



Review of Tourism Administration Journal


Journal home page: www.rotajournal.org

Doi: 10.5281/zenodo.8071831

ISSN: 2757-6205

COVID-19 SALGINININ YEME-İÇME SEKTÖRÜNDEKİ İŞLETMELERE ETKİSİ: GAZİANTEP ÖRNEĞİ

Oya ÖZKANLI^a 

Muhterem TURĞUT^b 

^a Gaziantep Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gaziantep, Türkiye (ozbayram27@hotmail.com)

^b Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı, Gaziantep, Türkiye (muhterem.turgut@aile.gov.tr)

MAKALE GEÇMİŞİ

ÖZ

Gönderim Tarihi:

02.05.2023

Kabul Tarihi:

11.06.2023

Anahtar Kelimeler:

Gastronomi
Yiyecek içecek işletmeleri
Restoranlar
Kriz
Pandemi

İnsan ve toplum yaşamının doğal akışında zaman zaman kendini gösteren kriz durumları önemli bir yer tutmaktadır. Bireysel bazda kişilerin psikolojilerini, toplumsal bazda kitlelerin sosyal psikolojilerini yakından ilgilendirmiştir. İnsanların ve toplumların; kriz durumlarına müdahale, krizlere karşı savunma mekanizmaları ve eylem planları oluşturmak durumunda kalmaları, krizlere karşı tepkileri sürecin nasıl ilerleyeceği konusunda önemli bir rol oynar. Bu çalışmanın ana ekseninde toplumlara derinden etkileyen durumların, şartların, koşulların içinde bulunduğumuz zamanda deneyimlediğimiz Covid-19 pandemisi sürecinde Gaziantep özelinde hizmet veren yiyecek-içecek işletmeleri açısından nasıl algılandığı, ne gibi önlemler aldıkları, süreci nasıl yönettikleri ve krizi aşmaya yönelik çözüm önerileri anlaşılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak Gaziantep'teki yiyecek-içecek işletmeleri yetkilileriyle pandemi sürecinin işletmelerine olan etkisi üzerine görüşme yapılmış; sonuç olarak kriz yönetme becerisi kazanılması gerektiği sonucuna varılmıştır.

*Sorumlu Yazar: Oya ÖZKANLI

E posta: ozbayram27@hotmail.com

Önerilen atıf

Özkanlı, O. & Turğut, M. (2023). Covid-19 salgınının yeme-içme sektöründeki işletmelere etkisi: Gaziantep örneği. *Review of Tourism Administration Journal*, 4 (1), 29-42.




Review of Tourism Administration Journal

Journal home page: www.rotajournal.org

ISSN: 2757-6205

THE EFFECT OF THE COVID-19 OUTPUT ON BUSINESSES IN THE FOOD AND BEVERAGE SECTOR: THE CASE OF GAZIANTEP

Oya ÖZKANLI^a 

Muhterem TURĞUT^b 

^a Gaziantep University, Tourism Faculty, Gaziantep, Türkiye (ozbayram27@hotmail.com)

^b Ministry of Family and Social Services, Gaziantep, Türkiye (muhterem.turgut@aile.gov.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:

02.05.2023

Accepted:

11.06.2023

Keywords:

Gastronomy
Food and beverage business
Restaurants
Crisis
Pandemic

ABSTRACT

Crisis situations, which appear" from time to time in the natural flow of human and social life have an important place. It was closely related to the psychology of individuals on an individual basis and the social psychology of the masses on a social basis. People and societies; intervention in crisis situations, having to create defense mechanisms and action plans against crises, and their reactions to crisis play an important role in how the process will progress. In the main axis of this study, it has been understood how the situations, conditions that affect the society deeply, in terms of food and beverage businesses serving in Gaziantep during the Covid-19 pandemic we experience in our current time, what kind of precautions they take, how they manage the process and solution proposals to overcome the crisis. Using the semi-structured interview technique, interviews were made with the food and beverage business, it was concluded that crisis management skills should be acquired.

*Corresponding author: Oya ÖZKANLI

E posta: ozbayram27@hotmail.com

Suggested citation

Özkanlı, O. & Turğut, M. (2023). Covid-19 salgınının yeme-içme sektöründeki işletmelere etkisi: Gaziantep örneği. *Review of Tourism Administration Journal*, 4 (1), 29-42.

GİRİŞ

İnsan yaşamı, insanın var olduğu ilk zamandan günümüze kadar geçen binlerce yıl içerisinde birbirine bağlı olarak değişen koşullar ki bunlar; çevresel, kültürel, iklimsel, siyasal, fiziksel, coğrafik vb. birçok çeşitli etmene bağlı olarak yaşanan gelişmelerden günümüze kadar varlığını sürdürmektedir. İnsanın diğer canlılara nazaran daha gelişmiş olarak kullandığı beyni sayesinde zorlu çevresel koşullara daha çabuk adapte olarak hayatta kalmış olmasından kaynaklı insanlık tarihi dediğimiz kavramın içi doldurulmuştur. Bu hayatta kalma serüveninin de bazen çevresel ve iklimsel etkilerden kıtlık çıkmış, bazen siyasi nedenlerden savaşlar çıkmış, bazen coğrafi nedenlerden depremler ve doğa olayları olmuş insanlar hayatlarını kaybetmiş ve insan nüfusu zaman içerisinde artmış ve azalmıştır. Değişkenlere bağlı olarak bu olaylardan kaynaklı insanlık ve dünya tarihi günümüze kadar evrilerek ulaşmıştır.

Her çağın kendine özgü koşullarına göre hareket edilmesi, sebeplerin sonuçları belirlemesi yine insanların deneyimi ve sorunlarla baş edebilme kapasitelerine bağlı olmuştur. Bu süreçleri tarihe baktığımız zaman bazı toplumlar doğru yönetmiş bazı toplumlar kayıplar vermiş süreçten zararlı çıkmışlardır. Ama tüm bu olayları her ne kadar farklı da olsa tüm toplumları etkileyen küresel olaylarda olmuştur. Geçmişe dönüp bakıldığında tüm dünya halklarını etkileyen en önemli olaylar beslenme ve savaşlar üzerine olmuştur. Bu iki olgunun bu denli önemli olmasının nedeni insanın doğası gereği hayatta kalma içgüdüsüdür. Hayatta kalabilmesi için beslenmesi ve güvenlik ihtiyacının karşılanması gerekmektedir. Besine ulaşım konusu insan yaşamının tüm alanlarını ilgilendiren bir etken olarak karşımıza çıkar. "Bir toplumdaki beslenme davranış ve alışkanlıklarını ve de bunların şekillenmesinde etken olan normları incelerken; toplumların sosyal, ekonomik ve politik yapılarına da gönderme yaparak geniş açılımlar sağlar" (Samancı'dan aktaran: Akarçay,2016:28). Beslenmenin insan hayatındaki önemli bir yeri hatta temel noktası olması, diğer dinamikleri de bu kavram üzerinden de inceleyebilmemize neden olmuştur. Günlük yaşam içerisinde diğer aktiviteleri yapabilmek için beslenmenin gerekliliği göz önünde bulundurulursa önemi bir kez daha net olarak anlaşılabilir.

LİTERATÜR İNCELEMESİ

Metodoloji

Covid-19 pandemisinin yiyecek-içecek işletmeleri üzerindeki etkisini, işletmelerin bu kriz döneminde ne gibi önlemler aldıkları, aldıkları önlemleri nasıl uyguladıkları, bundan sonraki süreçte nasıl bir yol izleyecekleri, nasıl bir kriz yönetimi uygulayacaklarını belirlemek bu çalışmanın temel amacını oluşturmuştur. Araştırmanın diğer amacı ise, yiyecek-içecek işletmesi yöneticilerinin Covid-19 salgını sonrası yiyecek-içecek sektörünün geleceği ile ilgili düşüncelerini ortaya koymaktır. Bu çalışmanın Covid-19 salgını süresince zor günler geçiren gıda sektörünün alacakları önlemler konusunda yol gösterici olması bakımından önemli olacağı düşünülmektedir.

