



T.C
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM ANABİLİM DALI
TUR – YL–2010–0002

SEYAHAT ACENTALARINDA ÇALIŞAN PERSONELİ ETİK
DIŞI DAVRANIŞA YÖNELTEN FAKTÖRLER

Kuşadası ve Didim Örneği

HAZIRLAYAN
Betül AKYOL

TEZ DANIŞMANI
Yrd. Doç.Dr. Zehra EGE

AYDIN–2010

T.C
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM ANABİLİM DALI
TUR – YL–2010–000

SEYAHAT ACENTALARINDA ÇALIŞAN PERSONELİ ETİK
DIŞI DAVRANIŞA YÖNELTEN FAKTÖRLER

Kuşadası ve Didim Örneği

HAZIRLAYAN
Betül AKYOL

TEZ DANIŞMANI
Yrd. Doç.Dr. Zehra EGE

AYDIN–2010

Bu tezde görsel, işitsel ve yazılı biçimde sunulan tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uyularak tarafımdan elde edildiğini, tez içinde yer alan ancak bu çalışmaya özgü olmayan tüm sonuç ve bilgileri tezde kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

Betül AKYOL

ÖZET

Seyahat acentaları, turizm sektörünün önemli bir kolunu oluşturmaktadır. Bu işletmelerde hizmetin esası insan gücüne bağlıdır. Hizmetin kalitesi ve başarı da bütünüyle işgücünün verimli çalışmasına bağlıdır. İşgücünün verimli çalışmasını engelleyecek olumsuz faktörlerin saptanıp, minimize edilmesi ya da yok edilmesi sağlanmalıdır.

Çalışmamızda, etik kavramı, bu kavramın gelişimleri incelenmekte, seyahat acentalarında çalışan personeli etik dışı davranışa yönelten faktörler teorik açıdan ele alınmakta daha sonra Kuşadası ve Didim'deki seyahat acentası çalışan personeli etik dışı davranışa yönelten faktörlerin neler olduğu belirlenmeye çalışılmıştır.

Anahtar sözcük: Etik, Etik dışı davranışlar, Etik dışı davranışlara neden olan faktörler

ABSTRACT

Travel agencies form the basis of tourist industry. In this kind of business the service depends on manpower. The quality of the service and the success is related to operating an effective labor force. The negative factors which will prevent productive power must be determined and minimized or eliminated.

In our paper, ethic concept and this concept's development has been researched, the factors which lead the employees, who work at travel agencies, to unethical behaviours have been discussed theoretically, after then the reasons have been pointed out which lead the employees, who work at the travel agencies in Didim and Kuşadası, to unethical behaviours.

Key words: Ethic, unethical behaviours, the factors which lead to unethical behaviours.

ÖNSÖZ

Az gelişmiş bir tarım ülkesiyken gelişmekte olan bir sanayi ülkesi durumuna gelen Türkiye’de bu hızlı değişimin yarattığı ahlaki erozyonu turizm sektöründe de kendini hissettirmektedir. Etik, sadece kişisel değil, toplumsal bir sistem sorunudur. Hukukun iyi çalışması, mafyalaşmanın engellenmesi, etik açısından devletin üstlenmesi gereken sorumluluklardır.

Temel olarak turizm sektörü, bireylerin başka bireylere hizmet ettiği bir sektördür. Hizmetin sunulmasında da, hizmetin kullanılmasında da merkezde insan vardır. Bu nedenle, etik anlayıştan yoksun bir turizm sektörünün kısa vadede sadece kendine değil, uzun vadede ülkenin geneline de büyük zararlar vereceği tartışılmaz bir gerçektir. Söz konusu bu zararları en aza indirmenin yolu hiç şüphesiz bu işletmelerde çalışan personelin eğitiminden geçmektedir.

Yükseköğretim hayatıma başladığım günden itibaren sadece turizm alanındaki bilgi ve tecrübesi ile değil, yaşam tecrübelerini de her zaman benimle paylaşan değerli hocalarım **Prof. Dr. Derman Küçükaltan’a ve Doç. Dr. Murat Gümüş’e** sonsuz teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Tez çalışmam sırasında yardımlarını hiçbir koşulda esirgemeyen, görüş ve öneriyle tezimin şekillenmesini sağlayan değerli hocam **Yrd. Doç. Dr. Zehra Ege’ye** teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Tez çalışmam süresince bilgi, tecrübe ve desteklerini esirgemeyen değerli hocalarım başta **Yrd. Doç. Dr. Mesut Çakır’a, Yrd. Doç. Dr. Hatice Güçlü Nergiz’e ve Arş. Gör. Hakan Atay’a** teşekkürlerimi sunarım.

Her zaman yanımda olan, maddi ve manevi her türlü olanağı sağlayan, güven veren, biricik anneme sonsuz teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET,ABSTRACT.....	i
ÖN SÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iii
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	viii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ETİK KAVRAMINA KURAMSAL YAKLAŞIM

1.1.ETİK KAVRAMI.....	4
1.1.1.Etik Kavramının Tanımı.....	4
1.1.2.Etik Kavramının Benzer Kavramlarla İlişkisi.....	6
1.1.2.1. Etik-Ahlak İlişkisi.....	6
1.1.2.2.Etik- Değer İlişkisi.....	7
1.1.2.3.Etik- Hukuk İlişkisi.....	8
1.1.2.4.Etik-Kültür İlişkisi.....	9
1.1.2.5.Etik-Sosyal Sorumluluk İlişkisi.....	10
1.1.3.Etik Türleri.....	11
1.1.3.1.Bireysel Etik.....	12
1.1.3.2.Örgütsel Etik.....	12
1.1.3.3.Yönetmel Etik.....	14
1.1.3.4.İş Etiği.....	18

1.1.3.5.İşletme Etiği.....	20
1.1.3.6.Meslek Etiği.....	22
1.1.4.Temel Etik İlkeleri.....	23
1.1.4.1.Adalet.....	24
1.1.4.2. Eşitlik.....	24
1.1.4.3.Doğruluk ve Dürüstlük.....	25
1.1.4.4.Tutumluluk.....	25
1.1.4.5.Tarafsızlık.....	26
1.1.4.6.Sözünde Durmak.....	26
1.1.4.7.Sadakât(Bağlılık).....	26
1.1.4.8. Emegın Hakkını Verme.....	27

İKİNCİ BÖLÜM

SEYAHAT ACENTALARINDA ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR

2.1. ETİK DIŞI DAVRANIŞ.....	28
2.1.1. Etik Dışı Davranış Kavramı.....	28
2.1.2. Etik Dışı Davranış Türleri.....	29
2.1.2.1.Ayrımcılık	30
2.1.2.2. Kayırma(İltimas).....	30
2.1.2.3. Rüşvet.....	31
2.1.2.4.Bencillik.....	32
2.1.2.5.İhmal.....	32
2.1.2.6. Cinsel Taciz.....	33

2.1.2.7.Yolsuzluk.....	34
2.1.2.8.Hakaret ve Küfür.....	35
2.1.2.9.Kötü Alışkanlıklar.....	35
2.1.3. Çalışanları Etik Dışı Davranışlara Yönelten Faktörler.....	36
2.1.3.1. Hukuksal yapı.....	36
2.1.3.2.Örgütsel yapı.....	37
2.1.3.3.Kültürel yapı.....	38
2.1.3.4.Ekonomik yapı.....	39
2.1.3.5.Denetimin İşlevsizleştirilmesi.....	40
2.1.3.6.Eğitim yapısı.....	41
2.1.3.7.İşgören Devir Hızı.....	42
2.1.3.8.Göç Olgusu.....	43
2.2.SEYAHAT ACENTALARINDA ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR.....	44
2.2.1.Seyahat Acentalarında Yaşanan Etik Dışı Davranışlar.....	45
2.2.1.1.İşletme Kaynaklı Etik Dışı Davranışlar.....	45
2.2.1.2.İşgören Kaynaklı Etik Dışı Davranışlar.....	47
2.2.1.3.Müşteri Kaynaklı Etik Dışı Davranışlar.....	49
2.2.2.Seyahat Acentalarında Çalışanları Etik Dışı Davranışa Yönelten Faktörler	49
2.2.2.1.Ücret Yetersizliği.....	50
2.2.2.2.İş Tatminsizliği.....	51
2.2.2.3.Örgütsel Güven Eksikliği.....	51
2.2.2.4.Etik Yönetici Eksikliği.....	53

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KUŞADASI VE DİDİM'DEKİ A GRUBU SEYAHAT ACENTALARINDA ÇALIŞANLARI ETİK DIŞI DAVRANIŞLARA YÖNELTEN FAKTÖRLER

3.1.ARAŞTIRMANIN AMACI.....	55
3.2.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	55
3.3.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	57
3.4.ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	59
3.5.BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER.....	60
3.5.1. Ankete Katılan İşgörenlere Ait Demografik Veriler.....	61
3.5.2. Ankete Katılanların Algı Sorularına Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımı.....	62
3.5.3. Didim'de ve Kuşadası'nda A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışan Personele Yönelik İlgili Faktör Analizi.....	67
3.5.4. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Değişkenler Arasındaki Hipotez Test Sonuçları	72
3.6.SONUÇ VE ÖNERİLER.....	77
KAYNAKÇA.....	83
EKLER.....	ix
ÖZGEÇMİŞ.....	xi

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1 : Ankete Katılan İşgörenlere Ait Demografik Veriler.....	61
Çizelge 2: Ankete Katılanların Algı Sorularına Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımı.....	63
Çizelge 3: Didim ve Kuşadası’nda A Grubu seyahat Acentalarında Çalışan Personelin Eğitim Yapısıyla İlgili Faktör Analizi.....	68
Çizelge 4: Didim ve Kuşadası’nda A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin Hukuk Yapısıyla İlgili Faktör Analizi.....	69
Çizelge 5: Didim ve Kuşadası’nda A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin Ekonomik Yapısıyla İlgili Faktör Analizi.....	70
Çizelge 6: Didim’de ve Kuşadası’nda A grubu seyahat Acentalarında Çalışan Personelin İşgücü devir hızı ilgili faktör analizi.....	71
Çizelge 7: Cinsiyete Göre “Hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı, turizm sektörü İlegal güçlerin elindedir” Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi.....	72
Çizelge 8: Cinsiyete Göre “ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah”Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi.....	73
Çizelge 9: Cinsiyete Göre“bu işin yapılmaya değer olmadığına inanıyorum” sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi.....	74
Çizelge 10: Eğitime Göre “turizm sektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübah olarak kabul edilir” Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi.....	75
Çizelge 11: Eğitime Göre “Etik değerler, temel amacı kar etmek olan işletmeler için bağlayıcılık ifade etmez” Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi.....	76

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Kavramsal Etik Şeması.....	21
-------------------------------------	----

EK 1: Öntestte Değerlendirilen Otuz Dokuz Değişkene Ait Güvenilirlik Analizi
Sonuçları

Soru No:	Soru Turizm işletmelerinde personel(in),	Korelasyon	Sorunun silinmesi durumunda gerçekleşecek alfa değeri
1	..eğitimli ise sahip olduğu turizm bilinci ile etik davranır	,371	,850
2	..eğitimsiz ise etik dışı davranır	,391	,848
3	..etik dışı davranışlar sergilediğinde fazla yaptırım görmez	,377	,850
4	..zaman zaman yasal olmayan yollara başvurmaları içinde bulunduğumuz ağır ekonomik koşullar olabilir	,383	,849
5	..olumsuz davranmaya iten neden sektörün “geçici iş” olarak algılanması	,383	,849
6	.. turizm okullarından mezun olması gerekir, aksi takdirde etik dışı davranışlara neden olabilir	,496	,846
7	etik dışı davranmasının nedeni hukuki yaptırımın yetersizliğinden kaynaklanır	,229	,853
8	.. ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah	,571	,844
9	.. ”her an işten çıkarılma kaygısı” yaşadığından dolayı etik dışı davranmaya yönelir	,476	,847
10	.. eğitimsiz ise kötü faaliyetlere(sigara, alkol, uyuşturucu vb.) olan eğilim artar	,452	,847
11	..etik kurallara uygun davranır ise ödüllendirilir,aykırı davranır ise cezalandırılır	,199	,854
12	.. etik dışı davranışlara yöneltten faktör turizmin mevsimsellik özelliği olabilir	,193	,858
13	..“turizm sektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübah olarak kabul edilir.”düşüncesine sahip olmamızın eğitimle ilişkisi var	,284	,852
14	..etik dışı davranışta bulunmamasının nedeni alacağı cezalardan korkusu olabilir	,411	,849
15	..yeterli maaş verilmesi durumunda etik dışı davranışlar sona erecek	,364	,850
16	.. etik dışı davranmaya neden olan faktör iş tatminsizliğidir	,419	,849
17	..haklarını yasal olmayan yollarla arar	,477	,847

EK 1: Öntestte Değerlendirilen Otuz Dokuz Değişkene Ait Güvenilirlik Analizi
Sonuçların (Devamı)

Soru No	Soru	Korelasyon	Sorunun silinmesi durumunda gerçekleşecek alfa değeri
	Turizm işletmelerinde personel(in),		
18	..müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaları için yönlendirdikleri işletmelerden komisyon almaları olağan bir durum	,202	,854
19	.. sosyal olanaklarının(lojman,kreş vb)yetersiz olması nedeniyle etik dışı davranır	,496	,847
20	.. hizmet karşılığında hediye, bahşiş vb. kişisel çıkarlar sağlamaya iten en önemli etken maaşların yetersizliği	,425	,848
21	..arasında rekabet olması nedeniyle etik dışı davranır	,407	,849
22	.. çalışmaları karşılığında adil ücret alır	,218	,854
23	.. bu işin yapılmaya değer olmadığına inanıyorum	,417	,848
24	“Seyahat acentalarında döviz işlemleri kazanç açısından bir fırsattır.” düşüncesine sahip olmamızın eğitimle ilişkisi var	,406	,849
25	.. Turizm işletmelerinde cezalandırmalar işlenen suça denk olarak yapılır	,438	,848
26	.. Etik değerler, temel amacı kar etmek olan işletmeler için bağlayıcılık ifade etmez	,457	,847
27	.. Aynı pozisyonda çalıştığım arkadaşlarımla eşit ücret aldığımı düşünüyorum	,194	,854
28	.. Hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı, turizm sektörü illegal güçlerin elindedir.	,325	,851
29	.. Türsab, tarafından etik davranışlar konusunda hizmet içi eğitim verilmesi faydalı olacak	,193	,854
30	.. İşletmeye kısa vadede kar olarak Geri dönmeyen hiçbir faaliyete destek verilmesinden yana değilim	,394	,849
31	Turizm sektöründe reklam ve tanıtma faaliyetlerinde aldatma yoluna gidilmesinde müşteriyi kaybetme korkusu var	,097	,856
32	Yöneticiler, gerektiğinde sözleşmeleri ihlal edebilirler	,377	,849
33	Ekonomik yapının etkisiyle işçilik maliyetlerinin aşağıya çekilebilmesi adına, ihtiyaçtan az personel çalıştırmak doğru bir yaklaşım	,429	,848

ÖZGEÇMİŞ

1983 yılında Berlin/Almanya’da doğan Betül AKYOL lise öğrenimini Didim Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi’nde tamamladıktan sonra 2002 yılında Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokul’nda lisans eğitimine başlamıştır. 2005 yılında Erasmus programına katılarak Silesians University School of Business Administration bölümünde yedi ay boyunca işletme dersleri almıştır. 2006 yılında Onsekiz Mart Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu’nda lisans eğitimini bölüm ikincisi olarak tamamlamıştır. 2007 yılında Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı’nda yüksek lisansa başlamıştır.

GİRİŞ

İyi, kötü, doğru ve yanlış gibi kavramları inceleyen, değerler ve standartlar sistemi olarak tanımlanabilecek etiğin özünde doğru ve yanlış ölçütleri yatmaktadır. İktisadın ve teknolojinin dünyada olup biten her şeyi belirlediği bir çağda etik, yaşamın tek yönlü kaygılara yönelmiş bir yarar hesapçılığının yıkıcı etki ve sonuçlarını eleştirel bir aynadan yansıtan önemli bir uyarıcı görevi yüklenmiştir. Üstelik her şeyin hesaplanabilir bir (matematiksel) büyüklüğe indirgendiği bir aşamada insanlararası alanda dayanışmaya açık ve hazır olma isteği gittikçe azalmaktadır. Gelir dağılımı bozulmakta, ortak kamu yararı hiçe sayılmakta, vergi vermeden ekonomik faaliyette bulunulmakta, kamu kaynaklarının israfı, rüşvet ve adam kayırmacılık bir sistem haline gelmektedir.

Turizm sektörü bir hizmet sektörü olup yoğun olarak insan gücüne dayanmaktadır. Bu yönüyle insanın insana hizmet ettiği bir sektör olarak karşımıza çıkan turizm sektöründe, etik değerler ve getirdiği sonuçlar büyük öneme sahiptir. Küreselleşmeye geçiş döneminde göz ardı edilen etik değerler özellikle insanın ana unsur olduğu turizm sektöründe ön plana çıkmıştır. Etik değerlere dayalı davranış ve yönetim biçimleri, işletmelerin var olabilmeleri ve yaşamlarını sürdürebilmeleri için ön koşullardan biri haline gelmiştir. İşletmenin ve işgörenlerin etik değerleri benimsemesi; konuk ve işgören memnuniyetini, karlılığı, işletmenin ömrünü olumlu yönde etkiler.

Turizm sektöründe etik değerlerden uzaklaşılması; huzursuz, güvensiz iş ortamı yaratacağından işgören arasında acımasız rekabete ve çatışmalara neden olabilir. Seyahat acentalarında çalışan işgören, görevlerini yerine getirirken verdikleri kararlarda, uygulamalarda eylem ve işlemlerinde ve insan ilişkilerinde kimi zaman bilerek, kimi zaman da bilmeyerek birtakım etik dışı davranışlarda bulunabilmektedirler. Eğer işgörenlerin etik dışı davranışta bulunduğu düşünülürse, kritik öneme sahip olan güven ortamı zedelenir. Güven ortamının zedelenmesi sonucunda da güvenilirlik yitirilir, iletişim zarar görür, özsaygı kaybolur, bağlılık duygusu yok olur, sadakat yitirilir ve gerek işgörenler gerekse işletme büyük zararlara uğrar. Ayrıca turizm sektörünün yarattığı ekonomik, sosyal, kültürel ve politik etkileri de olumsuz yönde etkilenecektir.

1.Çalışmanın Amacı ve Kapsamı

Bu çalışmanın yapılmasındaki temel amaç; Kuşadası ve Didim’de A grubu seyahat acentalarında çalışan işgöreni etik dışı davranmaya neden olan faktörleri belirlemektir. Ayrıca bazı faktörlerle ilgili işgören algılarının demografik faktörlerle(cinsiyet, eğitim vb.) farklılaşıp/ farklılaşmadığını da belirlemektir.

Araştırma, Kuşadası ve Didim’de bulunan A grubu seyahat acentalarında çalışan personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bunun nedeni, A grubu seyahat acentaları daha profesyonel bir yapıya sahiptir. A grubu seyahat acentalarından daha kolay ve sağlıklı bilgi alınabileceği düşünülmüştür.

2. Çalışmada Uygulanan Yöntem

Araştırma için veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Nicel yöntemlerden biri olan anket yöntemi, bilgiye kolay ve hızlı ulaşımı sağlayan ekonomik bir yöntem olduğu için tercih edilmiştir.

Anketten elde edilen verilerin çözümlenmesinde SPSS 14.0 programı uygulanmıştır. Ankete katılanların demografik özelliklerine(yaş, cinsiyet vb.) ilişkin bilgileri yüzde ve frekans yöntemi kullanılarak çözümlenmiştir. Ankete katılanların algı sorularına verdikleri yanıtların bilgilerine ise çapraz tablo uygulanarak yüzde ve frekansları hesaplanmış, tablo halinde sunulmuştur. İşgöreni etik dışı davranışa yönelten faktörlere ilişkin faktör analizi uygulanmış ve varyansları hesaplanarak tablolaştırılmıştır. Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyet/eğitimle algı sorularına verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark olup olmadığına yönelik Ki-kare testi uygulanmış ve Kruskal Wallis testi uygulanarak tablolaştırılmıştır.

3.Çalışmanın Planı

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır: Birinci bölüm; öncelikle etik sözcüğü kavramsal olarak açıklanmış, daha sonra etikle ilgili ahlak, değer, hukuk, kültür ve sosyal sorumluluk gibi kavramların etikle ilişkisi üzerinde durulmuştur. Bireysel etik, örgütsel etik, yönetsel etik, iş etiği, işletme etiği, meslek etiği şeklinde sınıflandırılan etik türlerinden bahsedilmiş, son olarak da etiğin temel ilkeleri açıklanmaya çalışılmıştır. Bunlar ise; adalet, eşitlik, doğruluk ve dürüstlük, tutumluluk, tarafsızlık, sözünde durmak, sadakat(bağlılık), emeğin hakkını vermedir.

İkinci bölümde; etik dışı davranış kavramı açıklanmış, daha sonra etik dışı davranışların neler olduğu, kişileri etik dışı davranmaya yönelten faktörler seyahat acentaları açısından ele alınmıştır.

Üçüncü bölümde ise Didim ve Kuşadası'nda bulunan A Grubu seyahat acentalarında çalışan işgöreni etik dışı davranışa yönelten faktörlerin neler olduğunu belirlemeye çalışılmıştır. Ayrıca bazı faktörlerle ilgili personel algılarının demografik faktörlerle(cinsiyet, eğitim vb.) farklılaşıp/ farklılaşmadığını da belirlemektir.

BİRİNCİ BÖLÜM

ETİK KAVRAMINA KURAMSAL YAKLAŞIM

Günümüzde etik kavramına insan unsurunun var olduğu her alanda sıkça rastlanılmaktadır. Hizmet sektöründe yer alan örgütlerin faaliyetlerinin kamuoyunun göz önünde olması nedeniyle daha fazla önem kazanmaktadır. Bu nedenle işletmelerin başarılı bir şekilde faaliyetlerini sürdürmesinde etik kuralların oluşturulması ve çalışanların bu kurallar doğrultusunda davranışlar sergilemesi daha fazla önem arz etmektedir.

1.1.ETİK KAVRAMI

Etik, konusu filozoflar tarafından 2500 yıldır tartışılmaktadır. Hem düşünsel boyutta, hem de uygulama alanında etik değişik şekillerde tanımlanmaktadır.

1.1.1.Etik Kavramının Tanımı

Aristoteles'ten bu yana bir felsefi disiplinin adı olan etik, köken olarak Yunanca'daki ethos sözcüğünden gelmektedir. Alışkanlık, töre, görenek anlamlarını taşır. (Pieper,1999:30).

Etik, felsefenin insanın oluşturduğu değerleri inceleyen, onu iyi-kötü, ya da onaylanabilir-onaylanamaz, doğru-yanlış biçimde yorumlayan bir alt dalıdır. İnsan yapısı gereği, istekleri doğrultusunda diğerleri ile görüş birliği içinde olmamakta ve çelişmektedir. Etik, çelişen istekler konusunda bireylerin çatışmalarını çözümleyecek ilkelerin belirlenmesi sürecine ilişkin tartışmalara odaklanır. Etik, insanın yaptıklarından ve edimlerinden vicdani bir sorumluluk olması ve kendini içsel olarak mutlu etmesidir. (Gözener,2008:19)

Etik, “insan eylemlerini” konu alır. Zira etiğin konusunu her türlü insan faaliyeti ve eylemi değil de öncelikle ahlakiliği vurgulayan, yani ahlaki eylemler

oluşturur. Etik, bir eylemi ahlaki açıdan iyi bir eylem yapan niteliksel durumu sormaktadır ve bu bağlamda; ahlak, iyi, ödev, gereklilik, müsaade vb.gibi kavramları ele almaktadır.

Etik, temellendirilmiş sonuçlara varmayı amaçlar; dolayısıyla ahlakileştirme, ideoloji, dünya görüşü ortaya koyma gibi bir amacı yoktur. Konusuna yani ahlaki eylemlere belirli bir yöntem kullanarak yaklaşmaktadır. Bu doğrultuda öznel değil; nesnel geçerliliği olan, bir başka deyişle öznelerarası bir bağlayıcılığı kanıtlanabilen önermeler kazanmaktadır. Etik, mevcut iletişim ve eylem biçimlerini, sorumlulukların bilincinde bir birey olarak ötekilerle birlikte insanca şekillendirmek ve iyileştirmek isteyen sosyal topluluk üyesi herkesi ilgilendirir. (Pieper,1999:17–19)

Bazı yazarlar etiği, “bir bireyin izlemesi gereken ahlaki standart ve kurallar “ şeklinde ele alırken, bazıları da “bireylerin nasıl doğru davranacağını açıklayan ve tanımlayan ilkeler, değerler ve standartlar sistemi” olarak değerlendirmektedir. (Çukacı,2006:90)

Bir topluluğun hayatı kurallarla belirlenir. Kurallara ihtiyaç duymak, baskı istemek ya da kurallarla sınırlanmak anlamına gelmez; bu olgu daha çok, özgürlükten herkesin olabildiğince çok yararlanabilmesi için pratiğin düzenlenişine ve yapılanmasına müdahalenin gerekliliğine işaret eder. Kuralsız bir hayat, insanca değildir.

Kişiye ahlaki eylemin anlamının yöntemsel-sistematiik biçimde aktarılması etik aracılığıyla olur. Ama etik, ahlaki eylemin yerini tutmaz; bu tür eylemlerin bilgiye dayalı yapısını ortaya çıkarır. Bir diğer deyişle; etik, bir yandan ahlaki davranış modellerinin ve temel tutumların betimlenmesi ve çözümlenmesi, öte yandan ahlakiliğin gerekliliğinin yöntemsel açıdan temellendirilmesi aracılığıyla pratiğin değerlendirilmesine yönelik eleştirel ölçütleri aktararak, karmaşık ahlaki eylem alanını kavramsal olarak açar ve insanın bu alanı akıyla kavramasını sağlayacak hale getirir.(Pieper, 1994: 19–20)

1.1.2.Etik Kavramının Benzer Kavramlarla İlişkisi

Etik kavramının bazı benzer kavramlarla ilişkisi aşağıda belirtilmiş ve açıklanmıştır. Bunlar; ahlak, değer, hukuk, kültür ve sosyal sorumluluktur.

1.1.2.1. Etik-Ahlak İlişkisi

Ahlak Latince kökenli “moral” (morality-moralitas)sözcüğünün karşılığıdır. Latince'deki anlamıyla kullanıldığında ahlak, görelî bir durumu ifade eder ve ahlak kurallarının toplumdan topluma, hatta aynı toplum içindeki farklı gruplar içerisinde farklı anlamlarda kullanılacağını ileri sürer. (www.universite-toplum.org/pdf). Bu nedenle ahlak, tarihsel süreçte ortaya çıkmış olan ve tarihsel süreçte insanın özgürlük anlayışına bağlı olarak değişir. (Pieper,1994:36) .

