



## Turizm İşletmelerinde Sorumluluk Sigortası Seçimi Kriterlerinin Belirlenmesi (Determining Liability Insurance Selection Criteria in Tourism Enterprises)

\*Davut KARAMAN<sup>a</sup>, Ömer Emre ARSLAN<sup>b</sup>, Hacer YUMURTACI AYDOĞMUŞ<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Alanya Alaaddin Keykubat University, Vocational School of ALTSO, Department of Banking and Insurance, Antalya/Turkey

<sup>b</sup> Alanya Alaaddin Keykubat University, Vocational School of ALTSO, Department of Real Estate Management, Antalya/Turkey

<sup>c</sup> Alanya Alaaddin Keykubat University, Faculty of Rafet Kayış Engineering, Department of Industrial Engineering, Antalya/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 25.02.2020

Kabul Tarihi: 19.10.2020

### Anahtar Kelimeler

Sorumluluk sigortası

Kriter belirleme

Yönetimsel karar alma

Tüketici tercihleri

Turizm

### Öz

İnsanlık tarihinde risk, belirsizlik gibi bilinmezlik içeren kavramlar sürekli var olmuş ve bireylerin karar vermelerinde bu unsurların varlığı zorluk teşkil etmiştir. İnsanlar, kendilerini risklere karşı koruyabilme amacıyla çeşitli tedbirlere yönelme ihtiyacı duymuştur. Bu tedbirler içinde başlıca gelen “sigorta” kavramıdır. Misafirlerin beklentilerinin maksimum seviyede karşılama çabasının ön planda tutulduğu turizm sektöründe, ön görülemeyen veya ortaya çıkması istenmeyen risklerin güvence altına alınması için kullanıma sunulmuş otel sorumluluk sigortaları, otel çalışanlarının veya yöneticilerinin kusursuz ama sorumlu oldukları olguların minimum zararları atlatılması için vardır. Literatür çalışmalarının taranması sonucunda akademinin ve sektörün bu sigortayı seçerken kullandıkları kriterleri incelemedikleri görüldüğünden yol gösterici seçim kriterlerinin ortaya koyulmasına çalışılmıştır. Sigortacılık sektöründe yapılan taramalar ile sigorta firmalarının otel sorumluluk sigortalarının kapsamlarını nasıl oluşturdukları incelenmiş ve otel işletmecilerinin ise bu kapsamların hangisine daha önem verdiklerinin ortaya çıkartılmasına çalışılmıştır. Sigorta kapsamı ortaya çıkartıldıktan sonra sigorta alımına karar verecek otellerin karar vericileri ile yapılan görüşmeler sonucunda, “sigorta şirketi ile kurulan iletişim ve ulaşılabilirlik, misafirlerin (müşteri) karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı, fiyat, diğer sorumluluk sigortalarının kapsamı, sigorta firmasının referansları, hırsızlığa karşı hasar kapsamı, çalışanların karşılaştığı risklere karşı hasar kapsamı, doğal durumlardan kaynaklanan hasar kapsamı” gibi kriterler belirlenmiştir. Bir anket uygulamasıyla kriterlerin önem dereceleri sunulmuştur.

### Keywords

Liability insurance

Criteria research

Managerial decision making

Customer's preferences

Tourism

### Abstract

Concepts of risk and uncertainty have always existed in human history, and the existence of these factors has been obstructive for individuals to make decisions. People needed to take various measures to protect themselves against risks. “Insurance” is the most important concept of these measures. In the tourism sector -prioritizes the effort of meeting expectations of the guests at the highest level- the hotel liability insurances which are offered for safeguarding risks that are not foreseen or undesirable, exist to overcome the cases -that the hotel employees or managers are faultless but responsible- with the minimum loss. As a result of literature review, since it was observed that the academy and the sector did not examine the criteria used in choosing this insurance, it was tried to reveal the guiding selection criteria. With the reviews made in the insurance sector, it has been examined how the insurance companies form the scope of the hotel liability insurances and it has been tried to reveal which of these scopes have more importance for the hotel managers. As a result of the interviews with the decision makers of the hotels who will decide on the purchase of insurance after the coverage of the insurance, the criteria such as “communication and accessibility with the insurance company, the scope of damage against the risks faced by the guests (customer), the price, the scope of other liability insurance, the references of the insurance company, the scope of damage against theft, the scope of damage against the risks faced by the employees, the scope of damage caused by natural conditions” were determined. The importance of the criteria was presented with a survey application.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: davut.karaman@alanya.edu.tr (D. Karaman)

DOI: 10.21325/jotags.2020.700