Gaziantep özelinde hizmet veren yiyecek-içecek işletmeleri yetkilileri ile salgın tedbirleri kapsamında kurallara uyularak bir kısmı yüz yüze bir kısmı ise telefon görüşmesi şeklinde görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Mart 2021 ve Haziran 2021 tarihleri arasında yapılan görüşmelerde 10 katılımcıya toplamda 11 soru sorulmuştur. Görüşmeler yarı yapılandırılmış görüşme tekniğine göre yapılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğini Bozan&Ekinci Ekiz'den şu şekilde aktarmıştır: "Bu teknikte, araştırmacı önceden sormayı planladığı soruları içeren görüşme protokolünü hazırlar. Buna karşın araştırmacı planladığı soruların yanında görüşme akışına göre farklı, yan veya alt sorularla

görüşmenin seyrini etkileyebilir". (Ekiz'den aktaran: Bozan&Ekinci, 2018:217). Sorular ise şu şekildedir:

- 1- Pandeminin ilk zamanlarında tedbirler konusunda ne yaptınız? Şu anda nasıl tedbirler alıyorsunuz arada fark oldu mu?
- 2- Pandeminin gıda sektörüne etkisi diğer sektörlerle nazaran nasıl oldu? Olumlu ve olumsuz anlamda ne değişti?
- 3- 20 Mart 2020 – Mart 2021 zaman aralığında ekonomik süreci nasıl değerlendirirsiniz? 4- Covid-19 pandemi kapsamında hijyen güvenliği için nasıl bir düzenleme yaptınız?
- 5- Pandemi sürecinin uzayacağını varsayarsak ne gibi önleyici tedbirler düşünüyorsunuz? 6- Pandemi öncesi ve pandemi sonrası olarak müşteri taleplerinde değişiklik oldu mu?
- 7- Paket servisi uygulamaları sonucunda yemek menülerinde herhangi bir değişim yaptınız mı?
- 8- Paket servis uygulamalarının etkinliği ve müşteri taleplerini karşılama oranı hakkında ne düşünüyorsunuz?
- 9- Ülke genelinde seyahat kısıtlamaları ve üniversite öğrencilerinin memleketlerine gitmesi satış hacminizi etkiledi mi?
- 10-İşletmeniz açısından baktığınızda pandemi sürecini nasıl değerlendirirsiniz? 11- Bu süreci yönetme konusunda önerileriniz neler olurdu?

Beslenme Kavramı

Sağlıklı bir toplumsal ve insan yaşamı için beslenme ihtiyacını karşılayan insan günlük hayatına devam eder. Bu avcılık toplayıcılık dönemlerinden insanın öğünü yedikten sonra diğer öğünler için avlanmaya devam etmesi, tarımsal düzende ekip biçme eyleminin sürekliliği, tahıl depolama vs. tekniklerle beslenmenin devamlılığını sağlamak şeklinde günümüze kadar gelmiştir. Her şeyin yolunda gitmediği zamanlarda ise besin yine belirleyici bir etken olmuştur. Çıkan bir çok savaşın temeli hakimiyet olarak görülse de beslenme açısından bakıldığında verimli toprakları elde etmek istegidir. Standage bu durumu şöyle açıklar "etrafının doğal bir şekilde çevrelenmiş olduğu tarım arazileri üzerindeki rekabetin, topluluklar arasında savaşların yaşanmasına yol açar"(Standage, 2017:63). Beslenme ihtiyacını karşılamaya çalışan insan her yolu denemeye başlamıştır. Özden & Özmat (2014:63) şu şekilde belirtirler:

"Verimsiz toprakları ikame etmek, artan nüfusu besleyebilmek amacıyla açılan yeni tarım alanları ve yaygın tarımsal faaliyetler, ekolojik dengeyi altüst etti. Tarımsal alan genişlemesi ve faaliyetler arttıkça insanların hastalık taşıyan unsurlar ile teması sıklaştı. Felaketin ilk belirtileri, Avrupa'nın çok işlenmekten verimsizleşmiş topraklarında ortaya çıktı. Köylüler, giderek artan nüfusu besleyebilmek için ormanları yok ettiler, bataklıkları kuruttular ve dik dağ yamaçlarını ektiler".

Dengesi bozulan ekolojik sistemin geri dönüşü kitleleri etkisi altına alan salgın hastalıklar olmuştur. Salgın hastalıkların tarihinin insanoğlunun toprağı işlemeyi keşfetmesiyle başladığı söylenebilir. Toprakların işlenmesi ile tarım alanlarının açılması doğadaki diğer canlı türleri ile (sıçan, fare, sivrisinek, kene, pire vb.) teması kolaylaştırmış ve bu hayvanlarla temastan kaynaklı tifüs, veba, veba, sıtma gibi birçok hastalığın ortaya çıkmasına ve yayılmasına neden olmuştur. Bu durum insan hayatına iki türlü etki etmiştir. Birincisi beslenmek amaçlı besin üretilirken hastalığa maruz kalacak etkenlerle iç içe olmak ikincisi iyileşebilmek için beslenmek. Bu sorunsal bile başlı başına hastalık ve

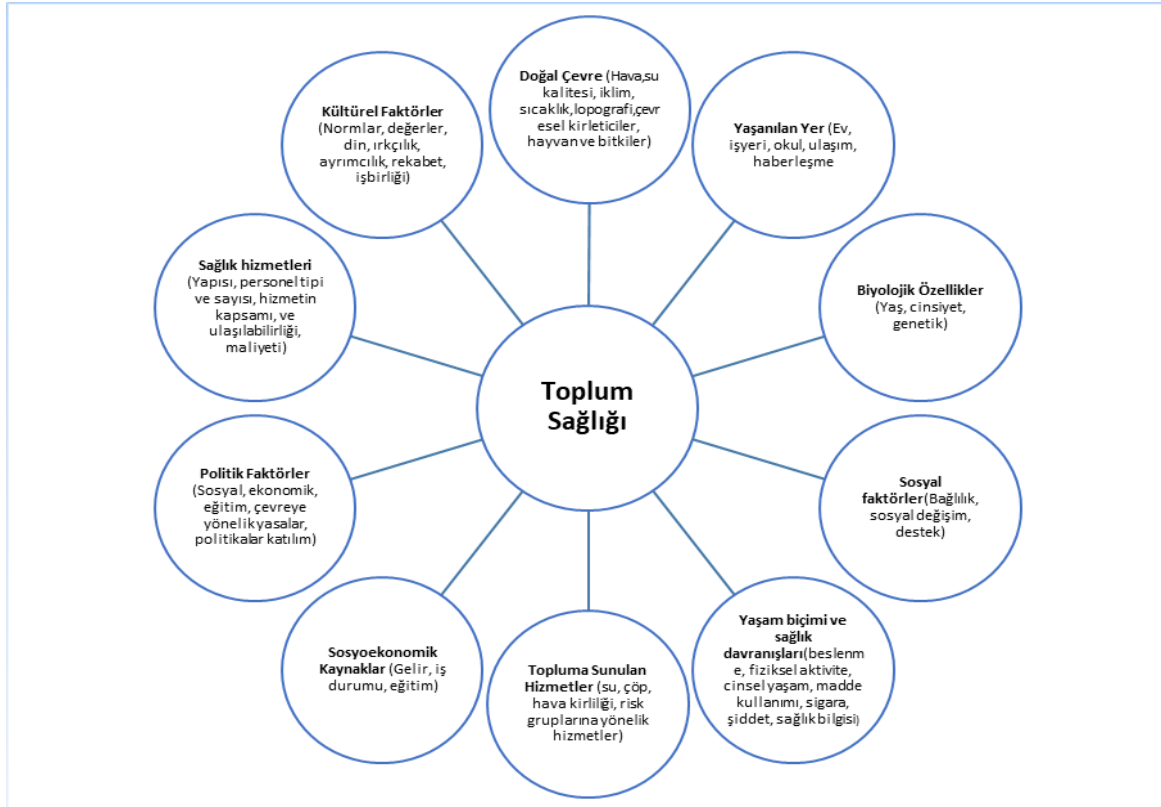
beslenme ilişkisinde üzerinde düşünülmesi gereken bir noktadır.