Arapça da ise ahlak “hulk” sözcüğünün çoğulu olup kelime anlamıyla huy, mizaç, yaratılış anlamına gelir ve insan ilişkilerinde uyulması gereken manevî ilkeleri, geleneksel olarak toplumun değerlerini ve davranış kurallarını anlatır. Türkçede genellikle Arapça anlamıyla kullanılmaktadır (www.universite-toplum.org/pdf).

Ahlak, bir kişinin, bir grubun, bir halkın, bir toplumsal sınıftan, bir ulusun, bir kültür çevresinin vd. belli bir tarihsel dönemde yaşamına giren ve eylemlerini yönlendiren inanç, değer, norm, buyruk, yasak ve tasarımlar topluluğu ve ağı olarak karşımıza çıkar. (Özlem, 2004:17).

Haynes'e göre ahlak; değerlerle ilgilidir, bilinçli insanlar arasında ve onlarla ilgili olarak sergilenen tutumlar hakkındaki bir kararın sonucu olan davranışlarla ilgilidir. Ricoeur'e göre insan ahlak sahibi olmak için önce etik sahibi olmalıdır. Ahlak kurallara uyma zorunluluğudur. (<http://www.universite-toplum.org>)

Ahlak ve etik kavramlarının birbirini yerine kullanıldıklarına sıkça rastlanmaktadır. Bir takım yargılar üretmek etiğin işlevi değildir. Daha ziyade var olan ahlak üzerine bazı şeylerin söylenmesini olanaklı kılar. Etik aslında ahlaki olanın ne olduğunu ve ahlaki eylemin bir anlamının olup olmadığını araştırır.

Ahlak, insanların birbiriyle ya da devletle olan ilişkilerinde ortaya çıkan ve insanlardan “ yapmaları istenen” davranışlar ve eylemlerdir. Etik ise ahlak konusunu inceleyen bir bilim dalı ya da felsefe disiplini. (<http://www.canaktan.org>)

Etiğin görevi, herhangi bir ahlak geliştirmek, ahlaklar çokluğuna bir yenisini eklemek ve insanlara bu ahlaka uyulmasını öğütlemek değildir. Tam tersine etik, “ahlak” denen fenomenin inceleme alanıdır. Başka bir deyişle, etik, pratik bir etkinlik alanı olan ahlakı teorik bir inceleme konusu kılan felsefe disiplini. (Özlem, 2004: 23)

1.1.2.2. Etik-Değer İlişkisi

Değer, anlaşılması zor bir kavramdır. Değer kavramının anlamı kişiden kişiye farklılık gösterir. Değerler, arzulanan amaç ve davranış biçimlerine ilişkin normatif inançlarımızdır. Değerler, ulaşmak istenen idealler olup, olması gerekeni ifade ederler. Aristo’ya göre, “ Değerler; alışkanlıklar, beceriler ve davranışlarımızla yansıtmış olduğumuz insan mükemmeliyetine ilişkin niteliklerdir”. (Özgener, 2004:126)

Değerler, bireyin işinin ve günlük yaşamının temel bir parçası olan ve onun yaşamına anlam kazandıran idealler, tercihler, kararlar ve davranışlarına yol gösteren inançlar ve kanaatlerdir. Değerler dünyası, insanın irade, istek ve niyetleri tarafından yönetilmektedir. (Özgener, 2004:127)

Rokeach’e göre değerler, bireylerin ideal davranış tarzları veya yaşam amaçları hakkındaki inançları olup davranışa farklı şekillerde rehberlik eden çok yönlü standartlardır. Rokeach değerleri amaçsal ve araçsal değerler olmak üzere iki grupta ele almaktadır. Amaçsal değerler yaşamın temel amaçları; araçsal değerler ise bu amaçlara ulaşmak için başvurulacak davranış tarzları ile ilgilidir. Her birey, önem hiyerarşisi içinde düzenlenmiş, kendi değer sistemini oluşturan amaçsal ve araçsal değerler setine sahiptir. Değer sistemleri de bireyin algılama, tutum ve davranışlarına yön veren standartlardır.

Bireysel değerler sosyal ortamda gelişir. Bu bakımdan sosyal sistemin ya da kültürün ürünüdür. Birey, doğumundan ölümüne kadar ebeveynlerinin, arkadaşlarının, önemli gördüğü ve sevdiği kişilerin, yaşamındaki önemli değişikliklerin ve deneyime dayalı öğrenmenin, yasaların, gelenek ve göreneklerin, dinin, eğitimin ve medyanın etkisi ile kısaca toplumun içinde sürekli sosyalizasyon süreci sayesinde değerleri öğrenir. Diğer bir ifade ile bireyin değer sistemleri sosyalizasyon süreçleri ile erken çocukluk döneminde gelişerek kültürel ve sosyal asimilasyon yoluyla onun bilişsel ve zihinsel yapısının bir parçası haline gelir. (Uyguç, 2003:93)

1.1.2.3.Etik-Hukuk İlişkisi

Hukuk, toplumsal ilişkileri düzenlemek amacıyla devletin yetkili organları tarafından konulan, uyulması zorunlu ve maddi yaptırıma bağlanmış olan kuralların oluşturduğu sistemdir. (Kayar& Üzülmmez, 2007:17)

Amacı toplum halinde yaşayan insanların birbirleriyle ve toplumla olan maddi ilişkilerini düzenlemek ve bu yolla toplumda güvenliği ve düzeni sağlamak olan, toplumun hukuk bilinci, deneyimi ve ihtiyaçlarından doğan; devletin yetkili organları tarafından belirlenen; gerek üretenler ve gerekse tabi olanlar hakkında uygulanan; genel ve uyulması zorunlu emirler, yasakları, hakları ve ödevleri belirten kurallar bütünüdür şeklinde ifade edilebilir. (Yıldırım, Gökdeniz, Kurgun, Yaylı & Selvi, 2008:1)

Hukuk, varoluşunu ancak tarihsel/ toplumsal bir çevrede, kamusal alanda bulabilir. (Özlem,2004:204–205) Hukuk, bir toplumun doğru veya yanlış olarak tanımladığını kurallaştırmaya çalışır. Ancak bunu derinlemesine yapmaz. Etik ise, hukuki çerçevedeki sorumluluklarla ilgilidir. Genel olarak, yasal olan bir durum etiğe uygundur. “Yasaya uygunsuzsa etiğe de uygundur” yargısı her zaman doğru değildir. Ters durumda ise tüm yasal olmayan eylemler genel olarak ahlaka uygun olmayan eylemlerdir. O halde etik ve hukuk arasında bire-bir uyum yoktur. Yasalar ihlal edilemez, fakat yasal sınırlar içinde kalmak bazen işletmenin etiksel olarak algılanması için yeterli değildir. (Ural, 2003:31–32)

1.1.2.4. Etik-Kültür İlişkisi

Kültür bir toplumun yaşama tarzı olarak karakterize edilen ve bilgi, inanç, gelenek, örf, adet, sanat, ahlak, araç-gereç, teknik vb. gibi maddi ve maddi olmayan unsurlardan oluşan karmaşık bir bütündür. (Şimşek, Akgemci & Çelik,2008:41)

Taylor’a göre kültür; bir toplumun üyesi olarak insanoğlunun öğrendiği(kazandığı) bilgi, sanat, gelenek-görenek ve benzeri yetenek, beceri ve alışkanlıkları içine alan karmaşık bir bütündür. Kültürü oluşturan öğeler aşağıdaki gibi sıralanabilir: (Şimşek, Akgemci & Çelik 2008:42–45)

- Teknoloji
- Mimari eserler ve tabiatla mücadele yapıtları
- Örgütsel yapılanmalar, sosyal örgütler ve kurumlar
- Hukuk
- Güzel sanatlar ve estetik
- Dil
- Eğitim
- Ahlak
- Din, inanç, tutum, norm ve değerler
- Örf ve adetler; gelenek ve görenekler
- Politik hayat ve siyasal yapılanma
- Yerleşim yeri ve ekolojik çevre
- Kültürün özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:
- Kültür, bir toplumun hayat biçimidir.
- Kültür, öğrenilmiş davranışlar topluluğudur.
- Kültür, toplumca benimsenmiştir.
- Kültür, toplumun üyelerince paylaşılmıştır.
- Kültür, durgun olduğu kadar devamlıdır.
- Kültür, değişebilir (burada teknolojik ve iktisadi faktörler, fiziki çevre faktörleri, başka kültürlerle temas, kültürün kendi içindeki değişim ve gelişmeleri söz konusu olabilir).

- Kültür, insanın biyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını giderici bir yapıdadır.
- Kültür, bütünleştirici bir eğilime sahiptir.

Çok değişik kültürel çevrelerde faaliyet gösteren işletmeler, her kültürdeki “doğru ve yanlış anlayışının farklılığı” gibi çok önemli bir sorunla karşı karşıadırlar. Bu tür farklılıklar özellikle tüketiciler hakları, farklı ırk ve etnik gruplara eşit muamele etmek, çalışma şartları( alışanlar için muamele ve fırsat eşitliği)  evre kirliliği standartları ve rüşvet konularında kendini göstermektedir. Etiğin tamamıyla göreceli açıdan bakılacak olursa, hırsızlığın, adam öldürmenin, işkencenin ahlaki olarak izin verildiği yerlerdeki kültürlerin etiğini de kabul etmemiz gerekir. Tüm toplumlar bir insanın diğerini kasıtlı olarak öldürmesini veya hırsızlığın yanlış olduğunu kabul ederler. O halde etiksel relativizmi(görecelik) destekleyenler, tüm etiksel kuralların evrensel olarak kabul edilmeyeceğini iddia edebilirler. (Ural, 2003:32–33)

1.1.2.5.Etik - Sosyal Sorumluluk İlişkisi

Sosyal sorumluluk, herhangi bir işletmenin, toplu yaşamda faaliyetlerinden dolayı çevresinde yarattığı olumlu veya olumsuz etkileri bilinçli bir şekilde değerlendirip, olumsuz etkilere karşı önlem alması olarak tanımlanabilir. İşletmelerin üretimden tüketime kadar olan bütün aşamalarındaki faaliyetleri esnasında topluma zararlı faaliyetler açısından işletmeyi sınırlayan, toplumun refahına katkıda bulunmaya zorlayan ve buna öngören politikalar, prosedürler ve eylemleri benimsemesi olarak tanımlanabilir. Başka bir ifadeyle, sosyal sorumluluk; işletmenin kendi çıkarlarının yanı sıra toplumun refahını koruyan ve iyileştiren eylemleri aramaya yönelik bir örgütsel yükümlülüğüdür.

Bowen’a göre; sosyal sorumluluk, işletmelerin hem kendi amaçlarına, hem de toplumsal değerler ve beklentilerine uygun politikalar belirleme ve uygulama, karar verme ve faaliyetleri yerine getirmeye toplumun yaşamını iyileştirmeye ilişkin yükümlülüklerinin bütünüdür. ( zgener, 2004:157)

İşletmenin sosyal sorumluluğu aynı zamanda bir karşılıklı ilişkiyi beraberinde getirir. Şirket çalışanları aynı zamanda bulundukları toplumun üyesidirler; bu anlamda sosyal sorumluluk karşılıklı bir “kar” ı işletmeye, çalışanlara ve topluma sunacaktır.

İşletmelerin sosyal sorumlulukları iki tür olarak ele alınabilir. İlk olarak işletmenin o alandaki endüstriye çevredeki topluluklara, doğaya, politik alana ve kendi müşterilerine etkisi bir sosyal sorumluluk olarak ele alınır. Burada bahsedilen “etki” kavramı negatif bir anlam ifade etmez, aksine işletmenin toplumu genel anlamda pozitif-geliştirici etkisi olarak algılanır. İşletmenin sosyal sorumluluğunun ikinci türü, işletmenin topluma gerçek fayda sağlayabilecek aktiviteleri gerçekleştirebilmesi ile ilgilidir. İşletmeler genellikle bu konuların sosyal sorumluluk alanına girmediğini savunurlar ve sorumluluk almak istemezler. (Onay,2003:105)

İşletmeler, daha dengeli, daha değer odaklı ve bütünleştirici bakış açıları geliştirerek sosyal sorumluluğu kendi bünyelerine adapte etmeli, işletmenin tüm karar alma süreçlerinde ve faaliyetlerinde bütünleştirdiği geniş politika, uygulama ve programlarını formüle etmelidir. Sosyal sorumluluk, bu sebeple bir anlamda bu sorumlulukların nasıl yönetileceğidir. (Özarslan& Çerik, 2008:590)

1.1.3. Etik Türleri

Günümüze kadar olan süreçte etik türleri ile ilgili yapılan çeşitli çalışmalar değerlendirildiğinde; genel olarak etiğin şu şekilde sınıflandırıldığı görülmektedir:

- Bireysel Etik
- Örgütsel Etik
- Yönetimsel Etik

- İş Etiği
- İşletme Etiği
- Meslek Etiği

1.1.3.1.Bireysel Etik

Bireysel etik kavramı ahlak hükümlerinin temel değerlerini, davranış prensiplerini, insan düşünce ve eylemlerinin niteliğini kapsar (Kırel, Kaycıoğlu & Gökdağ, 2004:274). Bireysel etik(ahlak) toplumsal değerlerin özümsemesinin ötesinde söz konusu bu değerlerin bireylerin kişilik oluşumlarında ve davranışlarında bilinçli hareket noktaları haline gelmesi ile yakın bir ilişki içindedir. Buradan hareketle bireysel etik, kişinin davranışlarını temellendiren değer yargıları hakkında sahip olduğu bilinç; bireyler arası ilişkilerde uyulması beklenen kuralları ve yapılması gereken görevleri belirtir. İnsan olmanın değerinin bilgisine sahip olan, her eylem ve tutumunda bunu hesaba katan kişinin dürüst, saygılı, eşitlikçi dolayısıyla özgür olmak gibi özellikler etik kişi değerleridir.

Bireysel etiğin kaynağını genel olarak kişinin ailesi, arkadaşları ve aldığı terbiye belirler. Ayrıca hayat boyu kazanılan deneyim, din, eğitim gibi üyesi olunan sosyal bazı kurumlar, kişilerin neyin doğru neyin yanlış olduğuna karar vermelerinde etkisi bulunan kişisel değer ve standartların gelişimine katkıda bulunan faktörler de söz konusudur (Menekşe,2007:33)

1.1.3.2. Örgütsel Etik

Örgütler çevrelerinden aldıkları kaynakları mal ve hizmet haline dönüştüren açık sistemler olarak tanımlanmaktadır (Aydoğan,2004:2). Örgüt, iki ya da daha fazla kişinin bilinçli olarak düzenlenmiş faaliyetlerinin ya da kuvvetlerinin bir sistemidir(Kara, 2006:39). Örgüt belirli amaçlar doğrultusunda kişilerin çabalarını birleştirdikleri yapılardır. Diğer bir ifadeyle örgüt, toplumsal gereksinimlerin bir kısmını karşılamak üzere önceden belirlenmiş amaçları gerçekleştirecek işleri yapmak için güçlerini eşgüdümleyen insanlardan oluşan toplumsal açık bir sistemdir. Örgütün benzer bir tanımı da; “Ortak bir amaç ya da hizmeti gerçekleştirmek için bir araya gelmiş kurumların ya da kişilerin oluşturduğu birlik” şeklindedir (Karagöz, 2008:13). Bir örgütün varlığından söz edebilmek için birbirleriyle iletişimde bulunabilecek bireylerin,

gerçekleştirilmesi gereken ortak bir amacın ve bu amacın gerçekleştirilmesine katkıda bulunma isteğinin var olması gerekir.

Örgütler, belirledikleri amaç ve sistemleri çerçevesinde gerek iç çevresine gerekse de dış çevresine karşı belirli bir sorumluluk içerisinde hareket etmek durumundadırlar. Belli bir hizmet veya üretim karşılığında örgütlerin yaşamış olduğu çevreye zıt olmamaları gerekmektedir. Bu bilinç etik ilkelerin kurumsallaşması gerekliliğini gündeme getirmektedir. Topluma faydalı olabilmek amacı ile kurulmuş örgütlerin bu hedefi gerçekleştirebilmek için bünyelerindeki çalışanlara da bu bilinci kazandırmaları gerekir. İşte örgüt üyelerinin bu bilince sahip olabilmeleri için uymaları gereken sistematize edilmiş kurallar etik ilkelerin ürünüdür. (Gökçe & Gül, 2008:380)

Örgütsel etik; ortak karar alma sürecinde “değerlerin yansıtılma kapasitesi” olarak da tanımlanabilir. Örgütsel etik, insancıl değerlerin ışığında işletme işlevlerinin doğru olarak yerine getirilme çabasıdır. (Ünlü,2005:27)

Örgütsel faaliyetlerde, toplum tarafından görüş birliğine varılmış, ilke, norm ve standartlar ile tutarlı olmak, örgütsel etik açısından önemlidir. Bir işletmenin örgütsel etiği incelenirken; hissedarlar, müşteriler, tedarikçiler, işgörenler, içinde faaliyet gösterilen toplum, kamu kurumları, ticaret ve sanayi odaları, finansal kurumlar, sendikalar, medya organları, sivil toplum örgütleri ve genel olarak küreselleşen dünya ile birlikte ilişkide bulunan uluslararası çevre unsurları ile ilişkileri ve davranış boyutuna bakılır(Ünlü, 2005:27).

Örgütlerde etik yönetimi, yalnızca yürürlükteki etik programını yönetmek anlamını taşımamaktadır. Araştırmacılar, örgütteki etik kültüre değinerek, örgütün etik durumunun belirli bir etik programını hedef ve özelliklerinden belirli bir ölçüde daha önemli olması gerektiğini vurgularlar. Bu araştırmacılara göre örgütteki bireylerin düşünce ve davranışlarına rehberlik eden etik kültürün unsurları; liderliği, ödül sistemini algılanan doğruluğu ve otorite yapılarını içermektedir(Menekşe, 2007:40).

Örgütlerde etik ilkelerin kurumsallaşması farklı yollardan olabilir. Farklı kültürlerden gelen üyelerin aynı tür davranışları göstermesini yasal bir çerçevede gerçekleştirmek etik ilkelerin geliştirilmesinin temel amacıdır. Hatta örgütlerin sosyal sorumluluk amacını, yerleştirmek için örgüt içerisinde sadece bu konularla alakalı kurullar ve komisyonlar kurulmaktadır (Gökçe & Gül, 2008:381)

1.1.3.3. Yönetisel Etik

Yönetisel etik, 1970'li yıllardan sonra üzerinde önemle durulan ve çalışılan konulardan biri haline gelmiştir. Özellikle 1990'lı yıllarda ivme kazanmıştır(Saylı & Kızıldağ, 2007: 233). Yönetisel etik, yönetim olgusunun var olduğu her dönemde kendisine tartışma alanı bulmuştur. Örneğin; Antik Yunan'da Platon (İ.Ö 427–347) bir devlet yöneticisinin erdemli sayılabilmesi için mutlaka bilgelik, cesaret ve ölçülülük özelliklerine sahip olması gerektiğini savunmuştur. Öte yandan Edebalı'nın (1206–1327) Osman Gazi Kayı boyunun başına geçtiğinde, O'na verdiği nasihatler yönetisel etiğin Türk yönetim geleneğinde oldukça önemli yeri olduğunu ortaya koyan örneklerdendir.(Dağdelen,2005)

Yönetisel etik, belli bir örgüt içerisinde doğru davranışlara ulaşmak için gerekli olan ilke ve standartları ifade etmektedir. Yönetisel etik, bir yandan yöneticilerin ahlak dışı davranışlarda bulunmamaları ile ilgilenirken, öte yandan yöneticilerin karşılaştıkları çıkar çatışmaları ve ikilemlerin çözümünde onlara yardımcı olabilecek ilke ve standartların oluşturulmasıyla da ilgilenir(Köprü, 2007:20).

Yönetisel etik, göreceli bir kavram olan ahlakın belli bir örgüt içerisinde o örgütçe belirlenmiş kurallarla beslenerek ortaya çıkmış biçimi olarak da tanımlanmaktadır(Kızıldağ& Saylı, 2007:233). Diğer bir ifadeyle işletmelerin aldıkları kararları ve uyguladıkları faaliyetleri ahlaki açıdan inceleyerek, iyi veya kötü olarak nitelendiren kavramdır. Yönetisel etik, kişilerin birbirleri ile ve çalıştıkları kurumlar arasındaki ilişkilerini düzenleyen ve yönlendiren normları ve davranış standartlarını inceler(Sayiner,2005:32).

Yönetmel etik, etiğin temel problemi olan iyi ve kötü ayrımının ortaya çıkarılması hedefinden yola çıkarak, yöneticilerin işgörelere ve işin kendisine karşı tutumlarında iyi ve kötüyü sınıflandırmaya çalışır. Bu bağlamda yönetmel etiğin ana amacının yönetici tutumlarının “nasıl olması gerektiğini” ve “nasıl olmaması gerektiğini” belirlemek olduğu söylenebilir (<http://www.mevzuatdergisi.com>). Dolayısıyla yönetmel etik, yönetmel kararların verilmesinde tutarlı; tarafsız ve gerçeklere dayalı olmayı; bireylerin varlık ve bütünlüğüne saygıyı, herkes için en iyi olacak eylemlerin seçilmesini ve eylemlerde adalet, eşitlik, tarafsızlık, dürüstlük, sorumluluk, saygı, açıklık, sevgi, hoşgörü vb. gibi evrensel değerleri temel almayı sağlayan, yöneticilere eylemlerinde yol gösteren davranış ilkeleridir(www.boluozelidaresi.gov.tr)

Yönetim, kararların işletmeye nasıl etki ettiğıyle ilgilenirken etik, kararların herşeye nasıl etki ettiğıyle ilgilenir. Yönetim, işletmenin özel bir bölümün çalışırken etik, dünyanın tüm konularını içine alır. Bu yüzden, yönetim etiğin bir parçasıdır. (Hooker, 2003). Yönetmel etik, yönetmel alanındaki çalışanlar ve yöneticilerin faaliyetlerindeki tüm ahlaki boyutları incelemektedir. Bu boyutlar aşağıda kısaca incelenmektedir:

Değerler: Bireysel, örgütsel veya sosyal olarak düşünce ve davranışların bağımsızlık, adalet, dürüstlük, bağlılık, tarafsızlık, sorumluluk gibi kavramlar dahilinde gerçekleşmesidir.

Standartlar ve Normlar: Bireylerin/çalışanların faaliyetlerine rehberlik eden, davranışlarına yön veren ve onları kontrol eden prensiplerdir. (yasalar, kodlar, kurallar gibi)

Davranışlar: Sosyal değerlere uygun, mevcut normlar ve standartlarla sınırlandırılmış farklı kişisel faaliyetlerdir.

Bu boyutlarıyla yönetmel etiğin temel görevi, yöneticiler ve çalışan/bireyler arasındaki ilişkinin düzenlemesini sağlamak, etik ihtiyaçları karşılayarak sosyal yapıya ait değerleri vurgulamak, yapıya uygun davranışlar geliştirmek olarak açıklanabilir.

(Kızıldağ& Saylı, 2007:234). Yönetmel etiğın inceleme nesnesi olan yönetici eylemleri ise üç bölümde ele alınabilir:

1.Kişisel uygulamalar ve ahlaki sorunlar: Bu bölümdeki etik sorunlar, yöneticilerin yasadışı olan ancak kişisel doyum ve kazançla sonuçlanan etik seçimlerini içerir. Örneğın; kaynakların yanlış kullanımı, cinsel taciz veya bazı çıkar çatışmaları bu gruba girmektedir.

2. Mesleki eylemler: Bu grup, yöneticilerin mesleki konularla ilgili olarak yaptığı seçimleri içerir. Örneğın; adam kayırma, sorun çıkarmasını önlemek için ilgili tarafların baskılarına boyun eğme, işğörenlerin işten atılmaları bu tür örneklerdir.

3.Günlük yönetim işleri: Bu grup, gücün kullanımı, örgütlerin ve bireylerin şekillendirmesi, doğru değerlerin kararlaştırılması, gücün adil bir şekilde kullanılıp kullanılmadığının ve uygulanan seçimlerin haklılığının yargılanmasını içerir.

Birinci grup, yasal düzenlemeler ve toplumsal beklentilerin zaten mevcut olması nedeniyle, etik kararların alınmasında en az sorun yaşanan gruptur. İkinci gruptaki sorunlar, tüm taraflar için olağüstü karmaşık, yoğun ve ortaya çıktığında üzerinde durulması gereken etik sorunlardır. Diğer taraftan bu gruptaki sorunlar kısa dönemlidir. Bu sorunlar ortaya çıkar, belirli bir seçim yapılana kadar yoğunlaşır ve en iyi seçeneğın uygulanması ve aşamalı olarak kabul edilmesi ile ortadan kalkar. Üçüncü gruptaki sorunlar; ikinci gruptakiler kadar yoğun, acil ve tehlikeli tepkiler yaratacak türden olmayabilir. Ancak bu sorunlar, sürekli daha yaygın ve örgüt üzerinde daha uzun dönemli etkileri olan sorunlardır(Dağdelen,2005).

Yönetmel etik bağlamında önemli bir nokta da yöneticinin etik anlayışıdır. Yöneticinin etik anlayışı, örgütsel karar ve eylemleri etkilemektedir. Etik davranışların benimsenmesi, üst düzey yönetimde başlamalı, buradan orta düzey yöneticiler, oradan da alt kademe yöneticiler vasıtasıyla tüm örgüte yayılmalı ve tüm örgütçe benimsenmelidir(Köprü,2007:22). İşğörenlerin çoğu yöneticilerin tutumlarını, inançlarını topluma taşımakta ve aileleri, arkadaşları ve etkileşim içine girdikleri diğer

bireyler yoluyla yaymaktadırlar. Bu açıdan bakıldığında bir örgütte ahlaki sorumluluğun ve etik değerlerle yönetilen işletmenin toplumsal rolünün önemi iyice anlaşılabilir(Tarakçıoğlu,2003:8).

Barry Posner ve Wauren Schmidt'in (1986) firma içinde yöneticilerin kendi değerlerine uyum modeli ve iş tutum, etik uygulamalarının algıları üzerine etkisi"araştırması, yöneticilerin etik anlayışları açısından aşağıdaki sonuçları ortaya koymuştur: (Kınay, 2006:26–27)

1. Yöneticilerin temel amacı, örgütsel etkililiği sağlamaktır.
2. Kazancın en üst düzeye çıkarılması ya da yatırımcıların çıkarının artırılması yönetsel etkinliklerin en önemli amacı değildir.
3. Müşterilerin katılımı önemlidir.
4. Dürüstlük bütün düzeylerdeki yöneticiler için önemli bir özelliktir.
5. Eşler, etik ikilemlerle mücadele de yöneticilerin en önemli yardımcılarıdır.
6. Örgütsel standartlara uyum konusunda işgörenlere baskı yapılmalıdır.
7. Etik ikilemlerle başa çıkmada bütün yöneticiler başkalarının öğütlerine gereksinim duymaktadırlar.

