

YÖNETİCİ BAKIŞI İLE SEYAHAT ACENTALARINDA DIŞSAL KAYNAKLI KRİZ OLGUSU: KUŞADASINDA NİTEL BİR İNCELEME

Yrd. Doç. Dr. Abdullah TANRISEVDİ

Adnan Menderes Üniversitesi

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Kuşadası-AYDIN

atanrisevdi@adu.edu.tr

ÖZET

Bu çalışmada Kuşadası'ndaki seyahat acentesi sahip ve yöneticilerinin bakış açısı ile dışsal kaynaklı krizlerin seyahat acenteleri üzerine etkilerinin ele alınması amaçlanmıştır. Araştırma verileri yarı yapılandırılmış görüşme ve doküman analizi ile toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre; seyahat acenteleri uluslararası terör ve siyasal krizlerin etkilerini daha fazla hissetmektedirler. Genel olarak seyahat acentelerinin krizlere karşı hazırlıksız oldukları ve kısa süreli tedbirler ile krizlerin üstesinden gelmeye çalıştıkları bulunmuştur. Daha önceki krizlerden ders alan ve yeni krizlere hazırlıklı olan seyahat acentelerinin krizleri daha iyi yönettikleri ve krizlerden daha az zararla çıktıkları savunulabilir. Çalışma sonunda elde edilen sonuçlar çerçevesinde turizm endüstrisine ve bu alanda yapılacak araştırmalara bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar sözcükler: Kriz yönetimi, kriz, seyahat acenteleri, Kuşadası.

EXTERNAL CRISES FROM THE PERSPECTIVE OF MANAGERS OF TRAVEL AGENCIES: A QUALITATIVE INVESTIGATION IN KUSADASI

ABSTRACT

This study aims to investigate and evaluate views of owners and managers of travel agencies in Kusadasi about impacts of external crises on travel agencies. Empirical data was collected via semi-structured interviews and documentary analysis. According to the research findings, travel agencies feel negative impacts of international terror acts and political crises more than the impacts of other types of crises. Overall, the research results indicate that travel agencies are under prepared for potential crises and when crises occur they try to overcome them by short term tactical moves. It can be argued that travel agencies which have learned from previous crises and prepared for potential crises appear to manage and respond to crises well and feel negative impacts of crisis less. Based on the study findings and results, several conclusions for practice and future research are provided.

Key words: crisis management, crisis, travel agencies, Kusadasi