Salgın Hastalıklar

İnsanlık için beslenme kadar önemli bir diğer olgu da hastalıklardır. İnsanın hem kendi sağlığı olarak hem genel anlamda toplumların sağlığı insanlık tarihi açısından oldukça önemlidir. Sağlık tarihi kapsamında salgın hastalıklar önemli bir yer tutmaktadır.

“Salgın hastalıklar, tarih boyunca insanlık için sorun oluşturmuştur çünkü yalnızca enfekte bireyleri değil, tüm toplumu pek çok yönden etkilemektedir. Savaşlar, nüfus artışı, depremler, seller, fırtınalar, kıtlık, iklim anormallikleri, evsizlik ve çevre kirliliği, salgınlardan bir ya da ikisini harekete geçirebilir. Örneğin, tarih boyunca Afrika’daki yoksulluk ve ölümler, kolera, Ebola, AİDS ve tüberküloz nedeniyle daha da artmıştır. Asya’nın gecekondulu bölgelerine HIV, Kuzey Amerika’nın varoşlarına hantavirüs saçılmıştır. Salgın hastalıklar, imparatorlukları çökertmiş, orduları kırmış, yaşama biçimlerimizi sürekli değiştirmiş ve halen değiştirmeye devam etmektedir(Parıldar, 2020:19-20)”.

Salgın hastalıkların etkisinin geniş bir kapsama alanı olduğu içinde bulunulan durumlara göre yarattığı olumsuz şartların hayatın her alanında etkili bilinmektedir. Toplumsal sağlık kapsamında değerlendirildiği zaman birçok faktörle iç içe olduğu görülür.



Şekil 1. Toplum sağlığını etkileyen faktörler (Şimşek, 2013:346)

Hastalık genel anlamda toplumsal bir anlam içerdiğinden sosyal bağlamda da önemli bir araştırma alanıdır. Sadece tıp bilimi ile ilgili olmayıp insan ve çevreye ait tüm alanların kapsama alanına girmektedir. Sağlık, doğal çevre, yaşanılan yer, biyolojik özellikler, sosyal faktörler, yaşam biçimi ve sağlık davranışlar, sosyo-ekonomik kaynaklar, politik faktörler, sağlık hizmetleri, kültürel faktörlere

göre şekillenir. Örnek olarak Şimşek,(2013:346) şöyle açıklar:

“Hastalık ve sağlığın sosyal belirleyicileri sosyal çevre kavramı içinde ele alınmakta ve sosyal çevre, sosyoekonomik durum, sosyal destek, ayrımcılık, sosyal kontrol, işsizlik ve çalışma koşulları gibi pek çok sosyal olguyu ifade etmektedir. Sosyal epidemiyoloji literatürü incelendiğinde, 1600’lü yılların başından beri yoksulluk, öğrenim durumu, olumsuz ev koşulları, sosyal sınıf farklılığı ve çalışma ortamı gibi sağlığı etkileyen sosyal çevre faktörlerinin erken ölüm ve fiziksel-ruhsal hastalıklarla ilişkisi bilinmektedir. Erken çocukluk dönemi, yoksulluğun etkileri, madde kullanımı, çalışma koşulları, işsizlik, sosyal destek, gıda ve ulaşım politikaları sağlığın yaşam boyu önemli belirleyicilerini oluşturmaktadır. Kültür semptomları tanımayı ve yorumlamayı, ne zaman ve nasıl hizmete başvurulacağını, yardım aramayı etkileyen bir diğer önemli sosyal çevre faktörüdür”.

Hastalığın ya da salgınların toplumsal yaşam üzerindeki etkisi oldukça büyüktür. Yaşanan tarihsel süreçlere bakıldığında toplumları ve kişileri psikolojik anlamda zorlayan dönemler yaşanmıştır. Salgınların yarattığı etki hem kişi bazında hem toplum ve devletler bazında önemli bir olaylara yol açmıştır. Kişilerin bozulan sağlıkları, toplumsal fonksiyonların bozulmasına ve devletlerin olaya müdahale esnasında zorlanmasına neden olmuştur sürecin tüm safhalarında ortaya çıkan kriz sürecini yönetmek konusunda başarılı olunup olunmadığı daha sonraki dönemlerin de temelini oluşturmaktadır. Toplumun her alanını zincirleme şekilde etkisi altına alan salgınlar uzun yıllar etkisini sürdürmüştür. Ortaçağa damgasını vuran veba salgını tüm dünyayı kasıp kavurmuş yıllarca etkisini sürdürüp milyonlarca insan hayatını kaybetmesine, devletlerin ve ekonomilerin çökmesine neden olmuştur. “İnsan faaliyetlerinin anormal koşullar oluşturmadaki becerisi, oluşan bu anormal koşulları tersine çevirme konusunda da kendisini her zaman için göstermiştir. Avrupa’da görülen büyük veba salgınları önemli değişimleri beraberinde getirmiştir. Salgının ekonomik, siyasi ve kültürel sonuçları onu bir hastalık düzeyinden tarihsel bir olgu düzeyine çıkarmıştır (Özden & Özmat, 2014: 66)”.

Kriz Kavramı

İçinde bulunduğumuz çağda ise koşulların farklı olmasına rağmen ortak sonuç bağlamında tüm dünyayı etkisi altına alan Covid-19 pandemisi ortaçağın vebası gibi olmuştur. Son yüzyılda yaşanan tüm teknolojik gelişmelere rağmen pandemi sürecinde yaşanan belirsizlik yine genel anlamda yeni bir krize yol açmıştır. Kriz, basit anlamda alışılmışın dışında maruz kalınan olaylar ve durumlar olarak tanımlanabilir.

Türk Dil Kurumu (TDK) krizin farklı kullanım alanlarına göre tanımlarına yer vermiştir.

- Bir kimsenin yaşamında görülen ruhsal bunalım.
- Bir şeyin çok kıt bulunması durumu.
- Bir şeye duyulan ani ve aşırı istek.
- Çöküntü
- Bir ülkede veya ülkeler arasında, toplumun veya bir kuruluşun yaşamında görülen güç dönem, bunalım, buhran.(Türk Dil Kurumu, erişim tarihi: 21.02.2021).

