



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(4): 3325-3340.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.565](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.565)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Demografik Faktörlerin Kriz Yönetim Becerilerine Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma

Dr. Öğr. Üyesi Tolga Fahri ÇAKMAK, Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi, Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi, Zonguldak, e-posta: tolgafahricakmak@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7952-1102>

Prof. Dr. Füsun İstanbullu DİNÇER, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İstanbul, e-posta: istanbul@istanbul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9446-5519>

Öz

Krizlere verilen tepkiler sadece işletme ya da bireylerin önceden yaptıkları kriz hazırlıkları kapsamında gerçekleşmemekte, aynı zamanda bireylerin cinsiyetleri, eğitim seviyeleri ve iş deneyimleri gibi değişkenler etrafında şekillenebilmektedir. Bu durum da krizlere olan hazırlık gerekliliklerinde hesaba katılması gereken ek parametreler olarak ortaya çıkmaktadır. Çalışmanın amacı, turist rehberlerinin demografik faktörlerinin kriz yönetiminde karar alma sürecini nasıl etkilediğini bulmaktır. Çalışma 386 adet turist rehberinden anket aracılığı ile toplanan veriler çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın demografik bilgiler kapsamında yapılan değerlendirmeleri kısmında öncelikle kadın turist rehberlerinin, krizlerin pek çok evresinde erkek meslektaşlarına göre daha başarılı bir kriz yönetimi sergilediği görülmüştür. Meslekteki deneyim süresine göre yapılan incelemede de deneyim süresinin krizlerden etkilenme oranını doğrudan etkilediği ve bireyin deneyimi arttıkça krizi yönetebilme becerilerinin daha da yükseldiği fark edilmiştir. Son olarak turist rehberlerinin eğitim seviyesinin kriz yönetimi üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı gözlenmiştir.

* Bu çalışma "Turizm Endüstrisinde Kriz Yönetimi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Alan Araştırması" isimli doktora tez çalışmasından türetilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kriz Yönetimi, Turist Rehberi, Turizm.

Makale Gönderme Tarihi: 03.06.2020

Makale Kabul Tarihi: 07.10.2020

Önerilen Atıf:

Çakmak, T. F. ve Dinçer, F. İ. (2020). Demografik Faktörlerin Kriz Yönetim Becerilerine Etkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3325-3340.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

The Effect of Demographic Factors on Crisis Management Skills: A Research on Tourist Guides

Assistant Prof. Dr. Tolga Fahri ÇAKMAK, Zonguldak Bülent Ecevit University, Karadeniz Ereğli Faculty of Tourism, Zonguldak, e-mail: tolgafahricakmak@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7952-1102>

Prof. Dr. Füsün İstanbullu DİNÇER, İstanbul University, Faculty of Economics, İstanbul, e-mail: istanbul@istanbul.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9446-5519>

Abstract

The responses to crises are not only realized within the scope of crisis preparations made by the business or individuals, but can also be shaped around variables such as individuals' gender, education levels and work experiences. This situation emerges as additional parameters to be taken into account in preparation requirements for crises. The aim of this study is to find out how the demographic factors of tourist guides affect the decision-making process in crisis management. The study was carried out within the framework of data collected from 386 tourist guides via questionnaire. Whether the average of the questions asked in the questionnaires is equal or not is examined with Hotelling T square. Cronbach's Alpha statistics were preferred as a measure of reliability. Normal distribution test was done in Past software, Shapiro-Wilk, Jarque-Bera, Monte Carlo approach and Anderson-Darlik normality tests were applied. In the evaluations of the demographic information of the research, it was seen that the female tourist guides showed a more successful crisis management than their male counterparts in many stages of the crisis. In the examination made according to the duration of experience in the profession, it has been noticed that the duration of experience directly affects the rate of being affected by the crisis, and as the experience of the individual increases, their ability to manage the crisis increases even more. Finally, it has been observed that the education level of tourist guides has no significant effect on crisis management.

Keywords: Crisis Management, Tour Guide, Tourism.

Received: 03.06.2020

Accepted: 07.10.2020

Suggested Citation:

Çakmak, T. F. and Dinçer, F. İ. (2020). The Effect of Demographic Factors on Crisis Management Skills: A Research on Tourist Guides, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(4): 3325-3340.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.