

## SURİYE SAVAŞININ TURİZME ETKİSİ: SINIR İLLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

**Soner SÖYLER**

*Arş. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi*  
*soner.soyler@deu.edu.tr*

**Mehmet ERTAŞ**

*Arş. Gör., Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi*  
*mehmet.ertas@deu.edu.tr*

### ÖZET

Turizm faaliyetleri yapıldıkları bölgelere ekonomik olarak katkı sağlamaktadır ancak turizm endüstrisi terörizm, suç ve savaş gibi şiddet içeren olaylardan oldukça etkilenen bir endüstridir. Turistler doğal olarak, rahat ve huzurlu bir tatil geçirmek istediklerinden, tatillerini yapacakları yerlerdeki siyasi şiddet olaylarına oldukça duyarlıdırlar ve siyasi şiddet olaylarının devam ettiği bölgelere seyahat etmekten kaçınmaktadırlar. Son zamanlarda yaşanan Suriye'deki iç savaş ve karışıklıklar ve bu durumun Türkiye'ye yansması ülkemizde bir takım sosyal ve ekonomik sorunlara yol açmıştır. Özellikle Suriye ile komşu illerimiz hem bu karışıklıkların tecrübesini en kötü şekilde yaşayan hem de Suriye savaşının ortaya çıkardığı bütün sorunlarla doğrudan yüzleşmek zorunda kalan bölgelerin başında gelmektedir. Bu çalışmada da, Suriye bölgesinde son dönemlerde yaşanan sorunların Türkiye-Suriye sınırında bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesislerine olan etkilerine ilişkin konaklama tesislerinin müşteri sayıları; müşteri portföyü; rezervasyon iptalleri; ağırlanan misafirlerden alınan şikâyetler; fiyat politikası; reklam, tanıtım ve pazarlama faaliyetleri hakkında işletme belgeli konaklama tesisi yöneticilerinin görüşlerinin yansıtılmasını amaçlanmıştır. Bu doğrultuda Türkiye-Suriye sınırında bulunan Hatay, Gaziantep, Kilis, Şanlıurfa, Mardin ve Şırnak illerinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinde görev yapan yöneticiler ile telefon görüşmeleri yapılmış, yapılan görüşmelerin analizinde nitel analiz yöntemlerinden birisi olan betimsel analiz yöntemi kullanılmıştır. Konaklama tesisi yöneticileri yaşanan olaylardan olumsuz anlamda oldukça fazla etkilendiklerini belirtmişlerdir.

**Anahtar Kelimeler:** Suriye İç Savaşı, Savaş ve Turizm, Konaklama İşletmeleri, Sınır İlleri.

## GİRİŞ

Turizm faaliyetleri yapıldıkları bölgelere ekonomik olarak katkı sağlamaktadır ancak turizm endüstrisi terörizm, suç ve savaş gibi şiddet içeren olaylardan oldukça etkilenen bir endüstridir. Güvenli olarak algılanmayan yerlerde turizmin gelişmesi mümkün değildir. Bölge güvenliği ve kişisel güvenlik bir ülke, bölge veya destinasyonda turizmin normal bir şekilde gelişim göstermesi için temel şartlardandır. Günün her dakikası dünyanın herhangi bir yerindeki turizm bölgesinde terör ve şiddet olayları yaşanabilmektedir. Bu olayların giderek artması ve savaşlar sonrasında turistlerin kişisel güvenliği en önemli risk faktörü haline gelmiştir (Fletcher ve Morakabati, 2008). Turistlerin konakladığı ya da konaklayacağı yerlerle ilgili algıladıkları kişisel güvenlik riskleri sonucu kendilerini güvensiz hissetmeleri, o yerlere ilişkin olumsuz imaj geliştirip, tatil planlarında değişiklik yapmalarına neden olabilmektedir (Aksu, Aktaş, Oku ve Şentürk, 2013). Nitekim 1991 yılındaki Körfez savaşı Mısır, İsrail, Ürdün, Türkiye ve Birleşik Arap Emirliklerini ziyaret eden turist sayılarında önemli düşüşlere (Sönmez ve Graefe, 1998); 11 Eylül 2001’de Amerika’da dünya ticaret merkezine yapılan saldırılar 2001 ve 2003 yılları arasında ülkeye gelen yabancı turist sayısında azalmaya (WTO, 2005) ve 12 Ekim 2002’de Endonezya’nın turistik destinasyonlarından birisi olan Bali adasında birçok yabancı turistlerin ölümüyle sonuçlanan bombalı saldırılar 2003 yılında Endonezya’yı ziyaret eden yabancı turist sayısında bir önceki yıla göre %11,3, turizm gelirlerinde ise bir önceki yıla göre %23,6 düşüşe (WTO, 2004) neden olmuştur.

Ne yazık ki farklı tarihlerde ve farklı turizm coğrafyalarında yukarıdakilere benzeyen olaylar meydana gelmiştir. Son zamanlarda yaşanan Suriye’deki iç savaş ve karışıklıklar da bu olaylardan bir tanesidir. 17 Aralık 2010’da Tunus’ta başlayan Arap baharı daha sonra diğer ülkelere yayılarak 15 Mart 2011’de Suriye’de ortaya çıkmıştır. Bu tarihte barışçıl bir halk ayaklanması şeklinde ortaya çıkan bu durum zamanla iç savaş haline dönüşmüştür. Hem ülkemiz sınırında yaşanan iç savaş hem de bu savaştan kaçan halkın ülkemize sığınması bir takım sosyal ve ekonomik sorunlara yol açmaktadır. Özellikle Suriye ile komşu illerimiz hem bu savaşın tecrübesini en kötü şekilde yaşayan hem de Suriye savaşının ortaya çıkardığı bütün sorunlarla doğrudan yüzleşmek zorunda kalan bölgelerin başında gelmektedir. Ayrıca ülke politikası olarak Suriyeli mültecileri ülkeye plansız bir şekilde almak, bölgede bir takım sorunlara yol açmıştır. Suriye savaşının bölgeye

getirdiği sorunlar düşünüldüğünde, ulusal düzeyde yaşanan olaylar ülkenin merkezine kıyasla komşu bölgeleri daha çok etkilemektedir.