Kriz, günlük hayatta ve konuşma dilinde farklı anlamları karşılayan ve farklı bilim dallarının ve disiplinlerin literatüründe sıklıkla kullanılan bir kavramdır. Psikolojide insanın duygu durum değişikliği, tıpta organlarımızın hareketlerinin ani şekilde normalin dışına çıkması, ekonomide firmaların düzenlerinin bozulması vb. bazı bilim dallarında krizin tanımını verebilir. Kriz;

beklenmeyen, önceden tahmin edilemeyen, çoğu zaman ani şekilde ortaya çıkan ve sürecin tekrar olağan duruma gelmesi için hızlı cevap verilmesi gereken durumdur. Krizin önlenemediği durumda gerilim durumunun ortaya çıkması kaçınılmaz olmaktadır. “Özellikle kriz dönemlerinde organizasyonların yaşadığı türbülans kısa bir sürede krizin boyutlarının genişlemesini mümkün kılmaktadır. Krizler kısa bir sürede küresel bir boyuta taşınabilmektedir. Yerel ve küresel arasındaki bu akışkanlık işletmelerin çevresini yeniden tanımlamasını zorunlu hale getirmektedir (Yıldız’dan aktaran: Yazar, 2020:116).”

Bu süreçte atılacak adımlar ve alınacak önlemler oluşan kriz hangi alanda olursa olsun hayat kurtarıcı önemde olmaktadır.

“Kriz yönetimi; krize karşı kurumlar tarafından alınması gerekli önlemleri ifade eder. Kriz yönetimi; krize neden olabilecek tüm belirtilerin ortaya çıkması ile birlikte krizin boyutunun ve etkilerinin önceden bilinerek, bu etkilerin hafifletilmesini veya ortadan kaldırılmasını kapsamaktadır. Kriz yönetimi, krizin başlangıcında uygulanacak iletişimin etkinliğinin artırılması, krize yönelik ilk hamleler, krizlere neden olan olayların etkilerine rağmen etkileri ve çözümleri açısından uzun dönemlere yansımaları söz konusu olmaktadır (Gönen’den aktaran: Oran& Demir 2016:183-184).”

Alışkın olunmayan bir durum ile karşı karşıya kalındığında süreci ve krizi yönetme konusunda bir dizi önlemler alınmaya başlanmıştır. Bu önlemler gerek devlet düzeyinde gerekse kurumlar, firmalar, işletmeler düzeyinde birçok alanda hızlıca uygulamaya konulmuştur. Bu süreci sağlıklı bir şekilde yönetmek için etkili bir yönetim planlaması, yönetim becerisi gereklidir. Kriz yönetim planlaması ile olası bir kriz durumunda oluşabilecek zararların en aza indirilmesine ve diğer krizlere karşı önlem alınmasına olanak sağlanmış olacaktır. Bu nedenle krizlerle baş etmek ve etkilerini en kısa sürede ve etkili bir biçimde oluşabilecek zararı minimuma indirebilmek için verilecek tepkilerin kurum çapında yönetilmesi gerekmektedir.

Krize hazırlıklı olunması ve bir kriz anında nasıl davranılması gerektiği bilinmelidir. Durumun tekrarlanmaması için önlemler alınmalı ve erken uyarı sistemleri geliştirilmelidir. Ayrıca, krize hazırlıklı olmak ve krizden korunmak için yöneticinin dış çevreyi sürekli takip ve analiz etmesi gerektiği söylenebilir. Krizden en az zararla çıkabilmesi hatta yarar sağlanabilmesi için; kriz nedenlerinin, boyutlarının, etkilerinin ve yönünün iyi analiz edilmesi, sağlam verilere dayalı olması, gerekli önlemlerin yerinde, zamanında ve uygulanabilir biçimde alınması gerektiği söylenebilir. (Aksu&Deveci, 2009:449).”

Krizler, hayatın her alanında ister bireysel yaşamında olsun ister toplumsal yaşamında olsun insanın hayatında en az bir kere gördüğü, şahit olduğu olaylardandır. Bireysel olarak kişi kendi yaşamında kriz algısı sübjektif olarak değerlendirilse de içinde yaşadığı toplumun devinim halinde olmasından kaynaklı krizi deneyimlemiştir. Günümüzde kriz tanımını kişiler ve toplumlar üstü olarak dünya vatandaşları olarak Covid-19 pandemisi nedeniyle hepimiz tekrar yaşamış bulunuyoruz. 2019 yılı sonlarında Çin’in Wuhan şehrinde başlayıp bir pandemiye dönüşmüştür. Geldiğimiz son noktada Dünya Sağlık Örgütü’nün verilerine göre şu ana kadar yeni vaka 359,488, teyit edilmiş vaka 110,749,023, ölüm 2,455,131 olmuştur (erişim tarihi 21.02.2021). Dünya genelinde etkisini sürdüren pandeminin tam olarak ne zaman kontrol altına alınacağı konusunda somut bir bilgi olmaması, aşı çalışmalarının devam etmesi, yeni düzene ve kurallara uyma konusunda insanların hala adaptasyonlarının tam olmadığı görülmektedir.

Yaşanılan bu durumun hayatın tüm alanlarını etkilemesi nedeniyle geniş perspektiften bakış açısı geliştirilmesinin her zamankinden fazla önemli bir konu olduğu görülmektedir. Çünkü sosyal

anlamda etkisi büyük olan hastalık, toplumsal çatışmalar, toplumsal çözümler, siyasi krizler, savaş, ekonomik çöküşler, zorluklar vb. gibi konular kapsamlı bir bakış açısıyla ele alınıp, devletin, halkın, özel sektörlerin, Sivil toplum kuruluşlarının, kurum ve kuruluşların görüşlerinden faydalanması süreci daha da kolay hale getirebilmektedir. Hızlı bir şekilde oluşturulacak kriz masası süreç adına daha etkili bir mekanizma olma yolunda oldukça önemli bir konumda olacaktır. Kısa orta ve uzun vadede alınacak önlemler hızlıca tespit edilip uygulamaya konulması krizin daha da derinleşmesini ve büyümesini engeller. "Kriz yönetiminde başarı; koordinasyon, bütünlük planlama ve uluslararası, ulusal ve yerel aktörler arasındaki bazen karmaşık da olan iletişim ve ilişkileri yönetebilme kabiliyeti gerektirmektedir (Geçer, 2020:553)".

Pandemi dönemi, özellikle halk sağlığı ve sosyal politikalar bağlamındaki aktörlerin etkin bir biçimde rol almasıyla devlet ve kurum ve kuruluşları ile sahada olmasını gerektirecek bir duruma dönüşmüştür. Devlet mekanizmasının harekete geçmesiyle çeşitli aşamalardan oluşan eylem planı geniş kapsamlı, toplumun her alanını içine alan, yol gösterici bir harita olmalıdır.

"1. Bireysel güçlendirme (Kişinin eğitimi, kapasitesini olumlu yönde kullanmaya teşvik edilmesi. Davranış değişikliği -sağlık alanındaki gibi- birey ve sosyal çalışmacı için zor, zaman alıcı, çaba ve motivasyon gerektiren bir iştir.)

2. Toplumu güçlendirme (Toplumsal eylem kapsamında toplumun yaşayış, bilinç düzeyinin artırılması).

3. Sosyal politikaları güçlendirme (Sosyal hizmetin hareket alanını, yetki ve sınırlarını belirleyen politikaları, hizmet alanların hak taleplerini ilgilendiren alanlarda çalışma).

4. Sektörler arası işbirliği (Alanda çokça zikredilen kamu özel-sivil alanlarının koordinesini ve maksimum faydasını gözeterek çalışma).

5. Kapasiteyi artırma (Toplum ve bireyi güçlendirme, toplumsal katılım. İyilik hâlinin geliştirilmesi için gereken bilgi üretimi ve becerinin geliştirilmesi faaliyetleri.) (Yelboğa & Arslan, 2020:46)".

