

Konaklama İşletmelerinde Kriz Yönetimi: Yöneticilerin Kriz Yönetimi Yaklaşımına Yönelik Bir Uygulama

Özet

Konaklama işletmelerinin krizden olumsuz yönde etkilenmesinde, yöneticilerin krize ve kriz yönetimine karşı yaklaşımları önemli bir rol oynamaktadır. Yöneticilerin, potansiyel bir krizi önleyebilmek, kriz dönemlerindeki tehdit ve tehlikelerden en az zararla çıkabilmek ve bununla birlikte kriz ortamındaki gelişmeleri fırsata çevirebilmek için krize karşı duyarlı olmaları ve kriz yönetimine önem vermeleri gerekmektedir.

Bu çalışmada kriz, kriz yönetimi, krize neden olan faktörler ve etkileri konusunda bilgiler verilmiştir. Uygulama çalışmasında, yöneticilerin kriz ve kriz yönetimi konusundaki yaklaşımları test edilmiştir. Araştırma sonucunda, konaklama işletmeleri yöneticilerinin teorik olarak kriz konusunda gerekli bilgilere sahip olmalarına ve kriz yönetimini gerekli görmelerine rağmen, işletmelerinde kriz yönetimini uygulama konusunda yeterli hassasiyeti göstermedikleri belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: *Kriz, Kriz Yönetimi, Yönetici, Konaklama İşletmeleri, proaktif Yaklaşım.*

The Crisis Management in Lodging Enterprises: An Application on the Crisis Management Approach of Managers

Abstract

The approaches of managers to crisis and crisis management play an important role upon the negative crises in lodging enterprises. Managers should be sensitive to crisis and pay attention to the crisis management in order to prevent a potential crisis, survive a crisis with least damage from threats and dangers and to turn the developments during the crisis time into opportunities.

In this study, crisis, crisis management, the factors that caused the crisis and effects of the factors have been discussed. In the applied study, the approaches of managers to crisis and crisis management have been tested. As a result of research, although managers of lodging enterprises in theory have the enough information about crisis and think that crisis management is necessary; it is determined that the managers haven't showed sufficient sensitivity in application to crisis management in their lodging enterprises.

Keywords: *Crisis, Crisis Management, Manager, Lodging Enterprises, Proactive Approach.*

Zeki AKINCI¹
Murat KAYALAR²
Osman Nuri DEMİREL³

¹ Dr., Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, zakinci@akdeniz.edu.tr

² Yrd. Doç. Dr, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, kayalar@iibf.sdu.edu.tr

³ Dr., Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, onuridemirel@mynet.com