



Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi

www.turib.org



Turizmde Risk Yönetimi*

Ali Rıza MANCI**

^a Şanlıurfa Harran Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Şanlıurfa, Türkiye,
E-posta: armanci@harran.edu.tr, ORCID: 0000-0003-4618-5891

Gönderim Tarihi : 20.10.2021
Birinci Düzeltme : 15.12.2021
Kabul : 03.01.2022
Makale Türü : Kitap İncelenmesi

Hemen hemen bütün bilim dallarında üzerinde çokça değerlendirme yapılan risk olgusu, turizm alanında da Prof. Dr. Muharrem Tuna editörlüğünde araştırmacılar tarafından incelenmiş ve kitap olarak yayınlanmıştır. Turizm yazınında bir ilk olması nedeniyle kitap üzerinde çeşitli değerlendirmeler yapma gereği hissedilmiştir. Eser, editörün sunumu ile başlamaktadır. Editör kitabın amacının, turizm paydaşlarına risk yönetimi konusunda bilgi, beceri ve yetkinlik kazandırmak olduğunu belirtmektedir. Kitap yedi bölümden oluşmaktadır. Her bir bölüm risk olgusunun farklı yönlerini ele almaktadır. Bu sayede bölümler arası geçiş tam anlamıyla bütünsellik arz etmektedir.

Turizmde risk yönetimi kitabının ilgi çekici özelliklerinden birisi her bölümün uygun yerlerine serpiştirilmiş olan başlıklardır. Bilginize adlı bu başlıklarda, kitap bölümlerinde yer alan kimi konular hakkında okuyucu bilgilendirilmektedir. Böylece risk faktörlerinin sadece isimleri verilerek geçirilmemiş aynı zamanda örneklendirilmiştir. Böylece, bölümlerin içerikleri okuyucuların dikkatini çekecek tarzda zenginleştirilmiştir. Kitabın çekiciliğini arttıran önemli özelliklerinden biri de bölümlerdeki anlatıların örnek olaylarla desteklenmesidir.

Eserin içeriğiyle ilgili göze çarpan olumlu bir diğer husus, her bölümün sonunda verilen özet kısmıdır. Öte yandan, tanımlar başlığı altında bölüm içeriklerinde kullanılan kavramların alfabetik sırayla sözlük anlamları verilmiştir. Bu özellik, risk olgusunu tam olarak özümseyememiş okuyucuların işini kolaylaştırmaktadır. Ayrıca konulara ilişkin seçili internet kaynakları internet turu alt başlığında bölümlerin sonuna eklenmiştir. Dolayısıyla araştırmacıların çevrimiçi ayrıntılı bilgiye kolaylıkla erişimi sağlanmıştır.

Son dönemlerde yaşadığımız Covid-19 salgını turizm sektörünü derinden etkilemiştir. Bunun nedenle, sağlık risklerini inceleyen çalışmalar hız kazanmıştır. Bu bağlamda, risk faktörlerini araştıran çalışmaların

Tuna, M. (Ed.). (2020). Turizmde Risk Yönetimi. Detay Yayıncılık: Ankara, *Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisi*, 2(1), 89-92

* Eseri incelemesi için verdikleri izinden dolayı Editör Prof. Dr. Muharrem Tuna'ya teşekkür ederim. Bu eser incelenmesinde veri toplama süreci bulunmadığından Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı'nın Etik Kurul izni yer almamıştır.

** Sorumlu yazar e-posta: A. R. Mancı (armanci@harran.edu.tr)

önemi bir kez daha anlaşılmıştır. Çünkü ilgili sektörde risk faktörlerinin önceden belirlenerek gerekli önlemlerin alınması, turizm işletmelerinin karlılığını ve sürdürülebilirliğini etkileyebilecektir. Nitekim kitabın birinci bölümünde bu durum aynen şu cümlelerle hatırlanmaktadır. Şöyle ki, “*doğru tespit edilen risk faktörleri, risklerin etkili bir şekilde yönetilmesine olanak sağlayacaktır*” (Paşlı & Vapur, 2020).

