



## Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Kriz Yönetim Becerileri ve Stratejileri (Crisis Management Skills and Strategies of Accommodation Businesses Executives)\*\*

Reha KILIÇHAN<sup>a</sup> , \*Emine CANER<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Erciyes University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Kayseri/Turkey

<sup>b</sup> Erciyes University, Institute for Social Sciences, Department of Tourism Management, Kayseri/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:

23.09.2019

Kabul Tarihi: 18.12.2019

### Anahtar Kelimeler

Kriz

Kriz yönetimi

Konaklama işletmeleri

### Öz

Konaklama işletmeleri yöneticilerinin kriz yönetim becerileri ve stratejilerinin değerlendirildiği bu çalışmayla literatürdeki çalışma eksikliğine katkıda bulunmak ve uygulayıcılara mevcut durumu gösteren bir kaynak sunmak amaçlanmaktadır. Bu kapsamda, araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmış olup, araştırma anketleri Kapadokya bölgesinde Nevşehir ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin yöneticilerine amaçlı ve kolayda örnekleme yöntemleri kullanılarak 11-25 Mayıs 2019 tarihleri arasında uygulanmıştır. Toplam 86 işletmeden toplanan 202 anket aracılığıyla elde edilen veriler uygun istatistiksel analiz programı ile analiz edilmiştir. Bu bağlamda, t testi ve ANOVA sonuçları incelendiğinde, katılımcıların kriz yönetim becerilerinin eğitim düzeyi, işletme türü, işletmedeki pozisyon, işletmenin toplam personel sayısı ve işletmede olası krizler için hazırlanmış kriz yönetim planının var olup olmama durumu değişkenleri açısından farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, kriz yönetim stratejilerinin de eğitim düzeyi, işletmedeki çalışma süresi, turizm sektöründe çalışma süresi ve işletmede kriz yaşayıp yaşamama durumu değişkenleri açısından anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda akademik çıktılar ile uygulamaya dönük çıktılar tartışılırken gelecek araştırmalara yönelik önerilerde de bulunulmuştur.

### Keywords

Crisis

Crisis management

Accommodation businesses

### Abstract

This study aims to evaluate the crisis management skills and strategies of accommodation businesses executives and to contribute to the lack of study in the literature and to provide the practitioners with a resource showing the current situation. In this context, a questionnaire was used as a data collection tool and the questionnaires were applied to executives of accommodation businesses operating in Nevşehir province in Cappadocia region between 11-25 May 2019 by using purposive and convenience sampling methods. Data obtained from 202 questionnaires collected from 86 enterprises were analyzed with appropriate statistical analysis program. In this context, when the t test and ANOVA results were examined, it was found that the participants' crisis management skills differed in terms of education level, type of enterprise, position in the enterprise, total number of personnel of the enterprise, and presence or absence of crisis management plan prepared for possible crises in the enterprise. In addition, it was found that crisis management strategies showed significant differences in terms of education level, working time in the enterprise, working time in tourism sector and whether or not to experience crisis in the enterprise. As a result of the research, academic outputs and practical outputs have been discussed and suggestions for future research have been presented.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: [eminecaner90@gmail.com](mailto:eminecaner90@gmail.com) (E. Caner)

\*\* Bu çalışma, Dr. Öğr. Üyesi Reha KILIÇHAN danışmanlığında Emine CANER tarafından Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ABD'nde hazırlanan "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Kriz Algıları, Kriz Yönetim Becerileri ve Stratejileri" başlıklı yüksek lisans tezinden derlenmiştir.

**Makale Künyesi:** Kılıçhan, R. & Caner, E. (2019). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Kriz Yönetim Becerileri ve Stratejileri. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 3202-3224.