Toplumsal yapılarda ve iş süreçlerinde yaşanan değişimler yöneticileri sürekli etik sorunlarla karşı karşıya getirmektedir. Bu bakımdan yöneticilerin etik ilkeleri oluşturması dinamik ve bitiş noktası olmayan bir süreçtir (<http://www.mevzuatdergisi.com/>). Günümüzde ise yönetsel etik, hiyerarşik yapılar ve bürokratik yönetim şartları altında sosyal ahlak açısından tehlikeli sonuçlar doğuracak şekilde deforme olmaktadır. Bu değişim kendini örgütlerde aşırı merkezileşme, güçlü bürokratik çıkar oligarşilerinin oluşması, çalışanlarda ise disiplinli çalışmanın yerine kendini devamlı çalışıyormuş gibi gösterecek davranış değişiklikleri olarak göstermektedir(Kızıldağ& Saylı, 2007:233).

1.1.2.4.İş Etiği

1970-1980yıllarını kapsayan dönemde firmaların yolsuzluklara ve skandallara karışması, iş etiğine olan ilgiyi daha da arttırmıştır(Doğan,2007:55). İş etiği konusunda esas gelişmeler 1980’li ve 90’lı yıllarda yaşanmış ve etik iş dünyasında kurumsallaşan bir kavram haline gelmeye başlamıştır(Özgener,2004:63) 1980’li yıllardan sonra işletmeler, toplumda önemli roller üstlenmeye başlamışlardır. Yine bu dönemde iş etiği konusuyla ilgili uluslararası organizasyonlar kurulmaya başlanmıştır. En önemli ise 1987 yılında Hollanda’da kurulan “Avrupa İş Ahlakı Örgütü” (European Business Ethics Network) dır(Doğan,2007:55). 1990’larda ise küreselleşme ile serbest rekabetin artmasıyla etik davranan kurumlar rekabette avantajlı konuma geçmeye başlamışlardır(Tutan,2006:18).

İş etiği, iş dünyasında davranışlarımıza yol gösteren ahlaki ilkeler ve standartları kapsamaktadır. İş etiği, ekonomi ve iş dünyasının sağladığı olanaklar karşısında sağduyulu seçimler yapmamızda bize yol gösteren ilkeler ve değerleri inceleyen bir disiplindir. İş etiği özellikle ahlaki standartların işletme politikalarına, kurumlara ve davranışlarına nasıl uygulanacağı üzerinde odaklanmaktadır. Diğer bir deyişle, iş ile ilgili kararları ahlaki standartlara göre değerlendirme süreci ve iş hayatının düzgün ve sağlıklı işleyebilmesi için kanunların düzenleyemediği alanlarda uygulanması gereken kurallar bütünüdür. Bunlardan yola çıkarak iş etiği, müşterilerden çalışanlara, ortaklardan tedarikçilere kadar aynı iş ortamını etkileyen bireylerin toplumda elde ettikleri etik değerleri ortak bir paydada buluşturarak etik kurallar diye tanımlanabilir. (Tutan,2006: 15)

İş etiği, ahlaki standartların, modern toplumların mal ve hizmetleri üretmesi ve dağıtması esnasında organizasyonlardaki ilgili bireylerin hareketlerine nasıl uygulanacağına ilişkin bir çalışmadır. Bu nedenle, bireysel etikten ziyade işletmelerdeki davranış ve amaçların ahlaki tarafları ile ilgilenmektedir. İş etiği, sosyal grupların davranışlarını, politika ve prensiplerini ve kararlarını değerlendirmede onlara yol göstermektedir (Özgener, 2004:51–52). İş etiğinin oluşmasında bireysel etik önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle iş etiği ele alınırken bireysel etik göz ardı edilmemelidir. İş etiği üç farklı konuyu inceler: Bunlar;

1.Sistematik konular: İş operasyonlarıyla ilgili olan ekonomik, politik, yasal ve diğer sosyal sistemlerle ilgili olan etik konular.

2.İşletme ile ilgili konular: İşletme politikaları, prosedürleri, organizasyon yapısı, iş aktiviteleri vb. işletme içindeki tüm konularla ilgili etik konular.

3.Bireysel konular: İşletmedeki bireysel faaliyetleri içerir. Bunlar, kararlar, davranışlar veya bireysel karakter ile ilgili etik konular (Tutan, 2006:16).

İş etiği, esas olarak genel etik kurallarından farklı olmayan, onun iş hayatına uyarlanması şeklinde ifade edilmektedir. Örneğin; içinde bulunulan çevreyle ilişki halinde bulunmak, çalışanlar arasında ücretin adil bir şekilde dağıtılması, tüketicilere gerçeği söylemek, eşit çalışma fırsatı sağlamak iş etiğinin gerekleridir(Usta, 2008:53). Dolayısıyla iş etiği, sadece ahlak felsefesi ile değil, günlük ahlaki değerlerle de sıkı sıkıya ilişkilidir. Bu nedenle, bazı araştırmacılar, İngilizce business ethics teriminin Türkçe karşılığı olarak iş ahlakı olarak kullanılmasını önerirken, bazı araştırmacılar da iş ahlakı kavramı yerine iş etiği kavramını kullanmayı daha doğru bulmuşlardır(Kozak & Güçlü, 2006:44). İş etiği, giderek önem kazanan bir kavram haline gelmiştir. Bunun nedenleri şu şekilde sıralanabilir: (Doğan,2007:52)

- Yöneticiler açısından etik ve iş yaşamı konusunda yaşanan tartışmaların tehdit ya da zayıflık olarak değil, mükemmellik ve yüksek kaliteye ulaşma gayretinin bir uzantısı olarak algılanması.
- Gerek bireyler gerekse organizasyonlar arasındaki ilişkilerin karşılıklı olarak güvene ve birbirlerinin çıkarlarına saygı göstermesi gerçeğine dayanması.
- İyi ahlakın iyi işle özdeş olduğu gerçeğinin fark edilmesi.
- Çeşitli çıkar gruplarının çıkarlarını dengeleme ihtiyacının gittikçe önem kazanması
- Etik olarak iş görmek için kamu baskısıyla oluşan sosyal sorumlulukla ilgili olması

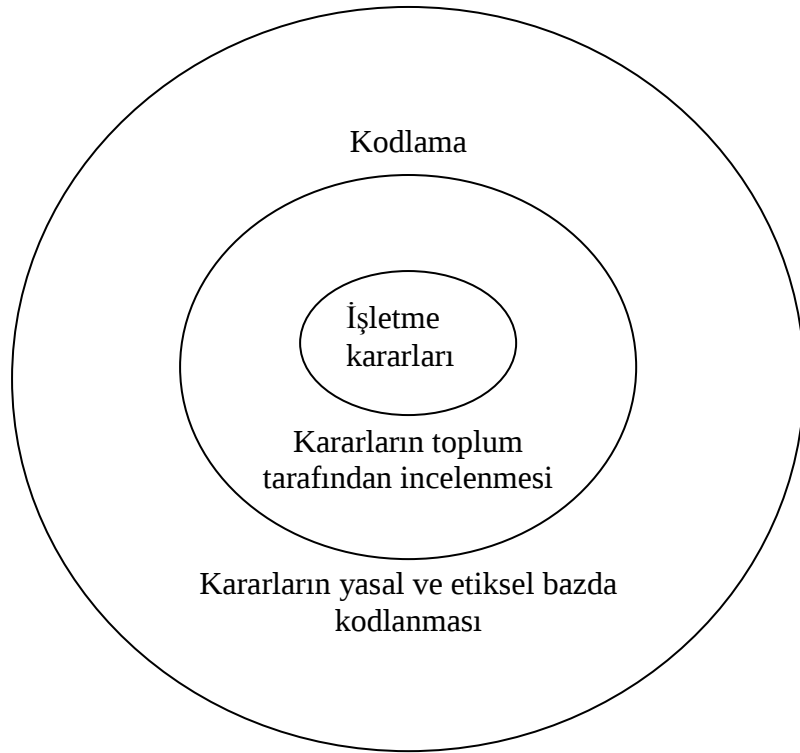
1.1.3.5. İşletme Etiği

Bilindiği gibi, işletmelerin çoğunun amacı kar elde etmek olduğundan, yöneticiler verdikleri kararlarda işletmelerine sağlayacakları faydaları ve değeri göz önünde bulundurmalı, ancak aynı zamanda karın işletmenin içinde bulunduğu çevrenin bir unsuru olarak hukuka ve etik değerlere uygun olmasına önem göstermelidir(Gözener, 2008:6).

İşletme etiği, iş ile ilgili kararları ahlaki standartlara göre değerlendirme süreci olarak tanımlanabilir. İşletme etiği, uygulamalı bir ahlak bilgisidir ve iş hayatında karşılaşılan tüm ahlaki sorunları inceler. İş dünyasındaki davranışları yönlendiren onlara rehberlik eden etik ilke ve standartların toplamı olarak tanımlanmaktadır. İşletme etiği, iş ortamında karmaşık ahlaki ikilemleri incelemek ve çözmek için etik prensipleri uygulama disiplini ve sanattır. Bu disiplin ve sanat bir kurum veya kuruluşun tüm işlemlerinde kendini gösterir (Bayram,2006:6).

Çalışanların etik oldukları sürece işlerinde başarılı olabileceğini bilmeleri önemlidir. Etik bir şirket büyük olasılıkla iyi bir ün yapar, yani uzun vadede finansal ödüller kazanır. (Hooker, 2003)

İşletme etiğinin konuları arasında dünya ekonomik sisteminin ahlaki açıdan değerlendirilmesi, girişimciliğin ahlaki yönünün kavranması, ekonomi ve işletme fonksiyonlarına yönelik bireylerin ve davranışlarının araştırılması, uluslararası pazarlarda faaliyet göstermekte olan işletmelerin ahlaki yaklaşımlarının analizi yer alır. Yasal, toplumsal, bireysel ve örgütsel güçlerin etkili olduğu işletme etiği çevresinde tüm bu değişkenleri kapsayacak standartların belirlenmesi ve pek çok sektör ve işletme için “etik kodları”nın oluşturulması işletmenin örgütte çalışanlara ve topluma karşı yükümlülüklerini yerine getirmesine olanak verir(Cerit, Nas, Yılmazel & Alemdağ:100–101).



Şekil 1: Kavramsal Etik Şeması

Kaynak: Ural T. (2003) İşletme ve Pazarlama Etiği ss:39 Detay Yayıncılık-
Ankara

Şekil 1’de görüldüğü gibi kavramsallaştırılan etikte ilk halka, kararların, topluma ulaşmadan önceki durumunu yansıtmaktadır. Bu kararlar topluma duyurulduğunda, toplumsal tartışmalara maruz kalmakta ve bu tartışma sonucunda, toplum, yasal ve etiksel statüsünü belirleyerek kararı kodlamaktadır (Ural,2003:39). İşletme yöneticileri kararlarının etiksel boyutunu dikkate almak zorundadırlar. Bu zorunlulukların nedenleri şu şekilde sıralanabilir:

a.Kararların etiksel değerlemesini yapmak kaçınılmazdır: Çünkü toplumlar temel olarak ahlaki, yasal, politik ve ekonomik yapılanmalardır. İşletmeler de bu yapıda faaliyet göstermektedirler.

b. Günümüzde işletmelerin gücü çok artmıştır: Çalışan nüfusun büyük bir çoğunluğunun yaşamları işletmelere bağlıdır. İşletmeler, tüketicilerin huzurunu etkilemektedirler. Çokuluslu işletmelerin dünya mal ve hizmet, dünya finans piyasasındaki küresel karakterleri en büyük ulusların bile üzerinde bir kontrol gücü olmalarını sağlamaktadır.

c. Yöneticilerin aldıkları kararlar çeşitli derecelerde insanların yaşamını etkilemektedir: yöneticiler mesleklerini icra ederken işletme etiğine duyarlılıklarını arttırmalıdır. Çünkü yöneticiler, çalışanların sağlığı ve güvenliğinden, müşterilerini ve çevreyi zararlardan korumak ve yatırımcıların kazancını arttırmaktan sorumludurlar.

d. İşletmenin kendi çıkarları açısından etiksel değerlendirme önemlidir: İşletmenin kendi çıkarı; yaşamını sürdürmesi, büyümesi ve karlılığı açısından yöneticilerin etik değerlere önem vermeleri gerekir(Ural,2003:42).

Bir hekimin işine zamanında gelmesi onun iş etiğini göstermektedir. Aynı hekimin, hastalarına ilaç şirketlerinin istekleri doğrultusunda gereksiz yere ilaç yazması meslek etiği dışında bir davranıştır. Fakat bu ikisi aynı anda kendisi için çalışılan sağlık firmasının işletme etiği veya politikası olabilir. Bu durumda iş etiği, meslek etiği ve işletme etiği iç içe geçmiş bir görüntü sergilemektedir(Kozak & Güçlü,2006:47).

1.1.3.6. Meslek Etiği

Meslek kavramı genel olarak, bir kimsenin geçimini sağlamak üzere, profesyonel olarak yaptığı iş olarak tanımlanabilir. (Baş,2005:12). Bir işin meslek sayılabilmesi için bazı koşullar vardır: (Arslan, 2005:79–80)

- Mesleklerin entellektüel bir boyutu vardır ve belli bir akademik eğitim süresini gerektirirler. Bu akademik eğitim ihtisaslaşmayı da gerektirir.

- Meslekler, mensupları için özneci fedakârca davranışlar beklerler. Başka bir deyimle bir mesleğin mensuplarının amacı birinci olarak kendilerine ihtiyaç duyanlara hizmet etmektir.(hastalar, öğrenciler, müvekkiller). Başkalarına ve topluma hizmet etmek meslek olmanın esasını teşkil eder.

- Son olarak meslek toplumda çok özel bir ilişki içindedirler. Bu özel ilişki, belirli meslek sahiplerine bazı güç ve ayrıcalıklar verir. Topluma tanınan bir meslek sahibi olmak birçok prestiji beraberinde getireceği gibi üyelerine pek çok ayrıcalık, sosyal ekonomik, yasal ve politik üstünlükler sağlar.

Mesleki etik ise belirli bir meslek grubunun, meslek üyelerine emreden, onları belli kurallarla davranmaya zorlayan kişisel eğilimlerini sınırlayan, yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan, mesleki rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkelerdir. Mesleki etik, bir özdenetim düzeneği gibi çalışır fakat diğer denetim biçimlerinden farklı olarak içseldir ve manevi bir nitelik taşır(www.cygm.meb.gov.tr).

Meslek etik ilkeleri mesleklerle ve örgütlere göre farklılık gösterir ve doğrudan ahlak felsefesiyle ilgili değildir. Biliyoruz ki, hukukçular, mali müşavirler, mühendisler, gibi meslek gruplarının kendilerine özgü meslek etik ilkeleri vardır. Bu ilkeler, belirli mesleki faaliyetlere yönelik olarak belirlenmiş ve genel ahlaki kabullerden yola çıkılarak hazırlanmış yol gösterici ilkelerdir. Meslek etik ilkeleri, mutlak değil, görelidir. Meslek etik ilkeleri hukuk kuralları gibi cezai yaptırımlara sahip değildir, daha çok meslek sahiplerinin vicdanlarına seslenir. Ancak ilkelerden sapma durumunda meslekten men gibi cezalar söz konusu olabilir. Dolayısıyla meslek ahlak ilkeleri kişiler tarafından değil, bir meslek örgütü tarafından ortaya konan ilkelerdir(Arslan, 2005:80–83).

1.1.4.Temel Etik İlkeleri

Temel etik ilkeleri sekiz unsurdan oluşmaktadır. Bunlar; adalet, eşitlik, doğruluk ve dürüstlük, tutumluluk, tarafsızlık, sözünde durmak, sadakat(bağlılık) ve emeğin hakkını vermedir.

1.1.4.1. Adalet

Adalet, yasalarla sahip olunan hakların herkes tarafından kullanılmasının sağlanmasıdır(<http://tdkterim.gov.tr>).Temelinde eşit toplumsal koşullar ve olanaklar içinde tüm insanların özgürce ve çok yönlü gelişmesini, eşit hak ve sorumluluğun paylaşıldığı bir toplulukta kişilerin yaratıcı olarak iş görebilmesini, herkese temel eşit hak ve ödevler tanınmış olmasını, kişinin erdemlerinin toplumca ve toplumun tüm üyelerince güvence altına alınmış bulunmasını öngören, dile getiren etik ve hukuk ilkesidir (www.etik.turkiye.com). Adalet, bir ölçü olmak bakımından da, hukukun, hakkı gözetmenin ve başkalarının hakkına saygı göstermenin bir ilkesi olarak düşünülebilir (www.aliosmangundogan.com).

Örgüt açısından adalet, işgörenlere, örgüte katkıları ve kurallara uymaları oranında haklarının; kurallara aykırı davranışları oranında da ceza verilmesi gibi, davranışların uygun karşılık ile buluşmasına yönelik denge sağlayıcı bir anlam ifade etmektedir(Saylı& Kızıldağ,2007).

1.1.4.2.Eşitlik

Yararların, sıkıntıların, hizmetlerin dağıtılmasında uygulanacak sınırların belirlenmesini içerir. Eşitlik, dürüstlük ve adalet kavramları ile bütünleşmiş bir kavramdır. 1982 Anayasasının “Kanun Önünde Eşitlik” başlığını taşıyan 10’uncu maddesi şöyle demektedir: “Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınamaz. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar.” Eşitlik ilkesi örgüt, yönetim ve çalışanlar arasında dil, din, ırk ve siyasi düşünce bağlamında var olan ayrılıkların belirleyici olmaması anlamına gelmektedir. Özellikle sektörlerde işe alma ve ilerleme konularında fırsat eşitliği tanımak, personelin beceri, bilgi, teknik donanım, kişilik ve yeteneklerinin dışında başkaca kriterlere yer verilmemesini içermektedir.(Karagöz,2008:63).

1.1.4.3.Doğruluk ve Dürüstlük

Doğruluk, tüm yaşamın ve eylemlerin gerçekler üzerine kurulmasını gerektirir(www.sosbil.aku.edu.tr).Gerçeklerin, bireyin kendi duygu, düşünce, inanç ve yararları doğrultusunda çarpıtılması, daha sonraki eylem ve işlemlerin doğruluğunu da ortadan kaldırır. Yalan, her dönemde ahlak dışı, doğruluk ise ahlaklı davranışın temel ilkelerinden biri olarak kabul edilmiştir(Karagöz,2008:66).

Dürüstlük ise, doğruluğu içerir; ancak farklı bir kavramdır. Doğruluk gerçeği söylemek, dürüstlük söze bağlı kalmak ve beklentileri gerçekleştirmek anlamına gelmektedir (www.sosbil.aku.edu.tr). Dürüstlük, özü sözü bir olma, olanı olduğu gibi yansıtmama, gerçeği saklamama, bildiğinden, inandığından ve olduğundan başka türlü görünmeye veya göstermeye çalışmama olarak tanımlanır.Dürüstlük, kişisel ilişkilerden, toplumsal ilişkilere kadar hayatın bütün alanlarını kapsayan ve dikkat edilmesi gereken bir erdemdir (nilufermuftulugu.gov.tr/dosyalar).

Etik davranış, başkaları ile ilişkilerde dürüst olmayı ve içtenliği gerektirir. İçten ve dürüst davranmayan yöneticiler, ilişkilerde kendi sonlarını hazırlarlar ve güven ortamı ortadan kalkar. Örgütte politik güç kazanmanın kendisi etik dışı bir davranış değildir. Yönetimde yalan çoğunlukla güvensizlik ve korkudan kaynaklanır. Yöneticilerin kendilerinin yalandan uzak durarak doğruluğu konusunda astlarına ve üstlerine tam bir güven sağlamak zorundadır(www.etikturkiye.com).

1.1.4.4.Tutumluluk

Kıt kaynakların etkin ve verimli kullanımı olarak tanımlanabilir(Karagöz,2008:73). Kaynakları doğru zamanda, doğru yerde, doğru miktarda, doğru kalitede ve doğru maliyetle elde edilip edilmediği saptanmaya çalışılır(Bayram, 2005). Örgütü amaçlarına uygun olarak yaşatmak, örgütteki insan ve madde kaynaklarını en verimli şekilde kullanmaktır(www.sosbil.aku.edu.tr). Örgütsel kaynakların, örgütsel amaçlara yönetilmesi ve kurumsal kaynakların bireysel çıkarlar için kullanılmaması, tutumluluğun en önemli öğelerindendir. Tutumlu olmak, örgüt

kaynaklarının amaçlara uygun tüketilmesini donanım ve araç-gereçlerin kullanışlı, ekonomik, lüksten uzak ve işlevsel olanlardan seçilmesini gerektirir(Karagöz,2008:73).

1.1.4.5. Tarafsızlık

İnsanın bireyleri ya da nesneleri oldukları gibi görebilmesi ve bu görüntüyü kendi oluşturduğu görüntülerden ayırabilmesidir(www.sosbil.aku.edu.tr). Bireylerin nesnel olabilmeleri, karşılarındaki birey ya da nesne hakkında kendi ilgi, gereksinim ve korkularını işe karıştırmadan, bu görüntüleri çarpıtmadan, aradaki farklılığın görülmesini gerektirir(Karagöz,2008:66).

1.1.4.6. Sözünde Durmak(Vaad)

Sözünde durmak güvenilir olmak, verdiği sözü tutmak, bağlılıklarını yerine getirmek; gerek sözleşme hükümlerine gerekse sözlü olarak verilen sözlere bağlı kalmaktır. İşletmenin güvenilirliği, işletmenin mal ve hizmetleri müşterilere ulaştırmasında, müşteri sorunlarının çözümünde ve fiyatta verdiği sözleri yerine getirmesidir. İşletmenin aldığı girdilerin alımında ve bunların alımı sonrasında girdilerin bedellerini ödenmesinde verilen sözlerin tutulması işletme saygınlığı açısından oldukça önemlidir (Kozak&Güçlü,2006:34–35).

1.1.6.7.Sadakət (Bağlılık)

Bir kavram ve anlayış biçimi olarak bağlılık, toplum duygusunun olduğu her yerde var olup, toplumsal içgüdünün duygusal bir anlatım biçimidir. Kölenin efendisine, memurun görevine, askerin yurduna sadakati anlamındaki bağlılık, eski söyleniş şekliyle sadakat, sadık olma durumunu anlatmaktadır. Bireylerce hissedilen en güçlü duygulardan biri olan bağlılık, aynı zamanda bir kişiye, bir düşünceye, bir kuruma ya da kendimizden daha büyük gördüğümüz bir şeye karşı gösterdiğimiz bağlılığı ve yerine getirmek zorunda olduğumuz bir yükümlülüğü ifade etmektedir (Çöl & Gül, 2005)

Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgüt üyeliklerini sürdürmeleri ve örgütte kalmak istemeleridir(www.sosbil.aku.edu.tr). İşgörenler, örgüte ne kadar bağlıysa örgüt de o derecede güçlenmektedir. Örgüt, yaşamını devam ettirmek için işgörenlerin örgütten ayrılmasını önlemeye çalışır. Bunu yaparken ücret atırma, yükselme olanağı sağlama, özendiriciler sunma gibi yollar izlemektedir. Bağlılık duyan işgörenler, örgütü amaç ve değerlerine güçlü bir biçimde inanır, emir ve beklentilere gönüllüce uyarlar. Bu üyeler ayrıca, amaçların istenen şekilde gerçekleşmesi için asgari beklentilerin çok üstünde çaba ortaya koyar ve örgütte kalmada kararlılık gösterirler(Bayram,2005).

Örgütsel bağlılık, bireyin örgütle değişik yönlerden bütünleşme derecesini yansıtmaktadır. Bu açıdan bağlılık için üç öğeden söz edilebilir: (Karagöz,2008:69)

- Kişinin örgüt amaçlarını kabulü ve onlara duyduğu güçlü inanç,
- Kişinin örgüt için beklenenden daha fazla çaba gösterme isteği,
- Kişinin örgütteki üyeliğini devam ettirmekteki kesin arzusu.

1.1.4.8.Emeğin Hakkını Verme

Emeğin hakkı, işgörenin üretim veya hizmet için örgüte harcadığı emekle yarattığı değer artışından hak ettiği değer kendisine ücret olarak döndürülmesidir. (Karagöz,2008:76) Bir örgütte ürünü ortaya çıkartan emeğin karşılığı ödenmelidir. Anayasanın 55.maddesine göre “ücret emeğin karşılığıdır” ifadesine göre, eğer bir işgörenin emeği ödenmez ise bu işgören zorla çalıştırılmış anlamına gelmektedir.(Ergül,2006:95)

Aristoteles’ten bu yana bir felsefi disiplinin adı olan etik, ahlak, değer, hukuk, kültür ve sosyal sorumluluk unsurlarıyla etkileşim içindedir. Etik kavramına temel oluşturan ve etikle ilgili standartların oluşturulmasına yardımcı olan temel ilkeler bulunmaktadır. Etik türleri, belirli özel alanlarda ortaya çıkan sorunların tartışılması, ölçüt oluşturulması ve bu ölçütlerin insan davranışlarına uygulanması amacıyla oluşturulmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR VE SEYAHAT ACENTALARINDA YAŞANAN ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR

2.1.ETİK DIŞI DAVRANIŞ

İster günlük hayatta olsun, ister iş yaşamında olsun bireylerin karşılaştıkları durumlar, onların davranışlarını doğrudan doğruya etkilemekte ve etik ya da etik olmayan davranışlar gerçekleştirmeleri konusunda onları yönlendirmektedir. Etik davranış; neyin iyi neyin doğru olduğunu belirten sosyal normlar ve bireysel inançlara göre gerçekleştirilen davranış olduğu düşünüldüğünde; etik olmayan davranış da neyin kötü ve yanlış olduğunu belirten sosyal normlar ve bireysel davranışlardan oluşmaktadır. (Menekşe,2006:62) Toplumda etik davranışların yeterince teşvik edilmemesi ve buna karşın etik dışı davranışların ise yeterince cezalandırılmaması, sosyal çevrede etik dışı davranış ve uygulamaların uygun ortam bularak gelişmesine neden olur. Dolayısıyla da etik dışı davranışlardan kaynaklanan sorunlar ortaya çıkacaktır. Bu bölümde etik dışı davranış kavramı, etik dışı davranışlar ve etik dışı davranışlara yönelten faktörler açıklanmaktadır.

