

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ETİK
UYGULAMALARI: İSTANBUL ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İsmet BAHADIR

**Enstitü Anabilim Dalı : Turizm İşletmeciliği
Enstitü Bilim Dalı : Turizm İşletmeciliği**

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN

NİSAN -2010

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE ETİK
UYGULAMALARI: İSTANBUL ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

İsmet BAHADIR

Enstitü Anabilim Dalı : Turizm İşletmeciliği
Enstitü Bilim Dalı : Turizm İşletmeciliği

Bu tez 30/04/2010 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir.

Doc.Dr.Orhan BATMAN
Jüri Başkanı

- Kabul
- Red
- Düzeltme

Yrd.Doc.Dr.Burhanettin ZENGİN
Jüri Üyesi

- Kabul
- Red
- Düzeltme

Yrd.Doc.Dr.Selim İNANÇLI
Jüri Üyesi

- Kabul
- Red
- Düzeltme

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını tezinin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

İsmet BAHADIR
30.04.2010

ÖNSÖZ

Etik konusu filozoflar tarafında yüzyıllardan beri tartışılan bir konudur. Fakat bugün anlaşılmanada kabul görmesini 1950 lerden sonra ortaya çıkan gelişmelere borçludur. Bu dönemde görülmüştürki yöneticiler aldıkları kararlarla çalışanların ve toplumun ekonomik, sosyal ve kültürel çevrelerine etki etmektedir. Ticari faaliyetlerde karın tek başarı göstergesi olmadığının anlaşılması iç ve dış müşteri olarak kabul edilen çalışanlar ve otel misafirlerinin memnuniyet düzeyi ve sunulam işyeri yaşam kalitesi ve hizmet düzeyinin de en az karlılık kadar önemli olduğu anlaşılmıştır.

Bugün paydaşlar olarak adlandırılan ve bir işletmedeki çalışanlar, müşteriler, tedarikçi ve patronların memnuniyetinin işletme başarısında esas kabul eden uygulamalara tanık olmaktadır. Son zamanlarda karmaşıklaşan ve bir o kadarda artan rekabet koşullarında işletmelerin doğru şeyler yapmaları ve bu esnada hem kendilerine hemde diğer paydaşlara zarar vermeyecek karar almalarının gerekliliği yönetim uygulamalarında etik kurallar konusunun gerekliliğini göstermektedir.

Her mesleğin kendine özgü etik kuralları olmakla birlikte her meslek evrensel etik kurallarını dikkate alan kurallara sahiptir. Neyin doğru neyin yanlış olduğunun ortaya konması ve her durumu kapsaması, etik kalitesinin ölçülmesi, kültürel özellikler etik kodlarını nasıl oluşturacağı gibi konular bu araştırmaların ana konusudur. Bu konular dikkate alındığında ortaya konan etik kurallar o işletmedeki tüm tarafların beklentilerini karşıladığı ölçüde başarılıdır diyebiliriz.

Bu araştırma esnasında yapılan tespitlerden bir tanesinde konaklama sektöründe her geçen gün kurumsallaşan ve etik kurallara önem veren işletme sayılarının önemli seviyelere geldiğinin gözlenmesidir. Bu gelişme tüm paydaşların memnuniyetini arttırmakta ve bütün işletmelerdeki asıl amaç olan maksimum kar amacını mümkün kılmaktadır. Mutlu personel kaliteli hizmet vermekte, kaliteli hizmet veren işletmeler pazarlamasını daha kolay ve yüksek fiyatlarla yapabilmekte, yüksek gelir elde eden yatırımcıda yüksek maaşlar ödeyebilmektedir.

Bu çalışmayı yaparken bana yardımlarını esirgemeyen başta Yrd. Doc. Dr. Burhanettin ZENGİN'e, Doc. Dr.Orhan BATMAN'a, Prof.Dr. Muhsin Halis hocalarıma ve Değerli arkadaşım Doç.Dr. Kemal BİRDİR, Yrd. Doc. Dr.Kudret Gül ve Mesai arkadaşı Yrd. Doc. Dr.Halil ERGÜN'e vede çalışmalarında desteğini esirgemeyen Yrd. Doç.Dr. Mustafa KOÇ hocama teşekkürlerimi sunarım.

İsmet BAHADIR

30.04.2010

İÇİNDEKİLER

KISALTMALAR	v
TABLO LİSTESİ	vi
ŞEKİL LİSTESİ	vii
ÖZET	viii
SUMMARY	ix
GİRİŞ	1
BÖLÜM 1: KURAMSAL ÇERÇEVE	8
1.1.Etik Kavramı, Tanımı Ve Önemi	8
1.2. Etik Kurallar	9
1.2.1.Yetkinlik (Yeterlilik Ehliyet) Açısından Etik Kurallar	9
1.2.2. Dürüstlük Açısından Etik Kurallar	9
1.2.3.Duyarlılık ve Hoşgörü Açısından Etik Kurallar	10
1.2.4.Toplumsal Duyarlılık Açısından Etik Kurallar.....	10
1.2.5.Mesleki ve Bilimsel Sorumluluk Açısından Etik Kurallar	11
1.2.6.Belli Başlı Etik Davranışlar Açısından Etik Kurallar	11
1.3.Etik Türleri	12
1.3.1.Basın Etiği	13
1.3.2.Meslek Etiği	14
1.3.3.Polislik Mesleği Etiği	14
1.3.4.Asker Meslek Etiği	15
1.3.5.Tıp Meslek Etiği	16
1.3.6.Yönetimde Meslek Etiği	16
1.3.6.1.Yönetim Etiğinin Kapsam	19
1.3.6.2.Yönetim Etiğinin Sınırlılıkları	19
1.3.7.Bilim ve Araştırmada Etik	19
1.4.Bireyin Etiksel Gelişimi	22
1.5.Toplumsal Etik	23

1.6.Etik Ahlak İlişkisi	25
1.7.Etik ve Meslek Etiği.....	26
1.8.Ülkelerin Benimsediği Bireysel Etik Davranış İlkeleri	28
1.9.Kamu Personeli Olarak Bireysel Etik	29
1.9.1.Hizmetlerin Alıcısı Olarak Bireysel Etiği.....	29
1.9.2.Hizmetleri Talep Edenler Olarak Bireysel Etiği.....	30
1.9.3.Vatandaş Olarak Bireysel Etiği	30
1.9.4.Baskı Grubu Olarak Bireysel Etik	31
1.9.5.Yönetime Katılma ve Bireysel Etiği.....	31
1.9.6.Aktif Vatandaşların Bireysel Etiği.....	32
1.10.Turizm Eğitimcilerinde Bulunması Gereken Etik Değerler.....	32

BÖLÜM 2: DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE TURİZM SEKTÖRÜNDE

ETİK.....	34
2.1. Turizm Uygulamalarında Etik Ve Önemi	34
2.2. Turizmde Etik Kuralların Gerekliliği	35
2.3. Turizmde Belli Başlı Etik Kural Ve İlkeler	36
2.3.1. Genel Olarak Turizmde Etik Kurallar	36
2.3.2. Dünya Turizm Örgütü’nün Etik Standartları	37
2.3.3. Kültür ve Turizm Bakanlığınca Belirlenen Etik Kurallar	43
2.3.4. Türkiye Etik Kurulunca Belirlenen Etik Kurallar.....	44
2.4. Turizmde Etik ve Ahlak İlişkisi	50
2.5. Turizmde Etik ve Ahlak İlkelerinin Uygulama Açısından Önemi.....	52

BÖLÜM 3: YÖNTEM VE SAHA ARAŞTIRMASI.....

