



## Seyahat Acentası Temsilcilerinin Çalışma Sürecinde Yaşadıkları Sorunların İncelenmesi: Kuşadası Örneği (Investigation of the Problems Experienced by Travel Agency Representatives in the Working Process: The Case of Kusadası)

\* Berkant KIYKAÇ<sup>a</sup> , Ülker ÇOLAKOĞLU<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Hakkari University, Çölemerik Vocational School, Department of Tourism and Hotel Management, Hakkari/Türkiye

<sup>b</sup> Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Aydın/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 10.11.2023

Kabul Tarihi: 27.12.2023

### Anahtar Kelimeler

Turizm sektörü

Çalışma

Seyahat acentası

temsilcileri

### Öz

Bu araştırmanın amacı, seyahat acentası temsilcilerinin çalışma sürecinde yaşadıkları sorunları incelemektir. Literatürde temsilcilerin çalışmalarını inceleyen yeterli sayıda araştırma olmadığı görülmektedir. Mevcut araştırmalar, daha çok profesyonel turist rehberlerinin çalışmalarına odaklanmakta ve temsilcilerin çalışmaları göz ardı edilmektedir. Bu bağlamda, araştırma keşifsel bir nitelik taşımaktadır. Araştırma kapsamında, toplamda iç ve dış turizm pazarlarında çalışan 24 seyahat acentası temsilcisiyle yarı-yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme verileri, araştırma sahasında alınan kısa notlar ile desteklenmiştir. Elde edilen veriler, içerik analizi tekniğiyle çözümlenmiştir. Temsilcilerin çalışma sürecinde karşılaştıkları sorunlar, hizmet sağladıkları üç alan (otel-havalimanı transferleri ve gününbirlik turlar) üzerinden incelenmiştir. Böylece, temsilcilerin çalışmakta oldukları seyahat acentası, çalışma sürecinde sorumlu oldukları oteller ve çalışma paydaşlarından kaynaklı yaşadıkları sorunlar detaylı bir şekilde incelenmiştir. Örneğin, Post-Fordist dönemdeki esnek üretim biçiminin bir sonucu olan esnek çalışma saatlerinin, temsilcilerin tüm hayatlarını işe bağımlı hale getirmesi önemli sorunlardan biri olarak saptanmıştır. Temsilcilerin COVID-19 salgını sürecinde yaşadığı çalışma sorunları da bu araştırma kapsamında ele alınmıştır. Araştırma sonuçları, temsilcilerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi gerektiğini açıkça ortaya koymuştur. Araştırma, seyahat acentası yöneticilerine ve gelecek araştırmalara getirilen önerilerle son bulmuştur.

### Keywords

Tourism sector

Work

Travel agency representatives

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Abstract

The purpose of this research is to determine the working problems of travel agency representatives. It is seen that there are not enough studies in the literature examining the work of the representatives. Existing research focuses more on the work of professional tourist guides and the work of representatives is ignored. In this context, the research is exploratory in nature. In the research, semi-structured interviews were conducted with 24 travel agency representatives working in domestic and foreign tourism markets. Interview data were supported by short notes taken in the field of research. The obtained data were analyzed by content analysis technique. The problems faced by the representatives during the working process were investigated over the three areas they provide service (hotel-airport transfers and daily tours). Thus, the problems experienced by the representatives due to the travel agency they work for, the hotels they are responsible for during the work process, and their work stakeholders were investigated in detail. For example, it has been identified as one of the important problems that flexible working hours, which are a result of the flexible production style in the Post-Fordist period, make representatives dependent on work for their entire lives. The working problems experienced by the representatives during the COVID-19 outbreak are also investigated within the scope of this research. The research results clearly demonstrated that the working conditions of representatives need to be improved. The research ended with suggestions for travel agency managers and future research.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: berkantkiyakac@hakkari.edu.tr (B. Kıykaç)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1358