2.1.1.Etik Dışı Davranış Kavramı

Etik davranış; neyin iyi ve doğru olduğunu belirten sosyal normlar ve bireysel inançlara göre gerçekleştirilen davranış olarak düşünüldüğünde; etik dışı davranış ise neyin kötü ve yanlış olduğunu belirten sosyal normlar ve bireysel davranışlardan oluşmaktadır. (www.sosyalhizmetuzmani.org) Etik dışı davranış genel olarak, etik davranış kurallarına uymayan davranış türleri olarak tanımlanmaktadır. (sgb.kulturturizm.gov.tr) Etik olmayan davranışlar, kabul görmüş sosyal davranış kurallarının bozulmasına neden olan kişilerarası davranışlardır.Etik dışı davranışların

hem bireysel hem de örgütsel nedenleri bulunmaktadır. Etik dışı davranışlar, örgüt içerisinde çeşitli nedenlerle meydana gelen çatışmaları, saldırgan davranışlar ve davranışsal sorunları ifade etmektedir. Hangi nedenlerle ve hangi düzeyde çıkmış olursa olsun etik dışı davranışlar, örgütün yaşam kalitesini, çalışanların motivasyonunu, performansını, bağlılığını ve tatminini olumsuz yönde etkilemektedir. Etik dışı davranışların kaynağı bireysel algılama yanlışlıkları ve toplumsal dejenerasyonun sonucu olarak ortaya çıkmaktadır. (Gül,2006:69)

İşletmelerde etik ilkelerin bilinmesi ve uygulaması kadar etik dışı davranışların da bilinmesi gerekir. Yönetim sürecinde, kararlarda, uygulamalarda, eylem ve işlemlerde kaçınılması gereken davranışlar etik dışı davranışlar olarak değerlendirilmektedir(Sayılı .& Kızıldağ 2007).

Meslek etiği bakımından bir davranışın etik dışı bir davranış olup olmadığına dair aşağıda verilen sorunların meslek mensubu tarafından yanıtlanması, söz konusu davranışın etik olup olmadığı konusunda ilgili kişiye genel bir izlenim sunabilir: (Pelit & Güçer, 2006:100–101)

- Yaptığım şey, doğru, adil ve yasal mıdır?
- Bu benim kendi işim olsaydı aynısını yapar mıydım?
- Bu yaptıklarımı rahat bir şekilde eşimle, arkadaş veya en yakınımındaki kişilerle paylaşabilir miyim?
- Bu davranışım kimler, nasıl haksız yere zarar görebilir?
- Bu davranışın ortaya çıkışında mesleki saygınlığım, itibarım bundan nasıl etkilenir?
- Bu davranışı başka bir meslektaşım yapmış olsaydı, bunu nasıl karşılardım?

2.1.2. Etik Dışı Davranış Türleri

Etik dışı davranışlar ayrımcılık yapmak, adam kayırmak, rüşvet vermek ya da almak, yıldırma politikaları uygulamak, görevi ihmal etmek, başkalarını sömürmek, bencillik etmek, yolsuzluk yapmak, işkence ve eziyet çektirmek, dalkavukluk yapmak, iş ilişkilerine politika karıştırmak, hakaret ve küfür etmek, bedensel ve cinsel tacizde

bulunmak, kötü alışkanlıklar edinmek, görev ve yetkiyi kötüye kullanmak, dedikodu yapmak, katı davranmak gibi pek çok davranışı içermektedir.(Kutanis, Bayraktaroğlu & Özdemir, 2007:212)

2.1.2.1.Ayrımcılık

Ayrımcılık, önyargılı tutumlarla davranmaktır. Bir grup insana karşı, adaletsiz ve zarar verecek biçimdeki her türlü davranış ayrımcılık olarak tanımlanmaktadır. Bir kişi ya da gruba yaş, ırk, renk, cinsiyet, hamilelik ya da medeni durum, özürlülük, dini inanç, cinsel tercih veya diğer kişisel özellikler nedeniyle başka kişi ya da gruplara göre farklı davranılmasıdır(Başel,2007:30). Genellikle ayrımcılık açık ayrımcılık ve kurumsal ayrımcılık şeklinde ortaya çıkmaktadır:

Açık ayrımcılık; cinsiyete ya da ırkçılığa bağlı olarak ortaya çıkan ayrımcılıktır. (www.serbest.yazarlar.com). Bu tür ayrımcılık, insanların diğer insanlar hakkındaki yargıları, kişisel değerlerden çok cinsiyete dayandığında ortaya çıkan ve kimi zaman nefret içeren çatışmalı durumdur. Çalışma hayatında toplumsal cinsiyete dayalı önyargı ve tutumlar; işe giriş, ücretlendirme, eğitim, yükselme gibi pek çok konuda kadınların uğradığı ayrımcılığa örnek olarak verilebilir(www.imw.2009.org/).

Kurumsal ayrımcılık, bir örgütün yansız bir seçim süreci ile istihdam olanakları sunsa bile kadınların ya da azınlıkların örgütte diğer gruplar ile eşit oranlı temsil edilmemesi sonucu ortaya çıkmasıdır(www.sosbil.aku.edu.tr).

2.1.2.2. Kayırma (İltimas)

Tinsel-duygusal nitelikteki geleneksel bağlılıklar ve yükümlülüklerle görevlilerin yakın çevresine ya da birtakım kişilere ayrıcalıklı davranılmasıdır. Türkçe’de halen kullanılan Arapça kökenli “İltimas” kavramı esasen kayırmacılık ile eş anlamlıdır. İltimas kelime anlamı itibariyle “haksız yere ve yasa dışı kayırma, arka çıkma” anlamlarına gelmektedir. Genellikle kayırmacılık iki türlü ortaya çıkmaktadır:

- **Akraba kayırmacılığı(Nepotizm):** Bir kimsenin beceri, kabiliyet, başarı ve eğitim düzeyi vb. faktörler dikkate alınmaksızın sadece politikacı, bürokrat ve diğer kamu görevlileri ile olan akrabalık ilişkileri esas alınarak bir devlet görevinde istihdam edilmesine ya da tayin edilmesine “Akraba Kayırmacılık” ya da “Nepotizm” adı verilmektedir. Nepotizm, özellikle geleneksel bağların ve ilişkilerin yoğun olduğu toplumlarda daha yaygın olma özelliğini taşımaktadır.
- **Eş-Dost Kayırmacılığı(Kronizm):**Kamu görevlilerin istihdamında liyakat(yeterlilik) ve eşitlik ilkeleri yerine eş-dost ilişkilerinin esas alınması suretiyle yapılan kayırmacılığa eş-dost kayırmacılık ya da kısaca “kronizm” adı verilmektedir. Kronizm’in esas itibarıyla nepotizm’den farkı yoktur. Ancak, kronizm’de kayırılan kişi, akraba değil, eş-dost, arkadaş ve benzeri kimselerdir. Hemşehri kayırmacılığını da eş-dost kayırmacılığının bir özel türü olarak ele almak mümkündür. Günümüzde “aynı memleketten olma” , “ayrı topraklar üzerinde büyüme” gibi faktörler geleneksel toplumlarda yaygın bir şekilde kayırmacılığın bir nedeni olmaya devam etmektedir(www.serbestyazarlar.com).

2.1.2.3.Rüşvet

Bir kamu görevlisinin, görevinin gereklerine aykırı olarak bir işi yapması veya yapmaması için kişiyle vardığı anlaşma çerçevesinde bir yarar sağlamasıdır (www.turkhukuk sitesi.com/).Para, mal, hediye gibi bir takım maddesel çıkarlar karşılığında bunu sağlayan kişi ya da kümelere ayrıcalıklı davranılmasıdır(www.sosbil.aku.edu.tr).

Maddesel çıkar içeren yolsuzluk türünün en yaygın ve bilinen biçimi rüşvettir. Rüşvet vasıtasıyla görev ve yetkinin kötüye kullanılması iki şekilde gerçekleşebilmektedir. Birincisi, kanuna uygun olan bir işlemin kişisel çıkar sağlamak amacıyla daha yavaş yerine getirebilmesidir. İkincisi, kanuna uygun olmayan, diğer bir deyişle kanunca yasaklanmış bir işlemin menfaat karşılığı yapılmasıdır. Literatürde birinci kategorideki rüşvete hafif rüşvet ikinci kategorideki rüşvet ise ağır rüşvet adı verilmektedir.(www.baskent.edu.tr)

Devleti temsil eden makamlar topluma karşı bir görev üstlenmişlerdir. Rüşvet bu görevin suiistimal edilmesidir. Rüşvet kamu idaresinin işleyişini de bozar. Kamu idaresinin başlıca vazifesi kanunların eşit ve genel olarak uygulanmasıdır. Rüşvet veren kişi kanunların kendisi hakkında uygulanmamasını sağlamış olmaktadır. Bu nedenle rüşvet devlet disiplinine karşı işlenmiş bir suçtur(www.ceza-bb.adalet.gov.tr).

Bununla birlikte rüşvetten uzak durmak; verimliliğin artmasını, yatırımların daha hızlı geri dönmesini ve refahın işletme geneline yayılmasını sağlar(Tarakçıoğlu,2003:11).

2.1.2.4.Bencillik

Bencillik, başkalarını düşünmeyerek gelişmeleri ben merkezli düşünmek ve yöneltmek demektir. (Gül,2006:70)

Yönetimde bencillik, yöneticinin başkalarının yararını düşünmeden; kimi kez onlara zarar vererek, davranışlarını yalnız kendi gereksinimlerini giderecek, kendine çıkar sağlayacak biçimde yönlendirmesidir(Tarakçıoğlu,2003:10).Yönetici veya çalışan tek kendisinin ihtiyaçlarının olduğunu varsayarak paylaşımı reddedecektir. Bencillik kaynaklı bakış açısı gelişen olayları kendisinin kazancı ve kaybını ne derece etkileyeceğinin yorumunu getirir. Diğerlerinin ihtiyaçları görmezlikten gelinir. Örgütsel çalışmalar ise tam aksine paylaşmayı ve birlikte hareket etmeyi gerektirir. Örgüt hedeflerine en sağlıklı ulaşım yolu da budur. Kişi hak ve özgürlüklerine sevgiyle yaklaşım mecburi değildir fakat saygı mecburidir. (Gül,2006:70)

2.1.2.5. İhmal

İhmal sözlük anlamı ile; gereken ilgiyi göstermeme, boşlama, savsaklama, savsama, önem vermeme belirli bir sebebi olmaksızın bir işi isteyerek geri bırakma, geciktirme, umursamama, erteleme anlamlarına gelmektedir(Aydemir,2005:26)

Türk Ceza Yasası'nın 230. maddesine göre ihmal, hangi nedenle olursa olsun görevin savsaklanması ve geciktirilmesi veya üst tarafından verilen buyrukların geçerli bir neden olmadan yapılmaması olarak algılanabilir(Tarakçıoğlu,2003:11).

Görevi ihmal suçu, çalışanların devlet idaresi aleyhine işledikleri suçlardandır. Çalışanın yasaca belirli bir kamu ödev veya görevini yapmaya zorunlu bulunan bir işi yapmaması ya da yasa ve tüzüklerce yapılmasının öngörüldüğü biçimde yerine getirilmemesi veya belirli ve uygun süre içinde yapılması zorunlu bulunan bir hizmet veya hareketi geciktirmesi, süresinde yapmamasıdır

Görevin ihmal edilmesinin birçok nedeni bulunmaktadır. Kamu hizmetlerini sunan kamu görevlilerinin davranış kurallarının yasalarda açık olarak belirlenmemiş olması, iş tanımlarının yapılmamış olması, kamu sektöründe “hizmet standartları”nın açık olarak belirlenmemiş olması, kamu hizmetlerini sunan kuruluşun tekel konumunda olması, toplumda eğitim ve kültür düzeyinin düşük olması, dolayısıyla hak arama bilincinin yeterince gelişmemiş olması, kamuda çalışanların görevlerini ihmalini denetleyecek organların etkin çalışmamaları, kamuda çalışanların görevlerini ihmalini önleyecek etkin cezalar bulunmaması bu nedenlerden başlıcalarıdır. (Aydemir,2005:28)

2.1.2.6.Cinsel taciz

Genel olarak taciz, bir kimsenin istemediği davranışlara maruz kalması, canının sıkılması, rahatının kaçması veya tedirgin olmasıdır. Cinsel taciz ise; işyerinde karşı cins tarafından yapılan her türlü istenmeyen, rahatsız edici ve devamlılık arz eden cinsel tutum ve davranışları ifade eder(Tengilimoğlu & Tahtasakal,2004:32). Kişinin iş performansını düşüren, yaptığı işten duyduğu zevki azaltan, istenmeyen ya da hoş karşılanmayan cinsel teklifler olarak tanımlanmaktadır(Mimaroğlu & Özgen, 2008:323).

Cinsel taciz kavramı, ilk olarak hukuk profesörü Catherine Mac Kinnon'ın “Sexual Harassment of Working Woman”(Çalışan Kadına Cinsel Taciz)kitabında, eşit olmayan güçlerin birbiriyle ilişkisi sonucu, istenmeden, zorla kabul ettirilen cinsel

istekler olarak tanımlanmıştır(Mimaroğlu & Özgen, 2008:323). Buradan yola çıkarak işyerinde cinsel tacizi, eşit olmayan güçlerin çatışması olarak tanımlamak yanlış olmayacaktır. Buna göre, cinsel taciz kendinden güçsüz olanı kontrol etme ya da tehdit etme olarak düşünülmektedir.

Ast-üst ilişkisi, eşit olmayan güçlerin ilişkisine verilebilecek en iyi örneklerdendir. Üst, astın terfisine karar vermede, maaşı ve ikramiyeleri belirlemede, izin verme konusunda yetkili kişidir ve bu kararlar, üstün ast karşısında güçlü olmasını sağlar. Bu bulgular, cinsel tacizin altında yatan esas sebebin, cinsellikten çok gücün kötüye kullanımı olabileceğine işaret etmektedir(Mimaroğlu & Özgen, 2008:326). Cinsel taciz, bir işyerinde yaşandığı zaman kadının psikolojisini ve fiziksel olarak güvenliğini ciddi bir biçimde tehdit eden, iş performansını etkileyen bir olgudur(Mimaroğlu & Özgen, 2008:326)

Cinsel tacizin mağdurları çoğunlukla kadınlardır ve taciz edenler de genellikle erkeklerdir. Kadınlar ise daha çok tahrik etme ve baştan çıkarma veya seks yapma yoluyla çıkar sağlama gibi taciz girişimlerinde bulunabilmektedir. Doğası gereği kadınların tacizinde şiddet söz konusu değildir(Arslan, 2005:126).

İstihdamda cinsiyet ayrımcılığı olarak kendisini ortaya koyan “işyerinde cinsel taciz” olgusu bu özelliğinden dolayı “ekonomik tecavüz” olarak bile adlandırılmış; iş ahlakı tartışmalarında da yerini almıştır. Gerçekten de kadınlara yönelik cinsel tacizin diğer boyutu istihdam boyutudur. Cinsel taciz çoğu kez işten çıkarmalara sebebiyet vermiş, kadınların ekonomik faaliyette bulunmalarına engel olmuştur. Toplumumuzda “elinin hamuruyla erkek işine karışma” deyiimi ve anlayışı cinsel taciz sonunda üretilen anlayışlardır(Çakır, 2007)

2.1.2.7.Yolsuzluk

Bir çıkar karşılığında yetkilerin yasadışı kullanımı olarak tanımlanabilir. Burada sağlanması amaçlanan kazançlar, maddi ya da parasal olmayan özel amaçlara yönelik olabilir(Tarakçıoğlu,2003:11). Kamu gücünü elinde bulunduran kamu görevlilerine

özgü rüşvet, zimmet, irtikâp, iltimas, emniyeti suistimal, ihaleye fesat karıştırma ile görevi kötüye kullanma gibi yasadışı işlem ve eylemler akla gelmektedir. Ancak yolsuzluk filleri sadece kamu görevlilerine özgü değildir. Özel sektörde de yolsuzluk olarak nitelendirilebilecek davranışlar söz konusu olabilmektedir(www.uhdigm.adalet.gov.tr).

2.1.2.8.Hakaret ve Küfür

Sözlü taciz olarak değerlendirilebilecek olan hakaret ve küfür sözel bir şiddet göstergesidir ve tüm şiddet gösterileri gibi, saldırganlık içerir(Tarakçıoğlu,2003:11). Saldırganlık ise bir başka kişiye fiziksel veya psikolojik zarar verme niyetiyle sözlü veya fiziksel davranışta bulunma şeklinde tanımlanabilir. Başkalarına küfür ya da hakaretle saldıran insanlar, onların kişiliğini küçültüp, örseleyerek kendi kişiliklerini yücelttiklerine inanırlar. (www.sosyalhizmetuzmani.org)

2.1.2.9.Kötü Alışkanlıklar

İnsanın sağlıklı, başarılı ve mutlu olabilmesi için beden ve ruh sağlığının her türlü zararlı şeylerden korunması lazımdır. İnsanın ruh ve beden sağlığını bozan şeylerin başında kötü alışkanlıklar gelir. Başlıca kötü alışkanlıklar; sigara, alkol, uyuşturucu ve kumar bağımlılığıdır. Kişisel açıdan bakıldığında, kötü alışkanlıklar(alkol, sigara, kumar vb.) bireyi ilgilendiren bir konudur. Ancak bu alışkanlıklar iş yerine taşındığı zaman, kişisellikten çıkar ve örgütün sorunu olmaya başlar. Bireyin ya da örgütün geleceğini olumsuz yönde etkiler. (Tarakçıoğlu,2003:11)

Özellikle alkol ve sigara tüketiminin özentisi ile başlayan davranışlar olduğu göz önüne alınırsa, yöneticilerin davranışlarına özen göstermesi gerekmektedir. (www.sosyalhizmetuzmani.org)

2.1.3. Çalışanları Etik Dışı Davranışlara Yönelten Faktörler

Çalışanları etik dışı davranışlara yönelten faktörler genel olarak sekiz ana faktörden oluşmaktadır. Bunlar; hukuksal yapı, örgütsel yapı, kültürel yapı, ekonomik yapı, denetim işlevleştirilmesi, eğitim yapı, işgücü devir hızı, göç olgusudur.

2.1.3.1.Hukuksal Yapı

Bir ülkedeki hukuksal yapı, etik ilkelerin oluşumunu olumlu ve olumsuz yönde etkilemektedir (Köprü,2007:28) Toplumun hukuksal siyasal düzeninin, anayasa başta olmak üzere, tüm kanunların insanların davranışları üzerinde önemli bir etkisi vardır. Hukuk, toplumun düzenini sağlayan kuralların en önemlilerini bir araya getirir. Bu önem söz konusu kuralların yaptırım gücüne, yani zorlayıcı bir unsura sahip olmasından ileri gelir. Din, ahlak, gelenek gibi toplumsal ilişkileri düzenleyen ilke ve kurallar da, toplumun yaşama ve gelişmesi bakımından büyük önem taşırlar. Ancak bunlara uymayan bireyler üzerindeki baskı, hukuktaki kadar, somut ve objektif değil, daha çok soyut ve sübjektif bir özellik gösterir. Soyut ve sübjektif değerlerin gittikçe zayıfladığı bir zamanda, toplumun düzeninde pozitif özellikteki hukuksal kuralların göreceli önemlerinin artacağı konusu açıktır.

Hukukun pozitif kısmını oluşturan kanunlar, tüzükler, yönetmelikler vs. herkesçe olduğu gibi işletme tarafından da uyulma zorunluluğu taşıdıklarına göre bunların neler olduğuna göz atmak gerekir. Anayasa toplumun ve devletin temel düzenini meydana getirir. Hukuk kuralları, herkesçe aynı biçimde ve objektif olarak uygulanma niteliğinde olduklarından, bunların belli bir kişi veya grubun lehine zorlanması, ilke bakımından hoşgörü ile karşılanmaz. Bu nedenle iş hayatının, toplumun hukuk anlayışı ile kamu vicdanına aykırı düşen zorlamaları girişmemesi ve tavizler koparmağa çalışmaması gerekir; aksi halde işletmenin ve çalışanın uyması gereken ahlaki kurallara uyulmamış olur. Hukuk kuralları, toplumun kültürünü, yani yaşama biçimini ve güvencelerini temel olarak alır. Bu nedenle de onlara belli ölçüde uymak zorundadırlar. Çünkü toplumun güvence, felsefe ve kültür düzenine uymayan bir hukuk düzeni, o toplumda uygulama alanı bulamaz ve zamanla bozulmaya mahkumdur. (Tosun, 1982:453-454)

2.1.3.2.Örgütsel Yapı

Gerek üretim işletmesi olsun, gerekse hizmet işletmesi olsun, hemen her işletme türünde etik olmayan uygulamalara rastlamak mümkündür. Ancak, emek yoğun özelliğe sahip hizmet işletmelerinde çalışanlar açısından etik olmayan uygulamalara sıkça rastlama olasılığının daha fazla olduğunu söylemek mümkündür.(Varinli,2004:46) Bu tür işletmeler verdikleri hizmetin gereği olarak birbirinden çok farklı kültürel değerleri, alışkanlıkları ve beklentileri olan kişileri ağırlarlar. (Bayraktar,2004:67) Üretim faktörleri arasında en zor kontrol edilen olan işgücü, işletmelerin performansını ve verimliliğini etkileyen en önemli faktördür. Emek gücünün yanında işletmeye düşünce, duygu, özlem, tutku ve duygularını da getiren işgöreni makinenin bir parçası olarak kabul etmek yerine, birey olarak değer vermek gerekir. Çalışma ile ilgili fiziki koşulların sağlanması yanında çeşitli güdüleme ve ödüllendirme sistemi, yapılan işle ilgili görüşlerin alınması, yönetime katılma hakkı tanıma vb. suretiyle çalışanların psiko-sosyal yönleri tatmin edilerek, çalışma mutluluğu sağlanmalıdır. Aksi halde çalışanların sürekli şikayetçi olduğu, işe devamsızlığın ve giriş-çıkışların arttığı, karlılık ve verimliliğin azaldığı problemleri işletmelerle yüz yüze gelinecektir.(Özarslan,2006:45)

Etiğe uygun olmayan yönetim yalnızca ahlaki prensipler açısından yetersiz kalmamakta, aynı zamanda ahlaki davranışa aktif olarak karşı koymaktadır. Bu görüşte toplumun dürüst davranış konusundaki taleplerine yetersiz ilgi söz konusudur. Bu işin başarılması hususunda kuralları engel olarak görür. Burada işi ucuz ve kestirme yoldan yapmak şeklinde bir düşünce hâkimdir. Etiğe uygun olmayan yönetimin temel işleyiş ilkesi, “bu eylem, karar ve davranışlarımızla para kazanabilir miyiz? şeklindedir.(Bayram, 2005:51)

Eğer işgörenler, yöneticilerinin etik dışı davranışta bulunduğunu düşünürlerse, yönetici başarısı için kritik öneme sahip güven ortamı zedelenir. Güven ortamının zedelenmesi sonucunda da, güvenilirlik yitirilir, iletişim zarar görür, özsaygı kaybolur, bağlılık duygusu yok olur, sadakat yitirilir ve gerek yönetici, gerekse işletme ciddi zararlara uğrayabilir. (Tarakçıoğlu, 2003:2)

2.1.3.3.Kültürel Yapı

İnsan, ömrünü bir toplumun üyesi olarak geçirir. İnsan sosyal bir varlık olarak hem içinde bulundukları, toplumdan etkilenir hem de toplumu etkiler. Bununla beraber, gerek ilkel bir toplum olsun, gerekse gelişmiş bir toplum olsun her toplumda kültür denilen ortak bir olgu vardır. Her yerde ve her toplumda belirli maddi gereksinimleri gidermek amacıyla oluşturulmuş, işlenmiş bir tekniğin yanında insan ilişkilerini düzenleyen kurallar, gelenekler, fikirler ve kişisel düşünceler vardır. İşte bu ilişki ve sistemlerin toplamı insanın tabiata karşı fakat kendisi için yarattığı bir vasıttan ibaret olan ve kültür adı verilen sosyal bir kurum ve olguyu meydana getirir. (Erdoğan,1975:3)

Kültürün oluşması için insanların belirli esaslara göre bir araya gelmeleri gerekir. Yani kültür ile toplum yan yanadır. Ancak toplumu oluşturan fertler sayıca önemli değildir. Küçük bir kabilenin kendisine özgü bir kültürü olduğu gibi, çok kabalık toplulukların da bir kültürü vardır. Kültür, o toplumun üyelerinin sorunlarını çözümlmek üzere oluşmuş bazı düzen ve kurallardan oluşur. Günümüzde toplumlar, insanların belirli amaçlarla bir araya geldikleri gruplar, organları ise bu gruplar arasındaki ilişkileri düzenleyen, toplumun üyeleri arasında toplumsal bağları oluşturan sosyal yaptırımlardır. Kültür, örgütlenmiş birliklerde, gruplarda ya da toplumlarda yaratılır ve ortaklaşa paylaşılır. Bir grubun üyelerince paylaşılan alışkanlıklar, kabul edilen davranış ve tutumlar o grubun kültürüdür(Erdoğan,1975:33) . Bununla birlikte kültür, toplumu oluşturan her bir bireyin de kişiliğinin biçimlenmesinde istek, beklenti, amaç ve hedeflerinin belirlenmesinde en etkili belirleyicilerden biridir (İnceoğlu,2004:129)

Etik, içinde bulunduğumuz toplumla ve o toplumun kültürel yapısıyla ilişkilidir. Etik davranışlar ve ahlak öncelikle aileden öğrenilir. Değerler dolayısıyla doğru ve yanlış kavramlar ailenin ve çevrenin değerlerinden oldukça etkilenir. Toplumda etik değerler öğretilmiyorsa, etik davranışları kazandıracak uygulamalar yoksa etik dışı davranışların oluşması da kaçınılmaz olacaktır. Yani kültürel yapıdaki toplumsal değerler adeta etik dışı davranışı özendirir hale gelebilecektir. Örneğin; Tür toplumunda

sıkça duyulan “bal tutan parmağını yalar.” , “devletin malı deniz, onu yemeyen domuz” “gemisini kurtaran kaptan”, “dürüstlük şimdiye kadar kimi zengin etmiş” gibi özdeyişler kültürel yapının bir yansıması olarak kabul edilebilir. (www.kongar.org)

2.1.3.4.Ekonomik Yapı

Ekonomik alan günlük yaşamda insanların etik kuralları ve ikilemleriyle en fazla karşılaştıkları alanlardan biri olmaktadır. Etik bilimi ile ekonomi biliminin çok az ortak özelliği bulunmaktadır. Etik bilimi olması gereken ile ilgilenirken, ekonomi bilimi olan ile ilgilenmektedir. Ekonomi bilimi insanların; ne şekilde davrandıklarını ve bu davranışların sonuçlarının neler olduğunu açıklamaya çalışmaktadır. Dahası, açıklamalarını insanların mantıklı ve kendi çıkarlarına uygun hareket ettikleri, kendileri için en iyisinin ne olduğunun düşündükleri şeklinde yaptıkları varsayımına dayandırmaktadır.