## **SİYASİ İSTİKRARSIZLIK, SAVAŞ ORTAMI, TERÖR OLAYLARI VE TURİZM**

Turistlerin tatil yeri tercihlerini etkileyen birçok faktör vardır. Bunlardan bazıları tatil yerinin sahip olduğu doğal ve fiziksel koşullara dayalı faktörlerken (kültürel ve tarihi zenginlikler, doğal çekicilikler vb.), bazıları da tatil yerinin sahip olduğu siyasi, sosyal ve ekonomik (siyasi istikrar, savaş ortamı, terör olayları vb.) koşullara dayalı faktörlerdir (Güvenek ve Alptekin, 2015). Siyasi istikrarsızlık, savaş ortamı, terör olayları vb. etkenlerin ortaya çıkma sıklığının ve şiddetinin yoğun olduğu yerlerde turist girişleri önemli derecede azalmaktadır (Emsen ve Değer, 2004). Turistler doğal olarak, rahat ve huzurlu bir tatil geçirmek istediklerinden, tatillerini yapacakları yerlerdeki siyasi şiddet olaylarına oldukça duyarlıdırlar ve siyasi şiddet olaylarının artarak devam ettiği bölgelere seyahat etmekten kaçınmaktadırlar (Neumayer, 2004). Dünyanın herhangi bir yerini ziyaret eden turistlerin temel ihtiyaçlarından biri olan kişisel güvenlik algısı, turistin gideceği bölgede var olabilecek herhangi bir seyahat riskinde tatilin ertelenmesine ya da tatil planlarının başka bölgelere doğru kaymasına neden olmaktadır (Öztürk ve Şimşek, 2013). Poon ve Adams (2000) da, yurt dışına çıkan turistlerin en dikkat ettiği konular arasında emniyet ve güvenliğin geldiğini belirtmişlerdir. Macera arayan turistler, şüphesiz ki savaşlar, terör olayları, şiddet eylemleri vb. durumlardan çok fazla etkilenmezken; farklı bir ülkeye seyahat eden ve gittikleri yerlerde emniyet ve güvenlik konularına oldukça dikkat eden turistler için aynı durum geçerli değildir (Neumayer, 2004). Özellikle, Avrupalı ve Amerikalı turistler şiddet olayları karşısında seyahat planlarını başka yerlere çekebilmektedirler (Fielding ve Shortland, 2008). Fletcher ve Morakabati (2008) ise turistlerin siyasi istikrarsızlık, savaş ortamı, terör olayları ve suç oranı yüksek yerlere gitmek istememelerinin doğal bir reaksiyon olduğunu ortaya koymuşlardır.

Alan çalışmalarının birçoğu siyasi istikrarsızlık, terör ve şiddet olaylarının gelen turist sayısını ve elde edilen turizm gelirlerini etkilediğini ortaya koymaktadır (Sönmez ve Graefe, 1998, Sönmez, 1998, Pizam, 1999, Albuquerque ve Mcelroy, 1999, Fleisher ve Buccola 2002, Neumayer, 2004, Emsen ve Değer, 2004, Fletcher ve Morakabati 2008, Fielding ve Shortland, 2008). Bir destinasyonda meydana gelen savaş veya terör olayları sonrası turizm talebinin ve gelirlerinin düşmesi gibi turizme doğrudan etkilerin yanı sıra bahsedilen olayların söz konusu destinasyona yeni turistlerin çekilmesi konusunda daha fazla reklam harcaması, tahrip

olan turistik altyapının yeniden inşasında harcama ve terör tehditlerini asgari düzeye indirmek için daha fazla güvenlik önlemi harcaması gibi dolaylı etkileri de vardır (Yılmaz ve Yılmaz, 2005). Ayrıca güvenlik sorunları, bölgeyi seyahat eden veya seyahat etmeyi düşünen turistler için sorun teşkil ettiği kadar; bölgede faaliyet gösteren konaklama işletmeleri yöneticileri ve turizm planlayıcıları için de sorun teşkil etmektedir (Timothy ve Teye, 2009).

## **SURİYE SAVAŞININ SINIR İLLERİNE YANSIMALARI**

Suriye’de yaşanan savaş özellikle 2012 yılından sonra Suriye-Türkiye ilişkilerinin gerilmesine, birçok ildeki sınır kapılarının kapatılmasına neden olmuştur ve Türkiye-Suriye sınırındaki illeri derinden etkilemiştir. Suriye’den bölgeye gelen turist sayısı 2011 yılına kadar düzenli olarak artarken olaylar başladıktan sonra gelen turist sayısı 2012 yılının ilk beş ayında bir önceki yıla göre % 33 oranında azalmıştır (Çay, 2015). Tan, Belli ve Aydın’ın (2012) yaptıkları araştırma, Suriye’de yaşanan olayların sınır illerinde bulunan havaalanlarındaki seferlerin azalması ve konaklama tesisleri, seyahat acenteleri, turistik çarşılar ve lokantaların ticaret hacminin daralmasıyla havayolları ve turizm sektörünü de etkilediğini ortaya koymaktadır. Yapılan bir başka çalışmada da Suriye’deki iç karışıklık sonrası turizm ve sağlık konularında yapılan ziyaretlerin azalmasının ekonomik hareketliliğinin zayıflamasına neden olduğu belirtilmiştir (Reçber ve Ayhan, 2013). Özellikle vizelerin kaldırılmasıyla Şanlıurfa, Mardin, Hatay ve Gaziantep başta olmak üzere, Suriyeli turistlerin yoğun olarak ziyaret ettiği illerde hem turizm gelirleri artmış, hem de söz konusu illere turizm ile ilgili yatırımlar yapılmaya başlanmıştır. Ancak sınır kapılarının kapanmasının ardından sınırdan bölgeye giren turistlerin sayısı azalmıştır ve yatırımların ardından borçlarını ödemekte zorlanan firmaların düştükleri darboğazın bu illerin risk primlerini yükselteceği düşünülmektedir (Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı, 2012).

Hatay ilinde Suriyeli turistlerin bir kısmının hafta sonu kaldığı Harbiye bölgesi esnafı ve Hatay’ın merkezindeki kapalı çarşı esnafı, Suriye savaşıyla birlikte sınır kapılarının kapanmasından sonra turistlerin bölgeye gelmemesinden dolayı krizden en fazla etkilenen bölge haline gelmiştir (Kervankıran ve Çuhadar, 2014). Denizsiz en fazla turist çeken iller arasında olan Şanlıurfa yaşanan terör olayları ve savaş nedeniyle turist sıkıntısı yaşamaktadır (sanliurfa.com, 2015). Uluslararası inanç merkezi, peygamberler şehri olmasıyla her yıl binlerce yerli ve yabancı turisti ağırlayan Şanlıurfa ilinde turizm son 3 yıldır yaşanan olaylar sebebiyle tamamen durma noktasına gelmiştir (urfamhaber.com, 2014). Gaziantep’te acente sahipleri ve yetkilileri, savaş ortamından önce Suriye’yi merak eden turistlerin

Gaziantep üzerinden bölgeye geçtiğini, ancak savaş sonrasında turistlerin güvenlik endişelerinin ortaya çıkmasıyla GAP turuna katılmak isteyen ve Suriye'yi görmek isteyen turistlerin tamamen yok olduğunu belirtmişlerdir (gaziantepgunes.com, 2014). Büyük seyahat acentelerinden olan X, Y ve Z Tur firmaları, yurt içi turizm pazarına yönelik son yıllarda büyük ilgi gören GAP turlarını Suriye'de yaşanan gelişmelerin Türkiye'ye de yansımından sonra iptal ettikleri açıklamışlardır (tatiluzmani.tv, 2015).