Kriz dönemlerinde alınacak tedbirler kısa orta ve uzun vadede planlamalar yapılması sürecin sağlıklı bir şekilde atlatılmasında önemli bir rol oynar. Bunu içinde bulunduğumuz Covid-19 süreci açısından ele alırsak bu bağlamda atılan adımlar, alınan önlemlerin kriz sürecine etkisini görebiliriz. Yürütülen çalışmalar sürecinde bilimsel veriler oldukça önemli bir rol oynamış olup ülkemizde oluşturulan bilim kurulu ve bilim kurulu ile ortak hareket eden kurumların aldığı önlemler, krizin seyrinin iyi yönde değişmesine önemli katkı sunmuştur. Uygulamaya konulan kararların iletişim sürecinin her aşamasında geri dönüşlerinin alınması, bilgilerin güncellenmesi bir sonraki adımların atılması ve planlanması sürecinde yol gösterici olmaktadır.

Toplumsal düzeyde sektörlerin iş birliği sürecinde de bu iletişim halinin devam etmesi oldukça önemlidir. Krizlerin her zaman makro ölçekte etkisinin büyük olduğu gerçeğinden hareketle, toplumun hemen hemen her kesimini etkilemesi kaçınılmazdır. Covid-19 sürecinin en çok sağlık sektörünü etkilediği düşüncesi arka planda toplumun diğer kesimlerinin sorunlarını göz ardı edilmesine yol açar. Kriz dönemlerinde, insanların temel ihtiyaçlarını karşılama noktasında beslenme, barınma, hayatta kalma vb. gibi hayati fonksiyonları yerine getirme konusunda daha hassas davranışlar içerisine girdiği bilinmektedir. Hayatta kalma, beslenme, güvenlik ihtiyacı normal yaşamını sürdürürken daha fazla önemli olmaktadır. İnsanların doğal akışın dışına çıkıp krizi deneyimleme sürecinde içinde buldukları çağın dinamiklerine ve şartlarına göre hareket ettikleri, yaşadıkları koşullara göre davranış geliştirdikleri görülmektedir. Örneğin Ortaçağda veba salgını

esnasında salgının nedeninin din ile ilişkilendirilmesini gösterebiliriz. “Ortaçağ Avrupa'sında vebanın yayılma sebebi olarak; Veba hastalığının nedenlerinin uzun süre bilinmemesi, hastalığın oluşunun din olgusuna dayandırılması, insanların bu hastalığa tıbbi çözümler bulmak yerine, kilise merkezli çözüm arayışına yönlendirilmiş olmasıdır (Menteşe, 2020:82)”.

Günümüzde değişen koşullar bilimsel ve teknolojik gelişmeler ile daha farklı bir boyuta taşınmıştır. Teknolojinin ve bilimin hız kazandığı dönemde teknolojinin belirleyiciliğinin önemini belirten Karl Marx ve sonraki süreçlerde Amerikalı sosyolog Thorstein Veblen'in tanımladığı “teknolojik belirleyicilik” tanımı üzerinden anlayabiliriz. Buna göre teknolojinin; toplumun gelişimini, sosyal ilişkileri ve kültürel değerleri etkilediği hatta belirlediği öne sürülmüştür. Teknolojinin gelişiminin hayatın her alanını etkilediği gerçeğinden hareketle bütün olayları bu olgu üzerinden okuma gereksinimi doğmuştur. Önceki süreçlerle içinde bulunduğumuz çağın getirdiği süreçlerin birbirinden farklı olduğu, olaylara verilen tepkilerin de değişmesine neden olmuştur.

İçinde bulunduğumuz çağda küresel çapta yaşanan Covid-19 pandemisini deneyimlediğimiz bu süreçte verdiğimiz tepkiler daha önce yaşanan deneyimlerden farklı olmuştur. Salgın hastalıkların tarih boyunca varlığının görülmesi, bu süreçte hastalık ve salgın kavramının aynı olmasına rağmen verilen tepkiler aynı olmadığı görülmüştür. Salgınla mücadelede inanç sistemleri kullanılarak ile mücadele yönteminden, bilimsel ve teknolojik gelişmeleri baz alan bilimsel verilerle mücadele sürecine girilmiştir. Bu süreçte bilimsel temelli gelişmeler; sadece tıp alanı ile sınırlı kalmamış, hayatın her alanına etki eden teknoloji bu kez sosyal medya üzerinden de etkin olmaya ve kitleleri yönlendirmeye başlamıştır. Yaşanan gelişmelerin dijital mecralardan haberdar olunması kriz sürecini etkin olarak yönetme konusundaki verilerin sağlıklı analizi ve işlenmesi ona göre karar mekanizmalarının devreye girmesi, haberleşme ve bilgi paylaşma konusunda yine iletişim aygıtlarının devrede olması gibi çok fazla alanda teknolojik gelişmelerin getirilerini görmekteyiz. Gıda sektörü açısından bakıldığında dijitalleşen yeni yaşam düzeninde internet üzerinden şekillenen ya da iletişim aygıtlarını merkeze alan (çağrı merkezlerini veya telefonu, sosyal medya hesabını vs. kullanarak sipariş verme vb.) beslenme alışkanlıkları pandeminin de etkisi ile değişim sürecine gitmiştir.

Pandemi Döneminde Yiyecek İçecek İşletmeleri:

Yaşamın her alanında köklü değişikliklere neden olan pandemi sürecinde doğal olarak yiyecek-içecek sektörünün de bu kriz ortamından üzerine düşen payı alması nedeniyle kendi dinamiklerine göre şekillenen krize göre şekillenen yeni durumlar ortaya çıkmıştır. Ancak genel anlamda bu süreci sağlıklı yönetebilmek için etkili bir eylem planı yapılması, bir yol haritası çıkarılması önemli bir rol oynamaktadır. İzlenebilecek ya da uygulanabilecek kararlar olarak Karaağaç şöyle bir rota çizmiştir;

- Karmaşadan düzen yaratmak,
- İlk tepki sürecini ve sonraki kurtarma çalışmalarını etkin biçimde koordine edebilmek,
- Krizle başa çıkabilmek için gerekli olan iletişim düzenini oluşturabilmek,
- Yönetim, çalışanlar ve müşteriler başta olmak üzere tüm paydaşlara güven telkin etmek,
- Krizi en kısa sürede en az hasarla atlatabilmek (Karaağaç, 2013:119).”

Covid-19 pandemisi beslenme açısından ele alındığında, yarattığı krizin etkilerini beslenme alışkanlıklarında da görmekteyiz. Pandeminin ilk zamanlarında yeme-içme alışkanlıklarında tepkisel olmak üzere farklılıklar olmaya başladı, salgının seyri ile de paralel giden bir şekilde bazı eylemler

davranış kalıplarına dönüştü bazıları da bir süre sonra normalleştirilmeye çalışıldı. Sağlıklı beslenmeye olan ilgi bağımsızlık sistemini güçlendirmeye çalışılan bir tarza dönüştü sonrasında bu sürede edinilen eylemler sürekli hale geldi, bazı kişilerde ise bu çabanın devamı getirilemedi. Kısıtlamaların ve evde vakit geçirmenin olduğu süreçte ilk zamanlarda evde yemek yapma konusunda titizlik gösterilirken kişiden kişiye değişen durumlara göre de hazır yemek siparişi vermek gibi durumlar devam ettirildi. Tamamen kısıtlamaların olduğu süreçte, kriz hem işletmeler hem de kişiler için oldukça önemli bir düzeyde hissedilmiştir. Bulaşın önlenmesi için yiyecek içecek işletmelerinin kapatılması, sosyal mesafe kuralları ve sokağa çıkma yasağı gibi yaptırımların sonucu insanların dışarıda yemek yeme alışkanlıklarında da kısıtlanma olmuş, işletmeler açısından bu durum gelir ve iş kaybına yol açmıştır. Yiyecek içecek işletmelerinin bir dizi önlem almalarını gerektirecek koşullar meydana gelmiştir.