Etik, ekonomiden baskın olmamalı ve ekonomi de etiği geçersiz kılmamalıdır. Her iki disiplin birbirinden tamamiyle ayrı tutulamaz. Birçok etik sorunun büyük ölçüde ekonomik olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla etik, ekonomik hedeflere ulaşmada önemsiz bir araç olarak görülmemelidir. Hukuk, ahlak ve vicdan kuralları çerçevesinde işlemeyen bir ekonomik sistem, toplumsal destekten ve güvenden yoksun kalacaktır. Ekonominin rolü, aynı zamanda etik amaçların gerçekleşmesine katkıda bulunmak olmalıdır. Etik değerler diğer bütün gereksinimler gibi ekonomik gereksinimlerle de ilişkili olmaktadır. İlgili etik değerlerin desteği olmaksızın ekonomik değerler ayakta kalmaz. İnsan gereksinimlerini temel alan etik değerler ile ekonomik değerler birbiriyle işbirliği ve uyum içinde ve birbirlerine temel teşkil etmektedirler. Etik kurallarını göz ardı eden bir ekonomik sistemde mekanizmalar etkin bir şekilde işlemeyecektir. Yüksek işsizliğin yanı sıra bol niteliksiz işgücünün bulunduğu bir ortamda işveren avantajlı konuma gelmekte ve işgücünü düşük ücretle istihdam edebilmektedir. Nitelikli işgücünün kıt olması halinde ise ücretlerde artışlar meydana gelmektedir. Hatta sermayenin emekten daha kıt olduğu durumlarda işgörenler anlaşılmaya yanaşmazlarsa, yatırım planları başka yerlere kaydırabilir. Bunun sonucunda da israf, sömürü, istismar, haksız kazanç gibi durumlarla karşılaşılabilir.(Özgener,2004: 19–23)

2.1.3.5. Denetimin İşlevsizleştirilmesi

Denetim, bir iş ya da işlemin doğru ve norm, kural ve standart gibi önceden belirlenmiş metotlara uygun olup olmadığının araştırılması, incelenmesi ve kontrol edilmesi olarak adlandırılır. (www.harunsar.com)

Denetimin temel amacının örgütsel hedeflere ve örgütün varolma nedenlerine uygunluğunun tespiti ve uygun olmayan hususların düzeltilmesidir. Önceden belirlenmiş kurallara aykırı olan iş ve işlemlerin önlenmesi demektir. Denetim sonucunda faaliyetlerde ortaya çıkan uygunsuzlukların tekrar etmesinin önlenmesi denetimin amaçlarındandır.

Denetimin amaçlarından biri personelin örgüt amaçlarına aykırı hal ve hareketlerini tespit etmek olduğu gibi diğeri de bu hal ve hareketleri tespit edip, cezalandırarak o personelin veya diğer personelin aynı hal ve hareketlerde bulunmasını önlemektir. Gerek örgütlerin gerekse örgüt personelinin önceden belirlenmiş amaçlar doğrultusunda faaliyet ve davranışlarda bulunması gerekmektedir. Bir bakıma önceden belirlenmiş sınırlar vardır. Zaman içerisinde örgüt veya örgüt personeli belirtilen sınırlar dışına çıkabilmektedir. İşte bu noktada denetimin sınırlama amacı ortaya çıkmaktadır. (Turhan, 2009:19–20)

Denetim mekanizmasının yeterince işletilememesi, etik dışı davranışların tespit edilememesine neden olmakta ve dolayısıyla önlem alınmasını engelleyebilmektedir.

2.1.3.6. Eğitim yapısı

Bütün canlı varlıklar içerisinde sadece insan “eğilip bükülebilme” özelliğine sahiptir. İnsanın “eğilip bükülebilmesi” demek onun bir biçim(form) kazanması, bu kazandığı biçimi yaşamı boyunca geliştirebilmesi, işleyebilmesi demektir. “Eğilip-bükülebilme” bir varlık olan insan dünyaya geldiği zaman sadece şu veya bu yönde

geliştirilebilecek ham yeteneklere sahiptir. Bu ham yeteneklerin gelişmesini sağlamak ona uygulanan eğitimin işidir(Erdoğan, 1975:41)

Eğitim, yürürlükteki değerlerin, bilgilerin ve hünelerlerin yetişen kuşaklara iletilmesi ve kazandırılmasıdır. Toplumun genç üyelerinin var olan kültüre, yetişkin üyelerce bilinçli, amaçlı ve düzenli biçimde hazırlanması süreci de eğitim olarak adlandırılabilir. Bu kapsamda eğitimin ailede başlayıp; sokakta, okulda ve işyerinde devam ettiği ileri sürülebilir.

Eğitim, hem bireysel gelişim ve yüksek yaşam standartlarına ulaşımın başlıca yolu; hem de toplumsal gelişim ve ilerlemenin temel koşuludur. Eğitim seviyesindeki yükselme ülkelerin ekonomik kalkınmaları ile beraber toplumsal yaşamı gerçekleştirmeleri de kolaylaşabilmektedir (Şimşek & Akgemci & Çelik,2008 :34)

Birçok kişi elde ettiği imkân ve başarıyı eğitime borçludur. Eğitim yoluyla insanın sahip olacağı meslek çok kere kişiyi ruhsal açıdan doyurur ve maddi olarak rahatlatır. Bu durumun sağlayacağı imkânlar kişinin hayattan daha fazla zevk almasını mümkün kılar. (www.rehberlik.com)

Eğitim genel olarak insanın düşünsel yapısı ile onun sonucu olan davranışlarını etkilediği ölçüde bir anlam taşır. Bu nedenle yurttaşların belli bir toplum düzenine ve verimli bir işletme yönetimine uygun bir anlayış ve davranış örneğine göre yerleştirilmeleri istenirse, onların bir amaca hizmet eden bir eğitim-öğretim sistemi içinde yerleştirilmelerine çalışmak gereklidir. Bunun gerçekleşmesi için tüm ulusal eğitim olanak ve araçları olduğu kadar, işletme ve kuruluşların yetiştirme çabaları da bu amaca doğru yöneltilmelidir. (Tosun, 1982:115)

Toplumsal kirliliklerin ortadan kaldırılmasında eğitim ve öğretimin önemi şüphesiz çok büyüktür. Okullaşma oranının, eğitim ve öğretim kalitesinin yeterli olmadığı toplumlarda toplumsal kirliliklerin çok daha fazla olduğu söylenebilir. (Köprü, 2007:48)

2.1.3.7.İşgören Devir Hızı

İşgören devri, belirli bir dönemde bir işletmenin personel kadrosuna işgörenlerin giriş ve çıkış hareketi”olarak tanımlanabilir. Belirli bir dönemde işten ayrılanların toplam sayısı olarak da ifade edilebilir. (Şimşek, Akgemci & Çelik,2008:394)

İşgücü devri işletmenin faaliyetlerini, plan ve projelerini önemli ölçüde etkileyen ve verimliliğin artırılması, işgörenlerin etkin kullanımı, ürün ve/veya hizmet üretimi ve sunumunda hedeflenen kalitenin yakalanması, ekonomik karlılığın artırılması, ülke ekonomisi ve toplumsal faktörler nedeniyle çözülmesi gereken bir sorundur. Buradan da anlaşılabacağı gibi işgücü devri, yalnızca işletme, yönetim ya da işgörenleri ilgilendirmemektedir. Aynı zamanda, ekonomik ve sosyal açıdan incelenmesi ve çözümlenmesi gereken genel bir sorun olarak görülmektedir.(Tütüncü & Demir, 2003:147)

Hizmet sektöründe işgücü devri ile ilgili olarak yapılan çalışmalar, işten ayrılma veya çıkarılmalarda kişisel faktörler, işletme içi ve işletme dışı faktörlerin etki ettiğini göstermektedir.

İşgücü devrine etki eden işletme dışı faktörler, genel olarak işletmenin ve işgörenlerin dışında gelişen, aynı zamanda işletme tarafından kontrol edilmesi güç olan etkenlerdir. Bu etkenlerin çıkış kaynağı olarak ülkenin içinde bulunduğu ekonomik, siyasal ve toplumsal şartlar gösterebilir. Devletin ya da siyasal otoritenin uygulamaları sonucunda oluşan ve işletmenin faaliyette bulunduğu sektörü de etkileyen bu tür etkenler kişilerin işlerini kaybetmelerine yol açabilir. İşgücü devrine etki eden işgörenlerin işten ayrılmalarına veya çıkarılmalarına neden olan işletme içi etkenlerin belki de en önemlisi yönetsel uygulamalardan kaynaklanan iç sorunlardır. İşgörenin işten ayrılması, kişisel ya da iş ve/veya işletme ile ilgili olabilir. İşgörenlerin işten ayrılmalarına neden olan etkenlerin başında işyerinden aldıkları ücret ve yan gelirlerdeki yetersizlik gelmektedir.

İşgücü devir hızı, işgörenin ulaştığı iş doyumunu ile de ilgili olarak değerlendirilebilir. İş doyumunu, işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluk olarak tanımlanmakta ve işe karşı pozitif tutum iş doyumuna eşdeğerde olmakta, işe karşı negatif tutum ise iş doyumsuzluğu olarak adlandırılmaktadır. İş doyumuna ulaşmamış kişinin işini terk etmesi daha sık görülmektedir. İş ortamında oluşan stres kaynakları ve çalışma koşullarındaki diğer olumsuzlukların işgörenlerin verimliliğinin düşmesine ve hatta işe devamsızlık yapmalarına neden olabilir. (Tütüncü & Demir, 2003:149–150) Bu gibi durumlarda işgörenler, işlerine gerekli bağlılığı gösteremeyebilir ve etik dışı davranışlara yönelebilirler.

2.1.3.8.Göç Olgusu

Göç insanlık tarihinin bütün dönemleri boyunca varolan bir olgudur. Göç kavramı ile öncelikle belli bir nüfusun bir bölgeden başka bir yere olan hareketi akla gelmekle birlikte, göç coğrafi bir yer değiştirmeden çok daha kapsamlı ve köklü bir yapıya sahiptir. Sonuçları itibariyle sosyal, ekonomik, kültürel ve psikolojik birçok öğeyi içinde barındırır. Göç, coğrafi mekân değiştirme sürecinin sosyal, ekonomik, kültürel ve siyasi boyutlarıyla toplam yapısını değiştiren nüfus hareketleridir. (Sağlam, 2006:34)

İster kısa süreli, ister uzun süreli olsun bu yer değiştirme hareketleri çoğu kez aynı toplumsal sistem içinde “iç göç” biçiminde gerçekleşir. Bazen de kendine özgü koşulları nedeniyle toplumsal sistemler arasında “dış göç” biçiminde ortaya çıkarlar. Göçler otoriter ya da doğal bir zorlanmadan ötürü “zorunlu göç” veya kişilerin kendi iradesiyle serbestçe gerçekleştirdikleri “gönüllü göç” niteliğinde olabilirler

Göç, bireyin sadece fiziki ayrılığı değil, aynı zamanda bireyin alıştığı bir dizi haklardan, kurallardan ve sosyal etkileşim örüntülerinden ayrılmasıdır. Kişinin alıştığı ortamdan ayrı kalması onun yalnızlık, yabancılaşma ve kendini değersiz göreme gibi duyguları yaşamasına neden olabilmektedir. Bireyin göç ettiği toplumla iletişim ve etkileşim bakımından kısıtlanmakta olduğunu ve dolayısıyla sosyal rollerini yerine getirirken strese girdiğini ileri sürmektedir. Stres durumu da dolaylı ve dolaysız olarak

onları olumsuz etkilemektedir. Ayrıca kültürel farklar bireyin uyum güçlüğü çekmesine neden olmaktadır.(Şahin,2001:62-63) Bu nedenlerle yerleşilen yerde uyum sorunu oluşmakta uzun vadede de psikolojik kökenli sorunlar ortaya çıkmaktadır. Sahip olduğu geleneklerde zayıflama ve ailevi problemlere yol açmaktadır. Sonuç olarak bireyin etik dışı davranışlar sergilemesine neden olmaktadır.

2.2.SEYAHAT ACENTALARINDA ETİK DIŞI DAVRANIŞLAR

Turizm sektörü içerisinde faaliyet gösteren seyahat acentaları, verdikleri hizmetler ve ürünleri ile ilgili tanıtım ve reklam yapılarlarken, faaliyette bulundukları ülkenin de turistik tanıtımına katkıda bulunmaktadır. Seyahat acentaları tüketici talepleri ve eğilimlerini yakından takip ederek, yeni turistik ürünler oluşturmakta ve hizmete sunmaktadırlar.

Seyahat acentaları, hizmet verdikleri turistlerin maddi olanaklarına, zevklerine, toplumsal özelliklerine ve tercihlerine göre gezi ve turlar organize ederek, turizme katılan kişi sayısını çoğaltmakta ve dolayısıyla turizmden elde edilen gelirleri artırarak ülke ekonomisine fayda sağlamaktadırlar. (İçöz, 2000:81)

Dünya Turizm Örgütü (DTÖ) turizmin sorumlu ve sürdürülebilir gelişimini bir dizi ilkeye bağlamak amacı ile, Ekim 1999'da Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'ni yayınlamıştır. Bildirge aşağıdaki bölüm başlıklarında maddeler halinde çeşitli ilkeleri içermektedir:

- 1.Turizmin toplumlararası karşılıklı anlayışa katkısı.
2. Turizmin bireysel kollektif yönleri.
3. Sürdürülebilir gelişmenin unsuru olarak turizm.
4. Kültürel mirası kullanan ve zenginleştiren unsur olarak turizm.
- 5.Ülke ve toplumların refahını arttıran bir faaliyet olarak turizm.
6. Turizmin geliştirilmesinde tarafların yükümlülükleri
7. Turizme katılma hakkı

8. Turizm hareketlerinde özgürlük
9. Turizm sektöründe çalışanların ve girişimlerin hakları.
10. Turizmde global etik ilkelerin uygulanması.

DTÖ'nün çalışması makro düzeydedir. Turizm konusunda planlama, politika oluşturma, denetleme fonksiyonlarını üstlenmiş kesimlere, bizzat turistlere, turizm işletmelerine, çalışanlara yönelik tavsiye niteliğindedir(Çolakoğlu, Epik & Efendi, 2007:163).

2.2.1.Seyahat Acentalarında Yaşanan Etik Dışı Davranışlar

Seyahat acentalarında etik sorunların önemli bir kısmı işletme, müşteri ve çalışan kaynaklı olarak ortaya çıkmaktadır:

2.2.1.1.İşletme Kaynaklı Etik Dışı Davranışlar: Seyahat acentalarının önemli bir kısmı tur operatörlerinin düzenlediği toptan paket turların satışını yürütmektedir. Dolayısıyla, bir ürün tedarikçisi konumunda olan tur operatörleri ile yaşanan sorunlar(ülke seçimi, rezervasyon iptalleri, otel seçimi, fiyat kırma, yüksek indirimler vb.) bu grup işletmelerde önemli bir yer tutmaktadır. (Kozak & Güçlü, 2006:92)

Tur operatörleriyle ilişkilerde yaşanan sorunlar dışında, acentanın düzenlemeyi taahhüt ettiği turun iptal edilmesi ve buna bağlı ortaya çıkan sorunlar gelmektedir. Burada, vaat edilen hizmetin üretilmemesi ile ilgili bir etik sorun söz konusudur. Bu durum turizm gibi denetim eksikliğinin varolduğu bir sektörde üretim ve satış yapan seyahat acentalarında sıklıkla yaşanmaktadır. Bilindiği gibi, bu turların planlaması ve rezervasyonların alınması sürecinde müşterilerden tura katılım için bir ön ödeme ücretleri alınmaktadır. Ancak, bazen turun iptalinde alınan bu ön ödeme ücretlerinin iade edilmemesi durumuyla karşılaşılabilir. Bu durumda acentanın, sözünde durma temel etik ilkesini ve dürüstlük ilkesini ihlal ettiği ifade edilebilir.

Bir diğer sorun da turistlerin alışverişlerinden kazanılan gelir seyahat işletmesinin asıl gelirlerinden olmamalıdır. Komisyon kazancı beklentisi haksız rekabet yaratmaktadır. Bazı seyahat işletmeleri varlıklarını ve işleyişlerini kazandıkları komisyon gelirin dayandırmaktadır. Komisyon geliri seyahat işletmeciliğinde sağlıklı bir yapının ve haksız rekabetin başlıca nedenidir. Komisyon kazanılmasındaki tutum, rehberlik mesleğinin ve rehberin imgesini zedelemekte, hatta ülke imgesine zarar vermektedir. Turlardan kazanılan ek gelir başka ülkelerde olduğu gibi, rehber, tur lideri, seyahat işletmesi ve yabancı tur operatörü arasında paylaşılmaktadır. Kabul edilemez düzeydeki komisyon oranları, turist ile birebir ilişkideki ve alışverişte aracı konumundaki, rehberi zorda bırakmaktadır. Rehber görevi karşılığında yeterli ücret ödenmeli ve rehber alışverişe zorlanmamalıdır (Yarcan, 2007:40). Diğer bir ifadeyle rehberin emeğinin hakkı verilmelidir.

İşletme kaynaklı diğer bir etik sorun ise hanutçuluktur. Acentalar bazen, müşteriler üzerinde psikolojik-fiziksel baskı(kolundan çekerek, önüne geçerek vb.)yaratarak zorla tur satmaya çalışmaktadır. İşletme önünde müşteriye istemediği tur hakkında bilgi vermeye ve ikna etmeye çalışmaktadırlar. İşgörenlerin yaptığı bu etik dışı davranışlara işletme yöneticileri göz yummaktadır. İşletme yöneticileri, bu tür davranışlara izin vermek yerine turisti rahatsız edecek her türlü davranışın engellenmesi yönünde çalışanları bilgilendirmelidir.

Diğer sorunlar ise, taşıma ve transferlerde uygun taşıt kullanmamak(ergonomik olmayan koltuklar, klimasız ve ses düzeni kötü otobüs ve minibüsler vb.), yöreyi bilmeyen ve kokartsız rehberler görevlendirmek, yabancı dil bilmeyen personel ve eksik personelle çalışmak, vaat edilen otel hizmetlerini karşılamamak, müşteri şikâyetlerinde muhatap olmamak ve sık sık işyeri kapatarak müşterileri zor durumlarda bırakmak olarak sıralanabilir. .(Kozak &Güçlü, 2006:93

2.2.1.2.İşgören Kaynaklı Etik Dışı Davranışlar: Genel olarak turizm sektöründe yaşanan yüksek oranda işgücü devri, çalışanlar üzerinde olumsuz bir etki yapmaktadır. Turizm işletmelerinde işgücü devrine etki eden faktörler arasında doğrudan işgörenlerden kaynaklanan ve yönetimin işten çıkarmak zorunda olduğu

durumlarda söz konusudur. Genel olarak işten çıkarılmaya neden olarak, işgörenin işe devamsızlığı, performans düşüklüğü, disiplinsiz hareketleri, hırsızlık yapması, alkol ve uyuşturucu kullanması gibi etkenler gösterilmektedir. (Tütüncü & Demir, 2003:151)

İşgörenlerle ilgili karşılaşılan diğer bir etik sorun ise bazı işgörenlerin işletmenin ya da müşterilerin değerli eşyalarını ya da kıymetli evraklarını çalmalarıdır. Genel olarak hırsızlık olarak nitelendirilen bu davranışlar işletmelerde huzursuz bir ortamın oluşmasına neden olmaktadır. İşletme açısından bir başka olumsuz izlenim bırakan durum ise çalışanların alkol ve uyuşturucu kullanmalarıdır. Konaklama işletmelerinde işgörenin alkol ve/veya uyuşturucu madde kullanması sonucu kişinin kendisine verdiği fiziksel ve psikolojik rahatsızlıkların etkisiyle iş ortamında da olumsuz gelişmelerin görülmesine neden olur. (Tütüncü & Demir, 2003:152)

Rehberler, müşteri, otel ve seyahat acentası üçgeninde çalışan kişiler olmaları nedeniyle, turizm faaliyetinin müşteri açısından(olumlu/olumsuz) algılanmasında oldukça etkili olan çalışan grubunu oluşturmaktadırlar. Bu nedenle, rehberlerin işlerine verdikleri önem, hizmetin etik olarak yerine getirilip getirilmediğinde etkili olmaktadır.(Kozak & Güçlü, 2006:93)

Rehberlik taban ücretlerinin uygulanmaması ve ödenmemesi önemli bir sorundur. Rehberlik ücreti tur maliyetinin bir ögesidir. Rehberin rehberlik taban ücretinin altında çalışmaması gerekir; ancak piyasa koşullarının geçerliliği nedeniyle, bazı seyahat işletmeleri tur taban ücretini ödememektedir. Hatta rehberlik ücretinin hiç ödenmediği durumlara da rastlanmaktadır. Bunun sonucunda da emeğinin karşılığını alamayan rehber, turistleri alışveriş konusunda zorlayarak kendi ücretini elde etmeye çalışmaktadır.

Turistik hareketlerin dönemsel bir özellik göstermesi, rehberlik mesleğinin de dönemsel olmasına neden olmaktadır. Rehberlerin büyük bölümü serbest ve sosyal sigortasız, bir bölümü de yarı zamanlı çalışmaktadır. Rehberler etkili ve yararlı bir sosyal sigorta sisteminin üyesi değildir ve ayrıca iş güvenceleri yoktur. Doğrudan

rehberlerle ilgili olmayan bu özellikler, turizm endüstrisinin işleyiş koşullarından kaynaklanmaktadır.

Kaçak rehberlik nitelikli rehberlerin meslekten ayrılmalarına ve işsizliğe neden olmaktadır. Kaçak çalışan yerli ve yabancı tur liderleri ile tur temsilcileri rehberlik mesleğinin imgesini olumsuzlaştırmaktadır. Kaçak rehberlik sonucunda ücretler düşmekte ve rehberlik mesleği toplum tarafından yanlış algılanmaktadır. Profesyonel turist rehberlerinin, kurumsal örgütlenme dışında, karşılaştıkları en önemli iki sorun kokartsız kaçak rehberlerin çalıştırılması ile rehberlik ücretlerinin düşüklüğüdür. (Yarcan, 2007:40)

Rehberlerin turlar sırasında etik kurallarla ilgili yaşadıkları sorunlardan bazıları şöyle sıralanabilir:(Güçlü&Kozak 2006:93)

- Konuk profilinin değiştiği ve yabancı turist profilindeki değişikliğe uygun profesyonel turist rehberlerinin görevlendirilmemesi,
- Yabancı tur operatörlerinin tatil yörelerindeki konaklama tesislerinde temsilci adı altında yabancı eleman çalıştırması,
- Turistlere kötü muamele edilmesi ve önyargılı davranılması,
- Acenta ile rehber arasında yazılı bir iş akdinin olmaması,
- Kokartsız rehber çalıştırma, kaçak rehberlerin çalıştırılması. Dolayısıyla, ülke ve adına çalıştığı acentanın doğru temsil edilmemesi,
- Rehberin doğru ve güvenilir bilgi vermemesi,
- Dini ve politik konulardaki anlatımlarda bağımsız görüş ve tarafsız olmaması,
- Acenta ve rehber arasında tur öncesinde, sırasında ve sonrasındaki bilgi akışının sürekli olmaması,
- İş ve meslek sırlarının saklanmaması,
- Konuklara, otel ile ilgili verilmesi gereken bilgilerin önceden veya otele giriş yapıldığı sırada rehber tarafından verilmesi, bilgi verme işlevinin resepsiyona bırakılmaması,
- Turistlerin alışverişlerinden haksız kazanç sağlanması,
- Bağımsız çalışan rehberlerin iş güvencesinin olmaması,
- İşsiz savaşı.

2.2.1.3.Müşteri Kaynaklı Etik Dışı Davranışlar: Olumsuz müşteri davranışı olarak tanımlanan ve müşteri kaynaklı etik ihlalleri de bulunmaktadır. Müşteri hırsızlığı, taciz, işletme hakkında kötü tanıtım, personele iftira bunlar arasında sayılabilir. Örneğin; müşterilerin turizm işletmelerinden hatıra olması amacıyla işletmeye ait kül tablası, kalemlik, bardak, havlu, çarşaf vb. işletmeye ait eşya çalmaları, eşyaları ve donanımı kötü kullanmaları, kırmaları gibi.

Müşteri hırsızlığı dışında, başka müşterileri rahatsız ederek müşteri kaybına sebep olan bazı davranışların da etik sorunları beslediği söylenebilir. Örneğin; sarhoş dolaşmak, sarkıntılık ve taciz gibi kötü davranışlar da işletmeye bu anlamda zarar verir. (Kozak & Güçlü, 2006:89)

Seyahat acentalarında müşteri kaynaklı yaşanan bir diğer etik sorun ise müşterinin tur programı saatlerine uymamasıdır. Müşterinin tur için otelden alınıp saatinde hazır olmaması ve diğer müşterileri bekletmesi dolayısıyla da tur programını aksatmasıdır. Müşterinin özel problemlerini işletmeye yansıtması dolayısıyla işletmeyi olumsuz etkilemesidir. Örneğin; tur programı sırasında eşlerin kavgası gibi.

Turistin, turizm işletmelerinin ürettiği nitelikli ve kaliteli hizmetleri beğenmeyip, tur operatörüne şikâyet ederek haksız yere sigorta tazminatı almak istemesidir. Bu durum seyahat acentalarını tur operatörleri ve diğer müşterilerin karşısında haksız yere olumsuz tutum oluşmasına neden olur. Bu da temel etik ilkelerinden doğruluk ve dürüstlük ilkeleriyle bağdaşmamaktadır.

2.2.2. Seyahat Acentalarında Çalışanları Etik Dışı Davranışa Yönelten Faktörler

Seyahat acentalarında çalışan işgörenleri etik dışı davranışa yönelten olan bazı faktörler aşağıda verilmiştir. Bunlar; ücret yetersizliği, iş tatminsizliği, örgütsel güven eksikliği ve etik lider eksikliğidir.

2.2.2.1.Ücret Yetersizliği

Ücret, tüm çalışanlar için önemli bir rolü olan faktördür. Bu konu ile ilgili olarak ele alınması gereken başlıca sorun ücretin adil bir biçimde saptanıp ödenmesidir. Çalışanın işe karşı tutumunu genellikle aldığı ücretin yeterliliği, alması gerekene oranla normallliği ve ihtiyaçlarını karşılama derecesi belirlemektedir. Çalışanın kendisi ile aynı düzeyde olanlardan daha az ücret alması, özellikle de kendisinden daha az yetenekli olduğuna inandığı çalışanlara göre ücretinin düşük olması, çalışanı olumsuz yönde etkileyecektir(İmamoğlu, Keskin & Erat,2004:169).