3.1. Araştırmanın Amacı	55
3.2. Araştırmanın Önemi.....	55
3.3. Araştırmanın Kapsamı	57
3.4. Araştırmanın Yöntemi.....	57

3.5. Araştırmanın İçeriği	59
3.6. Araştırma Bulguları Ve İrdelenmesi	60
3.6.1. Önbüro Personelinin etik dışı davranışa yönelten sebeplere ilişkin bulgular	60
3.6.2.Önbüro Personelinin Etik Davranışa Yönelten Sebeplere İlişkin Bulgular	61
3.6.3.İşletmelerde etik kuralların işleyiş düzeyine ilişkin bulgular	61
3.6.4.Önbüro personelinin işletmelerdeki etik uygulamalara yönelik algılamalarına ilişkin bulgular	62
3.6.5. Kız Ve Erkek Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular.....	63
3.6.6.Öğrenim Durumuna Göre Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular.	63
3.6.7.Önbüro çalışanlarının turizm eğitimi alıp almama durumuna göre işletmelerdeki uygulamaları etik algılama frekans ve yüzdelerine ilişkin bulgular	64
3.6.8.Önbüro Çalışanlarının Çalışma Sürelerine Göre İşletmelerdeki Uygulamaları Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular.....	64
3.6.9.Önbüro Çalışanlarının İşletmenin Kapasitesine Göre İşletmelerdeki Uygulamaları Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular.....	65
3.6.10.Çalışanlarının statülerine göre işletmenin kapasitesine göre işletmelerdeki uygulamaları etik algılama frekans ve yüzdelerine ilişkin bulgular	66
3.6.11.İşletme Şekline Göre Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaları Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular.	66

SONUÇ VE ÖNERİLER.....	68
KAYNAKÇA	73
EKLER	76
ÖZGEÇMİŞ.....	80

KISALTMALAR

DİE	: Devlet İstatistik Enstitüsü
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AB	: Avrupa Birliği
ISO	: Uluslar Arası Standart Organizasyonu (International Standart Organization)
ILO	: Uluslar Arası Çalışma Örgütü (International Labor Organization)
YDK	: Yüksek Denetleme Kurulu
WTO	: Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization)
TURSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
TUROB	: Türkiye Otelciler Birliği
TURAB	: Türkiye Rehberler Birliği

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Personelinin Etik Dışı Davranışa Yönelten Sebeplere İlişkin Görüşlerin Dağılımı	60
Tablo 2 : Önbüro Personelinin Etik Dışı Davranışa Yönelten Sebeplere İlişkin Görüşlerin Dağılımı	61
Tablo 3 : İşletmelerde Etik Kuralların İşleyiş Düzeyine İlişkin Görüşlerin Frekans ve Yüzdeleri	62
Tablo 4 : Önbüro Personelinin İşletmelerdeki Etik Uygulamalara Yönelik Algılama Frekans ve Yüzdeleri.....	62
Tablo 5 : Kız Ve Erkek Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri.....	63
Tablo 6 : Öğrenim durumuna Göre Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri.....	64
Tablo 7: Önbüro Çalışanlarının Turizm Eğitimi Alıp Almama Durumuna Göre İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri	64
Tablo 8 : Önbüro Çalışanlarının Çalışma Sürelerine Göre İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri.....	65
Tablo 9 : Önbüro İşletmenin kapasitesine Göre İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri.....	65
Tablo 10 : Çalışanların Statülerine Göre İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri	66
Tablo 11 : İşletme Şekline Göre Önbüro çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri.....	67

ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1: Personelinin Etik Dışı Davranışa Yönelten Sebeplere

İlişkin Görüşlerin Dağılımı60

Şekil 2 : Önbüro Personelinin Etik Dışı Davranışa Yönelten Faktörler61

Tezin Başlığı: Beş yıldızlı Otel İşletmelerinde Etik Uygulamaları: İstanbul Örneği	
Tezin Yazarı: İsmet BAHADIR	Danışman: Yrd. Doç.Dr. Burhanettin ZENGİN
Kabul Tarihi: 30.04.2010	Sayfa Sayısı: ix(ön kısım)+ 80(tez)+ 4(ekler)
Anabilim dalı: Turizm İşletmeciliği	Bilim Dalı: Turizm İşletmeciliği
<p>Bu çalışmada Etik tanımı yapılarak, etik kuralların çeşitli sektörlerdeki kuralları incelenmeye çalışılmıştır. Çeşitli meslek gruplarına göre etik kurallar ve ahlak kavramalarının karşılaştırılması yapılmıştır. Konu ile bağlantılı olarak turizmde etik sorunlar ve etik kurallar geliştirilme süreci anlatılmakta, ahlak ve etik kavramları etikle ilgili temel yaklaşımlar ve bunların iş hayatına uygulaması ele alınarak Dünya Turizm Örgütü'nün belirlediği (WTO) Turizm Etiği Evrensel İlkeleri ve yaklaşımlar çerçevesinde değerlendirilmektedir.</p> <p>Etik türlerinin tanımları yapılarak incelenmiştir. Çeşitli mesleklerin etik ilkeleri araştırılmış ve mesleklerin etik ilkeleri listelenmiştir. Çalışma, iş hayatı ile ilgili etik kuralların ve Turizm Bakanlığı Turizm Ahlak İlkeleri'nin Önbüro departmanında çalışanlarca benimsenip uygulanmasını ölçen bir anket çalışmasının sonuçlarının yorumlanması ve sonuç ve öneriler bölümüyle son bulmaktadır.</p> <p>Çalışmanın literatür taraması bitikten sonra anket çalışması yapılmıştır. Üç bölümden oluşan anket sorularında, birinci bölümde demografik bilgiler ikinci ve üçüncü bölümde ise kişilerin etik algıları ile ilgili beşli likert sorular sorulmuştur.</p> <p>Başlangıçta posta ile anket yöntemi denenmiş fakat anketlerin geri gelmemesi nedeniyle İstanbul'da yaşayan öğrenciler ve eski mezunlar aracılığı ile tek tek otellere gidilerek anket çalışması tamamlanmıştır. Çalışma sonunda ortaya çıkan veriler değerlendirilerek konaklama işletmelerinde çalışan Önbüro personelinin etik anlayışına bir açıklama getirmeye çalışılmıştır.</p> <p>Yapılan araştırmada; konaklama işletmelerindeki işgörenlerin etik algılama düzeylerinin genelde kabul edilebilir düzeyde olduğu, işletme yönetici ve patronlarının emir ve görüşlerinden etkilendiği, bununla beraber etik algı düzeyinde işgörenin karakter ve kişiliğinin önemli bir yeri olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.</p> <p>Etik ilkelerin oluşturulması ve hâkim kılması için öncelikle işletme yönetici ve patronlarının etik ilkeler konusunda bilgili ve inançlı olması gerekir. Bunun yanında işgören seçiminde ve işe yerleştirmede seçici davranmak işletmenin uygulamalarda etik algı düzeyini olumlu yönde etkileyecektir. Ayrıca yapılacak işbaşı eğitimleri ile hem sektör hem de işletme etik kuralları personele gerekçeli olarak anlatılmalı, teşvik ve yaptırımlarla ilkelere riayet etmeleri sağlanmalıdır.</p>	
Anahtar Kelimeler: Turizm Etiği, Etik Kurallar, İş Etiği, Birleşmiş Milletler, Dünya Turizm Örgütü.	

Title of the Thesis: Ethical Behaviours on Five Star Hotels: Istanbul Example	
Author: İsmet BAHADIR	Supervisor: Asst. Prof.Dr.Burhanettin ZENGİN
Date: 30.04.2010	Nu. of pages: ix(pre text)+80(main body)+4(appendices)
Department: Tourism Management	Subfield: Tourism Management
<p>Ethics will be defined in this study; the ethical rules of conduct have been explored in various industries. According to various professional groups Comparison of ethical rules and moral understanding has been made. Issues in connection with tourism, ethical issues and ethical rules development process is discussed, moral and ethical concepts of ethics related to the basic approach and their work to the application considered by the World Tourism Organization determined (WTO) Tourism Ethics universal principles and approaches have been evaluated.</p> <p>Ethics are defined by species examined. Various professional ethical principles are investigated and professional ethical principles are listed. Work, work-related ethics rules and Tourism Ministry of Tourism Ethics Policy Front Office department employees be adopted implementation measures, a survey study results and interpretation of results and recommendations chapter ends with.</p> <p>Study of the literature survey was conducted after the ends. Three sections of the survey questions, demographic information, in part at the second and third sections of the people's perception of the ethical questions were asked by five Likert.</p> <p>By mail questionnaire method tested at the beginning, because questionnaires haven't returned, and former graduate students who went to the hotel through a single survey was completed. The resulting data are evaluated at the end of work accommodation front office personnel who work in business ethics have been trying to make a statement.</p> <p>In a survey, accommodation businesses in the employees' ethical perception levels generally acceptable level that business managers and bosses of the orders and opinions of the affected, however, the ethical perception at the level of Employee of character and personality of an important place as a result has emerged.</p> <p>Dominate the generation of ethical principles and be a priority for business managers and bosses of the ethical principles must be knowledgeable and confident. In addition to this, employee selection and job placement to be selective ethical business practices will affect positively the level of perception. Also be made with job training and business ethics and industry personnel should be described as a reasoned, incentives and sanctions should be provided to comply with the principles.</p>	
Key Words: Tourism Ethics, Code Of Ethics, Business Ethics, United Nation World Tourism Organization	

GİRİŞ

Günümüzde iş hayatında ahlak konusu, ikincil derecede önemli bir konu ve/veya sorun kaynağı olarak görülemeyecek kadar fazla önem taşımaktadır ve bu önemin yansıması olarak içinde bulunduğumuz dönem bilim insanları tarafından “etik çağı” diye nitelenebilmektedir. Etiğin günümüzde yapılan tanımlarından birine göre ise, “etik, ahlaksal olanın özünü ve temellerini araştıran bilim, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlaksal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen felsefe dalı” şeklindedir.