## YÖNTEM

### Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada, Suriye bölgesinde son dönemlerde yaşanan sorunların Türkiye-Suriye sınırında bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesislerine olan etkilerine ilişkin işletme belgeli konaklama tesisi yöneticilerinin görüşlerinin yansıtılmasını amaçlanmıştır.

Suriye bölgesinde yaşanan iç savaş ve karışıklıkların Türkiye turizmüne yansımaları üzerine alan yazında herhangi bir çalışmaya rastlanılmaması çalışmayı olayların bölge turizmüne etkisinin tespitiyle ilgili öncül bir çalışma kılmaktadır.

### Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada, araştırmacıların bölgeye uzak olmasından ve bölgedeki muhtemel güvenlik sorunlarından dolayı görüşmeler yüz yüze değil telefon vasıtasıyla yapılmıştır. Görüşme yapmak için aranan konaklama tesisi yöneticilerinin il dışında olması, senelik izinde olmaları, telefon görüşmesi için uygun olmamaları vb. sebeplerden dolayı bazı konaklama tesisi yöneticilerine ulaşılamamıştır. Bölgede karışıkların devam etmesi konaklama tesisi yöneticilerinin görüşme sorularına tedirgin cevaplar vermelerine ve bazı konaklama tesisi yöneticilerinin de görüşme yapmak istememelerine neden olmuştur.

### Araştırmanın Örnekleme

Bu araştırmanın örneklemini Türkiye-Suriye sınırında bulunan Hatay, Gaziantep, Kilis, Şanlıurfa, Mardin ve Şırnak illerinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli konaklama işletmelerinde görev yapan turizm işletme belgeli konaklama tesisi yöneticileri oluşturmaktadır.

Tablo 1'de görüldüğü üzere Hatay'dan 16, Gaziantep'ten 17, Kilis'ten 1, Şanlıurfa'dan 9, Mardin'den 10 ve Şırnak'tan 2 olmak üzere toplamda 55 konaklama tesisi yöneticisiyle telefon görüşmesi yapılmıştır. Görüşmeler katılımcılardan alınan cevapların birbirini tekrarladığı fark edildikten sonra sonlandırılmıştır.

**Tablo 1: Türkiye-Suriye Sınırında Faaliyet Gösteren ve Görüşme Yapılan Otel Sayıları**

İLLER	1 YILDIZLI	2 YILDIZLI	3 YILDIZLI	4 YILDIZLI	5 YILDIZLI	DİĞER*	TOPLAM
HATAY	1 \ 1	4 \ 9	5 \ 15	2 \ 6	1 \ 2	3 \ 5	16 \ 38
G.ANTEP	0 \ 0	4 \ 7	5 \ 13	5 \ 9	1 \ 3	2 \ 3	17 \ 35
KİLİS	0 \ 0	0 \ 0	1 \ 1	0 \ 0	0 \ 0	0 \ 0	1 \ 1
Ş.URFA	1 \ 1	0 \ 1	3 \ 5	1 \ 1	3 \ 3	1 \ 3	9 \ 14
MARDİN	0 \ 0	1 \ 1	3 \ 5	1 \ 1	0 \ 2	5 \ 11	10 \ 20
ŞIRNAK	0 \ 0	0 \ 0	0 \ 0	1 \ 1	1 \ 1	0 \ 0	2 \ 2
TOPLAM	2 \ 2	9 \ 18	18 \ 39	10 \ 18	6 \ 11	11 \ 22	55 \ 110

\* Özel Konaklama Tesisi, Butik Otel, Yayla Evi, Apart Otel

### Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması

Araştırmada veriler, araştırmacılar tarafından hazırlanan yarı-yapılandırılmış görüşme sorularıyla elde edilmiştir. Görüşme sorularının oluşturulmasında araştırmacılar tarafından savaş, terör, suç vb. olayların turizme etkileri ve Suriye bölgesinde yaşanan olaylar ve bu olayların sınır bölgesinde bulunan illere olan etkilerine yönelik çalışmalar incelenmiş ve alt sorular oluşturulmuştur. Hazırlanan alt sorular için uzman görüşüne başvurulmuş bazı sorular düzeltilmiş, bazı sorular ise çıkarılarak veri toplama aracı oluşturulmuştur. Veriler, turizm işletme belgeli konaklama işletmesi yöneticileriyle 29.07.2015 – 03.08.2015 tarihleri arasında yapılan telefon görüşmeleri vasıtasıyla toplanmıştır. Telefon görüşmeleri yapılmadan önce konaklama işletmeleri aranarak işletme yöneticilerinin uygun olduğu gün ve saatler için randevu alınmış ve randevu gün ve saatlerinde ilgili kişilerin işletme yöneticilerine bağlanmasından sonra görüşmeler yapılmıştır. Telefon görüşmeleri katılımcıların bilgisi dâhilinde kayıt altına alınmıştır. Görüşme yapılan konaklama tesislerinin ve konaklama tesisi yöneticilerinin isimleri gizli tutulmuş Katılımcı 1, Katılımcı 2, ... Katılımcı 55 şeklinde kodlarla belirlenmiştir.

### Verilerin Çözümlemesi

Kayıt altına alınan telefon görüşmeleri bilgisayar ortamına aktararak yazılı hale getirilmiş ve verilerin analizi araştırma kayıtları incelenerek yapılmıştır. Verilerin analizinde nitel araştırma yöntemlerinden birisi olan betimsel analiz kullanılmıştır. Nitel araştırmalarda verileri değerlendirmede amaç bulguları düzenleyip, yorumlayarak elde edilen bilginin önemli görülen ve sadece amaca hizmet eden kısmını sunmaktır (Kozak, 2014). Betimsel analizde veriler araştırmacı/ lar tarafından daha önceden belirlenen temalara göre özetlenip, yorumlanır ve görüşme yapılan kişilerin aktarımlarını çarpıcı bir şekilde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sıklıkla yer verilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013).