Bunun için ücretler yapılan işin miktar ve niteliği ile ilgili uyumlu olduğu kadar gösterilen performans ile de uyumlu olmalıdır. Ücretlerin yanında yine işlerin miktar ve niteliği ile ilgili olarak prim ve ikramiye tutarlarının saptanması önemli bir unsurdur

İşletmeler için bir maliyet unsuru olarak görülen ücret çalışan için önemli bir tatmin aracıdır. Ücretin kişinin ihtiyaçlarını gidermekte yeterli olup olmaması işe karşı olan tutumunu belirlemektedir. Çalışan, yaptığı iş ile aldığı ücreti orantılı buluyorsa, tatmin duygusu yüksek olmaktadır. Ücret konusunda önemli bir konu da ücret adaletinin sağlanmasıdır. Çalışanlar elde ettikleri ücretleri benzer işleri yapan diğer kişilerin ücretleriyle kıyaslarlar. Bu kıyaslama sonucunun olumlu olması işgöreni olumlu yönde etkileyecektir. Ücretin tatmini sağlaması ve dolayısıyla iş başarısını artırması için bireyin beklentisine, performansına ve piyasa ücret sistemine dayalı olarak adil bir şekilde belirlenmesi gerekir (Bozkurt & Bozkurt, 2008:5).

2.2.2.2. İş tatminsizliği

İş tatminini çalışanın işten beklentileri ile işin fiili olarak sundukları arasındaki ilişki belirlemektedir. Kişinin işindeki beklentilerinden ne kadar tatmin olduğunun bir göstergesidir. İşin çekici yönleri, çalışma koşulları, ücret, şirketin takınacağı tutumlar gibi sistem belirleyicileri ile yakından ilgilidir (İmamoğlu, Keskin & Erat, 2004:169).Diğer bir deyişle, çalışanların işlerine karşı olumlu duyguları olarak tanımlanan iş tatmini temel olarak kişilerin işlerinden almayı bekledikleri ve gerçekte

aldıkları arasındaki uyumdan kaynaklanır. Kişinin beklentileri ve elde ettikleri arasında herhangi bir fark yoksa kişi tatmin olacaktır (Özgen & Özgen,2010:4)

Bir işletmede, her işgörenin işe ve işletmeye karşı tutumunu belirleyen faktörler değişik olmakla birlikte genel olarak ücret, terfi, işin yapısal özellikleri, yönetim tarzı, iş arkadaşları, ödüller, işe katılımlar, verimli çalışma ve görevlerin belirlenme sistemi gibi etki eden faktörlerdir (Pelit & Türkmen, 2008:119).

Seyahat acentalarında üretimin müşteri ile aynı ortamda gerçekleşmesi, çalışma saatlerinin düzensizliği ve yüz yüze ilişkilerinin yoğunluğundan kaynaklanan bir takım zorluklar; işten soğumalarına neden olmaktadır. Ayrıca turizm sektöründe çalışma faaliyetlerinin haftanın yedi günü olması da çalışanları olumsuz etkilemektedir. (Pelit & Türkmen, 2008:117–124).

Turizm sektörünü diğer sektörlerle karşılaştırmalı olarak yapılan birçok araştırmada, bu sektörde çalışanların işlerinden duydukları tatmininin düşük düzeyde olduğu ve işten ayrılma oranlarının ise yüksek olduğu ortaya konmaktadır (Pelit & Türkmen, 2008:119).

2.2.2.3.Örgütsel Güven Eksikliği

Sağlıklı insan ilişkilerinin temeli iletişime, iletişimin temeli de güvene dayanmaktadır. Güven yaratmak, güveni kurumsallaştırmak ve güvene süreklilik kazandırmak örgütler açısından büyük önem taşımaktadır. Eylemin bilinçle ve inançla yapılması bireye güven sağlar. Aksi bir durum ise bireyde güvensizlik duygusunun oluşmasına veya şüphesinin doğmasına neden olur (Demirel, 2008.179).

Güven; “bir kişinin, karşı tarafın adil, ahlaki kurallara uygun ve öngörülebilir biçimde davranacağına ilişkin inancını” temsil eder. Güven geliştirmede önemli bir faktörde kişinin gösterdiği davranışlarının tutarlılığıdır. Adil ve tarafsız davranış sergileyen kişilerin de güven kazanması daha olasıdır (Demircan & Ceylan, 2003:141).

Örgütsel güven, örgüt içi karşılıklı ilişkilere bağlı olarak kolektif güven sonucu oluşmaktadır. Güven bireye özgü iken, örgütsel güven örgütün tamamını kapsamaktadır.

Örgütsel güven, örgüt içi adaletin sağlanması, tepe yönetimin çalışanlara desteği, çalışanların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, örgüt içi sosyal ilişkilerin arzu edilen düzeye çıkarılması, çalışanlar arası işbirliğinin geliştirilmesidir. (Demirel, 2008.183)

Güvensizlik, güvenin tersi olarak ifade edilmektedir. Buna göre güvensizlik, karşı tarafın davranışlarının iyiliksever ya da dürüstçe olmaması, risk durumunda zarar verici olabileceği beklentisi, davranışlarda da savunmaya yönelik bir tutumun hakim olması olarak belirlenmektedir (Arı,2003:6)

Çalışanlar arasında rekabeti destekleyerek, kimilerin galip kimilerinin kaybeden olduğu uygulamalara başvurarak örgütler büyük zaman, enerji ve kaynak israf etmektedirler. Üstelik bu içe dönük rekabet ne çalışanlara ne de örgüte değer katmaz. Burada bir kazanç sağlanmış olsa bile bu kazanç bireysel bir kazançtır. Bu nedenle örgüt içi işbirliğini geliştirerek kolektif kazanç sağlanılmalı ve çalışanlar tarafından paylaşılmalıdır. (Demirel, 2008.185)

Örgütsel güven ile çalışan arasındaki ilişkiyi Çin atasözü: “Kuşkulandığın kişiye iş verme, iş verdiğin kişiden de kuşkulanma” en iyi biçimde ortaya koymaktadır. Kuşkuların olduğu bir ortamda ise güven ve bağlılıktan da söz edilemez.

İşletmede çalışanlar arasında haklı ve adaletli bir terfi sistemi yoksa, çalışanlar işyerinde birbirlerine dürüst ve saygılı değilse, birbirinin arkasından dedikodu yapıyorsa, yönetici ya da işgörenler söz verdiklerini yerine getirmiyorlarsa, yönetici işgörenler arasında ayrımcılık yapıp, dalkavukluğa önem veriyorsa, yönetici ve çalışanlar işten ziyade birbirlerinin özel hayatlarıyla ilgileniyorsa, yöneticiye diğer çalışanlar hakkında bilgi veriyorlarsa, çalışanlar güvenlik kameralarıyla izletiliyorsa, yöneticiler, işgörene onur kırıcı davranışlarda bulunuyorsa, işgörenler meslekte

ilerlemenin çok çalışmaktan ve tecrübeden ziyade, ince hesaplar yapmanın gerektiğini düşünüyorlarsa burada örgütsel güvenden bahsetmek oldukça zordur. Temel etik ilkelerinin birçoğu ihlal edilmiş olacaktır.

İşgörenlerin örgütsel bağlılığını arttırmak için, güven ortamının varlığı ve sürekliliğine bağlı olarak sonuçlar doğuracaktır. Örgütsel bağlılık; çalışanların örgütün değerlerini benimsemesi, misyon ve vizyonuna bağlanması, takım ruhunu geliştirmesi, örgütte kalışlarının gönüllülük esasına dayanması gibi tutum ve davranışları ile yakından ilişkilidir. (Pelit & Türkmen, 2008:120).

2.2.2.4. Etik Yönetici Eksikliği

İş süreçlerinde çalışanların fikirlerini almayan, onların sorunlarıyla ilgilenmeyen ve iş bilgisi düzeyi düşük olan, yöneticiler personelde olumsuz duygulara yol açacaktır (Bozkurt & Bozkurt, 2008:4)

Son yıllarda yöneticilerin, bazı gayri-ahlaki uygulamalar nedeniyle işletmelerini büyük zararlara uğrattıkları gözlenmiştir. İşletme yöneticilerinin diğer bazı gayri-ahlaki davranışlarını haksız ve aşırı kar elde etmek, devlete karşı vergi ve diğer yasal sorumlulukları zamanında yerine getirmemek ya da hiç yerine getirmemek, kişisel çıkarlar için şirketin maddi imkânlarını ve çalışanlarını suistimal etmek, şirketin sırlarını rakiplere satmak, çalışanların sağlığını ve yaşamını tehlikeye atmak, bilgiyi yanlış kullanmak, çalışanlar arasında düşmanlık ve güvensizlik gibi olumsuz duygular yaratmak, çevreyi korumaya önem vermemek şeklinde örneklendirmek mümkündür.

Gayri –ahlaki uygulamalar işletmenin imajını olumsuz etkileyecek ve işletmenin sorumlu olduğu kişi ve kurumları hayal kırıklığına uğratacaktır. Gerek çalışanlarına, gerekse devlete ve çevreye karşı tüm toplumsal sorumluluklarını başarıyla yerine getiren ve ahlaki uygulamalarla yönetilen işletmeler, kar sağlama ve yaşamı sürekli kılma amaçlarına ulaşmada da daha etkili olacaktır. Bu nedenle işletmelerin ahlaki kurallara uygun bir biçimde yönetilmeleri son derece rekabetçi bir ortamda faaliyet gösteren işletmelerin gelecekteki başarılarının da anahtarı olacaktır (Demircan

& Ceylan,2008:143). Çalışanların huzurlu ve mutlu olmaları yöneticiler tarafından sağlanmalıdır (Pelit & Türkmen, 2008:120).

Gerek üretim işletmesi olsun, gerekse hizmet işletmesi olsun, hemen her işletme türünde etik olmayan uygulamalara rastlamak mümkündür. Ancak emek yoğun özelliğe sahip hizmet işletmelerinde, çalışanlar açısından etik olmayan uygulamalara sıkça rastlama olasılığının daha fazla olduğunu söylemek mümkündür.

Seyahat acentaları başarılı bir şekilde varlıklarını sürdürebilmeleri için etik dışı davranışlar ve etik dışı davranışlara neden olan faktörler saptanmalıdır. Etik değerlerin uygulanması ve çalışanlar arasında kabul görebilmesinde, bu kuralların yöneticiler tarafından çalışanlara açıklanması ve bizzat yöneticiler tarafından uygulanması gerekmektedir. Ayrıca çalışanları etik dışı davranışa yönelten faktörlerin yöneticiler tarafından yok edilmesini sağlayacak unsurların oluşturulması gerekir. (Varinli,2004:45)

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KUŞADASI VE DİDİM'DEKİ A GRUBU SEYAHAT ACENTALARINDA ÇALIŞANLARI ETİK DIŞI DAVRANIŞLARA YÖNELTEN FAKTÖRLER

3.1.ARAŞTIRMANIN AMACI:

Bu araştırmanın temel amacı, Kuşadası ve Didim'de faaliyet gösteren A grubu seyahat acentası çalışanlarını etik dışı davranışa yönelten faktörleri belirlemektir. Ayrıca işgörenlerin, cinsiyetleri ve aldıkları eğitimle algı sorularına verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan bir fark olup olmadığını saptamaktır.

Literatürde etik davranışlar ve etik dışı davranışlar beraber tanımlanmakta ancak seyahat acentalarında etik dışı davranışlar ve etik dışı davranışa yönelten faktörler ve olguları yeterince yer almamaktadır. Bu araştırma literatüre kısmen de olsa bir katkı sağlamayı amaçlamaktadır.

3.2.ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Etik kavramı, insanlar arasındaki ilişkilerin temelinde yer alan değerleri inceleyen, ahlaki bakımdan iyi ve kötü doğru ya da yanlış olanın niteliğini ve temellerini araştıran bilim dalıdır. Ahlak denen fenomen üzerinde bir düşünme ve ahlak üzerine felsefe yapma olarak ifade etmektedirler.

Etik anlayışı, dünyanın farklı yerlerinde birçok farklı toplulukta çok eski çağlardan beri var olduğu bilinmektedir. Ortaya çıktıkları çağ ve bölgenin kültür ve toplumsal yapısıyla yakından ilişkilidir. Bu nedenle etik, tarih boyunca düşünürler tarafından farklı yaklaşımlarla dile getirilmiştir. Sokrates, Plato ve Aristo zamanında başlayan etik teorileri, zaman içerisinde geliştirilmiş ve bir dizi insan yönetimi prensipleri şeklini almıştır.

Etik konusu günümüzde gerek şehirleşme, küreselleşme, aşırı tüketim kültürünün ortaya çıkması, gerekse çok boyutlu ticari ilişkiler, ağırlaşan rekabet şartları vb. nedenlerle önemli bir konu haline gelmiştir. Ayrıca, birçok meslek alanında yaşanan olumsuzluklar nedeniyle etik konusu her alanda işlenmeye başlanmıştır.

Toplumumuzda da birçok alanda yaşanan olumsuzluk nedeniyle zaman zaman toplumsal tepkiler doğmuştur. Örneğin; ‘ Temiz Toplum Türkiye’ , ‘ Daha Yaşanabilir Bir Türkiye İçin Etik Bir Toplum’ vb. birçok slogan söylenmiştir. . Bu olumsuzluklar turizm sektöründe de yaşanmış ve bu yönde çalışmalar yapılmıştır. Bu yönde yapılan çalışmalar ise turizm okullarında etik dersleri verilmeye başlanmış, bu yönde tez ve makale yazılmıştır. Ayrıca Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından etik komisyon oluşturulmuştur. Bakanlık tarafından da etik konulu seminerler, eğitimler verilmektedir. Son olarakta 25–31 mayıs etik haftası ilan edilmiştir.

Seyahat acentaları açısından da etik kavramının önemi giderek artmaktadır. Çünkü günümüz turisti, eğitilmiş ve bilinçli tüketicilerdir. Bu nedenle etik değerler daha önemli hale gelmektedir. Her ne kadar seyahat acentaları pazar paylarını koruyabilmek, satış hacimlerini artırabilmek, talepte sürekliliği sağlayabilmek ve tüketici beklentilerini karşılayabilmek gibi nedenlerle zaman zaman etik olmayan davranışlar sergileselerde bu durum etik kavramının önemini ön plana çıkarmaktadır. Bu değerlere sahip bir turizm sektörü, hem kendine hem de ülkeye çok daha fazla artılar kazandıracaktır. Ayrıca literatürde genel olarak etik davranışlar ve etik dışı davranışlardan bahsedilirken, turizm işletmelerine yönelik çalışmalar daha kısıtlı kalmaktadır. Bu yönde literatüre kısmen de olsa bir katkı sağlamak ve seyahat acentası personelinin bu yönde bilgi sahibi olmalarına yardımcı olmak, bireylere bu bilinci kazandırmada yardımcı olmak, araştırmanın önemini ortaya koymaktır.

3.3.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma için veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Nicel yöntemlerden biri olan anket yöntemi, bilgiye kolay ve hızlı ulaşımı sağlayan ekonomik bir yöntem olduğu için tercih edilmiştir. Katılımcıların ankete samimiyetle yanıt vermeleri istenmiş, bu amaçla anketin giriş kısmında çalışmanın amacı hakkında bilgi verilmiştir. Ayrıca anketlerin kişi ve işletme olarak değerlendirilmeyeceği belirtilmiştir.

Anket formları Tarakçıoğlu (2006) , Usta (2008), Sayiner (2005), Özarslan(2006) , Menekşe (2007) , Ateş (2008), Doğan (2007) ve Bayram (2005) tarafından yapılmış konuyla ilgili çalışmaların anket formlarından yararlanılarak hazırlanmıştır.

Bu anket formları taranmış ve bazı sorular eklenerek iki bölümden oluşan anket formu hazırlanmıştır. İlk bölümde, katılımcıların demografik özelliklerinin belirlenmesine yönelik 7 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise, seyahat acentalarında personeli etik dışı davranışa yönelten faktörlere ilişkin 33 ifadeye yer verilmiştir. Bu ifadeler; eğitim yapısı, ekonomik yapı, hukuki yapı, işgücü devir hızı, gibi konuları kapsayan önermelerdir.

Ankete katılanların bu ifadeyi likert tipi 5’li derecelendirmeli ölçekte işaretlemeleri istenmiştir. Anket, algı boyutlarını ölçerken “kesinlikle katılmıyorum ile tamamen katılıyorum”arasındaki yanıtları saptama olanağı sağlayan likert ölçeğinin sağladığı kolaylıktan yararlanmak ve daha az zamanda daha fazla personele ulaşabilmektedir.

Ankette yer alan tüm önermeler, A4 kâğıdının hem arka hem de ön sayfasına yerleştirilerek, anketin sayfa sayısı azaltılmış ve katılımcıların “anketi doldurmak çok zaman alır.” şeklindeki önyargısının önüne geçilmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın uygulama aşamasına geçilmeden önce 08-22Mart 2010 tarihinde Kuşadası ve Didim’de pilot bir anket çalışması(öntest)uygulanmıştır. Çalışmanın öntest aşamasında uygulanan 31 adet anket güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur.

Güvenilirlik, ölçme aracının; ölçülmek istenenle ilgili olarak; tutarlı, dengeli ve tekrarlanabilir sonuçlar verebilme özelliğiyle ilgili bir husustur. Güvenilirlik analizi ise, herhangi bir konuda örnekleme oluşturan birimler üzerinden veri toplamak amacı ile geliştirilen ölçme aracını oluşturan ifadelerin(yargı, önerme, soru vb.) kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla kullanılır. Öte yandan herhangi bir konuyla ilgili geliştirilen bir ölçme aracının güvenilirliği için aranılan en önemli ölçütler olarak; değişik zamanlarda elde edilen cevaplar arasındaki tutarlılık, denge ve tekrarlanabilirlik özellikleri olarak belirtilmektedir.

Öntestten sonra geri dönüşü sağlanan 31 adet anket formundan elde edilen veriler SPSS(Statistical Package for Social Sciences –Sosyal Bilimler İçin İstatistik Paket Programı)ile güvenilirlik analizinden geçirilmiş(Reliability Analysis) 33 adet değişken ölçülmüştür. Öntestten sonra oluşturulan asıl anket 01.04.2010-15.04.2010 tarihleri arasında iki haftalık süre içinde uygulanmıştır.

Cronbach Alfa yöntemi, oluşturulan herhangi bir konudaki bir testin tüm sorularını dikkate alarak, testin genel güvenilirliğini ortaya konulmasını sağlayan bir yöntemdir. Cronbach Alfa yöntemi ile hesaplanan katsayı ile 0-1aralığında değişim gösterir. Test sonucu elde edilen değere göre 0-0,04 aralığında ise ölçek güvensiz, 0,4-0,6 aralığında ise ölçek düşük güvene sahip, 0,6-0,8 aralığında ise ölçek oldukça güvenilir, 0-8-1 aralığında ise ölçek yüksek derecede güvenilirliğe sahiptir yorumu yapılmaktadır.(Kalaycı,2008:405)Güvenilirlik analizi testi sonuçları Ek 1’de verilmiştir.

33 adet değişkenin güvenilirlik analizinden elde edilen ortalama alfa değeri 0,854tür. Bu değer sosyal bilimler araştırmaları için tatmin edici kabul edilmektedir. Yani seyahat acentalarında çalışan personele yönelik yapılan bu anketin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Aynı şekilde literatürde belirtilen 4 faktörün her biri kendi içinde de güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Alfa değerini negatif yönde etkileyen sorular aşamalı olarak çıkartılmıştır.

Eğitim yapısı ile ilgili yapılan analiz sonucu 1. ve 28. sorular çıkartılarak alfa değeri düşük çıkmıştır. Hukuki yapısı ile ilgili yapılan güvenilirlik analizi sonucu 14., 17. ve 29. sorular çıkartılarak alfa değeri düşük çıkmıştır. Ekonomik yapısı ile ilgili yapılan güvenilirlik analizi sonucu 25. ve 37. sorular çıkartılarak, alfa değeri (0,691) oldukça güvenilir çıkmıştır. İşgücü devir hızı ile ilgili 6 ölçekli soruya yapılan güvenilirlik analizi sonucu alfa değeri (0,658) oldukça güvenilir çıkmıştır. Dolayısıyla soru çıkartılmamıştır.

3.4.ARAŞTIRMA KAPSAMI

Araştırma, Kuşadası ve Didim’de bulunan A grubu seyahat acentalarında çalışan personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bunun nedeni, A grubu seyahat acentaları daha profesyonel bir yapıya sahiptir. A grubu seyahat işletmelerinden daha kolay ve sağlıklı bilgi alınabileceği düşünülmüştür. Didim ve Kuşadası TÛRSAB başkanlığından alınan verilere göre Kültür ve Turizm Bakanlığı’na bağlı Kuşadası’nda 115 tane A grubu seyahat acentası, Didim’de ise 42 tane A grubu seyahat acentası vardır. Bilimsel araştırmalarda evreni temsil edecek örneklem büyüklüğünün(hacminin) saptanması, araştırma sonuçlarının evrene genellenebilmesini sağlayan temel unsurlardan birisidir. Evreni temsil edebilecek örneklem seçiminde Yamane (2001) tarafından belirtilen örneklem formülü kullanılmıştır. (Yamane’den aktaran Pelit,2008:116-117)

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{N \cdot d^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

n= Örneklem büyüklüğü (Araştırma için uygulama yapılacak kişi sayısı)

N= Araştırmaya konu evren (Yığındaki birim sayısı)

p= Topluluk oranını veya tahminini

(Araştırmaya konu olan özellikleri taşıyan bireylerin oranı)

q= 1- p’yi

z = Güvenilirlik düzeyi (Araştırmada istenilen güvenilirlik düzeyi %95 gibi)

d = Duyarlılık (Araştırma için kabul edilebilir hata payı- hata payı-0,05 gibi)

Yapılan hesaplamalar sonucu, Didim’de A grubu seyahat acentalarının örnekleme 30 olarak belirlenmiş. Kuşadası’ndaki A grubu seyahat acentalarının da örnekleme 80 olarak belirlenmiştir. Geri kalan 31 ankete de hem öntest uygulanmış hem de asıl ankete tabi tutulmuştur. Dolayısıyla toplam da 141 anket uygulanmıştır. Her acentadan bir işgörene anket uygulanmıştır. Dağıtılan anketlerin ilk önce geri dönüş oranı % 78.00 olarak gerçekleşmiştir. Daha sonra ise % 100 gerçekleşmiştir.

Araştırmada, evreni temsil düzeyine sahip örneklemin seçiminde tesadüfi örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Basit tesadüfi örnekleme yönteminde örnek birimlerinin örneğe girme olasılığı bellidir.

3.5.BULGULAR VE DEĞERLENDİRMELER:

Araştırmada ankete katılan işgörenlerin demografik özelliklerine(cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, maaş vb.) ve çalıştıkları departmanlara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları hesaplanarak tablolaştırılmıştır. Seyahat acentalarında çalışan personeli etik dışı davranışlara yönelten faktörlere ilişkin ankette belirtilen her bir ifadeye ait katılımcıların tutumlarına ait değerlendirmeler yapılmıştır. Bu değerlendirmeler faktör analizine tabi tutularak tüm değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon matrisi ile hesaplanmıştır. Anket sorularına verilen yanıtların yüzdelik oranlara ve frekanslara göre dağılımı; katılımcıların aldıkları eğitimle ve cinsiyet farklılıklarıyla algı sorularına verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel olarak önemli bir fark olup olmadığı bu bölümde açıklanmıştır.

3.5.1. Ankete Katılan İşgörenlere Ait Demografik Veriler

Araştırmada ankete katılan işgörenlerin demografik özelliklerine (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim, maaş vb.) ve çalıştıkları departmanlara ilişkin frekans ve yüzde dağılımları hesaplanarak tablolaştırılmıştır.

Çizelge 1: Ankete Katılan İşgörenlere Ait Demografik Veriler

	Demografik Özellikler		Frekans	%
1	Cinsiyet	Kadın	44	31,2
		Erkek	97	68,8
2	Medeni Durum	Bekar	61	43,3
		Evli	72	51,1
		Dul	5	3,5
		Boşanmış	3	2,1
3	Yaş	18-25	30	21,3
		26-35	66	46,8
		36-45	37	26,2
		46 ve üzeri	8	5,7
4	Eğitim	İlköğretim	9	6,4
		Lise	46	32,6
		Önlisans	34	24,1
		Lisans	47	33,3
		Yükseklisans/doktor	5	3,5
5	Seyahat Acentalarında Deneyim Süresi	1 yıldan az	17	12,1
		1-5 yıl	59	41,8
		6-10 yıl	35	24,8
		11-15 yıl	20	14,2
		15 yıldan fazla	10	7,1
6	Çalışmakta Olduğu Pozisyon	Genel Müdür	31	22,0
		Müdür Yardımcısı	15	10,6
		Bölüm Sorumlusu	34	24,1
		Şef	12	8,5
		Personel	49	34,8
7	Ücret	0-500 TL	8	5,7
		501-1000 TL	74	52,5
		1001-1500TL	26	18,4
		1501-2000TL	19	13,5
		2001-2500TL	4	2,8
		2501-3000TL	3	2,1
		3000TL'den fazla	7	5,0

Çizelge 1’de katılımcıların 44’ü kadın, 97’si erkektir. 72 katılımcı evli iken, 61 katılımcı bekârdır. Katılımcıların büyük çoğunluğunu 26-35 yaş aralığındakiler oluşturmaktadır.

Katılımcılar eğitim durumlarına göre değerlendirildiğinde, sırasıyla lisans, lise ve önlisans derecelerine sahip oldukları görülmektedir. Deneyim sürelerinin ise 1-5 yıl arasında olanlar ilk sırada yer alırken, 6-10 yıl arasında olanlar ise ikinci sırada yer almaktadırlar. 15 yıldan fazla çalışanların sayısı ise 10’dur.

Katılımcıların büyük çoğunluğu personel statüsünde çalışırken, bunu bölüm sorumluları, genel müdürler, müdür yardımcıları ve şefler izlemektedir. Katılımcılar, ücret düzeylerine göre değerlendirildiğinde, ilk sırayı 501–1000 TL ücretliler alırken, 1001–1500 TL alanlar ikinci sırada yer almaktadır.

“Etik Kavramını Duydunuz mu? sorusuna 121 katılımcı evet diye yanıtlarken (%85,8) 20 katılımcıda(14,2) hayır diye yanıtlamıştır.”Etik Moda Bir Kavramdır, Yakında Unutulur” sorusuna ise 107 katılımcı(75,9) hayır cevabı verirken, 34 katılımcı (24,1)evet cevabı vermiştir.

3.5.2. Ankete Katılanların Algı Sorularına Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımı

Katılımcılar, 23 adet değişkenin herbiriyle ilgili yaklaşımlarını, anket formu üzerinde, beşli likert ölçeğinden herhangi birisini işaretleyerek belirtmişlerdir.