Etik; iyi, doğru yararlı, yanlış gibi kavramları inceler ve gerek bireysel, gerekse grupsal davranış ilişkilerinde hangisinin yanlış olduğunu belirten ilkeler, değerler ve standartlar sistemidir. Etik insanın eylemlerini konu alır. Etiğin konusunu her türlü insan faaliyeti değil, öncelikle ahlakiliği sorgulayan, yani ahlaki eylemler oluşturur. Etik, bir eylemi ahlaki açıdan iyi bir eylem yapan niteliksel durumu sormaktır ve bu bağlamda ahlak, iyi ödev, gereklilik, müsaade gibi kavramları ele almaktır.

Etik, tek tek eylemlerle ilgili ahlaki yargılarda bulunmaz, eylemlere ilişkin ahlaki yargıların nasıl oluştuklarını üst düzey üzerinde çözümlenmektedir. Etiğe uygun davranan kişi davranışının sonuçlarını kavrayarak ve üzerinde düşünerek talep edilen iyiyi gerçekleştirmek için onları alışkanlığa dönüştüren kişidir. Etik, modern toplumların dünya görüşlerindeki, özel kanaatlerindeki ve dinsel inançlarındaki çoğulculuğu karakterize eder. Etik; yarar, iyi, kötü, doğru ve yanlış gibi kavramları inceleyen, bireysel ve grupsal davranış ilişkilerinin hangisinin doğru, hangisinin yanlış olduğunu belirleyen ahlaki ilkeler, değerler ve standartlar sistemidir.

Geniş anlamda ahlâk felsefesi olarak kullanılan etik, dar anlamda iş ve meslek ahlâkı kavramı ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Burada öncelikle etik ile ahlak arasındaki farkın belirlenmesinde fayda bulunmaktadır. Ahlak Latince kökenli (moralitas-morality) insanların birbirleriyle veya devletle olan ilişkilerinde kendilerinden “yapmaları istenen” davranışlarla toplum düzenini sağlayan bir kurallar ve normlar bütünüdür. Etik, aynı zamanda ahlak felsefesi alanını da tanımlamaktadır. Bu açıdan değerlendirildiğinde, kişisel etikle ahlak bir ölçüde aynı olup bireyin toplumdaki hareketlerinde beklenen, başkalarının haklarına saygı, dürüstlük,

güvenirlilik, kanun ve nizamlara saygı, iyilik yapma ve etrafına zarar vermemek gibi kavramları da içermektedir. Etik, toplum tarafından kabul edilmiş olan iyi davranışlarla ilgili bir kavramdır. Yalnızca bireyi değil, aynı zamanda toplumu da ilgilendirir. Etik aynı zamanda, toplum içinde nelerin doğru ve nelerin yanlış olduğunu yargılamada yardım eden standartları kapsar.

Etik moral ilkeler sistemi açısından meslek mensupları, müşteriler, toplum ve diğer meslek mensupları açısından uyulması gereken kuralların yerine getirilmesini içermektedir. Etik genel anlamda, neyin yanlış ve neyin doğru olduğu konusunda birey ya da grup davranışlarını etkileyen moral prensipler ve değerler topluluğu olarak tanımlanmaktadır.

Etik teorisine ilişkin tarihsel süreç, teleolojik ve deontolojik olmak üzere başlıca iki yaklaşımın öne çıktığını göstermektedir. Teleolojik yaklaşıma göre bir davranışın doğru ya da yanlış olduğuna o davranışın sonuçlarına bakarak karar verilirken, deontolojik yaklaşım, sorumlulukların sonuçlarından bağımsız olduğunu savunmaktadır. İşletme etiği alanında yapılan çalışmalarda her iki yaklaşım da kullanılmaktadır.

Etik, insanlar arasındaki ilişkilerin temelinde yer alan değerlerin, ahlaki bakımdan doğru ya da yanlış olanının niteliğini araştıran felsefe dalıdır. Belirli ahlak değerlerinden, ya da ilkelerinden oluşan sistemler, ya da kuramlar için de bu ad kullanılmaktadır. Çok yakından ilişkili olan etik ve ahlak kavramları arasındaki temel ayırım, etik teriminin genel olarak ahlaki konu alan disiplini belirtmesidir. Etik bu anlamda ahlak felsefesiyle eş anlamlı sayılmaktadır. İngilizce’de “ethics” kavramının karşılığı olarak dilimizde, “ahlak” kavramı kullanılmaktadır. İngilizce’de “ethics” kelimeleri yerine “morality” veya “moral philosophy” kelimeleri de kullanılmaktadır. İngilizce’de “morals” kavramı ise daha çok değişebilen ahlaki alışkanlıklar için kullanılmaktadır. “Yönetim ahlakı”, “iş ahlakı” ve “meslek ahlakı” bu anlamlarda kullanılmaktadır.

Etik, ahlaki kurallar bütününe verilen değer ve bu kurallara gösterilen uyumu belirtir. Ahlakilik; karakter anlamında mutlak özgürlük talebini içselleştirmiş ve pratiğin anlam ufkunu oluşturan iyi olma isteğidir. Etik kaygısıyla gerçekleşen şeyin “özgürlük” şeklinde somutlaştırılması, fiilen geçerli ahlak normlarına ters düşse bile, doğal olarak ahlakidir. Pratik alanda kavrayış, dikkatlilik, hem karar verebilme hem de sorumluluk bilinci anlamına gelen ahlaki yetkinlik kavramının içinde ahlak yer alır.

Otel işletmeleri turizm sektörünün ve dolayısıyla hizmet sektörünün bir parçası olması, bu işletmelerde insan ilişkilerinin önemini ortaya koymaktadır. Çağlar boyunca insanlar arası ilişkileri düzenlemede ve bu ilişkileri toplumsal normlar haline geçirmede önemli bir özeliğe sahip olan ve en genel anlamda iyiyi ve kötüyü ayırt etmeye yönelmiş olan etik, turizm sektörü gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir sektörde önemli bir konu olarak göze çarpmaktadır.

İşletmeler ekonomik politikalarının yanında toplam kalite yönetimi, meslek etiği, sosyal sorumluluk gibi kavramlarla, sosyal anlamda da politikalar üretmeye ve uygulamaya başlamışlardır. Söz konusu sosyal politikalar dâhilinde işletmeler; çalışanlarının, müşterilerinin, tedarikçi firmaların, hak sahiplerinin ve çevreyle ilgili çıkarlarını koruyan prosedürler oluşturma ve bunlara uyma yoluna gitmişlerdir. Bu prosedürlerin ekonomik hırslara yenik düşmemesi amacıyla da sivil toplum kuruluşları, sendikalar, dernekler, vakıflar, tüketiciyi korumaya yönelik kanunlar, rekabet gücü sağlamada kalite kriterleri ve belgeleri yaptırım güçlerini ortaya koymuşlardır.

Çağlar boyunca insanlar arası ilişkileri düzenlemede ve bu ilişkileri toplumsal normlar haline geçirmede önemli bir özeliğe sahip olan ve en genel anlamda iyiyi ve kötüyü ayırt etmeye yönelmiş olan etik, turizm sektörü gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir sektörde önemli bir konu olarak yer almaktadır.

Ahlak felsefesinin ilk ve büyük filozoflarından birisi olarak kabul edilen Sokrat, yaklaşık 2400 yıl önce hiçte önemsiz olmayan bir meseleyi, nasıl yaşamamız gerektiğini tartışıyoruz diyerek etik felsefenin konusunu belirlemiştir. Günümüzde etik felsefe, hayatımıza yön veren tercih ve davranışlarımızı, doğruluk– yanlışlık, iyilik– kötülük, adalet, hak, görev ve sorumluluk açısından değerlendiren, nasıl bir hayatın yaşamaya değer, iyi bir hayat olduğunu ilkeleriyle saptama amacını güden normatif bir disiplin olarak nitelendirilmektedir.

Etik terimi dilimizde iki anlama sahiptir. Birincisi, insanların toplum içinde uyması gereken kural ve ilkeleri belirtirken, ikincisi ise ahlak felsefesini belirtmektedir. Bir tanıma göre etik, belirli bir dönemde belli insan topluluklarınca benimsenmiş olan, bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen törel davranış kurallarının, yasaların ve ilkelerinin toplamıdır. Yine bir başka tanıma göre etik, insanların eylemlerini özel bir problem alanı olarak araştırıp bu alanın varlık nitelikleri ile bu alanı yöneten varlık

niteliklerini, insanların eylemlerinin bağımlı ya da bağımsız olduklarını inceleyen disipline denilmektedir.