“Genel olarak masa mesafelerinin sosyal mesafeye uygun olarak yerleştirilmesi, restoranın genel temizliği sonrası havalandırılması, çalışanların sağlığının kontrolü, elle dokunulan yerlerin ve tuvaletlerin temizliğine özen gösterilmesi, serviste kullanılan bardak, çatal gibi malzemelerin her kullanımdan sonra su ve deterjanla yıkanması ve açık büfe uygulamasının el teması açısından riskli olduğu için, bunun gerekirse servis çalışanları tarafından yapılması gibi öneriler sıralanmıştır” (Okat vd., 2020: 205).

Tablo1. Katılımcıların Özellikleri

Katılımcı Sırası	İşletme Türü	İşletme Türü Bulunduğu Şehir	Katılımcının Pozisyonu
Katılımcı 1	Tatlı firması	Gaziantep	İşletme Sahibi
Katılımcı 2	Restoran	Gaziantep	İşletme Şefi
Katılımcı 3	Restoran	Gaziantep	İşletme Sahibi
Katılımcı 4	Fast-food Restoranı	Gaziantep	İşletme Sorumlusu
Katılımcı 5	Tatlı firması	Gaziantep	İşletme Sahibi
Katılımcı 6	Fast- food	Gaziantep	İşletme Sorumlusu
Katılımcı 7	Restoran	Gaziantep	İşletme Yöneticisi
Katılımcı 8	Tatlı firması ⁴	Gaziantep	İşletme Şefi
Katılımcı 9	Kahve zinciri	Gaziantep	İşletme Sorumlusu
Katılımcı 10	Restoran	Gaziantep	İşletme Sorumlusu

BULGULAR

Gaziantep özelinde yiyecek-içecek işletmeleri yöneticileriyle yarı yapılandırılmış görüşme tekniğine göre gerçekleştirilen görüşmelerde katılımcıların verdiği cevapla K-1,K-2, K-3... şeklinde örüntü ile sembolize edilmiştir.

1. soru olan “Pandeminin ilk zamanlarında tedbirler konusunda ne yaptınız? Şu anda nasıl tedbirler alıyorsunuz? Sorusuna cevap olarak tüm katılımcılar pandeminin ilk zamanlarında olayı tam olarak algılayamadıklarını ancak hükümet tarafından bilim kurulu tarafından alınan tüm kararlarına uyduklarını, il hıfzıssıhha kurulunun tüm kurallarına uyduklarını (masa sandalye mesafe düzeni, dezenfektan kullanımı, sosyal mesafe ve maske kuralı vb.) belirtmişlerdir.

2 soru “Pandeminin gıda sektörüne etkisi diğer sektörlerle nazaran nasıl oldu? Olumlu ve olumsuz anlamda ne değişti? Sorusuna katılımcılardan K-1, K-2, K-3, K-5, K-7, K-8, K-9, K-10 olumsuz anlamda etkilendiklerini belirtmişlerdir. **K-1:** Olumsuz oldu, büyük bir darbe oldu yapılan planlar yatırımlar değişikliğe uğradı. Ürün aldığım fıstık, kaymak gibi tedarikçilerden ürün alamadım her kesim afalladı, zarara girdi bu süreçte ekmekek, fırın ön plana çıktı, ekmekek lüks değil baklava, katmer kebab gibi.” **K-2:** “Kapasiteyi düşürdük, kısıtlamadan müşteri gelmedi, küçük işletmeler daha çok zarara uğradı, ürün tedarikçileri sıkıntı yaşadı.” **K-3:** “Kapasiteyi düşürdük, dükkan kapandı, müşteri azaldı, işten eleman çıkardık 50 kişi kadar.” **K-5:** “Turizm bölgesi olduğu için etkilendik, tatlı sektörü olduğu için düğün, cenaze organizasyonlar olmadığı için kapasite düştü, tedarikçiler etkilendi.” **K-7:** Kısıtlamalar %70 oranında müşterileri azalttı, kayıp çok oldu”. **K-4:** “Paket servis yapmamızdan dolayı olumlu etkilendik bu süreçte örneğin 5 bin ciro 10 bine yükseldi artış oldu bizim için.” **K-6:** “Paket servis olayı olduğu için çok fazla zarar etmedik.”

3 soru “ 20 Mart ve sonraki süreci nasıl değerlendirirsiniz? Sorusuna ise; **K-1:** “İşletmeler darbe yedi, sıklıkla girdi her şey durdu, kazanmadığı zaman kimse veremez, işçiler işten çıkarıldı.” **K-2:** “ Ekonomik anlamda kötüydü çalışanlar mağdur oldu paket servisine uygun ürünler ile devam ettik, dürüm işi yapan firmalar haricinde diğerleri zor durumda kaldı.” **K-3:** “Benim zararım bu süreçte aşırı zarar oldu, zararı karşılamak için 2 dükkan 1 ev satmak zorunda kaldım, devletin verdiği destek yeterli olmadı.” **K-4** “Çok büyük bir sorun olmadı.” **K-5:** “En çok bu süreçte etkilendik, iş yerimiz %20 kapasite ile çalıştı. Kapanmalar, kısıtlamalar, seyahat yasağı daha çok etkiledi, turist gelemedi, bu sene %50 düşüş oldu.” **K-6:** “Kısıtlamalar esnasında paket servisine talep çok fazla oldu.” **K-7:** “%70 kaybım var.” **K-8:** “İşçi çıkardık, mekân kapandı ama paket servisi ile devam edebildik.” **K-9:** “Kısıtlama sürecinde mekan kapalı olduğu için paket servisine de izin verecek bir pozisyonumuz yoktu maalesef.” **K-10:** “Mekan kapalıydı ancak paket servisi ile müşteriye ulaşmaya çalıştık.”

4 soru “Covid-19 pandemi kapsamında hijyen güvenliği için nasıl bir düzenleme yaptınız? Sorusuna tüm katılımcılar kurallara uyulduğunu ve denetime tabi tutulup bir sorun olmadığını belirtmişlerdir.

5 soru, “Pandemi sürecinin uzayacağını varsayarsak ne gibi önleyici tedbirler düşünüyorsunuz? Sorusuna; **K-1:** “Planlı ve hesaplı gidilmesi gerekir, düzgün bütçe çıkarılması lazım, düzgün planlama şart yoksa olmaz yürütülemez, çok açılmamak ayağını yorganına göre uzatmak gerekli.” **K-2:** “İşyerinde menüü daraltmıştık sürece gidişata göre bakacağız, mecburen tasarrufa gitmek zorundayız.” **K-3:** “Kendi tedbirimi alırım dikkat ederim, devletin koyacağı kurallara uyarım.” **K-4:** “Gereken tüm tedbirleri alıyoruz.” **K-5:** “Süreç ilk başladığında hazırlıksız yakalandık süreç içerisinde online servis, paket servise yöneldik kurallara adapte olduk öğrendik, tecrübe sahibi olduk.” **K-6:** “Duruma göre bir eylem planı oluşturup ona göre davranmayı düşünüyoruz.” **K-7:** “Böyle giderse sadece pakete dönülebilir, kurallara uymak zorundayız yapacak bir şey yok, pandemi nedeniyle plan yapılamıyor.” **K-8:** “Müşteri memnuniyeti açısından paket servisi hızlandırmaya çalışacağız.” **K-9:** “Kapanma nedeniyle mekanı açamıyoruz paket servis yapma imkanı da yok sürece bakacağız artık.” **K-10:** “Kapanma ve kısıtlamalar nedeniyle paket servise ağırlık verdik bu şekilde devam ediyoruz.”