## BULGULAR

Bu araştırmada, Suriye bölgesinde son dönemlerde yaşanan sorunların Türkiye-Suriye sınırında bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesislerine olan etkilerine ilişkin işletme belgeli konaklama tesisi yöneticilerinin görüşlerinin yansıtılması amaçlanmıştır. Bu kapsamda “Suriye bölgesinde son yıllarda yaşanan olayların bölgeye sınır illerde bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesislerine etkisi üzerine tesis yöneticilerinin görüşleri nelerdir?” sorusu araştırmanın problemini oluşturmaktadır. Araştırmanın amacına bağlı olarak aşağıdaki alt problemler belirlenmiştir:

- Türkiye-Suriye sınırında bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesisi yöneticilerinin Suriye bölgesinde son dönemlerde yaşanan olaylardan sonra konaklama tesislerinin müşteri portföyleri hakkında görüşleri nelerdir?
- Türkiye-Suriye sınırında bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesisi yöneticilerinin Suriye bölgesinde son dönemlerde yaşanan olaylardan sonra rezervasyon iptalleri hakkında görüşleri nelerdir?
- Türkiye-Suriye sınırında bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesisi yöneticilerinin Suriye bölgesinde son dönemlerde yaşanan olaylarla ilgili konaklama tesislerinde ağırladıkları misafirlerden aldıkları şikâyetler hakkındaki görüşleri nelerdir?
- Türkiye-Suriye sınırında bulunan turizm işletme belgeli konaklama tesisi yöneticilerinin Suriye bölgesinde son dönemlerde yaşanan olaylardan sonra konaklama tesislerinin fiyat politikası, tanıtım ve pazarlama faaliyetlerindeki değişiklikler hakkındaki görüşleri nelerdir?

**Tablo 2: Son yıllarda yaşanan olayların konaklama işletmeleri üzerine etkisi**

İLLER	KONAKLAMA İŐLETMELERİNE ETKİ	
	Olumlu	Olumsuz
HATAY	2	14
GAZİANTEP	2	15
KİLİS	0	1
ŞANLIURFA	1	8
MARDİN	0	10
ŞIRNAK	1	1
TOPLAM	6	49

Tablo 2’de görüldüğü üzere Suriye’de son yıllarda yaşanan olayların konaklama işletmelerini nasıl etkilediğini anlamaya yönelik sorulan soruda görüşme yapılan konaklama işletmesi yöneticilerinin yaklaşık yüzde 89’u bu durumdan olumsuz

etkilendiklerini belirtmişlerdir. Birçok işletme yöneticisi bölgeye gelen kültür turlarının ve münferit misafirlerin olaylardan sonra bölgeye gelmediğini belirtmişlerdir. Katılımcı 22 bu etkiyi “Önceden kültür turu için gelen misafirler artık gelmez hale geldi. Suriye’deki bu karışıklık başlamadan önce çok iyiydi, yoğunluk vardı daha sonra karışıklık başladı grupların iptali ve münferit gelen misafirlerin iptali söz konusu oldu. Onun için otelimiz etkilendi.” sözleriyle ifade ederken; Katılımcı 53 de “Çok fazla etkiledi. 9 senedir buradayım savaş öncesinde gelen müşterilerin çoğu oda bulamazlardı, şimdi ise müşterilerimizde yüzde 90 oranında bir düşüş var. Çok fazla etkiledi.”, Katılımcı 24: “Yüzde 65 düşüş oldu.”, Katılımcı 28: “Yüzde 50 azalma var.”, Katılımcı 55: “Hem münferit gelen misafirlerimizde hem de gruplarda yarı yarıya azalma oldu.”, Katılımcı 48: “Yerli ve yabancı misafir olarak toplamda yaklaşık yüzde 30, yüzde 40 azalma var.”, Katılımcı 3: “Özellikle bu yıl çok büyük bir düşüş oldu. Daha önceki senelerde yüzde yüze yakın doluluk oranımız varken bu sene yüzde elliye kadar indi.” diye belirtmiştir. Diğer yandan bazı konaklama tesisi yöneticileri ticaret için bölgeyi ziyaret eden ve tesislerde konaklama yapan misafirleri de artık daha az sıklıkta ağırladıklarını belirtmişlerdir. Katılımcı 6: “Kültür turlarının yanı sıra pazarlamacı diyebileceğimiz iş için bu bölgeye gelen insanların sayısında da bir azalma olduğunu fark ettik.” sözleri ile bu durumu belirtmiştir. Bölgedeki olaylar sonrasında Suriye ile olan sınır kapılarının kapanması bölgeye diğer Ortadoğu ülkelerinden tatil veya iş amaçlı ziyaretlerde bulunan turistleri de etkilemiştir. Katılımcı 54 bu konuyu “Daha önce sınır kapıları açılmıştı serbest olmuştü vize kalkmıştı, insanlar günübirlik kimlikleriyle geçebiliyorlardı sabah gelip akşam dönüyorlardı veya bayramlarda özel izin alıyorlardı, 4-5 gün otellerde konaklıyorlardı, restoranlarda yemek yiyorlardı, şimdi bunlar ortadan kalktı. Ayrıca iş adamları gelip gidiyorlardı bunlar bitti, bazı sınır kapıları terör örgütlerinin eline geçti böyle olunca da Kuveyt, Mısır, Ürdün gibi ülkelerden iş yapanlar da gelmemeye başladı.” diye belirtmiştir. Katılımcı 38 aynı durum için “Evet çok büyük bir oranda etkiledi. Daha önce sınır kapıları açık olduğu için Haziran, Temmuz, Ağustos ayları Eylülü kadar genelde Suriye’den turistler gelirdi. Ama kapılar kapandıktan sonra işler bıçak gibi kesildi.” ifadelerini kullanmıştır. Olumlu etkilediğini söyleyen işletme yöneticileri ise genellikle iş amaçlı çalışan işletmeler olduklarını ve olayların onları çok etkilemediğini veya bölgeye yakın oldukları için olaylar esnasında basın mensuplarının doluluk oranlarını büyük bir şekilde artırdığını belirtmişlerdir. Katılımcı 17 bu durumu “Bizim misafir profilimiz iş çevresi. Haliyle savaşın ya da oradaki kargaşanın negatif anlamda çok etkilediğini düşünmüyorum daha aksine pozitif tarafları da var. Pek hoş olmayacak belki ama orada haber alma ağıyla alakalı yabancı basının konaklaması anlamında biz önde giden oteller arasındayız. Sadece bizde değil birkaç tane daha otelde konaklıyorlar ama sıklıkla gelip kısa dönemli ve uzun dönemli olarak oranın hareketliliğini takip etmek isteyen yine iş amaçlı misafirlerimiz de oluyor.” ifadeleri ile dile getirirken, öte yandan birçok otel işletmecisi basın



mensuplarının kısa vadeli, geçici bir konaklama durumu ortaya çıkardığı, orta ve uzun vadede tekrar sıkıntılarının yaşanabileceğini belirtmişlerdir.