İş etiğinin tek bir tanımı olmamasına rağmen işletmelerin kendi ekonomik çıkarları ile sosyal ve refah talepleri arasında dengeyi sağlayacak seçimler yapmak için hem ilkelere hem de inançlara dayalı muhakeme ve hükümlere gereksinim duydukları konusunda bir uzlaşma vardır.

Mal ve hizmet ürünlerini birlikte sunan işletmelerde etik kavramının incelenmesi oldukça yeni bir aşamada olmasına rağmen, etik düşüncelerin ve uygulamaların müşterilerin karar verme sürecinin önemli bir parçası olduğuna, işletme içi ve dışı düzeni sağladığına dair önemli araştırma konuları bulunmaktadır. Son zamanlarda sektörlerin sorumlu aktörleri de bunu dikkate almaya başlamışlardır. Bu aktörlerden biri de turizm işletmeleri yöneticileridir. Turizm işletmeleri açısından etik kuralları gerekli kılan nedenler; işletme içi ve dışı, rekabete dayalı nedenler olmak üzere üç farklı boyutta incelemek mümkündür.

Turistik ürün denildiği zaman soyut ve somut olan değerler bir arada ele alınır. Üretilen mal hizmetlerin kalitesi, etik değerlerle bütünleştiği zaman işletmeler için rekabet avantajı doğar. Kaliteli üretimin temelinde ise toplumsal faydacı bir işletme anlayışı hâkimdir. Tüm dünyada işletmelere sosyal yönden yeni anlamlar yüklenirken, müşteriler turizm işletmelerinden etik yönde hareket etmelerini istemektedirler. Müşteriler, etik konuda güven veren işletmelerin mal ve hizmetlerini öncelikli olarak tercih edeceklerdir. Bu anlayışın farkına varan birçok işletme, uyguladıkları reklam kampanyalarında etik prensiplerini vurgulama yoluna gitmişlerdir.

Meslek ahlakı, her meslek üyesinin olabildiğince iyi olması ilkesine dayanır. Bu ilke, yalnızca teknik kurallara uymakla yetinilmemesi, mesleğin aynı zamanda diğer insanları da ilgilendiren ve dolayısı ile ahlaki ilkeler çerçevesinde gerçekleştirilmesi gereken bir etkinlik olarak algılanması anlamına gelir. Böylesi bir ahlaki temel tanımlanamazsa meslek gittikçe saygınlığını kaybeder. Toplumun gözünden düşmüş bir meslek, gelişme potansiyelini de kaybederek meslek üyelerine yarar sağlayamaz duruma gelir.

Toplumun gözünde değer kaybetmeyi göze almak istemeyen işletmeler, gelecekte telafi edilemeyecek sonuçlara maruz kalmamak ve riskleri ortadan kaldırmak adına; son

yıllarda kendi işletmelerine özgü meslek etiği kuralları benimsemiş, bu ilkeleri yazılı halde tanımlamış ve işletme içinde bu ilkelere uyulması zorunluluğu getirmişlerdir. Bu konuda dikkat çekilen önemli noktalardan biri de sunulan mal ve hizmetlerin üretimi ile ilgili hususlardır.

Turizm sektöründe özellikle paket tur satışlarında karşılaşılan en büyük problemlerden birisi de, taahhüt edilen üretilen ürün ve hizmet paketlerinin eksiksiz olarak müşterilere sunulmasıyla ilgilidir. Bu husus etik bakımdan da dikkate alınması gereken bir unsurdur. Yine özellikle birebir temasın yoğun olduğu faaliyet alanlarında (otelin restoran-bar bölümleri vb.) müşteriye sunulan ürünlerin eksik olarak sunulma girişimleri de (içki bardağını tam doldurmama, yemekteki hatanın çeşitli süslemelerle telafi edilmeye çalışılması vb.) etik dışı uygulamalara örnek olarak verilebilir.

Ayrıca, turizm işletmelerinde mal ve hizmet üretiminde sosyal sorumluluk anlayışı ile etik anlayış arasında da sıkı bir ilişki vardır. Turizm işletmelerinin sosyal başarısı, bir organizasyonun sosyal sorunlara ilişkin programları yönetmek ve çevresel değerlendirme sürecini geliştirmeye yönelik sosyal sorumluluk alanları ile özdeşleşmesi olarak tanımlanabilir.

İş etiği kurallarına aykırı davranışların, mutlaka bir bedeli vardır. Hatta bu bedel bazen oldukça ağırdır. Turizm işletmelerinde açıklık ilkesine dayalı ilkelerin yerine getirilmemesi halinde güvenin yitilmesi, grup çalışmalarının etkinliğini kaybetmesi, iletişimin zarar görmesi, yönetici ve çalışanlarda öz saygının kaybolması, işletme içi bağlılık duygusunun yok olması, işletme imajının zarar görmesi ve istifa gibi olumsuzluklar meydana gelebilir.

İnsan kaynakları yöneticisinin aldığı her karar; eleman seçiminden performans değerlemesine, psikoteknik uygulamalardan örgütsel kültürün pekişmesine ilişkin çalışmalara kadar bütün uygulamaların bilimsel verilere dayanması gerekir. Aksi durumda, yapılan her çalışmanın tartışılması, şüphe ile karşılanması söz konusu olur ki bu da istenen bir durum değildir. Görüldüğü gibi etik kuralların uygulanmasına özen gösteren işletmeler, varolma ve rekabet edilebilirlikte üstünlük sağlayacaklardır.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı: konaklama işletmelerinde etik uygulamalar hakkında yeniden değerlendirme yapılararak, uyulması gereken etik kurallar hakkında bir standart oluşturmasına katkı sağlamak, eğitim ve uygulama çalışmaları ile ilgili literatür ve sektöre katkıda bulunmaktır. Bunun yanında, konaklama işletmeleri için önemli bir kalite göstegesi olan müşteri memnuniyetinin üst düzeye çıkarılabilmesi için özellikle önbüro departmanında uygulanan ve etik kuralların uygulanmasındaki algılanış biçimlerini belirleyerek bu departmanla ilgili bilimsel veriler oluşturmaktır da ikincil amaç olarak ifade edilebilir. Ayrıca ağırlama sektörü işletmelerinin; çalışanları, müşterileri, tedarikçileri, sahipleri ile ekolojik varlıkların hak ve çıkarlarını korumayı amaçlayan prosedürler oluşturma ve hayata geçirilmesine katkıda bulunabilmek de mümkün olabilecektir.

Araştırmanın Önemi

İş etiğinin turizm işletmeleri ile ilgili boyutlarına bakıldığında, kar amacı güden turizm işletmeleri arasında, iş etiği kurallarına uyulmaması birtakım sorunları da beraberinde getirmektedir. Örneğin, işletmelerin işe aldığı, etik anlayışı olmayan işgörenler, kişisel çıkarları için çalışabilir ve bencil davranabilirler. İşletmeye ve topluma zarar veren bu düşünce anlayışına sahip olan işgörenler, rüşvet alarak, zimmetine para geçirerek etik ve ahlaki kuralları hiçe sayabilirler.

Aynı şekilde etik davranış ve kuralları kişisel beklentileri doğrultusunda yorumlayan yöneticiler de kendi çıkarları doğrultusunda hareket ederek, hırs ve istekleri ile etik kural veya kanunları çiğneyebilirler. İşletmeler de karlarını ve pazar paylarını koruyabilmek için iş etiğine uymayan yollara başvurabilirler. Asgari fiyat uygulamaları ile yasadışı yollara başvurarak yüksek fiyat ödeyen tüketicilere de etik dışı davranışlar sergileyebilirler. İşletme amaçları için kullanılan metotlar, çalışanların kişisel değerleri ile çatışabilir. Bu tür sorunlar işletme içi huzursuzlukları beraberinde getirir.

Tüm bunlar toplumsal yaşamın tüm alanları ile birlikte, turizm sektörü çalışanları, yöneticileri, hak sahipleri, müşterileri ile çevresine karşı etik dışı davranışların ortaya çıkaracağı sorunlar, işletmelerin geleceğini tehlikeye atabilecektir. Bu sebepten dolayı turizm sektörü için etik ve ahlaki ilkelere bağlılık, turizm işletmelerinin varlıklarını

idame ettirmesi, iş dünyası ve müşterilerle barışık bir çalışma ortamına kavuşturulması açısından büyük önem arz etmektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın hazırlanmasında, öncelikle yerli ve yabancı literatür taraması yapılmış, bu kaynaklardan elde edilen bilgiler ışığında bir ön fikir oluturulmuştur. Bu aşamadan sonra içerik taslağı oluşturulmuş, yapılan araştırmalarla içerik zenginleştirilmiştir.