Çizelge 2: Ankete Katılanların Algı Sorularına Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımı

Soru	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Turizm işletmelerinde personel(in) ...eğitimsiz ise etik dışı davranır	42	29,8	44	31,2	13	9,2	32	22,7	10	7,1
..etik dışı davranışlar sergilediğinde fazla yaptırım görmez	28	19,9	45	31,9	24	17,0	37	26,2	7	5,0
.. zaman zaman yasal olmayan yollara başvurmaları içindebulduğumuz ağır ekonomik koşullar olabilir	35	24,8	59	41,8	18	12,8	19	13,5	10	7,1
.. olumsuz davranmaya iten neden sektörün “geçici iş” olarak algılanması	26	18,4	56	39,7	16	11,3	33	23,4	10	7,1
.. turizm okullarından mezun olması gerekir, aksi takdirde etik dışı davranışlara neden olabilir	30	21,3	37	26,2	9	6,4	48	34,0	17	12,1
.. etik dışı davranmasının nedeni hukuki yaptırımın yetersizliğinden kaynaklanır	34	24,1	56	39,7	20	14,2	20	14,2	10	7,1
.. ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah	15	10,6	19	13,5	12	8,5	38	27,0	57	40,4
.. ”her an işten çıkarılma kaygısı” yaşadığından dolayı etik dışı davranmaya yönelir	22	15,6	34	24,1	18	12,8	44	31,2	23	16,3
.. eğitimsiz ise kötü faaliyetlere(sigara, alkol, uyuşturucu vb.) olan eğilim artar	45	31,9	37	26,2	15	10,6	25	17,7	19	13,5
.. etik dışı davranışlara yönelten faktör turizmin mevsimsellik özelliği olabilir	29	20,6	47	33,3	16	11,3	33	23,4	15	10,6

Çizelge 2: Ankete Katılanların Algı Sorularına Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımı
(Devamı)

Soru	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Turizm işletmelerinde personel(in)										
“turizmsektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübah olarak kabul edilir”	35	24,8	35	24,8	17	12,1	28	19,9	26	18,4
yeterli maaş verilmesi durumunda etik dışı davranışlar sona erecek	32	22,7	46	32,6	15	10,6	30	21,3	18	12,8
etik dışı davranmaya neden olan faktör iş tatminsizliği olabilir	17	12,1	63	44,7	25	17,7	26	18,4	10	7,1
..haklarını yasal olmayan yollarla arar	25	17,7	40	28,4	20	14,2	36	25,5	20	14,2
..müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaları için yönlendirdikleri işletmelerden komisyon almaları olağan bir durum	37	26,2	40	28,4	25	17,7	25	17,7	14	9,9
Sosyal olanaklarının (lojman,kreş vb.) yetersiz olması nedeniyle etik dışı davranır	28	19,9	49	34,8	22	15,6	31	22,0	11	7,8
Hizmet karşılığında hediye, bahşiş vb. kişisel çıkarlar sağlamaya iten en önemli etken maaşların yetersizliği	37	26,2	52	36,9	12	8,5	23	16,3	17	12,1
..arasında rekabet olması nedeniyle etik dışı davranır	26	18,4	47	33,3	21	14,9	30	21,3	17	12,1
Bu işin yapılmaya değer olmadığına inanıyorum	21	14,9	22	15,6	22	15,6	21	14,9	53	37,6
Etik değerler, temel amacı kar etmek olan işletmeler için bağlayıcılık ifade etmez	23	16,3	39	27,7	25	12,7	39	27,7	15	10,6
Aynı pozisyonda çalıştığım arkadaşlarımla eşit ücret aldığımı düşünüyorum	37	26,2	52	36,9	18	12,8	19	13,5	15	10,6

Çizelge 2: Ankete Katılanların Algı Sorularına Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımı
(Devamı)

Soru	Tamamen Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%	(f)	%
Turizm işletmelerinde personel(in)										
Hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı, turizm sektörü illegal güçlerin(çete, mafya vb.) elindedir	38	27,0	47	33,3	20	14,2	24	17,0	12	8,5
Türsab, tarafından etik davranışlar konusunda hizmet içi eğitim verilmesi faydalı olacak	74	52,5	48	34,0	7	5,0	5	3,5	7	5,0
İşletmeye kısa vadede kar olarak geri dönmeyen hiçbir faaliyete destek verilmesinden yana değilim	27	19,1	31	22,0	19	13,5	43	30,5	21	14,9
Yöneticiler, gerektiğinde sözleşmeleri ihlal edebilirler	29	20,6	33	23,4	22	15,6	31	22,0	26	18,4
Ekonomik yapının etkisiye işçilik maliyetlerinin aşağıya çekilebilmesi adına ,ihtiyaçtan az personel çalıştırmak doğru bir yaklaşım	24	17,0	22	15,6	17	12,1	33	23,4	45	31,9

Katılımcılar, eğitimin etik dışı davranış üzerinde önemli bir etkisi olduğunu düşünmektedir. Eğitimsiz bir bireyin etik dışı davranabileceğine katılmaktadır. Aynı şekilde eğitimsiz bir bireyin turizm sektöründe kötü faaliyetlere(alkol, uyuşturucu vb.) eğilimin olabileceğini düşünmektedir. Aynı katılımcılar turizm işletmelerinde çalışan personelin mutlaka turizm okullarından mezun olmalarının onun etik dışı davranışı üzerinde etkisinin olmadığını düşünmektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğu Türsab tarafından mutlaka etik davranışlar konusunda hizmet içi eğitim verilmesini desteklemektedir.

Katılımcılar, etik dışı davranışın sebebini hukuki yaptırımın yetersizliğinden kaynaklandığını savunmaktadır. Hukuki bir yaptırımla karşılaşmayan bireyin etik dışı davranmasına sebebiyet vermektedir. Hukuki yaptırımın yetersizliğinin turizm sektörünün illegal güçlerin(çete, mafya vb.) eline itildiğini ifade etmektedir.

Katılımcılar, turizm sektöründe çalışan bireylerin etik olmayan yollara başvurmalarını ekonomik koşulların zorluğuna/güçlüğüne bağlamaktadır. Yine aynı katılımcı, ekonomik yapı ağır olsa bile işçilik maliyetlerinin düşürülmesi adına ihtiyaçtan az personel çalıştırmayı doğru bulmamaktadır. Bunun yanında katılımcı yöneticilerin gerektiğinde sözleşmeleri ihlal edebileceğini düşünmektedir.

Turizmin mevsimsellik özelliği nedeniyle özellikle mevsimlik çalışan personel, belli aylarda çalışabilmekte diğer zamanlarda ise işsiz kalabilmektedir. Bu nedenle katılımcılar, turizm sektörünü geçici iş olarak algılamakta, bu da çalışanları etik dışı davranışa yöneltebilmektedir. Aynı zamanda mevsimlik personelin çalıştırılıyor olması işgücü devir hızının yüksek olmasına neden olmakta bu da işe ve işletmeye bağlılığı olumsuz etkilemektedir. Ayrıca sosyal olanaklarının(lojman, kreş, ücretli tatil hakkı vb.) yetersiz olması da etik dışı davranışa itebilmektedir.

Turizm sektöründe çalışan bireyler arasında acımasız rekabet olması nedeniyle de etik dışı davranabileceği düşünülmektedir. Ayrıca katılımcılar, sektörde çalışana hak ettiği ölçüde maaş verilmesi durumunda etik dışı davranışların sona ereceğini düşünmektedirler. Maaşların yetersizliğinden dolayı çalışanın hizmet karşılığında hediye, bahşiş vb. kişisel çıkarlar sağladığını düşünmektedirler. Yukarıda sayılan unsurlardan; turizmin mevsimsellik özelliği, maaşların yetersizliği vb. unsurlarla işinde doyum sağlamamış yani iş tatminsizliği olan personel etik dışı davranabilir düşüncesini desteklemektedir.

Her şeye rağmen sektörde çalışan bu işin yapılmaya değer olmadığına katılmamaktadır. Bir diğer olumlu unsur da sektörde çalışanların diğer arkadaşlarına göre eşit ücret aldığını düşünüyor olmalarıdır. Ayrıca, her an işten çıkarılma kaygısının etik dışı davranmaya sebebiyet vermeyeceğini düşünmektedirler.

Seyahat acentalarında çalışan personel, ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah düşüncesine olumsuz bakarken, aynı katılımcılar, turizm sektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübahtır düşüncesine katılmaktadır. Buradan şu anlaşıyor ki; aslında katılımcılar düşüncede temel etik ilkelerini benimsemekte, değer vermekte, kabullenmekte, ancak uygulamada temel etik ilkeleri görmezlikten gelebilmektedir.

Katılımcılar, temel amacı kar etmek olan işletmeler için etik değerler bağlayıcı ifadesine katılırken; işletmeye kısa vadede kar olarak geri dönmeyen hiçbir faaliyete destek verilmesinden yana değilim düşüncesine katılmaktadırlar. Sonuç olarak; temel etik ilkelerini uygulamada da göz ardı etmemek gerekir. Örneğin; birey olarak doğayı ve kıyıları tahrip etmenin olumsuz bir davranış olduğu kabul edilmekte, ancak söz konusu birey beş yıldızlı otel yapımı için doğayı rahatlıkla tahrip edebilmektedir.

Son olarak katılımcılar, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaları için yönlendirdikleri işletmelerden komisyon almalarını sektörün bir geleneği olarak görmekte ve doğal karşılamaktadırlar.

3.5.3. Ankete Katılanların Algı Sorularına Verdikleri Yanıtların Faktör Analizi

Faktör analizinin amaçlarından birisi de değişkenler arasındaki ilişkilerin açıklamasına yardımcı olacak faktörleri elde etmektir. Pek çok değişkenin birkaç küme ya da boyuta indirgenmesi mümkün olmaktadır. Bu boyut ya da kümelerden her birine faktör adı verilir (Balcı,2003:243). Faktör analizinde araştırmacı, öncelikle araştırma bağlamında kullanılan değişkenler setinin temelini oluşturan ana(temel)faktörlerin neler olduğu ve bu faktörlerin, değişkenlerden her birini açıklama derecesini de görme imkânına sahip olmaktır. Faktör analizinde önemli bir basamak da, boyutlarda yer alan her bir ifadenin faktör yüklerinin belirtilmesidir. Faktör yükleri, her bir faktördeki bir değişkenin ağırlığını göstermektedir. Literatürde kuramsal çerçeve oluşturulurken personeli etik dışı davranışa yönelten faktörler sekiz tane olarak belirlenmiştir. Bunlar; hukuksal yapı, ekonomik yapı, eğitim yapısı, işgücü devir hızı, kültürel yapı, örgütsel

yapı, denetimin işlevsizleştirilmesi, göç olgusudur. Sekiz faktör güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Dört faktörün alfa değeri düşük çıkınca ve bu faktörlerin soru sayısı yetersiz olduğu için faktör analizine tabi tutulmamıştır. Bunlar; örgütsel yapı, kültürel yapı, denetimin işlevsizleştirilmesi, göç olgusudur. Faktör analizine tabi tutulanlar; hukuki yapı, ekonomik yapı, eğitim yapısı, işgücü devir hızıdır. Katılımcıların ankette belirtilen her bir ifadeye yönelik tutumları değerlendirilerek faktör yükleri önem derecesine göre tabolalaştırılmıştır.

Çizelge 3: Didim ve Kuşadası'nda A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin Eğitim Yapısıyla İlgili Faktör Analizi

Eğitim yapısıyla ilgili sorular Turizm işletmelerinde çalışan personel,	GENEL EĞİTİM	HİZMET İÇİ EĞİTİM
1...turizm okullarından mezun olmaları gerekir, aksi takdirde etik dışı davranışlara neden olabilir	,801	-
2...eğitimsiz ise kötü faaliyetlere(sigara, alkol, uyuşturucu vb.) olan eğilim artar.	,784	-
3...eğitimsiz ise etik dışı davranır	,653	-
4.. “ turizm sektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübah olarak kabul edilir” düşüncesine sahip olmamızın eğitimle ilişkisi var	,448	-
5.Türsab, tarafından etik davranışlar konusunda hizmet içi eğitim verilmesi faydalı olacak	-	,835

Seyahat acentalarında çalışan personeli etik dışı davranışa yönelten faktörlerden birisi eğitimidir. Eğitimle ilgili yapılan faktör analizi sonucu yapıyı iki faktör oluşturmaktadır. 4 sorudan(2.,10.,18.,23.sorular)oluşan grup, genel eğitim faktörünü oluşturmaktadır. Genel eğitimi oluşturan en yüksek faktör yükü 10. soruya ait olup, faktör yükü 0,801'dir. Bir sorudan oluşan grup ise hizmet içi eğitim faktörünü oluşturmaktadır. Hizmet içi eğitim oluşturan faktör yükü ise 43. nolu soruya ait olup, yoğunluk derecesi 0,835dir. Ayrıca yapılan analiz sonucu toplam varyansın 59,869'nu oluşturmaktadır.

Çizelge 4: Didim ve Kuşadası'nda A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin Hukuk Yapısıyla İlgili Faktör Analizi

Hukukla ilgili sorular Turizm işletmelerinde çalışan personel(in),	HUKUKİ YAPTIRIM YETERSİZLİĞİ	HUKUKİ SORUMSUZLUK
1.Hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı, turizm sektörü illegal güçlerin(çete,mafya vb.) elindedir	,698	-
2.Haklarını yasal olmayan yollarla arar	,687	-
3. etik dışı davranmasının nedeni hukuki yaptırımın yetersizliğinden kaynaklanıyor	,573	-
4.Yöneticiler, gerektiğinde sözleşmeleri ihlal edebilirler	-	,599
5. etik dışı davranışlar fazla yaptırım görmez	-	,598

Hukuki yapıyla ilgili yapılan faktör analizi sonucu; yapı iki faktörden oluşmaktadır. 11. , 27. ve 42. sorulardan oluşan grup hukuki yaptırım yetersizliği faktörünü, 3. ve 47. sorulardan oluşan grup ise hukuki sorumsuzluk faktörünü oluşturmaktadır. Hukuki yaptırım yetersizliğini oluşturan en yüksek faktör yükü 42. nolu soruya ait olup, derecesi ise 0,698'dir. Hukuki sorumsuzlukta en yüksek yoğunluk derecesi 47. nolu soruya ait olup, 0,599dur. Ayrıca yapılan analiz sonucu toplam varyansın 54,596'sını oluşturmaktadır .

Çizelge 5: Didim ve Kuşadası'nda A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin Ekonomik Yapısıyla İlgili Faktör Analizi

Ekonomik yapısı ile ilgili sorular Turizm işletmelerinde personel (in),	YÜKSEK KAR SAĞLAMA	ADİL ÜCRET	TURİZMİN MEVSİMSELLİK ÖZELLİĞİ
1.Ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah	,731	-	-
2.Hizmet karşılığında hediye,bahşiş vb. kişisel çıkarlar sağlamaya iten en önemli etken maaşların yetersizliği	,613	-	-
3. Etik değerler, temel amacı kar etmek olan işletmeler için bağlayıcılık ifade etmez	,593	-	-
4.Ekonomik yapının etkisiyle işçilik maliyetlerinin aşağıya çekilebilmesi adına, ihtiyaçtan az personel çalıştırmak doğru bir yaklaşım	,561	-	-
5. İşletmeye kısa vadede kar olarak geri dönmeyen hiçbir faaliyete destek verilmesinden yana değilim	,553	-	-
6.zaman zaman yasal olmayan yollara başvurmaları içinde bulunduğumuz ağır ekonomik koşullar	,502	-	-
7.Yeterli maaş verilmesi durumunda etik dışı davranışlar kendiliğinden sona erecek	,454	-	-
8.müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaları için yönlendirdikleri işletmelerden komisyon almaları olağan bir durum	-	,534	-
9.Aynı pozisyonda çalıştığım arkadaşlarımla eşit ücret aldığımı düşünüyorum	-	,427	-
10.Etik dışı davranışlara yönelten faktör turizmin mevsimsellik özelliği	-	-	,658

Ekonomik yapı ile yapılan faktör analizi sonucu yapı üç faktörden oluşmaktadır. Yedi sorudan (5. 13. 25. 30. 44. ve 48.sorular) oluşan bu grup, yüksek kar sağlama faktörünü oluşturmaktadır. Yüksek kar sağlama faktörünün yoğunluk derecesi 13. nolu soruya ait olup, 0,731dir. İki sorudan (28. ve 41.sorular) oluşan bu grup, adil ücret faktörünü oluşturmaktadır. Adil ücret faktörünün yoğunluk derecesi ise 28. nolu soruya ait olup, 0,534tür. Bir sorudan(21.soru) oluşan bu grup, turizmin mevsimsellik özelliğidir. Turizmin mevsimsellik özelliği faktörünün en yüksek faktör yükü 21. nolu soruya ait olup, yoğunluk derecesi ise 0,658dir. Yapılan analiz sonucu toplam varsayın 61,937' sını açıklamaktadır.

Çizelge 6: Didim’de ve Kuşadası’nda A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin İşgücü Devir Hızı İle İlgili Faktör Analizi

Sorular	SEKTÖREL	İŞ
Turizm işletmelerinde çalışan personel(in),	YAPI	TATMİNSİZLİĞİ
1.“her an işten çıkarılma kaygısı” yaşadığından dolayı etik dışı davranmaya yönelir	,685	-
2.arasında rekabet olması nedeniyle etik dışı davranır	,681	-
3.olumsuz davranmaya iten neden sektörün “geçici iş”olarak algılanması	,597	-
4.Bu işin yapılmaya değer olmadığına inanıyorum	,560	-
5.etik dışı davranmaya neden olan faktör iş tatminsizliği	-	,639
6.sosyal olanaklarının(lojman, kreş vb.) yetersiz olması nedeniyle etik dışı davranır	-	,577

İşgücü devir hızı ile yapılan faktör analizi sonucu yapı iki faktörden oluşmaktadır. Dört sorudan (8. 16. 31. 34. nolu) oluşan bu grup, sektörel yapı faktörünü oluşturmaktadır. Bu faktörde yoğunluk derecesi 16.nolu soruya ait olup, 0,685tir.

İki sorudan(26. ve 29.sorular) oluşan bu grup, iş tatminsizliği faktörünü oluşturmaktadır. Bu faktörde yoğunluk derecesi 26.soruya ait olup, 0,639dur. Toplam varyansın 54, 772sini açıklamaktadır.

3.5.4. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Cinsiyetleri, Aldıkları Eğitimle Algı Sorularına Verdikleri Yanıtlar Arasında İstatistiksel Açıdan Önemli Bir Fark Olup Olmadığına Yönelik Veriler

Bu bölümde işgörenlerin, cinsiyetleri ve aldıkları eğitimle algı sorularına verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan bir fark olup olmadığını saptamak için Ki-kare testi yapılmıştır. Ki-kare testi, istatistiksel araştırmalarda sıklıkla kullanılan ve uygulama kolaylığı nedeniyle de tercih edilen bir testtir. Daha sonra da Kruskal-Wallis testi uygulanmıştır. Kruskal-Wallis testi, gruplar arasında tek yönlü varyans analizinin (One-Way Anova) nonparametrik alternatifidir. Bu analiz sürekli değişkenlere sahip üç ya da daha fazla grup için karşılaştırma yapmayı sağlar. Değerler sıralı hale çevrilir ve her grup için sıralı ortalamalar karşılaştırılır. İki'den fazla örnek değerlerinin benzer yapıda olup olmadıklarını test etmek amacıyla kullanılan nonparametrik bir testtir. Ki-kare testi ve Kruskal Wallis testi uygulanarak aşağıdaki temel hipotezler oluşturulmuş ve değerlendirilmiştir.

Çizelge 7: Cinsiyete Göre “Hukuki Yaptırımın Yetersizliğinden Dolayı, Turizm Sektörü İlegal Güçlerin Elindedir” Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi

Cinsiyet	Birim sayısı	Ortalama Sırası
Kadın	44	76,16
Erkek	96	67,91

Ho: Araştırmaya katılan personelin cinsiyetleriyle, “hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı, turizm sektörü illegal güçlerin elindedir” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark yoktur.

H₁: Araştırmaya katılan personelin cinsiyetleriyle, “hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı, turizm sektörü illegal güçlerin elindedir” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark vardır.

Yapılan Ki-kare testi sonucu sig değeri 0,000($P<0.05$) olduğu için sıfır hipotezi reddedilir. Personelin cinsiyetleriyle , *“hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı, turizm sektörü illegal güçlerin elindedir”* sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark vardır. P değerinin 0,05’ten düşük olması nedeniyle H_1 hipotezi kabul edilmektedir Kruskal-Wallis testi sonucu ise kadınların erkeklere göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu gözlenmiştir. Bu da kadınların erkeklere göre bu konuda daha duyarlı olduğu gözlenmiştir.

Çizelge 8: Cinsiyete Göre “Ekonomik Amacı Gerçekleştirmek İçin Takip Edilen Her Yol Mübah”Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi

Cinsiyet	Birim Sayısı	Ortalama Sırası
Kadın	44	78,88
Erkek	97	67,43

H_0 : Araştırmaya katılan personelin cinsiyetleriyle, “ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark yoktur.

H_1 : Araştırmaya katılan personelin cinsiyetleriyle, “ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark vardır.

Yapılan Ki-kare testi sonucu sig değeri 0,000($P<0,05$) olduğu için sıfır hipotezi reddedilir. Personelin cinsiyetleriyle erkek ya da kadın olmasıyla, *“ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah”* sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark vardır. Kruskal-Wallis testi sonucu ise kadınların yüksek bir ortalamaya sahip oldukları gözlenmektedir. Sektörde bayanların “ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah” sorusunu daha çok benimsedikleri gözlenmiştir.

Çizelge 9: Cinsiyete Göre “Bu İşin Yapılmaya Değer Olmadığına İnanıyorum”
Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi

Cinsiyet	Birim Sayısı	Ortalama Sırası
Kadın	44	79,59
Erkek	97	67,10

H_0 : Araştırmaya katılan personelin cinsiyetleriyle, “bu işin yapılmaya değer olmadığına inanıyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark yoktur.

H_1 : Araştırmaya katılan personelin cinsiyetleriyle, “bu işin yapılmaya değer olmadığına inanıyorum” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark vardır.

Yapılan Ki-kare testi sonucu sig değeri 0,000($P < 0,05$) olduğu için sıfır hipotezi reddedilir. Araştırmaya katılan personelin cinsiyetleriyle, “*bu işin yapılmaya değer olmadığına inanıyorum*” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan önemli bir fark vardır. Kruskal-Wallis testi sonucu ise kadınların erkeklere göre yüksek ortalamaya sahip olduklarıdır.

Çizelge 10: Eğitime Göre “Turizm Sektöründe Kazanç Sağlamak İçin Yapılan Her Türlü Davranış Mübah Olarak Kabul Edilir” Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi

Eğitim	Birim Sayısı	Ortalama Sırası
İlköğretim	9	73,06
Lise	46	68,61
Önlisans	34	67,88
Lisans	47	71,84
Yükseklisans/Doktora	5	102,60

H_0 : Araştırmaya katılan personelin aldıkları eğitimin, “turizm sektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübah olarak kabul edilir” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan bir fark yoktur.

H_1 : Araştırmaya katılan personelin aldıkları eğitimin, “turizm sektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübah olarak kabul edilir” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan bir fark vardır.

Yapılan Ki-kare testi sonucu, sig değeri 0,000 ($P < 0,05$) olduğu için sıfır hipotezi reddedilir. Araştırmaya katılan personelin aldıkları eğitimin, “*turizm sektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübah olarak kabul edilir*” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan bir fark vardır. Kruskal-Wallis testi sonucu, Yüksek lisans/doktora yapanların daha yüksek ortalamaya sahip olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla yüksek lisans/doktora eğitimine sahip olanlar diğerlerine göre daha duyarlıdır.

Çizelge 11: Eğitime Göre “Etik Değerler, Temel Amacı Kar Etmek Olan İşletmeler İçin Bağlayıcılık İfade Etmez” Sorusuna İlişkin Kruskal-Wallis Testi

Eğitim	Birim Sayısı	Ortalama Sayısı
İlköğretim	9	60,22
Lise	46	78,70
Önlisans	34	66,35
Lisans	47	66,40
Yükseklisans/doktora	5	94,20

H_0 : Araştırmaya katılan personelin aldıkları eğitimin, “Etik değerler, temel amacı kar etmek olan işletmeler için bağlayıcılık ifade etmez” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan bir fark yoktur.

H_1 :Araştırmaya katılan personelin aldıkları eğitimin, “Etik değerler, temel amacı kar etmek olan işletmeler için bağlayıcılık ifade etmez” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan bir fark vardır.

Yapılan Ki-kare testi sonucu, sig değeri 0,003 ($P < 0,05$) olduğu için sıfır hipotezi reddedilir Araştırmaya katılan personelin aldıkları eğitimin, “*Etik değerler, temel amacı kar etmek olan işletmeler için bağlayıcılık ifade etmez*” sorusuna verdikleri yanıtlar arasında istatistiksel açıdan bir fark vardır. P değerinin 0,05’ten düşük olması nedeniyle H_1 hipotezi kabul edilmektedir. Kruskal-Wallis testi sonucu ise Yüksek lisans/doktora yapanların yüksek ortalamaya sahip oldukları gözlenmiştir.

3.6. SONUÇ ve ÖNERİLER

Etik değerler, toplumda üretkenliği, verimliliği, huzuru ve güveni sağlamaktadır. Toplumdaki etik değerlerin gelişimi ile politik, ekonomik ve yönetim alanında da pek çok değişme paralellik göstermektedir. Etik değerlere sahip çıkmayan toplumlar gelecekte başarılı olamamaktadır. Seyahat acentalarında etik konusu gün geçtikçe önem kazanmaktadır. Kısa vadeli politikalarla bir anlamda günü kurtarıp sezonluk kazançları en üst seviyeye çıkarmak için gelecekte ortaya çıkacak olumsuzluklar göz ardı edilmektedir. Bu sebeple konuk kaybına ve dolayısıyla da gelir kaybına sebep olacaktır. Bu çalışma sonucu elde edilen sonuçlardan faydalanılarak şunu söylemek mümkündür: A grubu seyahat acentalarında çalışan personelin etik dışı davranışlarına neden olan faktörler vardır. Bu araştırma kapsamında seyahat acentalarında işgöreni genel olarak etik dışı davranışlara yönelten faktörler şunlardır:

- ✓ Eğitimsizlik
- ✓ Hukuki yaptırım yetersizliği
- ✓ Hukuki sorumsuzluk
- ✓ Kısa süreli yüksek kar sağlama
- ✓ Ağır ekonomik koşullar
- ✓ Ücretlerin yetersizliği
- ✓ Turizmin mevsimsellik özelliği
- ✓ Personel rekabeti
- ✓ Yapılan işin geçici iş olarak algılanması
- ✓ Turizm mesleğinin değerli bir meslek olmadığının düşünülmesi
- ✓ İş tatminsizliği
- ✓ Sosyal olanaklarının yetersiz olması

Bu faktörler doğrultusunda gerçekleştirilen bu çalışmada şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Turizm sektöründe çalışan işgören eğitimsiz ise etik dışı davranışlara yönelebileceği sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcılar işgörenlerin mutlaka turizm okullarından mezun olmalarının onların etik dışı davranmayacağını, bunun yanında işgören eğitimsiz ise kötü faaliyetlere (alkol, uyuşturucu vb.) olan eğiliminin artacağını düşünmektedirler. Ankete katılan yüksek lisans/doktora

yapan işgörenler, etik değerler temel amacı kar etmek olan işletmeler için bağlayıcılık ifade etmez düşüncesine katılmaktadır. İşgörenler, eğitimsiz olmanın etik dışı davranışlara yönlendireceğini düşünürken, etik değerleri hiçe sayarak kar elde etmek olgusunun yüksek lisans/doktora düzeyinde eğitim alan kişilerde daha fazla olduğunu düşünmektedirler. Bunun yanında seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin periyodik olarak türsab tarafından etik seminerler ya da eğitimler verilmesi faydalı olacak düşüncesine katılmaktadır.