**Tablo 3: Son yıllarda yaşanan olayların konaklama işletmelerinin müşteri portföylerine etkisi**

İLLER	MÜŞTERİ PORTFÖYÜ	
	Değişti	Değişmedi
HATAY	14	2
GAZİANTEP	10	7
KİLİS	1	0
ŞANLIURFA	5	4
MARDİN	7	3
ŞIRNAK	0	2
TOPLAM	37	18

Tablo 3'ten anlaşıldığı üzere Suriye'de son yıllarda yaşanan olayların konaklama işletmelerinin müşteri portföyünü nasıl etkilediğini ortaya çıkarmaya yönelik soruların soruda görüşme yapılan konaklama işletmesi yöneticilerinin yaklaşık yüzde 67'si müşteri portföylerinde değişiklik olduğunu belirtmiştir. Yapılan görüşmelerde birçok konaklama tesisi yöneticisi genellikle yabancı turistlerin artık gelmediğini ve konaklama yapan tesis müşterilerin daha çok yerli turistler ve ticaret yapmak için şehre gelip tesislerinde konaklayan yerli misafirler olduğunu belirtmişlerdir. Bu konuyu Katılımcı 48: *"Tabii ki artık Amerika, Kanada ve İngiltereli misafirlerimiz gelmiyor."*, Katılımcı 49: *"Yerli misafirlerimiz devam ediyor ancak otelimize gelen yabancılarda Arap gruplar da vardı özellikle hafta sonları 2-3 adet Arap grup geliyordu artık onların hiçbiri gelmemeye başladı."*, Katılımcı 4: *"Geçen yıl ve daha önceki yıllarda yurtdışından gelen misafirlerimiz çoğunlukta idi. Son iki-üç yıl içerisinde değişiklikler oldu. Bu yıl genelde yurtiçinden misafirleri ağırlıyoruz."*, Katılımcı 54: *"Bölge için birinci tercih Arap müşterilerdi şimdi satış pazarlamacılara döndü."* ve Katılımcı 40 da *"Arabistan tarafından gezme amaçlı olarak gelenler artık gelmiyorlar biz de daha çok sanayi bölgesindeki firmaların yurtdışından gelen misafirlerini, yurt dışından gelen pazarlamacıları, alıcıları, fabrikalar burada kurulduğu zaman yurtdışından gelen mühendisleri ağırlamaya başladık."* sözleriyle ifade etmişlerdir.

Müşteri portföylerinde değişiklik olmadığını söyleyen konaklama tesisi yöneticileri hedef pazarlarının genel olarak şirket misafirleri olduğunu, olayların yoğun olduğu dönemlerde müşteri sayılarında bir düşüş olduğunu ancak müşteri portföylerinin aynı şekilde devam ettiğini belirtmişlerdir. Katılımcı 42 bu durumu *"Genelde biz şirketlerle çalışıyoruz, müşteri portföyümüz aynı şekilde devam ediyor."*, Katılımcı 18: *"Bizim müşteri profilimiz genelde şirket konaklamaları üzerine. Son iki-üç yıl içerisinde olaylardan dolayı azaldı ancak Suriye ve Irak'tan az da olsa iş yapmak için"*

müşterilerimiz gelmeye devam ediyor.” ve Katılımcı 42: “Genelde biz şirketlerle çalışıyoruz. Şirket müdürleri ve çalışanları geliyor yabancılar da Türkler de o şekilde geliyor.” sözleriyle belirtmişlerdir.

**Tablo 4: Son yıllarda yaşanan olayların konaklama işletmelerinin rezervasyon iptallerine etkisi**

İLLER	REZERVASYON İPTALİ	
	Yaşandı	Yaşanmadı
HATAY	10	6
GAZİANTEP	14	3
KİLİS	1	0
ŞANLIURFA	8	1
MARDİN	9	1
ŞIRNAK	1	1
TOPLAM	43	12

Tablo 4’ün belirttiği gibi Suriye’de son yıllarda yaşanan olaylardan sonra konaklama işletmelerinin yaşadığı rezervasyon iptallerine yönelik sorulan soruda görüşme yapılan konaklama işletmesi yöneticilerinin yaklaşık yüzde 78’i rezervasyon iptali yaşadıklarını belirtmiştir.

Yapılan görüşmeler sonrasında birçok konaklama tesisi yöneticisi son zamanlarda yaşanan olaylardan ve bu olayların medyada yansıtılma biçiminden ötürü çok fazla sayıda rezervasyon iptali yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu konuda Katılımcı 29: “Olayın olduğu anlarda mutlaka iptaller oldu. Yaşanan olumsuzluk rezervasyon iptallerine neden olabiliyor.”, Katılımcı 7: “İptaller yaşıyoruz. X tur ile çalışıyorduk. X tur bütün turlarını iptal etti. Ayrıca Suriye’den tur firmaları vardı onlar da iptal etti. Bazen bizden yer ayırmak için münferit müşteriler arıyor otelimizin sınıra yakın olduğunu Nusaybin’de olduğunu öğrendiklerinde vazgeçiyorlar rezervasyon yapmaktan.” Katılımcı 9: Olaylar farklı görülebildiği ya da anlaşılabilirdiği için rezervasyon iptalleri oluyor. Ama televizyonlarda gördüğünüz gibi değil Güneydoğu. Güneydoğuyu gelip görmemiz lazım.”, Katılımcı 23: “Medyanın inanılmaz büyük bir etkisi var. Bölgede yaşadığımız için söylüyorum biri on göstermelerinin neticesinde sonbahar dönemindeki kültür turlarımız ile ilgili çok büyük endişelerimiz var şimdiden çok fazla iptal almaya başladık.” diyerek düşüncelerini ifade etmişlerdir.