Bu araştırma ilişkisel tarama yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Bu yöntemde öncelikle var olan durum, var olduğu şekliyle ortaya konulmuştur. Araştırmanın yöntemiyle belirlenmeye çalışılan olgu bir başka değişle bağımlı değişken etik kurallara uyma düzeyi. Daha sonra Konaklama İşletmelerinde çalışan bireylerin (Önbüro personeli) etik kurallara uyma düzeyleri cinsiyet, yaş, çalışma süresi ve eğitim düzeyi durumuna göre nasıl değiştiğini belirlemek olduğundan, ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırma anket tekniğinden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması, posta yolu ile denenmiş fakat gönderilen anketlerin geri dönüşü çok düşük olduğundan, daha sonra bizzat otellere gidilerek yüzyüze anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın Planı

Bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; Etik konusu ile ilgili kuramsal çerçeveye çizilmiş ve literatür taramasından elde edilen veriler analiz edilmiştir. Etik kavramının tanımı ve önemi yanında etik kurallar incelenmiştir. Bunun yanında etik türleri ve meslek etiği ilkeleri ortaya konmuştur.

İkinci bölümde; Turizm sektörü ve etik kavramı incelenmiştir. Dünyada ve Türkiyede Turizm Etik İlkeleri ve Kuralları sıralanarak etik-ahlak ve etik turizm ilişkisi açıklanmaya çalışılmıştır. Üçüncü bölümde ise anket uygulaması ile elde edilen bulgular tablolarla yardımcıyla analiz edilmiştir.

BÖLÜM 1: KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Etik kavramı binlerce yıllık geçmişe sahip olmasına rağmen sürekli gelişmesi ve önem kazanması nedeniyle hala pek çok bilim insanının üzerinde çalıştığı bir konudur.

1.1.Etik Kavramı

Yakın geçmişte sık sık üzerinde durulan etik kavramı, aslında insanların asırlar boyunca yaşamlarını şekillendiren ilkeleri, değerleri ve yargıları inceleyen bir felsefedir. Uyar'a göre (2001) etik insanlar arasındaki ilişkilerde iyi veya kötü doğru veya yanlış kavramlarının temelini araştıran felsefi bir anlayıştır. Etiği ahlak kavramını da içine alan felsefi bir disiplin olarak tanımlamak mümkündür. Etik davranış doğru ile yanlış ayırarak doğruyu seçme ve ahlaklı davranma yoludur. Ayrıca etik davranış bireylerin toplum tarafından iyi güzel ve doğru kabul ettikleri bir takım kurallara uygun davranmaktadır.

Etik insan davranışında neyin doğru neyin yanlış olduğuyla ve davranışın kontrolüyle ilişkilidir. İnsanın ya da onun davranışının iyi kötü doğru ya da yanlış olduğuna karar vermenin neye göre algılandığı ile ilgili sorulara yanıt arar. Ahlaki karar ve yargılarda kişisel ilginin veya diğer insanların ilgilerinin ne derecede etkili olduğunu araştırır.

Etik her şeyden önce istenilecek bir yaşamın araştırılması ve anlaşılmasıdır. Daha geniş bir bakış açısı ile bütün etkinlik ve amaçların yerli yerine konulması neyin yapılacağı ya da yapılamayacağı; neyin isteneceği ya da istenemeyeceğinin neye sahip olunacağı ya da olunamayacağının bilinmesidir (Pehlivan, 2001).

Etik insanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri normları kuralları doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaksal açıdan araştıran bir felsefe disiplini (Pehlivan, 2001). Günlük dilde etik ve ahlak kavramlarını sıklıkla birbirlerinin yerine kullanırız. Bazıları ahlak ve ahlak dışı kavramlarını cinsellikle ilgili kullanırken etik ve etik dışı kavramlarını mesleki toplulukların üyelerine ve topluma nasıl davranmaları gerektiği ile ilgili konularda kullanırlar (Thiroux, 1998). Bilimsel metinlerde etik bazen töre ile de aynı anlamda kullanılmaktadır. Töre ahlak etik kavramlarının ortak yanı bireylerin birbirlerine karşı davranış kurallarını birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen davranış ilkelerini içermesidir (Yaylacı, 1997).

Etik (Ethics) yunanca karakter anlamına gelen ethos ahlak (morality) Latince adet gelenek anlamına gelen moralis ve terbiye-üslup anlamına gelen manners kavramlarından gelmektedir. Etik kavramı daha çok bireylerin karakterlerine yönelik olarak algılanırken ahlakilik (morality) insanların birbirleriyle olan ilişkilerine dikkat çekmektedir (Thiroux, 1998).

Günümüzde filozoflar etik konusunda üç genel alanda çalışırlar. Metaetik Normatif Etik Uygulamalı Etik. Metaetik etik ilkelerinin (codes of ethics) nereden geldiklerini ve amaçlarını inceler. Evrensel gerçekler Tanrının iradesi etik yargılarda nedenlerin rolü etik terimlerin anlamları gibi sorulara odaklanır. Normatif Etik ise doğru-yanlış ayrımı ile uygulamaya dönüktür. Uygulamalı etik de özel alanlarla ilgilidir. Kürtaj hayvan hakları çevre eşcinsellik nükleer savaş gibi. Normatif Etik’de doğru-yanlış biçiminde düzenlemiş moral standartlar vardır. ‘Bize yapılmasını istemediğimiz şeyi başkalarına yapmamalıyız’ altın kuralı normatif etik ilke için klasik bir örnektir (Fieser 2000).

Etik bir ahlaki eylem kuramıdır ama bunu öncelikle bilgi adına değil eylem adına gerçekleştirir. Bu nedenle etik salt kuram oluşturma amacıyla geliştirilmiş bir kuram; salt entellektüel bir doyuma hizmet eden zihinsel bir çalışma değil en başta düşünce ve eylem ilişkisidir (Pieper, 1999).

1.2.Etik Kurallar

Değişik meslek gruplarında farkı etik değerler ön plana çıkarılıyor olsada genel etik değerler ve gurallar aşağıdaki gibi sıralanabilir.

1.2.1.Yetkinlik (Yeterlilik-Ehliyet) Açısından Etik Kurallar

Hizmetlerini en üst düzeyde yeterlilikte yürütmeyi amaçlarlar. Uzmanlık alanlarının yetkilerinin sınırlarını bilirler. Yalnızca eğitim düzeylerinin ve formasyonlarının elverdiği hizmetleri yaparlar özel bir durumla karşılaştıklarında varolan bilimsel mesleki ve teknik kaynakların ışığında ve danışanların iyilik ve çıkarları doğrultusunda en isabetli kararları en uygun önlemleri almaya çalışırlar.

1.2.2. Dürüstlük Açısından Etik Kurallar

Kişilerarası ilişkilerinde bilimsel ve mesleki çalışmalarında özellikle hizmet sürecinde dürüstlüğü doğruluğu gerçekçiliği ön plana alırlar. Doğru olmayan beyanlarda

bulunmazlar. Kendilerini tanıtırken eğitimlerinden araştırmalarından ve mesleki niteliklerinden söz ederken yanlış ya da abartılı ifadeler kullanmazlar. Özü sözü içi dışı birdir yani duyuş ve düşünceleri ile davranış ve sözleri birbirini tutar. Özellikle müşterileri ile saydam ilişkiler kurmayı amaçlar.

1.2.3. Duyarlılık ve Hoşgörü Açısından Etik Kurallar

Meslek ilişkilerinde özellikle de müşteriye karşı duyarlı ve kabul edicidirler. İnsan ilişkilerinde anlayışın her kapıyı açan bir anahtar olduğunu bilirler. Ancak yalnızca duyarlı olmanın yeterli olmadığını meslektaşları ve müşterilerin kişilik haklarına ve onurlarına saygılı olmanın önemini de kavramışlardır. İnsanın dünyada en değerli varlık olduğunun bilincindedirler.

Toplumda değişik kesimlerin ihtiyaç ve sorunlarının farkında olmaya ve çalışmalarında kullandıkları yöntem ve teknikleri onların ihtiyaçlarına göre uyarlamaya çalışırlar. Bu arada yaş cins din dil sosyo-ekonomik statü değişik gruplara ait olma gibi bireysel ve kültürel farklılıkların verecekleri hizmeti olumsuz olarak etkilememesine dikkat ederler. Danışmanlar; kadın – erkek köylü – kentli zengin – fakir olabilirler. Danışmandan çok farklı düşünce ve ideolojilere inanç ve değerlere sahip olabilirler. Bu gibi durumlarda danışmanlar ayırım yapmaksızın hizmet vermeye çalışırlar. Bu hususlarda önyargılı olanlara ne bilinçli olarak katılarak taraf tutarlar ne de onları eleştiririler ve tartışmaya girişirler. Danışmanlar kendilerine başvuran herkese karşı kabul edicidirler ve onlara anlayış göstererek hizmet verirler.

