

SEYAHAT ACENTALARINDA İÇSEL KAYNAKLI KRİZLER: KUŞADASI'NDAKİ A GRUBU SEYAHAT ACENTALARI ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hakan ATAY

ÖZET

Seyahat acentaları, diğer bütün işletmeler gibi krizlerin potansiyel tehlikelerine karşı bağımsız değildir. Dolayısıyla seyahat acentalarında yöneticilik yapan bütün çalışanların içsel ölçekli krizlere karşı hazırlıklı olmaları gereklidir. İçsel krizlerin doğası hakkında bilgi sahibi olan yöneticiler, bu krizleri yönetmede daha başarılı olacaklardır. İçsel krizler konusu üzerinde fikirbirliği içinde olunan bir konu değildir. Her yazar, içsel krizlerle ilgili farklı bir boyutu literatüre yansıtabilmiştir. Bu çalışmada literatürde süren tartışmalar bir araya toplanmaya çalışılmıştır.

Bu çalışmada kuramsal düzeyde tartışılan bazı değişkenlerin, Kuşadası'ndaki A grubu seyahat acentaları yöneticileri tarafından nasıl algılandığı test edilmiştir. Ayrıca seyahat acentalarında yaşanma olasılığı en yüksek kriz başlığı ile yaşanma olasılığı en düşük kriz başlığının ne olduğu saptanmaya çalışılmıştır. Bundan başka bir seyahat acentasında yaşanabilecek kriz olaylarının neler olabileceği, bunların nasıl etkiler yaratacağı ve nasıl çözüleceği açıklanmıştır. Benzer denekler örnekleme şeklinde uygulanan araştırmada hem nicel (anket) hem de nitel (yarı yapılandırılmış görüşme) veri toplama tekniklerinden yararlanılmıştır.

Bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, kuramsal açıdan kriz kavramı ve özellikleri; ikinci bölümde seyahat acentalarında yaşanması olası kriz olayları; üçüncü bölümde araştırmaya katılan yöneticilerin içsel kriz algılarının farklılaşım farklılaşmadığı, yöneticilerin seyahat acentalarında ne tür krizler yaşadıkları, bunlardan nasıl etkilendikleri ve nasıl çözdükleri açıklanmıştır.

Araştırma sonucunda, Kuşadası'ndaki A grubu seyahat acentası yöneticilerinin içsel kriz algılarının cinsiyet, turizm eğitimi alma ve kriz deneyimi gibi demografik faktörlerden dolayı farklılaşmadığını ortaya çıkmıştır.