Rezervasyon iptali yaşamadığını belirten konaklama tesisi yöneticileri ise turistlerin bölgeyi tercih etmedikleri için rezervasyon yaptırmadıklarını veya şirket müşterileri için konaklama sağladıklarından rezervasyon iptali yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Bu konuda Katılımcı 50: “Gelen yok ki rezervasyon iptali olsun.”, Katılımcı 33: “Otelimizde kalan misafirler genellikle teknisyen vb. şirket misafirleri olduğu ve Suriyeli veya Avrupalı turistler zaten gelmediği için rezervasyon iptali yaşamıyoruz.” ve Katılımcı 55: “Rezervasyon iptali yaşanmadı sadece endişeden dolayı telefon

*açıp bilgi alan müşterilerimiz oldu. Samimiyetimize güvendikleri için gelip burada herhangi bir sorun olmadığını gördüler.”* diyerek görüşlerini dile getirmişlerdir.

**Tablo 5: Konaklama işletmelerinin yaşadığı misafir şikâyetleri**

İLLER	MİSAFİR ŞİKÂYETİ	
	Yaşandı	Yaşanmadı
HATAY	13	3
GAZİANTEP	11	6
KİLİS	1	0
ŞANLIURFA	4	5
MARDİN	9	1
ŞIRNAK	1	1
TOPLAM	39	16

Tablo 5'te görüldüğü gibi Suriye’de son yıllarda yaşanan olaylar sonrasında konaklama işletmelerinde kalan misafirlerin şikâyetlerine yönelik sorulan soruda görüşme yapılan konaklama işletmesi yöneticilerinin yaklaşık yüzde 71’i müşterilerinden olaylar konusunda şikâyet aldıklarını belirtmiştir.

Konaklama tesisi yöneticilerinin ifadelerine göre olaylarla ilgili şikâyetler genellikle bölgeye yabancı olan insanlar tarafından dile getirilmekte ve onların çekince ve korkularını yansıtmaktadır. Alınan şikâyetlere bakıldığında Katılımcı 2’nin *“Komik bir örnek olacak ama yan tarafta ya da yol sonundaki bir düğün organizasyonunda havai fişek patladığı zaman otel misafirleri resepsiyonu arayıp herhangi bir patlama mı oldu, silah mı ateşlendi diye sorabiliyorlar.”*, Katılımcı 46’nın *“Müşterilerimiz korkuyorlar, kapının önünde bile dururken çekindikleri belli oluyor, en küçük bir seste bize geliyorlar.”*, Katılımcı 41’in *“Birebir böyle bir şikâyet görünmüyor ama insanların psikolojik olarak etkilendikleri çok belli oluyor.”* ve Katılımcı 5’in *“Müşterilerimizle sohbet ettiğimizde huzursuz olduklarını ve korktuklarını dile getiriyorlar.”* görüşleri dikkat çekmektedir.

Şikâyet almadıklarını belirten konaklama tesisi yöneticilerinin birçoğu misafirlerinden bu konuda herhangi bir geri bildirim almadıklarını belirtmiştir. Bu konuda da Katılımcı 10’un *“Aslında herhangi bir şikâyet duymadık insanların kafasındaki önyargı buraya geldikten sonra kırılıyor.”*, Katılımcı 45’in *“Bizim müşterilerimiz genelde şirket müşterileri olduğu için bölgeye alışkın olan misafirler. Ticaret yapmak için mecburen bölgeye gelemeğe devam ettiklerinden herhangi bir şikâyetleri oluyorsa da bize yansıtmıyorlar.”* ifadeleri dikkat çekmektedir.

**Tablo 6: Konaklama işletmelerinin fiyat, pazarlama ve reklam faaliyetlerindeki değişiklikler**

İLLER	FİYAT		PAZARLAMA VE REKLAM	
	Değişti	Değişmedi	Değişti	Değişmedi
HATAY	5	11	3	13
GAZİANTEP	5	12	1	16
KİLİS	0	2	0	1
ŞANLIURFA	2	7	0	9
MARDİN	5	5	1	9
ŞIRNAK	0	2	0	2
TOPLAM	17	39	5	50

Tablo 6’da görüldüğü üzere Suriye’de son yıllarda yaşanan olaylardan sonra konaklama işletmeleri fiyat, pazarlama ve reklam faaliyetlerinde çok fazla değişikliğe gitmemişlerdir. Konaklama işletmelerinin yaklaşık yüzde 71’i fiyat politikalarını değiştirmezken yaklaşık yüzde 91’i de pazarlama ve reklam faaliyetlerini değiştirmemişlerdir.

Fiyat, reklam ve pazarlama faaliyetlerinde değişiklik yapmadığını belirten konaklama tesisi yöneticileri olaylardan sonra bölgenin fazla tercih edilmemesinden ötürü fiyatlarında, reklam ve tanıtım faaliyetlerinde herhangi bir değişikliğe ihtiyaç duymadıklarını belirtmişlerdir. Fiyatlarını değiştirmeyen tesis yöneticilerinden Katılımcı 9 bu durumu “Zaman zaman fiyatlar konusunda aksiyonlar olabiliyor ancak bu olaylar oldu diye herhangi bir fiyat değişikliğine gitmedik.” ve Katılımcı 24: “Hayır değişiklik yapmayı düşünmedik çünkü misafir gelmiyor. Misafir gelmediği takdirde ne kadar fiyat düşürsek de misafir gelmeyecektir.”; pazarlama ve reklam faaliyetlerinde değişiklik yapmayan tesis yöneticilerinden Katılımcı 7 ise “Ne kadar reklam yapsak da güvensizlik ortamında kişilerin burayı tercih etmeyeceğini düşündüğümüzden pazarlama ve reklam faaliyetlerimizi durdurduk bile diyebilirim.” ve Katılımcı 48: “Tahmin edersiniz ki savaşın olduğu bir bölgede ne kadar reklam yaparsanız yapın insanlar can güvenliği olmayan yerleri ziyaret etmek istemiyor. Bu durumda reklam faaliyeti yapmanın gereksiz olduğunu düşünüyorum.” sözleriyle ifade etmişlerdir.

Konaklama işletmesi yöneticilerinin fiyatlarında değişiklik yapmalarına, bölgeyi tercih eden yerli ve yabancı turist sayısının azalmasına bağlı olarak oluşan rekabet ortamından dolayı bölgede faaliyet gösteren diğer tesislerin fiyatlarını aşağıya çekmesi neden olurken; pazarlama ve reklam faaliyetlerinde değişiklik yapan konaklama tesisi sayısı çok azdır. Bu değişikliği gerçekleştiren işletmeler internet kanalları vasıtasıyla yaptıkları reklamlarda değişikliğe gittiklerini belirtmişlerdir. Fiyat değişikliği konusunda Katılımcı 47: “Fiyat politikamızda değişiklik oldu. Diğer oteller fiyatlarını belli bir oranın altına çektiler. Biz de çekmek zorunda kaldık.