İlk bölümde, risklerin kavramsal çerçevesi çizilmiştir. Risk kavramı; tanımı, tarihçesi, analizi ve yönetimi, türleri, sınıflandırılması ve turizmde risk kaynakları vb. alt başlıklarda betimlenmiştir. Risk “*belirsizliğin ölçülebilen kısmı*” şeklinde ifade edilmiştir. Ayrıca geleneksel ve yeni risk anlayışı ayırımına gidilmiştir. Risk anlayışlarının karşılaştırmalı özellikleri ayrıntılarıyla sunulmuştur. Dahası, önemli sayılan risk çeşitlerinin sebepleri şekil yardımıyla açıklanmıştır. Önemli risk faktörlerinden olan 17 Ağustos depremi gibi doğal afet, terörizm, kuş gribi, SARS ve benzeri salgın hastalık risklerinin turizm gelirlerini nasıl azalttığı istatistikî bilgilerle anlatılmıştır. Örnek olay kısmında aşağıdaki öykü betimlenmiştir. Şöyle ki, A grubu bir seyahat acentesi yalnızca bir ülkeye yönelik turistlerle turlar düzenlemeyi riskli bulmuştur. Acenta riski ortadan kaldırmak amacıyla değişik ülke turistlerini hedef almış, sonuç olarak diğer acentelerin aksine iflastan kurtulabilmiştir. Bu olay yaşanan Rusya krizi esnasında gerçekleşmiştir. Diğer bir deyişle yumurtalar aynı kefeye koyulmadığından hepsinin birlikte kırılmasının önüne geçilmiştir. Acenta yöneticilerinin uyguladığı yöntem riskleri dağıtmaktır. Buda risk yönetiminin ta kendisidir.

Makro riskler olarak tanımlanan siyasi istikrarsızlık, savaş, terör, sosyo-kültürel, suç, ekonomik, teknolojik, doğal afet, çevre tahribatı, salgın hastalık, yenilikçilik, hukuki düzenleme ve fikri mülkiyet hakları risklerinin turizm faaliyetleri üzerindeki etkileri ikinci bölümde irdelenmiştir. Makro risklerin turistlerin destinasyon seçiminde etkili olduğu bilinmektedir. Bu nedenle, ilgili bölüm destinasyon yöneticilerine yol gösterici niteliktedir. 15 Temmuz darbe teşebbüsü, Mısır’da yaşanan siyasi çalkantılar, Güney Afrika Cumhuriyeti’nde görülen suç olayları, turizme karşı siber saldırılar, SARS salgını vb. vakalar bilginize başlıkları altında tartışılmıştır. Bunlara ek olarak, Rus savaş uçağının düşürülmesi, Tayland turizminin başarısı ve Reina terör saldırısı seçili örnek olaylar olarak göze çarpmaktadır.

Mikro riskler olarak sınıflandırılan güvenlik, insan kaynakları, usulsüzlük, finansal, yatırım, e-ticaret ve pazarlama, macera turizmi riskleri üçüncü bölümde okuyucuya aydınlatıcı bir tarzda aktarılmıştır. Örnek olay olarak, turizm işletmelerinde usulsüzlükler, MGM Grand otel yangını, turizmde yanıltıcı reklamlar, sahte otel internet sitelerine ilişkin ipuçları anlatılmaya çalışılmıştır. Bu tür bilgilendirmeler turistlerin tatil tercihi ve karar süreçlerinde yol gösterici olması bakımında önemlidir.

Dördüncü bölümde, turizmde risk yönetimine duyulan ihtiyaç ve sağlayacağı yararlar anlatılmıştır. Risk yönetiminin gelişimi ve turizm ile ilişkisi, risk yönetim stratejileri, risk yönetim süreci ve standartları bu temel üzerine oturtulmuştur. Bu bölümde, turizmde risk yönetimi standartları farklı modelleriyle birlikte aktarılmıştır. Bu kapsamda risk yönetimi örnek olayı betimlenmiştir: Uludağ kayak merkezinde yaşanan kar botu kazasında otel yöneticileri durum değerlendirmesi yapmışlar. Değerlendirme sonucunda olası riskleri öngörmüşler. Böylelikle, en uygun yolun kazazedelerle uzlaşmaya gidilmesini kararlaştırmışlar.

Risk kültürü beşinci bölümün konusunu oluşturmaktadır. İlgili başlık altında kavramın ifade ettiği anlam açıklanmıştır. Kavram, iş görenlerin işletmenin aldığı risklere ilişkin değerleri, anlayışları, bilgileri ve inançlarını kapsamaktadır. Bu nedenle, risk kültürünü benimsemiş yönetici ve iş görenler doğru riskleri hep birlikte üstlenebilme yeteneğine sahiptirler. Bölümün alt başlıklarında risk kültürünün önemi, avantajları, belirleyicileri, başarısızlık nedenleri, değerlendirilmesi, dönüşüm ve başarı stratejilerine yer verilmiştir.