1.2.4. Toplumsal Duyarlılık Açısından Etik Kurallar

Temelde insana yönelik bir hizmetler bütünüdür. Bu bakımdan bu alanda verilen hizmetlerin doğası gereği danışmanların da birincil görevi ve sorumluluğu insana yöneliktir. Toplumun giderek karmaşıklaşan yaşam koşulları içinde kişilerin yolunu bulmasına kendisini gerçeķleřtirmesine yardımcı olmaya çalışırlar.

Ancak birey toplumdaki soyutlanamaz. Zira kişiler ve toplum birbirinden ayrılması olanaksız tek bir gerçeğin iki yüzü gibidir. Toplum bireylerden oluşur ve onların iyiliği için vardır. İnsan da ancak toplum içinde yaşayabilir ve kendini gerçeķleřtirebilir. Bunlardan birine yapılan yardım ötekine yansır. Bu bakımdan PDR elemanları topluma olan bilimsel ve mesleki sorumluluklarının bilincindedirler bireylere hizmet verirken

çoğunluğun haklarını gözetirler. Toplumun yararı için bilgilerini medya yoluyla halka yayarlar.

Toplumsal felaketlere yol açan olayların psikolojik nedenlerini belirlemeye ve bunların sonuçlarını en aza indirmeye çalışırlar. Danışmanlar hizmetlerinin kötü amaçlar için kullanılmasını engellerler. Aynı zamanda yasama organları ile işbirliği yaparak halkın ve danışmanların yararına olacak sosyal politikaların ve kanunların oluşturulmasında rol alırlar. Zamanlarının bir kısmını kişisel ya da maddi çıkar gözetmeksizin mesleki çıkarlar için harcarlar.

1.2.5. Mesleki ve Bilimsel Sorumluluk Açısından Etik Kurallar

Etik davranış standartlarına bağlı olmayı görev ve rollerini iyice kavrayıp bunlara uygun davranma sorumluluğunu yüklenmişlerdir. Hizmet verdikleri kişilerin iyilikleri ve menfaatleri doğrultusunda ilgili kurumlarla işbirliği yaparlar onları bu alandaki başka uzmanlara gönderirler. Danışmanlar meslektaşlarının bilimsel ve mesleki etik kural ve standartlara uygun davranıp davranmamaları ile de ilgilenirler. Gereğinde uygun olmayan davranışları engellemek için meslektaşları ile istişari tartışmalara girişirler.

1.2.6. Belli Başlı Etik Kuralları Açısından Etik Kurallar

Etik, iyi olanı değil, bir şeyin iyi olduğu hükmüne nasıl varıldığını söyler. Etik ahlâk üretmez, ahlâk üzerine konuşur. Ahlâki yargılar ve ahlâki yargılara ilişkin önermeler, farklı dil ve nesne düzeylerinde ikili bir durumu yansıtır.

Günümüzde iş hayatında ahlak konusu, ikincil derecede önemli bir konu ve/veya sorun kaynağı olarak görülemeyecek kadar fazla önem taşımaktadır ve bu önemin yansıması olarak içinde bulunduğumuz dönem, “etik çağı” diye nitelenebilmektedir (Smith, 1995: 85). Etiğin günümüzde yapılan tanımlarından birine göre ise, “etik, ahlaksal olanın özünü ve temellerini araştıran bilim, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlaksal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen felsefe dalı” şeklindedir (Akarsu, 1998: 74).

- a) Verdiğin sözü tut.
- b) Olman gerektiği yerde olman gerektiği saatte ol.

- c) Kendine ve çalıştığın ortama saygılı davran.
- d) Yetkililerle gereksiz diyaloglara girme.
- e) Çalıştığın her işten ve firmadan birşeyler öğren.
- f) Temiz bakımlı ve güleryüzlü ol.
- g) İşini herkesten daha iyi yapmaya çalış.
- h) Hizmet bekleme hizmet ver.
- i) Kimseyle lâubali olma.
- j) İş arkadaşlarını gereksiz meşgul etme.
- k) Gıybetten ve dedikodudan katiyetle uzak dur.
- l) Şer organizasyonlara girme.
- m) İşe uykusuz ve yorgun gelme.
- n) Özel telefon konuşmaları yapma.
- o) İzinsiz şirketten birşey alma.
- p) Hasta olmamak için tedbir al. Kendini iyi hissetmiyorsan hemen doktora gitmek için harekete geç.
- q) Cep telefonuna hâkim ol.
- r) Problemleri artırmaya yönelik değil çözmeye yönelik tavır takın.
- s) Aranılan kişi ol ki aradığını bulasın.

1.3.Etik Türleri

Bilindiği üzere her geçen gün kendisini daha yoğun bir şekilde hissettiren küreselleşme akımının baskın olduğu bir dünyada yaşamaktayız. Böylesi bir ortamda küreselleşme ülkeler arası uyumun üst düzeylere çekilmesi gerek ekonomik gerek siyasi ve gerekse güvenlik alanlarında etkin bir işbirliği sağlaması açısından önemi giderek artan bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Avrupa Birliğine girmeyi ve Avrupa'ya ortak

olmayı hedefleyen Türkiye gerekli uyum yasalarını çıkararak ve bu konudaki çalışmalara hız kazandırarak kararlılığını açık bir şekilde göstermeye devam etmektedir.

İnsanlar arası iyi ilişki ve eylemlerin küresel ölçekte gerçekleştirilebilmesi için üzerinde asgari müştereklerde uzlaştırabilecek normatif bir zeminin kurulması gerekmektedir. Evrensel meslek etiği değerlerinin oluşabilmesi için en büyük görev etik değerlere sahip profesyonel bir anlayış içinde çalışan meslek mensuplarına düşmektedir. Mesleki etik bütün ilişkilerde dürüstlük sözünde durmak doğaya ve insanlara saygılı olmak hakça davranmak ve haksızlara karşı çıkmayı gerektirir.

Meslek mensuplarının sorumluluk duygusu ne kadar gelişmiş ise meslek onuru ve o mesleğin toplumdaki saygınlığı o derece güçlü olur. Günlük yaşamımızın her kesitinde özellikle menfi olaylarla karşılaştığımızda ahlaki yargılamalarda bulunuruz. Bu ahlaki yargılamalardan en çok etkilenen grup ise görevinin önemi sebebi ile polis teşkilatıdır. Güvenlik hizmeti sunan personelde görülen sapma davranışlarının yasal açıdan suç mesleki açıdan disiplin suçu olması yanı sıra bir de sosyal etik boyutu vardır. Görevini profesyonelce yerine getirmeyen bir güvenlik personeli bir görev suçu işlemenin yanı sıra sosyal açıdan etik dışı bir davranış da sergilemiş denilebilir (Yücelen,2002).

1.3.1. Basın Etiği

Gazetecilik alanında etiğe ilişkin 17. yüzyılda başlamış böylece hazırlanan ortam 18. ve 19. yüzyıllarda da bilinçli bir akıma dönüşmüştür. 19. yüzyılda sanayi devrimiyle gelişen teknoloji gazeteyi iletişimin en yaygın ve saygın aracı haline getirmiş söz konusu değişimler önce basın özgürlüğünü gündeme taşımıştır. 20. yüzyılın başında ise mesleki örgütlerin örneğin dernek ve sendikaların kurulmasıyla birlikte basın etiği konusunda çalışmalar da hız kazanmıştır. Dernek ve sendikalar yayınladıkları bildirilerle temel etik kurallarını seslendirmişler ayrıca konuya ilişkin bir dizi çalışma ve girişim sergilemişlerdir.

Basın etiği her ne kadar mesleki yaklaşımları içeriyorsa da yayın organlarının toplumsal işlevleri dikkate alındığında daha geniş açıdan değerlendirilmesi gerçeği ortaya çıkmaktadır. Başka bir anlatımla iletişim etiğinin toplumsal değerleri olduğu da kuşkusuzdur.

1.3.2. Meslek Etiği

Basın etiği bu bağlamda “Meslek Etiği” içinde yer almaktadır. Görev etiğini yerine getirenlerin mesleklerinin onurunu da ayakta tutacakları kuşkusuzdur. Örneğin bir iletişimci görev etiğinin bilinciyle olaylara yaklaştığı takdirde aynı zamanda “meslek ilkeleri” doğrultusunda hareket etmiş olmaktadır. Bu nedenle görev ve meslek etikleri çoğu kez birbirlerinin içinde ve birbirleriyle örtüşmektedir.