6 Soru, Pandemi öncesi ve pandemi sonrası olarak müşteri taleplerinde herhangi bir değişiklik yaptınız mı? Sorusuna **K-1:** “İllaki oldu %75 etkiledi, buraya dışarıdan gelen turistler vardı burayı canlı tutuyor, gelen olmadığı zaman doğal olarak işler aksadı, yerli yabancı fark etmiyor gastronomi merkezi olduğu için turizm önemli.” **K-2:** “Haliyle değişti, hijyen güvenliğine müşteri güveniyorsa genelde gönül rahatlığı ile geliyorlar.” **K-3:** “%50 düştü geçen sene kendim kapatmıştım sürecin çok uzayacağını düşünmedim açıkçası, süreç sıkıntılı şekilde ilerledi, kısıtlamalar olunca müşteriler de haliyle azaldı.” **K-4:** “Paket servis siparişlerimiz arttı.” **K-5:** “Telefonla sipariş ve online sipariş, e-ticaret oldu, yasaklardan dolayı yüz yüze misafir ağırlayamadık.” **K-6:** “Kısıtlamalardan dolayı mekana gelen müşteriler azaldı, paket servislerimiz arttı.” **K-7:**

"Yasalardan dolayı kısıtlamalardan dolayı değişiklik müşteri gelmek istedi ama kural yüzünden gelemediler." **K-8:** "Aslında tam tersi oldu kapanma esnasında paket servisi arttı, açılınca da mekan doluluk oranı arttı." **K-9:** "Kısıtlamalarda hiç açılmayan kesimde olduğumuz için bu süreci kapalı olarak geçirdik." **K-10:** "Kapanma ve kısıtlama döneminde paket servislerimizde artış oldu."

7. soru, "Paket servisi uygulamaları sonucunda yemek menülerinde herhangi bir değişim yaptınız mı? Sorusuna **K-1:**"Menüde değişiklik olmadı aslında mekanlarda paket servisi biraz tehlikeli kaza riski oluyor kişiyi katmer için motorla tehlikeye etmek mantıklı gelmiyor." **K-2:** "İtalyan mutfağına devam ediyoruz, Antep mutfağını iptal ettik talebe göre hareket edeceğiz fakat servise yöneldik malzemeyi daha kaliteli tuttuk, yemek servisinde kutuları dayanıklı olanlardan tercih ettik kolay ve hızlı hizmet açısından bazı yemeklerin çeşidinde azaltmaya gittik." **K-3:**"Menüde değişiklik yapmadık olduğu gibi devam ettik, paket servise geçtik." **K-4:**"Yeni ürünler çıktı menüyü zenginleştirdik." **K-5:** " Herhangi bir değişikliğe gitmedik." **K-6:** "Menü aynı kaldı herhangi bir değişiklik olmadı." **K-7:**"Paket altyapımız yoktu onu oluşturduk eleman aldık daha önce paket servis olayımız yoktu, menülerde değişiklik olmadı." **K-8:**"Pandemi sürecinde bazı ürünlerin çıkarımını azalttık, paket servise uygun olan ürünlere yöneldik." **K-9:** " Herhangi bir değişikliğe gitmedik." **K-10:** " Menüde değişiklik olmadı."

8 Soru; "Paket servis uygulamalarının etkinliği ve müşteri taleplerini karşılama oranı hakkında ne düşünüyorsunuz?" Sorusuna **K-1:**"Soğuk gelir sıcak gelir zamansız olur, ulaşım sıkıntı olur paket servise sıcak bakmıyorum, yakın yere gönderiyorum uzak yere göndermiyorum." **K-2:** " Pasta reyonunda çeşitlerimizde talep artışı oldu, alacart mutfakta paket servis imkanımız olmadı, en fazla satışı pizza, hamburger, makarna vs. yemeklerde yapabildik." **K-3:**"Normale göre paket servis pandemi sürecinde %20 gibi bir oranda fark etti, talepleri karşıladık." **K-4:**"Sıkıntı yok hatta arttı." **K-5:**"Talebi karşıladık ona göre tedbir aldık." **K-6:**"Paket servis siparişlerimiz arttı." **K-7:**"Paket servis olayında müşteri talebini

%100 karşıladık, Antep'in her yerine servisimiz var." **K-8:**"Olumlu yönde etkilendik paket servis elemanı sayısı arttı." **K-9:** Paket servis olayına girmedik maalesef." **K-10:**"Mekani büyük oranda paket servis ile ayakta tuttuk."

9 Soru: "Ülke genelinde seyahat kısıtlamaları ve üniversite öğrencilerinin memleketlerine gitmesi satış hacminizi nasıl etkiledi?" Sorusuna **K-1:** "Herkes kapanınca paket servisi oldu elimizden geleni yaptık ama eskisi gibi olmadı." **K-2:**"En önemli konu müşteri potansiyeli

%50 turist temelli hafta sonu tur otobüsleri yer ayırtırdı, tur ile mühendisler, sanayiye gelenler çok sık gelir giderler doğal olarak etkiledi süreç." **K-3:** "Doğal olarak etkiledi turist alan bir şehir olduğumuz için süreç sıkıntıya girdi." **K-4:**"Öğrencilerin olmaması etkiledi müşteri sayısı düştü." **K-5:**"En çok ondan etkilendik." **K-6:**"Öğrencilerin olmaması etkiledi tabi." **K-7:**"Etkiledi doğal olarak %70 turistti zaten kısıtlamalar orayı etkiledi en çok." **K-8:** " Olumsuz etkiledi." **K-9:** " Öğrenciler en büyük müşteri grubumuzdu olmamaları bizim için olumsuz oldu." **K-10:**"Mekana gelen müşteri azaldı haliyle satışlar azaldı."

10 Soru: " İşletmeniz açısından baktığınızda pandemi sürecini nasıl değerlendirirsiniz?" Sorusuna tüm katılımcıların hepsi olumsuz etkilendiklerini, krizi aşmak için kendilerine göre çözüm yolları bulmaya çalıştıklarını belirtmişlerdir.

11. Soru " Bu süreci yönetme konusunda önerileriniz ne olurdu?" Sorusuna **K-1:**"Kişilerin seviyeli ve bilinçli olması gerekir, tehlikenin ne olduğunu bilmesi gerekir bunu hep beraber yapmamız lazım herkes kurallara uyarırsa başarıya ulaşır. Herkes birbirini uyarmalı, sorumluluğu birlikte almalı, bizim gidecek başka yerimiz yok burada yaşıyoruz birlikte hareket etmemiz lazım, idareli kullanmamız lazım arkasını düşünmek gerekir." **K-2:**"Gıda sektörünü kapattılar ama fabrikaları, iş yerlerini kapatmadılar, lokantaları cafeleri kapattılar çok faydası olmadı öneri olarak zaten herkes zarar gördü toplu kapana olması durumunda bir müddet kapanıp pandemi

sürecini kısaltabiliriz.”**K-3**“Sadece hafta içi kısıtlama saatlerine takılıyorum çok erken bir saat herkesin işten çıkma zamanına denk geliyor. Hiçbir şey yapılamıyor o zaman işletmeler firmalar açısından.”**K-4**:“Yasakların devam etmesi virüsün bitmesi açısından önemli, insanlar kurallara uymuyor aniden kısıtlamaların kalkması iyi olmadı.”**K-5**:“Kapanma ve kısıtlama olmasın insanların aşı olup kurallara uymasını temenni ediyorum.”**K-6**:“Sürecin bilinçli bir şekilde yönetilmesini isterim.”**K-7**:“Yasaklar esneyebilir kısa zamanlı tam yasak olsun süreç öyle atlatılsın 10 gün evde kalsın mesela kimse çıkmasın tamamen kontrol altına alınabilir benim görüşüm o yönde hastalar evden kontrol edilsin kimse evden 10 gün çıkmasa halledilebilir süreç uzayacağına süre verilebilir.”**K-8**: “Kısıtlamalar birden kaldırılmasaydı iyi olurdu esnemenin ani olması iyi olmadı.”**K-9**: “Kısıtlamalarda süreç doğru yönetilmedi iş yerleri fabrikalar açıkken lokanta ve kafeler kapalı kaldı bu iyi olmadı.”**K-10**: “ Etkili ve keskin kararlar alınması lazım.”