Kuvvetli bir risk kültürünün keskin virajlara bilinçli olarak yerleştirilmiş sağlam korkuluklara benzetilerek betimlenmiştir. Örnek olay olarak yeni kurulan ve güçlü bir risk kültürü oluşturamamış bir turizm işletmesi ele alınmıştır. Risk-getiri dengesi gözetmeksizin hızlı büyüme isteğinde olan işletme yüksek miktarda borç yükünün altına girmiştir. Yöneticiler ve yönetim kurulu arasındaki iletişimsizlik nedeniyle risk kültürü eksik kalmıştır. Salgın hastalığının ortaya çıkışıyla beraber hedeflenen büyüme tutturulamamıştır. Özetle, risk kültürü işletmelerin üzerine aldığı birtakım risklerin çalışanlarca da benimsenmesidir. Turizm işletmeleri açısından önemle üzerinde durulması gereken risk kültürü ilgili bölümde ayrıntılarıyla değerlendirilmiştir.

Altıncı bölümde, turizmde medya ve bilgi yönetim süreci incelenmiştir. Bu bağlamda, geleneksel ve sosyal medya ayrımına gidilmiş olup, özellikleri karşılaştırmalı olarak sunulmuştur. Krizlerin yönetilmesi için alınan önlemler yani kriz yönetimi örnek olay olarak verilmiş ancak alınan tedbirlerin krizi mi yoksa medyayı mı etkin bir şekilde yönetmeye yönelik olduğu sorusu okuyuculara sunulmuştur.

Son bölümde ise, turizmde belirli risklere karşı alınacak önlemlerin başında gelen sigortacılık konusu ele alınmıştır. Çünkü, sigortacılık turizm işletmeleri ve turistler açısından büyük önem taşımaktadır. Seyahat esnasında ciddi yaralanmalarda seyahat sigortasının önemi bir örnek olay çerçevesinde vurgulanmıştır. Örnek olayda, seyahat öncesi belirli bir miktar para karşılığı sigorta yaptıran bir gezgin önemli bir kaza geçirmiştir. Akabinde hastanede tedavi olup, evine ambulans uçak vasıtasıyla nakledilmiştir. Gezgin ödemiş olduğu paket tur seyahat sigortasının karşılığını yaklaşık iki yüz katı bulan masraflarının sigorta şirketince karşılanmasıyla elde etmiştir. Örnek olay seyahat sigortasının önemini ortaya çıkarmıştır. Bu bakımından bölümde ileri sürülen görüş, turizmde sigortanın yaygınlaştırılmasının gerekli olduğudur. Güncel bir olgu olan sigortacılık ve örnek olay kitabın çekiciliği arttırmaktadır.

Tüketicilerin özellikle turistlerin bakış açısıyla algılanan risk türleri ayrı bir bölüm halinde ele alınmamış olması kitabın olumsuz bir yönü şeklinde değerlendirilebilir. Turistlerin algıladıkları risk kaynakları kitaba bütüncül bir çerçeve kazandırabilir. Bunun yanı sıra, turizm işletmelerinin, destinasyon yönetiminin ve yerel halkın karşılaşılabilecekleri risk kaynakları ayrı başlıklar altında incelenebilir. Diğer bir deyişle, tüm turizm paydaşlarının yüz yüze kalabileceği riskler ve başa çıkma yöntemleri analiz edilebilir. Bu bağlamda, kitaba birkaç ek bölüm yazmak ya da kitabın ikinci cildinin yayınlanması yerinde olacaktır. Eserin içeriğiyle ilgili göze çarpan olumsuz hususlardan biri de herhangi bir niceliksel ya da niteliksel saha araştırmasına yer vermemiş olmasıdır. Eserde risk ve çeşitlerine ilişkin daha çok kavramsal çerçeve çizildiği gözlenmektedir. Ayrıca, risk ve belirsizliğin kuramsal altyapısı klasik döneme ait iktisatçıların görüşleriyle de değerlendirilebilir. İlaveten çağdaş bilim insanların düşünceleriyle karşılaştırmalı olarak analiz edilebilir. Bu tür ekler kitabın işlevselliğini daha da arttıracaktır.

Son olarak, kitap araştırmacıları cesaretlendirici üsluptadır. Turizmde risk yönetimi kitabı turizm alanına yeni bir soluk getirmiş ve risk konularını içerik olarak benimseyen çalışmalara alt yapı oluşturmuştur.



Destek Bilgisi: Bu eserin hazırlanması süresince herhangi bir bireyden ya da kurumdan aynı ya da nakdi bir yardım/destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Eserde herhangi bir çıkar çatışması ya da kazancı yoktur.

Etik Onayı: Bu eserin tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turizm ve İşletme Bilimleri Dergisinin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk eseri hazırlayan yazara aittir.

Etik kurul onayı: Bu eser incelemesi, etik kurul izni gerektiren çalışmalar grubunda yer almamaktadır.