Dört yıldızlı oteller fiyatlarını üç yıldızlı otel fiyatlarına, üç yıldızlı oteller ise iki yıldızlı otel fiyatlarına çekti bu durumda biz de mecburen onlardan geri kalamamak için fiyatlarımızı aşağıya çekmeye mecbur kaldık." ve Katılımcı 3: "İş düştüğü için haliyle fiyatları da düşürmek zorunda kaldık geçen yıl 200 TL'ye verdiğimiz bir odayı bu yıl 200 TL'ye veremeyecek haldeyiz." demişlerdir. Reklam ve tanıtım faaliyetleri konusunda da Katılımcı 45'in "İşlerimiz düşmeye başladığı zaman Google aramalarında işletmemizin sırasını üst sirlara çıkarmaya çalıştık." şeklinde ifade ettiği değişiklik ve Katılımcı 33'ün "Biz, Booking.com'a üyeydik ancak orada yazılan yorumlarda bölge hep güvensiz gösteriliyordu ve bizim otelimizle alakası yoktu. Bu yorumları kaldırmalarını istedim ancak kaldırmadılar. Ben de üyeliğimi kaldırdım." ifadesi dikkat çekmektedir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Suriye'de son yıllarda yaşanan karışıklıklar ve bu karışıklıkların Türkiye'ye yansması ülkemizi ticari ve sosyal anlamda olumsuz etkilediği gibi ülkemiz ve bölge turizmini de olumsuz anlamda etkilemiştir. Türkiye-Suriye sınır kapılarının ziyaretçilere açılması ve vizelerin kaldırılmasından sonra hareketlenen bölge turizmini, olayların başlamasıyla meydana gelen siyasi ve sosyal istikrarsız sonrası sınır kapılarının kapanması ve son günlerde Türkiye'de yaşanan terör olayları sekteye uğratmıştır.

Bölgede faaliyet gösteren konaklama işletmeleri yaşanan olumsuzluklardan oldukça fazla etkilenmiştir. Suriye bölgesindeki olaylar ve bu olayların Türkiye'ye yansmalarından sonra konaklama tesislerinin doluluk oranlarında düşüş yaşanmış, gerçekleşen rezervasyon iptalleri sonrasında tesislerin müşteri sayıları azalmış ve müşteri portföylerinde değişiklikler olmuştur. Yerli ve yabancı turist sayılarındaki düşüş ve rezervasyon iptallerinden sonra konaklama işletmelerinin bazıları gecelik konaklama fiyatlarında düşüş yapmalarına rağmen birçok konaklama tesisi fiyatlarını değiştirirse dahi turistlerin bölgeyi tercih etmeyeceklerini düşündüklerinden gecelik konaklama fiyatlarını değiştirmemişlerdir. Fleisher ve Buccola (2002), yaptıkları bir araştırmada konaklama işletmelerinin terör olayları sonrası yabancı turist talebini kompanse etmek için yerel pazara fiyatlarını düşürdüklerini ortaya çıkarmışlardır. Bölgeye gelen yabancı ziyaretçi profiline de-ğiştirdiği ve gelen turistlerin daha çok yerli turistler olduğu düşünüldüğünde konaklama tesisi yöneticilerinin ifadeleri Fleisher ve Buccola'nın çalışmasıyla örtüşmektedir. İşletmelerin büyük bir çoğunluğunun reklam ve pazarlama faaliyetlerinde de benzer sebeplerden ötürü değişiklik yapmadıkları anlaşılmaktadır.

Seyahat acenteleri tarafından bölgeye düzenlenen turların iptal edilmesi, insanların bölgeyi güvensiz olarak algıladıkları için sınır illerine gitmek istememeleri, konaklama tesislerinin müşteri sayılarındaki düşüşün öncül sebepleri arasında

gösterilebilir. Sınır illeri ve çevre illerde hemen her gün yaşanan terör olayları bölgeye gelecek olan turistlerin rezervasyonlarını iptal etmelerine sebep olmaktadır. Yapılan görüşmelerde konaklama işletmeleri yöneticileri birçok Avrupa ülkesinde ve Amerika'da turizm bürolarının turistleri bölgeye gitmemeleri konusunda uyardıklarını ifade etmişlerdir. Albuquerque ve Mcelroy (1999) da, Avrupa ve Kuzey Amerika turizm yetkilerinin vatandaşlarına bazı ülkelere (Ceza-yir, Mısır, Meksika ve Peru) ve siyasi istikrarsızlık olan teröristlerin hedefindeki havalimanlarına (İsrail, Kuzey İrlanda, Afganistan ve Bosna-Hersek) gitmemeleri konusunda uyarılarda bulduklarını belirtmişlerdir.

Konaklama tesisi yöneticileri medyanın olayları abartarak aktardığı düşünmekte ve bu durumun insanların korkmalarına ve endişelenmelerine neden olduğunu, aslında buldukları bölgedeki konaklama tesislerine yönelik herhangi bir tehlike olmadığını dile getirmektedirler. Singh (2013) de yapmış olduğu bir araştırmada terör olayları vb. olaylardan sonra bölgenin normale dönmesinde medyanın önemli bir rolü olduğunu belirtmiştir.

Sınır illerini kapsayan turların iptal olması, turistlerin bölgeden çekilip tatil planlarını başka yerlere kaydırması konaklama tesislerinde konaklayan ziyaretçi portföyünü de etkilemiştir. Olaylar ve karışıklar öncesi daha çok yabancı turistleri ağırlayan konaklama tesisleri faaliyetlerini sürdürebilmek için yerel pazara yönelerek ve iş ile ilgili konaklamaları tesislerine çekerek faaliyetlerine devam etmeye çalışmaktadırlar.

Sonuç olarak sınır illerinde bulunan konaklama tesisleri Suriye bölgesinde yaşanan olaylardan ve bu olaylarının Türkiye'deki yansımalarından olumsuz etkilenmektedirler. Söz konusu olumsuz etkileri en az düzeye indirebilmek için konaklama işletmeleri yöneticileri:

- 1) Bölge içerisinde barış ve huzur ortamının yeniden sağlanması gerektiğini düşünmekte,
- 2) Medya organlarının, sınır illerinde meydana gelen olaylar karşısında daha duyarlı hareket etmesini beklemekte ve önermektedirler.