- İşgörenler etik dışı davranmanın nedenini hukuki yaptırımın yetersizliğinden kaynaklığını düşünmektedir. Buna bağlı olarak işgörenler “hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı turizm sektörü illegal güçlerin elindedir” görüşüne katılmaktadır. Ayrıca kadınlar erkeklere göre bu görüşe daha çok katılmaktadır. Hukuki yaptırımın yetersizliğinden dolayı çalışanlar haklarını yasal olmayan yollarla aramaktadır.
- Aynı katılımcılar etik dışı davranışlar sergilediğinde fazla yaptırım görmez düşüncesine katılmaktadır. Yöneticilerin gerektiğinde sözleşmeleri ihlal edebileceğini düşünmektedirler. Aslında katılımcılar kendilerine de dürüst olmamaktadırlar. Bir taraftan caydırıcı hukuk kuralları isterken, diğer taraftan da hukuk kurallarını ihlal edebileceklerini düşünmektedirler.
- Seyahat acentalarında çalışan bireylerin yasal olmayan yollara başvurmalarını ekonomik koşulların zorluğuna/güçlüğüne bağlamaktadır. Yine aynı katılımcı, ekonomik yapı ağır olsa bile işçilik maliyetlerinin düşürülmesi adına ihtiyaçtan az personel çalıştırmayı doğru bulmamaktadır.
- Katılımcılar, yeterli maaş verilmesi durumunda etik dışı davranışların sona ereceğini düşünmektedir. Aynı şekilde işgörenlerin hizmet karşılığında hediye, bahşiş vb. kişisel çıkarlar sağlamaya iten en önemli etkenin maaşların yetersizliği olduğunu düşünmektedir. Bu nedenle etik değerleri hiçe sayarak kısa süreli kar elde etmeye çalışmaktadır.
- Katılımcılar etik dışı davranışlara yönelten turizmin mevsimsellik özelliği olabileceğini düşünmektedir.
- Etik dışı davranışlara yönelten bir diğer faktörün personel arasında yaşanan olumsuz rekabet olduğunu düşünmektedirler.

- İşgörenleri etik dışı davranmaya yönelten unsurun çalışanların yaptığı işi geçici iş olarak algılanmasıdır. Yani işgörenlerin çalışan sorumluluğunu üstlenmemesi, herhangi bir durumdan sorumlu tutulmamasıdır.
- Ankete katılanlar, bu işin yapılmaya değer olmadığına katılmamaktadır. Ancak sektörel yapının etkisiyle yani uzun çalışma koşullarının olması, müşteri ile yüz yüze temasın sürekli olması, tatil günlerin kısa olması, yılın belli aylarında para kazanmak nedeniyle etik dışı davranışa yönelten faktör olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca kadınların erkeklere göre bu işin yapılmaya değer bir iş olmadığını düşünmektedir.
- İşgörenlerin yaptığı işten memnun olmaması nedeniyle etik dışı davranışa neden olabilmektedir. İşgörenlerin iş tatmini etkileyen unsurlar; ücret, terfi, yönetim tarzı, çalışma koşulları vb. etkenler olabilir.
- Sosyal olanaklarının(lojman, kreş vb.) yetersiz olması da etik dışı davranışa neden olabilmektedir.

Buna göre gerek seyahat acentalarında gerekse turizm sektöründe etik dışı davranışları en aza indirebilmek için bazı önemlerin alınması gerekmektedir. Bunlar:

- Turizm sektörü bütün diğer sektörlerden işgücünü rahatlıkla alabilmektedir. Diğer sektörlerden geçiş yapan işgören hiçbir eğitim sürecine tabi tutulmadan çalışmakta/çalıştırılmaktadır. Ne yazık ki turizm bilincinden yoksun olan işgörenler olumsuz davranışlar sergileyebilmektedir. Örneğin; hanutçuluk yapılması, komisyon geliri kazanmak için tur sırasında turistin zorla alışverişe yönlendirilmesi gibi. Bu gibi etik dışı davranışların yapılmaması için sürekli mesleki eğitim ve sertifikasyon sistemine işlerlik kazandırılmalıdır. Türsab tarafından etik davranışlar konusunda eğitim verilmesi faydalı olacaktır. Türsab'ın düzenleyeceği seminerlerden yerel halk, işgörenler, yöneticiler, işverenler faydalanmalıdır. Sektör – üniversite işbirliğine önem verilmesi gerekmektedir. Üniversite kurumlarının ürettiği bilgilerden sektörde faydalanmasına olanak sağlanmalıdır. Ayrıca seyahat acentaları işletmelerinde verimlilik ve kalite istiyorlarsa işgören seçiminde nitelikli ve eğitilmiş personele yönelmelidirler.

- Türkiye’de hukuksal yapının yeniden gözden geçirilmesi gerekmektedir. Rüşvet ve yolsuzluklarla mücadele etkinleştirilmelidir. Ayrıca turizm sektöründe turizm etik komisyonları oluşturulmalı ve mutlaka bireyler ve işletmeler üzerinde yaptırımı olmalıdır. Turizm örgütleri, turizm dernekleri ve yerel yönetimler tarafından yapılan denetim mekanizması daha işler hale getirilmelidir.
- İşgörenler, bir taraftan hukuki yaptırımın yetersizliğinden yakınırken diğer taraftan istediği zaman hukuki prosedürleri ihlal edilmesi düşünülmemelidir. Turizm sektöründen verim, kalite ve daha fazla gelir elde edilmesi için toplumda hukuk bilincini oluşturulması faydalı olacaktır.
- Ağır ekonomik koşullar nedeniyle işletmeler daha fazla kazanmak adına kısa sürede gelir elde etmeye çalışırlar. Ayrıca turizm sektörünün yılın belli aylarında olması nedeniyle kısa vadede gelir elde etmeye çalışırlar. Seyahat acentalarına devlet tarafından reklam ve tanıtma faaliyetleri için ödenek sağlanmalı, vergi oranlarında indirim yapılmalıdır. Turizm sektörünü yılın belli aylarına yaymalıdır.
- Ayrıca sektörde çalışanlara hak ettiği ölçüde maaş verilmesi durumunda etik dışı davranışlar sona erdirilebilir. İşgörenlere yeterli maaş verilmesi durumunda hediye, bahşiş gibi unsurları kabul etmeyecektir. Ücretin adil bir biçimde saptanıp ödenmelidir. Bunun için ücretler yapılan işin niteliği ile uyumlu olmalıdır. İşgörenlerin yaptığı işin niteliği ile ilgili olarak prim ve ikramiye tutarları da saptanmalıdır.
- Ülkemizde turistik faaliyetlerin yılın belli aylarında yoğunlaşması diğer bir deyişle 3-6 aylık kısa sürelerde gerçekleşmesi etik dışı davranışa neden olabilmektedir. Turizm faaliyetini ülkemizde yılın oniki ayına yayılması faydalı olacaktır. Bu yönde plan ve politikalar geliştirilmelidir. Bu yönde de alternatif turizm çeşitlerine önem verilmelidir. Katılımcılar, sektörü uzun soluklu bir iş olarak değil de geçici iş olarak algılamaktadır. Turistik faaliyetlerin yılın belli aylarında gerçekleşmesi geri kalan aylarda İşgörenlerin boş kalmamak adına başka sektörlerle yönelmektedir.

- Personel arasındaki olumsuz rekabete dikkat edilmelidir. İşletme içinde birbirinin açığını arama, birini işpiyon etme, dedikodu gibi etik dışı davranışlara taviz verilmemelidir. Aksine işletme içinde yüksek satış yapan işgörenler ödüllendirilmelidir. Personel arasında dayanışma ve işbirliğine yönlendirilmelidir.
- Eğer işgörenler çalıştığı kurumun fiziki şartlarında, kendisine sağlanan sosyal olanaklardan memnun değilse, örgüt içinde güven ortamı yok ise yönetici çalışanlara adil davranmıyorsa, çalıştığı kurumda ayrımcılık, mobbing(cinsel taciz) vb. var ise etik dışı davranabilir. İş tatminsizliğini minimize etmek için öncelikle işgörenlerin sosyal olanaklarının iyileştirilmesi, işletme içinde güven ortamının sağlanması, yöneticilerin işgörelere eşit ücret sağlaması ve adil davranırsa, işletmede temel etik ilkeler uygulanırsa işgörenlerin iş tatminsizliği minimize edilecek dolayısıyla etik dışı davranışlar oluşmayacaktır.
- Turizm mesleğinin değerli bir meslek olmadığı yargısını yaratacak unsurlar ortadan kaldırılmalıdır. Uzun süreli çalışma koşullarının azaltılması, işbölümüne gidilmesi, ücretli izin hakkının verilmesi, ücret düzeyinin yükseltilmesi faydalı olabilir.

Etik kavramı, insanlar arasındaki ilişkilerin temelinde yer alan değerleri inceleyen, ahlaki bakımdan iyi ve kötü doğru ya da yanlış olanın niteliğini ve temellerini araştıran bilim dalıdır. Ahlak denen fenomen üzerinde bir düşünme ve ahlak üzerine felsefe yapma olarak ifade etmektedirler. Etik değerlere dayalı davranış ve yönetim biçimleri, işletmelerin var olabilmeleri ve yaşamlarını sürdürebilmeleri için ön koşullardan biri haline gelmiştir. İşletmenin ve işgörenlerin etik değerleri benimsemesi; konuk ve işgören memnuniyetini, karlılığı, işletmenin ömrünü olumlu yönde etkiler.

Seyahat acentaları açısından da etik kavramının önemi giderek artmaktadır. Çünkü günümüz turisti, eğitilmiş ve bilinçli tüketicilerdir. Bu nedenle etik değerler daha önemli hale gelmektedir. Her ne kadar seyahat acentaları pazar paylarını koruyabilmek, satış hacimlerini artırabilmek, talepte sürekliliği sağlayabilmek ve tüketici beklentilerini karşılayabilmek gibi nedenlerle zaman zaman etik olmayan davranışlar sergileselerde bu durum etik kavramının önemini ön plana çıkarmaktadır. Bu değerlere sahip bir turizm sektörü, hem kendine hem de ülkeye çok daha fazla artılar kazandıracaktır.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

Arslan M. (2005) İş ve Meslek Ahlakı Siyasal Kitabevi 2.Baskı-Ankara

Balcı A. (2006) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler Pegem Yayıncılık 6.Baskı-Ankara

Çolakoğlu E. O. , Epik F. & Efendi E. (2007) Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği-Detay Yayıncılık 1.Baskı-Ankara

İçöz O. (2000) Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi Anatolia Yayıncılık-Ankara

İnceoğlu M.(2004) “Tutum, Algı, İletişim” Elips Kitap –Eylül Ankara

Kayar İ. & Üzülmüş İ.(2007) Hukukun Temel Kavramları Detay yayıncılık 4.Basım-Ankara

Kırel Ç. Kaycıoğlu A. & Gökdağ R. (2004) Sosyal Psikoloji Anadolu Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 1570 Web-Ofset Tesislerinde- Eskişehir

Kozak A.M. & Güçlü H.(2006) Turizmde Etik, Detay yayıncılık-Ankara

Özgener Ş. (2004) İş Ahlakının Temelleri-Yönetimsel Bir Yaklaşım Nobel Yayın Dağıtım 1.Basım-Ankara

Özlem D. (2004) Etik (Ahlak Felsefesi) İnkilap Yayınevi- İstanbul

Pieper A. (1999) Etiğe Giriş Ayrıntı Yayınları 1.Basım-İstanbul

Şimşek Ş. Akgemci T. & Çelik A. (2008) Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış Gazi Kitabevi 6. Baskı-Ankara

Tosun K.(1982) İşletme Yönetimi-Genel Esaslar Savaş Yayınları – Ankara

Ural T. (2003) İşletme ve Pazarlama Etiği Detay yayıncılık 1.Baskı –Ankara

Yıldırım H. Gökdeniz A. Kurgun A. O. Yaylı A. & Selvi S. M (2008) Turizm Hukuku ve Mevzuatı Detay Yayıncılık 3.Basım –Ankara

MAKALELER

Arı S. G. (2003) “ Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır mı?” Gazi Üniversitesi T.T.E.F. Dergisi Sayı:2 ss: 17–36,Gazi Üniversitesi -Ankara

Aydemir R. S. (2005) “Görevi İhmal” Mevzuat Dergisi Yıl:8 Sayı:88 Bilçag Araştırma Geliştirme A.Ş.-İstanbul

Aydoğan F. Z. (2004) “ Örgüt Kültürü ve İklimi” Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı:2 ,Gazi Üniversitesi -Ankara

Bayram L.(2005) “Yönetimde Yeni Bir Paradigma Örgütsel Bağlılık” Sayıştay Dergisi Sayı:59 –Ankara

Bozkurt Ö. & Bozkurt İ. (2008) “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması” Doğu Üniversitesi Dergisi ss:1-18-İstanbul

Cerit G. Nas S. Yılmazel M.& Alemdağ Ö. “Mesleksel Değerler ve Etik Eğitimi: Denizcilik Uygulaması” Dokuz Eylül Üniversitesi Deniz İşletmeciliği ve Yönetimi Yüksekokulu, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası, İzmir

Çakır E. (2007) “İşyerinde Cinsel Taciz” Eğitim Dergisi E-Eğitim, Bilim ve Sanat Dergisi Ağustos Sayı:16-Kars

Çöl G. & Gül H. (2005)“ Kişisel Özelliklerin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkileri ve Kamu Üniversitelerinde Bir Uygulama” Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi Cilt:19 Sayı:1-Erzurum

Çukacı C. Y. (2006) “Kamuyu Aydınlatmada Muhasebe Meslek Elemanın Etik Anlayışı ve İzmir İlinde Bir Uygulama” Dokuz Eylül Üniversitesi Dergisi Cilt:8 Sayı:1 – Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası-İzmir

Dağdelen İ. (2005) “Yönetmelik Etik” Mevzuat Dergisi Haziran Sayı:90 Yıl:8 Bilçay Araştırma Geliştirme A.Ş.-İstanbul

Demircan N. & Ceylan A. (2003) “Örgütsel Güven Kavramı: Nedeni ve Sonuçları” Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi Cilt:10 Sayı:2 -Manisa

Demirel Y. (2008) “Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma” Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim Dergisi Cilt:15 Sayı:2-Manisa

Erdoğan İ.(1975) “Kültürün Yönetim Fonksiyonlarının Uygulanmasına Etkisi ve Faktör Analizi Yöntemi ile Bir Araştırma İstanbul Üniversitesi Yayınlarından No:2060-Sermet Matbaası-İstanbul

Ergül F. H. (2006) “Kurumlarda Ücret, Ücret-Sistemleri ve Ücret-Başarı İlişkisi” Dicle Üniversitesi Eğitim Fakültesi İlköğretim Bölümü Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi sayı:18 ss:192–200-Diyarbakır

Gül H. (2006) “Etik Dışı Davranışlar ve Ussallaştırılması: Devlet Hastanelerinde Bir Uygulama” Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi Sayı: 10 Yıl:9 ss: 65–79 Haziran-Konya

Gökçe H. & Gül H. (2008) “ Örgütsel Etik ve Bileşenleri” Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi sayı:1 c:13 ss:377–389- Isparta

Gözener E. (2008) “Etik ve İşletme Etiği Üzerine” E-Eğitim, Bilim ve Sanat Dergisi Mayıs Sayı:19 –Kars

Hooker J. (2003) Why Business Ethics Carnegie Mellen University Press

İmamoğlu S. Z., Keskin H.& Erat S. (2004) ., “Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim Ve Ekonomi Dergisi, Cilt 11, sayı 1-Manisa

Kutanis Ö. R. ,Bayraktaroğlu S. & Özdemir Y. (2007) “Etik Davranışların Yöneliminde Cinsiyet Faktörü: Bir Devlet Üniversitesi Örneği”Sakarya Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi-Sakarya

Mimaroglu H. & Özgen H. (2008) “Örgütlerde Güç Eşitsizlikleri ve Cinsel Taciz” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt:17 Sayı:1 ss:321–334-Adana

Onay A. (2003) “Kurumsal Sosyal Sorumluluk” Kurgu Dergisi sayı:20 ss:101–109-Anadolu Üniversitesi Yayınları-Eskişehir

Özarslan E. & Çerik Ş. (2008) “Çalışanların Sosyal Sorumluluk Boyutlarına İlişkin Algılamaları: İlaç Sektöründe Karşılaştırmalı Bir Uygulama” Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimler Dergisi Cilt:8 Sayı:2 ss:587–604 Ege Üniversitesi Rektörlük Matbaası – İzmir

Özgen M. H. & Özgen H. (2010) “Psikolojik Sözleşme ve Boyutlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma” Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt:19 Sayı:1 Çukurova Üniversitesi-Adana

Pelit E. & Güçer E. (2006) “Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğiyle İlgili Etik Olmayan Davranışlara ve Öğretmenleri Etik Dışı Davranışa Yönelten Faktörlere İlişkin Algılamaları” Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı:2 – Ankara

Pelit E. & Türkmen F. (2008) “ Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Otel İşletmeleri” Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi Sayı:10 ss:117–139-Ankara

Sağlam S.(2006) “Türkiye’de İç Göç Olgusu ve Kentleşme” Hacettepe Üniversitesi Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Türkiyat Araştırmaları Dergisi Sayı:5 –Ankara

Sayılı H. & Kızıldağ D. (2007) “Managerial Ethics and to the Analyze Role of Human Resource Management Information of Managerial Ethics” Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt:9 Sayı:1-Afyon

Şahin C. (2001) “Yurt Dışı Göçün Bireyin Psikolojik Sağlığı Üzerindeki Etkisine İlişkin Kuramsal Bir İnceleme” Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt:21 Sayı:2 ss:57–67-Ankara

Tarakçıoğlu S.(2003) “Yönetici Etik Davranışlarının Değerlendirilmesinde Cinsiyet Faktörü: Ankara’daki Otel İşletmelerinin Sınır Departmanlarında Ampirik Bir Araştırma” Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı:2 – Ankara

Tengilimoğlu D. & Tahtasakal M.(2004) “Büro Etik Kuralları ve Bürolarda Yaşanan Cinsel Taciz Olaylarının Cinsiyete Göre Algılanma Biçimi: Bir Alan Çalışması” Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi sayı:15 ss:30–44-Ankara

Tütüncü Ö. & Demir M. (2003) “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt:5 Sayı:2 Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası-İzmir

Uyguç N. (2003) “Cinsiyet, Bireysel Değerler ve Meslek Seçimi” Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi Cilt:18 Sayı:1 ss:93–103 Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası- İzmir

Varinli İ. (2004) “Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” Ege Üniversitesi Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi Cilt:4 Sayı:1-2 Ege Üniversitesi Rektörlük Matbaası-İzmir

Yarcan Ş. (2007) “Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme” Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi Bahar Cilt:18 Sayı:1 ss.33–44-Eskişehir

TEZLER

Baş E. M. (2005) Emniyet Teşkilatı Personeli Meslek Etiği (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi, İstanbul

Başel R. (2007) Özel Öğretim Kurumlarında Karşılaşılan Etik Dışı Davranışlar: Denizli İli Örneği (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya

Bayram S. (2005) İşletme Etiği ve Çalışanların Şirketlerinde Mevcut Olan Etik Uygulamalara İlişkin Algılarının Ölçümüne Yönelik Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Bursa

Bayraktar S. (2004) Otel İşletmelerinde Halkla İlişkiler Konseptinin Etik Değerler Yönünden İncelenmesi (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli

Doğan N. (2007) İş Etiğinin Kurumsal Sosyal Sorumlulukdaki Rolü ve Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul

Kara Y. (2006) Okullardaki Örgütsel Kültürün Okul Yöneticilerinin Etik Davranışları Üzerindeki Etkisi (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul

Karagöz A. (2008) İlk ve Ortaöğretim Okulu Yöneticilerinin Öğretmenler Tarafından Algılanan Etik Liderlik Rollerine göre Öğretmenlerin Örgütsel Adanmışlıkları Arasındaki İlişki (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul

Kınay S.(2006) İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Yönetimsel Etik İlkelerine Bağlılık Düzeylerinin Öğretmen Görüşlerine göre Değerlendirilmesi: Şanlıurfa İli Resmi İlköğretim Okulları Örneği (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi) ,Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara

Köprü B.(2007) Türk Kamu Yönetiminde Etik Değerlerden Sapma ve Yönetimsel Yozlaşma (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi),Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara

Menekşe R. (2007) Ankara’da Faaliyet Gösteren A grubu Seyahat Acentalarında Çalışmakta Olan Personelin Tüketiciye Karşı Etik Davranışlarını Algılama Düzeyi Üzerine: Ampirik Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Pelit E. (2008) İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Sayiner A. M. (2005) Yönetmel Etik Kavramının Örgütlerde Uygulanması (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Davranış Bilimleri, İstanbul

Turhan M. (2009) Sayıştayın Performans Denetimi Görevi ve Performans Denetimini Uygulama Süreci (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

Tutan A. A. (2006) İşletmelerde İş Etiğinin Değerlendirilmesi ve Bir Kamu Kurumunda Uygulanması (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü, Konya

Usta A. (2008) Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımları ve İzmir İlinde Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir

Ünlü A. (2005) Örgütsel Etik ve Sosyal Sorumluluk: Konya Sanayi Bölgesinde Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Selçuk

İNTERNET

www.aliosmangundogan.com/...../ Ali. Osman. Gundogan-Hak-ve-Adalet. Pdf (erişim tarihi: 15.04.2010)

www.baskent.edu.tr/gurayk/finpazpazartesi1.doc (erişim tarihi:28.04.2010)

http://www.boluozeledaresi.gov.tr/Contentimg/File/.../Etik_Eğitim.ppt-(erişim tarihi:14.09.2009)

<http://www.canaktan.org/din-ahlak/ahlak/ahlak-felsefesi/ahlak-felsefesi.html> (erişim tarihi: 01.09.2009)

www.ceza-bb.adalet.gov.tr (erişim tarihi:28.04.2010)

http://cygm.meb.gov.tr/.../meslekigelisim/moduller/meslek_etigi.pdf MEGEP (Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteiminin Güçlendirilmesi Projesi-Meslek Etiği-Ankara-2006) (erişim tarihi: 12.04.2010)

www.etikturkiye.com/makale/detay (erişim tarihi: 21.04.2010)

<http://www.etikturkiye.com/sag/detay.asp?id=30> (erişim tarihi:14.04.2010)

www.harunsar.com/denetim.pdf (erişim tarihi:03.05.2010)

<http://www.imw.2009.org/.../b258.551f1590fd> (erişim tarihi:27.04.2010)

http://www.kongar.org/makaleler/mak_mi.php (erişim tarihi:02.05.2010)

<http://www.mevzuatdergisi.com/2005/04a/01.html>. (erişim tarihi: 22.09.2009)

<http://nilufermuftulugu.gov.tr/dosyalar/agustos.doc> (erişim tarihi:20.04.2010)

www.rehberlik.com (erişim tarihi:05.05.2010)

www.sosbil.aku.edu.tr (erişim tarihi: 17.04.2010)

<http://tdkterim.gov.tr> (erişim tarihi:13.04.2010)

<http://www.serbest.yazarlar.com> (erişim tarihi:27.04.2010)

<http://www.sosyalhizmetuzmani.org> (erişim tarihi:01.01.2010)

sgb.kulturturizm.gov.tr (erişim tarihi: 24.04.2010)

<http://www.turkhukuksitesi.com/makale-213.htm> (erişim tarihi:28.04.2010)

www.uhdigm.adalet.gov.tr/greco/Makale1Grecoergul.doc (erişim tarihi: 01.01.2010)

[http:// www.universite-toplum.org/pdf](http://www.universite-toplum.org/pdf) (erişim tarihi: 15.08.2009)

EK 1: Öntestte Değerlendirilen Otuz Dokuz Değişkene Ait Güvenilirlik Analizi

Sonuçları

Soru No:	Soru	Korelasyon	Sorunun silinmesi durumunda gerçekleşecek alfa değeri
	Turizm işletmelerinde personel(in),		
1	..eğitilmiş ise sahip olduğu turizm bilinci ile etik davranır	,371	,850
2	..eğitimsiz ise etik dışı davranır	,391	,848
3	..etik dışı davranışlar sergilediğinde fazla yaptırım görmez	,377	,850
4	..zaman zaman yasal olmayan yollara başvurmaları içinde bulunduğumuz ağır ekonomik koşullar olabilir	,383	,849
5	..olumsuz davranmaya iten neden sektörün “geçici iş” olarak algılanması	,383	,849
6	.. turizm okullarından mezun olması gerekir, aksi takdirde etik dışı davranışlara neden olabilir	,496	,846
7	etik dışı davranışının nedeni hukuki yaptırımın yetersizliğinden kaynaklanır	,229	,853
8	.. ekonomik amacı gerçekleştirmek için takip edilen her yol mübah	,571	,844
9	.. ”her an işten çıkarılma kaygısı” yaşadığından dolayı etik dışı davranmaya yönelir	,476	,847
10	.. eğitimsiz ise kötü faaliyetlere(sigara, alkol, uyuşturucu vb.) olan eğilim artar	,452	,847
11	..etik kurallara uygun davranır ise ödüllendirilir,aykırı davranır ise cezalandırılır	,199	,854
12	.. etik dışı davranışlara yönelten faktör turizmin mevsimsellik özelliği olabilir	,193	,858
13	..“turizm sektöründe kazanç sağlamak için yapılan her türlü davranış mübah olarak kabul edilir.”düşüncesine sahip olmamızın eğitimle ilişkisi var	,284	,852
14	..etik dışı davranışta bulunmamasının nedeni alacağı cezalardan korkusu olabilir	,411	,849
15	..yeterli maaş verilmesi durumunda etik dışı davranışlar sona erecek	,364	,850
16	.. etik dışı davranmaya neden olan faktör iş tatminsizliğidir	,419	,849
17	..haklarını yasal olmayan yollarla arar	,477	,847

EK 1: Öntestte Değerlendirilen