduruldu. Misafirlerimize telefon ve mail ile bilgi verdik.

09 Mart 2020

Kim Nerede Raporu'muzu dünyanın çoğu ülkesini kapsayacak şekilde genişlettik ve parkurlara ayırdık. Misafirlerimizi bilgilendirmeye ve iptal-iade prosedürleri için grup departmanı ile görüşmelere devam ettik. Türk Hava Yolları 24 Mart'a kadar olan uçuşlarda ücretsiz değişiklik hakkı tanıdı. Bu bilgilendirmeyi paylaşarak işlem taleplerini gerçekleştirdik.

10 Mart 2020

Türkiye'de bulunan ve yabancı ülke vatandaşlığında olan misafirlerimiz için konsolosluktan ve havayollarından bilgi alarak dönüş için nasıl bir yol izleyeceklerini detaylarıyla anlattık.

11 Mart 2020

Almanya ve İspanya'ya uçuşlar durduruldu. Türk Hava Yolları'nın iptal, iade ve değişiklik prosedürlerini mail ile yolcularımıza ilettik.

12 Mart 2020

Uçuş alternatiflerini planlayarak yasak gelen uçuş zamanlarında bileti olan yolcularımız için "son gün uçuşu" bilgilendirmesini yaptık. Ülkemizdeki ilk vaka sonrası evden çalışma planını hazırlayarak 7/24 hizmet devamlılığı için nöbet listesini yeniden kurguladık.

13 Mart 2020

Fransa, Norveç, Danimarka, Belçika, İsveç, Avusturya ve Hollanda'ya uçuşlar durduruldu. Yolcularımızı bilgilendirdik. İptal olan uçuşların ait olduğu bölgeler Amadeus Queue'ları ile taratıldı.

14 Mart 2020

Misafirlerimizle salgın hakkında güncel bilgileri paylaşmaya devam ettik. Alınacak önlemler, acil numaralar, bilgilendirici linkler ve güvenlik tedbirleri konusunda bilgilendirme yaptık.

16 Mart 2020

Evden çalışma sistemine geçtik. Bu süreçte kesintisiz iletişimi sürdürdük. İngiltere, İsviçre, Suudi Arabistan, Mısır, İrlanda ve Birleşik Arap Emirlikleri'ne uçuşlar durduruldu. Kim Nerede Raporu ile yolcularımızı bilgilendirdik. Rusya Konsolosluğu'nun yeni başvuruları kabul etmeyeceği bilgisini geçtik.

17-22 Mart 2020

Tunus, Malezya, Estonya, Endonezya, Kanada, Pakistan, Mauritius ve Macaristan uçuşları durduruldu. Tüm yolcularımızı ve gruplarımızı bilgilendirdik. İptal-iade prosedürleri konusunda görüşmelerimize devam ettik.

28 Mart 2020

İç hat uçuşlarında seferler azaltıldı. İptal olan seferleri iş ortaklarımıza bildirdik. İç hat uçuşu bulunan gruplar için grup departmanı önderliğinde talepleri aldık ve işlemleri gerçekleştirdik.

30 Mart 2020

İç hat uçuşları 20 sefer ile sınırlandırıldı. Sınırlı sayıda olan uçuşlar konusunda iş ortaklarımıza gereken bilgilendirmeyi yaptık.

## NİSAN

03 Nisan 2020

Cumhurbaşkanlığı tarafından yapılan açıklamaya göre tüm uçuşlar durduruldu. Tüm iç hat uçuşlarının iptal edildiği bilgisini iş ortaklarımız ile paylaştık.



HIS

## SONUÇ

**Tüm krizlerin sona ermesi gibi COVID-19 krizi de sona erecek ama riski hep var olacak. Tıpkı yukarıda da saydığımız diğer riskler gibi. Bu bilinçle hareket eden turizm firmaları yeni dönemin vizyonerleri arasında yer alacak. Beklentileri anlamak ve yönetmek; güven ve hijyeni sağlamak, şeffaflık ve kesintisiz iletişim, insan kaynaklarına yatırım, yetenekli çalışan istihdamı, müşteri odaklılık, yenilikçi fikirler ve sınırları yeniden yazılmış içerikler, dinamizme ayak uydurmak, hızlı aksiyon almak ve süreci takip etmek, eğitim ve teknolojiye yatırım yapmak, yeni fırsatlar yaratmak ve yeni ürünler ortaya koymak yeni süreçte turizm sektöründe faaliyet gösteren firmalara yeni bir kimlik kazandıracak.**