Yapılacak olan ileri araştırmalarda yalnızca sınır illerini değil olay ve karışıklıkların etkilediği bölgede bulunan, turistik çekiciliğe sahip bütün illeri kapsayan araştırmalar yapılması ve yalnızca turizm işletme belgeli oteller ile sınırlı olamayarak tüm konaklama tesisleri, seyahat acenteleri, ulaştırma işletmeleri, restoranlar gibi turizm işletmelerinin bütünü kapsayan geniş kapsamlı araştırmalar yapılması önerilmektedir.

## KAYNAKÇA

- Albuquerque, K. D., ve McElroy, J. (1999). Tourism and crime in the Caribbean. *Annals of Tourism Research*, 26(4), 968-984.
- Aksu, M., Aktaş, A.R., Oku, O. ve Şentürk, F.K. (2013). Yabancı turistlerin güvenlik algılarının analizi: Alanya örneği. *International Conference on Euroasian Economies 2013, Session 5C Tourism II*, 744-754.
- Çay, S. (2015). Suriye krizi ve Türk turizmi. *General Management Turizm Yönetim Dergisi*. [URL: <http://gmdergi.com/online/haber/suriye-krizi-ve-turk-turizmi/>] (Erişim 23.08.2015).
- Emsen, Ö. S., ve Değer, M. K. (2004). Turizm üzerine terörizmin etkileri: 1984-2001 Türkiye deneyimi. *Akdeniz University Faculty of Economics & Administrative Sciences Faculty Journal / Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(7), 67-83.
- Fielding, D. ve Shortland, A. (2008). What drives national attitudes towards the threat of violence? Cross-sectional evidence from foreign tourism in Israel. *Applied Economics Letters*, 15(14), 1127-1130.
- Fleischer, A. ve Buccola, S. (2002). War, terror, and the tourism market in Israel. *Applied Economics*, 34(11), 1335-1343.
- Fletcher, J. ve Morakabati, Y. (2008). Tourism activity, terrorism and political instability within the commonwealth: The cases of Fiji and Kenya. *International Journal of Tourism Research*, 10(6), 537-556.
- Gaziantepgunes.com (2014). Savaş acentaları da vurdu. [URL: <http://gaziantepgunes.com/haberdetay.asp?haber=30109>] (Erişim 23 Ağustos 2015).
- Güvenek, B. ve Alptekin, V. (2015). Turistlere yönelik terör saldırılarının turizme etkisi: Türkiye üzerine ampirik bir çalışma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 17(1), 21-38.
- Kervankıran, İ. ve Çuhadar, M. (2014). Yerel halkın Suriye iç savaşının Hatay turizmine olan etkilerini algılama ve tutumlarına yönelik bir araştırma. 2. *Uluslararası Davraz Kongresi, Küresel Sorunlar ve Çözüm Arayışları*, 29-31 Mayıs, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta, 4001-4037.
- Kozak, M. (2014). *Bilimsel araştırma: Tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Neumayer, E. (2004). The impact of political violence on tourism dynamic cross-national estimation. *Journal of Conflict Resolution*, 48(2), 259-281.
- Öztürk, Y. ve Şimşek, E. (2013). Politik istikrarsızlıkların turistlerin destinasyon seçimine etkisi üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 1(2), 15-25.
- Pizam, A. (1999). A comprehensive approach to classifying acts of crime and violence at tourism destinations. *Journal of Travel Research*, 38(1), 5-12.

- Poon, A. ve Adams E. (2002). How the British will travel 2005. *Annals of Tourism Research*, 29(1), 279-281.
- Reçber, K. ve Ayhan, V. (2013). Türkiye ile Suriye arasındaki krizin Hatay bölgesi üzerindeki etkileri. *Alternative Politics/Alternatif Politika*, 5(3), 324-340.
- Sanliurfa.com (2015). Şanlıurfa turizmine terör ve savaş darbesi. [URL: <http://www.sanliurfa.com/sanliurfa-turizmине-teror-ve-savas-darbesi/1671468608/>] (Erişim 23 Ağustos 2015).
- Singh, R. (2013). Terrorism and tourism. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*. 2(11),187-198.
- Sönmez, S.F. (1998). Tourism, terrorism, and political instability. *Annals of Tourism Research*, 25(2), 416-456.
- Sönmez, S.F. ve Graefe, A.R. (1998). Influence of terrorism risk on foreign tourism decision. *Annals of Tourism Research*, 25(1), 112-144.
- Tan, M., Belli, A. ve Aydın, A. (2012). 2002 sonrası ve Arap baharı kapsamında Türkiye Suriye ilişkileri ve bölgesel yansımaları. *II. Bölgesel Sorunlar ve Türkiye Sempozyumu, 1-2 Ekim*, Sütçü İmam Üniversitesi, Kahramanmaraş, 66-74.
- Tatiluzmani.tv (2015). Gap turları iptal. [URL: <http://www.tatiluzmani.tv/gap-turlari-iptal/>] (Erişim 23 Ağustos 2015).
- Timothy, D.J. ve Teye, V.B. (2009). *Tourism and the lodging sector*, Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Türkiye Ekonomi Politikaları Araştırma Vakfı (2012). Suriye krizi Türkiye ekonomisini nasıl etkiler? [URL: [http://www.tepav.org.tr/upload/files/1345630741-9.Suriye\\_Krizi\\_Turkiye\\_Ekonomisini\\_Nasil\\_Etkiler.pdf](http://www.tepav.org.tr/upload/files/1345630741-9.Suriye_Krizi_Turkiye_Ekonomisini_Nasil_Etkiler.pdf)] (Erişim 23 Ağustos 2015).
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yılmaz, B.S. ve Yılmaz, Ö.D. (2005). Terörizm ve terörizmin hedefi olarak turizm endüstrisi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(13), 39-58.
- Urfamhaber.com (2014). Suriye'deki olaylar Urfa turizmini dibe vurdu. [URL: <http://www.urfamhaber.com/haber/479/suriyedeki-olaylar-urfa-turizmini-dibe-vurdu.html>] (Erişim 23 Ağustos 2015).
- World Tourism Organization (2004). Tourism highlights 2004 edition. [URL: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284407910>] (Erişim 17 Ağustos 2015).
- World Tourism Organization (2005). Tourism highlights 2005 edition. [URL: <http://web.efzg.hr/dok/TUR/okesar/UNWTO%20Tourism%20Highlights%202005.pdf>] (Erişim 17 Ağustos 2015).