SONUÇ

Beslenme zorunluluğunun insan yaşamı açısından önemli bir eylem olması nedeniyle beslenmenin günlük yaşam rutini bakımından zaman ve mekandaki koşullara çok fazla bağımlı olmadığı görülmektedir. Örneğin acıkan bir kişinin karnını doyurması ayak üstü kolaylıkla temin edebileceği atıştırılabilir hazır ve paketli satılan gıdalarla (ekmek arası dürümler, bisküvi vb. yiyecekler) sağlanabileceği gibi bir restorana gitmek ya da eve sipariş vermek koşuluyla da sağlanabilir. Beslenmenin insan hayatında bu denli önemli bir yer tutması nedeniyle bireylerin koşullarına göre değişiklik gösterse de aynı amaçla yani “karnını doyurma eylemi” ile aynı noktada birleşmektedirler.

Koşulların hangi durumda ve aşamada olduğuna göre genel olarak zamanla bir davranış geliştirilmeye çalışılmıştır. İçinde bulunduğu şartlara göre tepkiler vermek zorunda kalan insanlar, söz konusu birincil ihtiyaçlar olduğunda daha fazla bu konuya önem vermektedir. Uzun zamandır insanlık tarihinde görülmeyen küresel anlamda önemli bir olay haline gelen pandemi insanları şaşırtmıştır. Duruma yavaş yavaş adapte olmaya çalışırken doğal olarak bazı davranış kalıplarını da değiştirmek durumunda kalmışlardır. Dışarıda yemek yeme eylemi rutin bir eylem iken risk durumunda gelmiştir. Önlemlerini alıp kurallar doğrultusunda dışarıda yemek yemeye devam edenler olduğu kadar kendini riske atmayı en aza indirgeyen insanlar olmuştur. Durumun karmaşasında hem kişiler hem insanlar açısından kriz oluşmuştur. Her kişi ya da grup kendi değişkenlerine göre şekillenen önlemler almaya başlamışlardır. Karamustafa&Ülker&Akçay’ın aktardığına göre: “Araştırma bulguları Covid-19 salgını ile birlikte yiyecek ve içecek hizmet süreçlerinde birçok değişimin yaşandığını göstermiştir. İlk olarak bu değişimlerin servis bölümü ile mutfak bölümünde yaşandığı saptanmıştır (Karamustafa vd., 2021, ss.55).”

Araştırmanın konusu olan Gaziantep özelinde, yiyecek- içecek işletmelerinin Covid-19 pandemisi sürecinde aldıkları önlemler, krize yaklaşımları, süreci yönetme biçimleri anlaşılmalı çalışılmıştır. Genel olarak hijyen kurallarına uyulduğu, bu sürece işletmelerin hızlı bir şekilde adapte olduğu anlaşılmıştır. Yapılan görüşmelerde ortak nokta en çok gıda sektörünün etkilenmiş olduğu, hem işletmeler açısından hem de sosyal yaşam olarak insanların kapanma sürecinde dışarı ile iletişimi kesmeleri bireysel olarak insanları, ekonomik olarak mekan sahiplerini, restoranları, kafeleri, tedarikçi olan kesimi, gıda sektöründe çalışan işçileri oldukça olumsuz etkilemiştir. Genel anlamda insanların alışkanlıkları gereği mekana gitmeseler dahi sipariş vermek yolunu seçerek işletmeler ile bağlarını koparmamış olmaları ve birçok işletmenin paket servise ağırlık vermesi ile kendilerini ayakta tutmaya çalıştığı görülmüştür.

KAYNAKÇA

- Akarçay E. (2016). *Beslencenin Sosyolojisi Orta Sınıfların Yeme İçme ve Eğlence Örüntüleri*. Ankara, Phoenix Yayınevi.
- Aksu A. ve Deveci S. (2009). İlköğretim okulu müdürlerinin kriz yönetimi becerileri. *E-Journal Of New World Science Academy. Volume 4 Number(2)*,448-464.
- Bozan S. ve Ekinci A. (2018). Öğretmen performans değerlendirme sürecine ilişkin okul müdürü ve öğretmen görüşlerinin değerlendirilmesi. *Mukaddime Dergisi, 9(2)*, 2013-239.
- Geçer E. (2020). Salgın hastalıklar, kültürel psikoloji ve politika: Yerel bir yaklaşım. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 29, Sayı (3)*,550-56.
- Karaağaç T. (2013). Kriz yönetimi ve iletişim. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi, No 49 Ekim 2013*,117-132.
- Karamustafa K.& Ülker M.& Akçay S. (2021). Covid-19 salgınına bağlı olarak yiyecek ve içecek hizmet süreçlerindeki değişimler üzerine nitel bir araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi Cilt 13, Sayı (1)*, 33-69.
- Menteşe, G.L.(2020) Kara vebanın batı ve doğu toplumlarına etkisi. *Akdeniz Havzası ve Afrika Medeniyetleri Dergisi 2020, Cilt 2, Sayı (1)*, 78-87.
- Okat Ç. & Bahçeci V. & Ocak E. (2020). Covid -19 (yeni koronavirüs) salgınının neden olduğu krizin yiyecek içecek işletmeleri üzerindeki etkisinin değerlendirilmesi. *International Journal of Contemporary Tourism Research 2*, 201-218.24,181-197.
- Oran F.Ç.& Demir Y. (2016). Kriz yönetim süreci: Türkiye’de faaliyet gösteren özel bir banka üzerine inceleme. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı (24)*, 81-197.
- Özden K. & Özmat M. (2014). Salgın ve kent: 1347 Veba salgınının Avrupa’da sosyal politik ve ekonomik sonuçları. *İdealkent Cilt 5 Sayı 12, Nisan 2014*, 60-87.
- Parıldar H. (2020). Tarihte bulaşıcı hastalık salgınları. *Tepecik Eğitim ve Araştırma Hastanesi Dergisi, 30(ek sayı)*, 19-26.
- Standage T.(2017). *İnsanlığın Yeme Tarihi*. (çev. Gencer Çakır), İstanbul, Maya Kitap.
- Şimşek Z. (2013).Sağlığı geliştirmenin tarihsel gelişimi ve örneklerle sağlığı geliştirme stratejileri. *Tav Preventive Medicine Bulletin, 12 (3)*, 343-358.
- Yazar F. (2020). Kaos Teorisi ve Kriz İletişimi: Belirsizlik Ortamında İletişim Yönetimi. *Uluslararası Hukuk ve Sosyal Bilim Araştırmaları Dergisi. Cilt 2, Sayı (2)*, 111-120.
- Yelboğa, N. & Aslan, Ş. B. (2020). Sosyal sorun olarak salgın hastalıklar ve sosyal çalışmanın halk sağlığını koruma/geliştirme görevi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi 4(1)*, 43-49.
- <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim tarihi 21.02.2021).
- <https://covid19.who.int/> (Erişim tarihi: 21.02.2021)