Kitle iletişim araçlarındaki teknolojik atılımlar yazılı ve elektronik basına da yansımış içerikle birlikte araç ve gereçlerinde önemli ölçüde yenileşmeler gözlenmiştir. İçerik değişikliği geleneksel anlayış ve yapılanmalarda modernizasyonlara gidilmesi zorunlu kılmış görüşlerde de farklılıklar meydana gelmiştir. Bunlara bağlı olarak da ülkeler iletişim etiğini hukuk yolları dışında kendi kendine denetim yöntemleriyle gerçekleştirebilmek için kendilerine özgü kural ve kurumlar geliştirmişlerdir.

1.3.3. Polislik Mesleği Etiği

Hızlı bir değişim sürecinde yaşayarak her geçen gün yeni bir şok dalgasıyla karşı karşıya gelen insanlık yöneten-yönetilen ilişkisine de yeni bir boyut getirme gereğini her koşulda dile getirmektedir. Geçmiş yılda kutsal devlet anlayışını yaşatan ve onun mirasını saklayan bir ulus olarak Türkiye’de de farklılaşma rüzgârları esmektedir. Bu farklılaşma rüzgârları kendisi belki de en açık biçimde emniyet teşkilatımızda hissettirmiştir. Kurumlar hizmet gördükleri kitlelerden aldıkları eleştirileri bir engel olarak değil de aksine onları dinamizmlerini artırıcı bir unsur olarak kullandıkları ölçüde başarılı olurlar.

Teşkilatımız Polis Akademisinin ev sahipliğinde “etik” gibi sıkça tartışılan bir konuda sempozyum düzenleyerek bu iç dinamizmi sağlamaya çalışmaktadır. Mesleki perspektiften yaklaşıldığında etik davranış her şeyden önce toplumsal çevre ve onun kendine has kuralları ile çatışmaya girmekten kaçınmayı sağlar. Değişen toplum değişen insan değişen görüş modellerini yakalayamayan diğer bir ifade ile sabit kalan yönetim kültürü ile artık günümüz ülkeleri yönetilemez. Biz teşkilat olarak bu tür beklentilerin farkındayız. Hatta bu beklentiler neticesinde bir yıl içerisinde polisimizin eğitimi masaya yatırılmış ve temelde birçok yeni ve güncel değişikliklere gidilmiştir.

Görüldüğü üzere emniyet teşkilatımız atamızın izinde kendisinden beklenenleri saptamada başarılı özelleştirici ve yapıcı eleştirilere açık olarak kendisini yenilemede acelecidir. Bu tür bilimsel etkinliklerin düzenlenmesi de bunun çok açık bir göstergesidir. Nice toplumsal grupların ahlakının yabancı kültürlerle karşı savunma ve onlardan korunma işlevi gördüğü söylenmektedir. Aynı bağlamda kamu kaynaklarını otoritesini ve gücünü kullanan kamu yönetiminin yurttaş tarafından denetimi ve kontrolü için etik ayrı bir önem farklı bir görev taşımaktadır. Bu sebeple kamu yararı kavramının eğerini düşüğü düşürüldüğü ya da devletin küçülmesi veya geri plana atılması düşüncelerinin yaygınlaştığı bir ortamda etik düşünüşe her zamandan daha fazla gereksinim duyulmaktadır (Önal, 2001).

1.3.4. Asker Meslek Etiği

Bütün mesleklerde olduğu gibi Askeri Etikte değerler mesleki uygulamalardaki iyi ve kötüyü tanımlar. Etik değerler, mesleki uygulamaların nasıl olsa daha iyi olacağını ne durumlarda da iyi olmayacağını tanımlamaktadır. Lowenberg ve Dolgoff (1996: 21), mesleki değerlerle meslek etiği ilişkisinde şöyle bir değerlendirme yapar “Meslek değerleri ve meslek etiği birbiriyle ilişkili olsa da aynı şey değildir. Mesleğin değerleri ve etiği birbiriyle uyumlu olmalıdır. Bu iki unsur arasındaki yegâne fark, değerler mesleki uygulamalarla ilgili iyi ve arzu edileni tanımlarken, etik doğru ve yapılması gerekenleri anlatır. Değerler hangi düşüncelerin uygun olduğunu anlatırken, etik bu düşüncelerle ne yapılması gerektiğini ve bu düşüncelerin uygulamasının nasıl olacağına işaret eder.”

Huntington (1979:312) askeri etik kurallarını şöyle maddeleştirmektedir.

- a) Barışı savaşa tercih etmek. Savaş durumu kaçınılmaz olsa bile, ordu mensupları ve toplum üzerindeki tahribatı en aza indirmek.
- b) Güç kullanımından mümkün olduğunca kaçınmak, ordunun düzen, güvenlik gibi temel misyonunu yerine getirmek amacıyla kullanmak.
- c) Yalnızca yasal emirler vermek ve bunlara uymak, emirlerde hukuka uygunluğu esas almak.
- d) Ahlaki olmayı hiçbir zaman elden bırakmamak, ahlaksız emirler vermemek.

- e) Emirlerden sorumlu olmak ve bu emirlerin nasıl yerine getirildiğine ilişkin de sorumluluk taşımak.
- f) Kendine verildiğinde yapamayacağı emirleri astlarına vermemek

1.3.5. Tıp Meslek Etiği

Tıbbi etik tıp uygulaması sırasında hekim-hasta hekim-hekim hekim-kurum hasta-sağlık politikası denek-araştırmacı hekim ilişkilerinde belirlenen değer sorunlarıyla ilgilenmektedir. Tıp alanında benimsenen temel etik ilkeler;

- ✓ Dürüstlük ilkesi
- ✓ Yaşama saygı ilkesi
- ✓ Zarar vermeme ilkesi
- ✓ Adalet ilkesi
- ✓ Özerklik ilkesi
- ✓ Yasallık ilkesi

ana başlıkları altında tanımlanmıştır. Günümüzde tıp teknolojisinin gelişmesi tıbbi etik sorunlarını çığ gibi artırmıştır. Bunlardan başlıcaları; -sakat olduğu anlaşılan fetusun yaşamına son vermek; -genel olarak kürtaj; -organ aktarımı söz konusu olmadığı vakalarda yaşam desteği sorunu; - yapay dölleme: - insan genomuna müdahale gibi sorunlardır (Türk Tabipleri Birliği, 1998).

1.3.6. Yönetimde Meslek Etik

Örgütlerin amaç ve süreçlerini tanımlayan yasalar yöneticilerin ve diğer iş görenlerin nasıl davranması ve neyi yapıp neyi yapmamaları gerektiğini belirlemektedir. Ancak hukuk kurallarının var olması her zaman onlara uyulması anlamına gelmemekte ve iş görenler etik değerler açısından yeterince gelişmemişlerse yasalar etik davranışlar göstermelerini sağlamamaktadır. Örgüt içindeki ve dışındaki formal ve informal ilişkiler ağı günümüzde öyle karmaşık bir hale gelmiştir ki iş görenlerin adil doğru tarafsız çıkarsız davranmalarını sağlayacak başka ilkelere gereksinim doğurmuştur. Aslında örgütlerin kültürlerinin ürünü olan ve iş görenlerin belirli davranış kalıplarını

benimsemelerini sağlayan yazılı olmayan kuralları vardır. Ancak örgüt kültürünün etik davranışlar açısından tanımlanarak yazılı hale getirilmesinde yarar vardır.

Yönetimde uyulması beklenen etik ilkeleri Pehlivan (1998) yirmi başlık altında incelenmiştir:

- ✓ Adalet
- ✓ Eşitlik
- ✓ Dürüstlük ve Doğruluk
- ✓ Tarafsızlık
- ✓ Sorumluluk
- ✓ İnsan Hakları
- ✓ Hümanizm
- ✓ Bağlılık
- ✓ Hukukun Üstünlüğü
- ✓ Sevgi
- ✓ Hoşgörü
- ✓ Laiklik
- ✓ Saygı
- ✓ Tutumluluk
- ✓ Demokrasi
- ✓ Olumlu İnsan İlişkileri
- ✓ Açıklık
- ✓ Hak ve Özgürlükler
- ✓ Emeğin Hakkını Verme

✓ Yasa Dışı Emirlerle Karşı Direnme

Pehlivan (1998) aynı zamanda yöneticilerin görevlerini yerine getirirken verdikleri kararlarda, uygulamalarda ve insanlarla ilişkilerinde kaçınılmaları gereken etik dışı davranışlar açıklanmıştır Bunlar;

- ✓ Ayrımcılık
- ✓ Kayırma
- ✓ Rüşvet
- ✓ Yıldırma-Korkutma
- ✓ İhmal
- ✓ Sömürü
- ✓ Bencilik
- ✓ Yolsuzluk
- ✓ İşkence
- ✓ Yaranma-Dalkavukluk
- ✓ Şiddet-Baskı-Saldırganlık
- ✓ İş İlişkilerine Politika Karıştırma
- ✓ Hakaret ve Küfür
- ✓ Bedensel ve Cinsel Taciz
- ✓ Kötü Alışkanlıklar
- ✓ Görev ve Yetkinin Kötüye Kullanılması
- ✓ Dedikodu
- ✓ Zimmet
- ✓ Dogmatik Davranış

✓ Yobazlık-Bağnazlık.

1.3.6.1. Yönetim Etiğinin Kapsamı

1980 ve 1990'lı yıllar Batı dünyasında yönetsel reform çalışmalarında altın çağ olarak ifade edilmektedir. Bu reformların yapılmasının ya da reformlara gerek duyulmasının temel nedenleri ekonomik yaklaşımlarda kaynağını bulmaktadır. Bu yaklaşımlarda; artan bütçe açıklarının kapatılması gerektiğinden hükümetler çeşitli tedbirler düşünmüş ve kamu harcamalarını kısmak vergi gelirlerini artırmak ya da kamu hizmetlerinin maliyetini düşürmek gibi alternatifler üzerinde durmuşlardır.

Daha az maliyetle hizmet sunma anlayışı etkin ve verimli bir şekilde hizmet sunma arayışlarını gündeme getirmiş ve yönetimin mevcut faaliyetlerine eleştirel bir bakış kazandırmıştır. Bu eleştirel anlayış doğrultusunda yönetimin hizmet ve faaliyetlerini daha yansız adil eşitlikçi bir şekilde sunması sorumluluk bilinci içinde davranılması ve kamu kaynağının etkin kullanılması gereklilikleri üzerinde durulmuştur.

1.3.6.2. Yönetim Etiğinin Sınırlılıkları

Ahlak temelli bir yönetim anlayışı alternatif bir çözüm olmuş ve etiksel bir yönetim hizmet kalitesinin ve verimliliğinin artırılmasının bir yolu olarak düşünülmüştür. Dahası kamuoyunun beklentilerine cevap vermek kamu yararını güvence altına almak ve hem hizmetten yararlananların hem de hizmeti sunanların haklarının korunması gerekliliği kamu yönetiminde etik arayışların doğmasına sebep olmuştur. Öncelikle etik sözcüğü hem geleneksel hem de günlük dildeki kullanımı ile ahlak ve töre sözcükleriyle eşanlamlı kullanılmakta ve etik ahlakın bir çalışma alanı halini almaktadır.

1.3.7. Bilim ve Araştırmada Etik

Bilim geçerli ve güvenilir bilgi üretmeye çalışır: Bilimsel bilgiye ulaşmanın yolu ise bilimsel araştırmalardır: Bilim adamları olan üniversite öğretim üyeleri araştırma ve öğretim süreçlerinde etik ilkelere uymak ve bu ilkeleri yetiştirdikleri kişilere öğretmek ve etik dışı davranışlar konusunda duyarlı davranmak sorumluluğuna sahiptir. Bilimsel çalışmalarda en çok karşılaşılan etik dışı davranışlar şunlardır:

- 1) Bilimsel korsanlık

2) Başkalarının düşünce yazı ve çalışmalarını çalarak alınan kişilere atıf yapılmadan kendisinin gibi göstermek söylemek ya da yayınlamak

3) Verilerin saptırılması veya varolmayan bilgi ya da verilerin yoktan var edilmesi

Kansu'ya göre bilimsel yanıtma girişimlerinin farklı nedenleri vardır: Bu nedenlerin başında yetersiz araştırma eğitimi ve disiplini proje almak için yarışma daha fazla prestij için fazla yayın yapma arzusu hızlı yükselme arzusu bilim dünyasında tanınma isteği mali kazanç elde etme hırsı ve psikiyatrik bozukluklar gelmektedir.

Yukarıda çok kısa açıklamalarda bulunduğumuz tıbbi etik yönetimde etik bilim ve araştırmada etik dışında çevre etiği hukukta etik medya etiği mühendislik etiği v.b. gibi çok sayıda etikten daha doğrusu ne kadar meslek varsa o kadar da mesleki etikten bahsedilmektedir.

Denetim mesleğine sınavla girilmesi belli süre hizmet içi eğitimden geçirilmesi ve nihayet yeterlik sınavından sonra mesleğe kabul edilme denetim mesleğinin kariyer meslek olması özelliklerini taşımasını sağlamaktadır. Denetçi müfettiş hesap uzmanı kontrolör murakıp gibi unvanlarla bu mesleği icra edenleri ilgilendiren görev ve yetki yönetmeliklerinde mesleğin etik ilkeleri veya aynı anlamda meslek ilkeleri çok ayrıntılı olmamakla birlikte belirlenmiştir. Ayrıca mesleğe yeni girenlerin yetişme dönemlerinde etik ilkeler usta-çırak ilişkisi içinde uygulamalarda yeni mensuplara aktarılmaktadır.

Ülkede yolsuzluk iddia ve suçlamalarının arttığı özellikle son yirmi yılda denetim organlarının en etkin şekilde kullanılmasının gerekliliğinin gerek kamu idaresinde ve gerekse toplumda daha iyi algılanması gerekir. Diğer yandan yine bu süreç içinde özellikle bağımsız denetim kuruluşlarının kurulması muhasebe mesleğine verilen önemin giderek artması bankacılık sektörünün yeniden yapılandırılması ve bu sektörde denetim yapacak özerk bir kurumun oluşturulması gibi gelişmeler bu kuruluşlarda görev alan meslek mensuplarının meslek ilkelerinin daha belirgin şekilde belirlenmesi gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

4389 sayılı Bankalar Kanununun 3 üncü maddesinin 5/b bendinde Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurulu üyeleri ile kurum personelinin uyacakları mesleki ilkelerin kurulun önerisi üzerine Bakanlar Kurulunca tespit edileceği belirtilmiştir. 22 Haziran 2000 tarih ve 24087 sayılı Resmi Gazetede Bankacılık Düzenleme ve

Denetleme Kurulu Üyeleri ile Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu Personelinin Uyacakları Meslek İlkeleri yayımlanmıştır.

18 Ekim 2001 tarih ve 24557 sayılı Resmi Gazetede Serbest Önbüro personelilik Serbest Önbüro personeli Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Meslek Ahlak Kuralları ile İlgili Mecburi Meslek kararı yayımlanmıştır. Yüksek bir denetim organı ve kamu idaresinde önemli bir yeri olan Başbakanlık Yüksek Denetleme Kurulu (YDK) kamu yönetimi alanında meydana gelen değişme ve iyileştirmelerde uyum sağlamanın ötesinde denetimlerinde getirdiği ilkeler ve ilklerle denetimine tabi kuruluşların da değişim ve gelişmelere ayak uydurmasını sağlamada önemli bir payı bulunmaktadır. YDK denetimi engelleyici değil yol gösterici bir denetimdir.

Denetlediği kuruluşlarda mal ve hizmet üretiminin ve kalitesinin artırılmasında maliyetlerinin geri çekilmesinde kısaca ekonomik etkinliklerinin yükseltilmesinde önemli pay sahibi olan YDK yıllardır sürdürdüğü bu başarısını hiçbir baskı altında kalmadan bağımsız tarafsız ve mesleki özene azami dikkati gösteren meslek mensuplarının meslek ilkelerine en iyi şekilde uyması ile sağlamıştır.

YDK meslek mensupları ile denetlenen kuruluş yöneticileri arasındaki ilişkiler denetim görevlilerinin bağımsızlığı ve tarafsızlığı denetimin objektifliği denetimde mesleki özen ve titizlik YDK denetleme kılavuzunda mesleki ilkeler olarak yıllar önce belirlenmiş ve yazılı hale getirilmiştir. Diğer yandan YDK meslek mensupları hizmet içi eğitim programlarında “mesleki etik eğitimi” kapsamı içinde değerlendirilebilecek “mesleki davranış ilkeleri” konusunun öteden beri yer alması bu konudaki duyarlılığın önemli bir göstergesidir (Pehlivan, 1998).

Bilim; insanın kendi nesnel ve soyut varlığını yakın çevre ile ilişkilerini yakın çevresi ve onu da çevreleyenleri bunların varoluş kural ve yasalarını aralarındaki ilişkileri sorgulama soruşturma irdeleme inceleme ve deneyleme ile ortaya koyan olgudur. Bilim bir düşünce biçimi yaşam biçimi ve kültür modelidir. Aracı eğitimidir özgür bilinçli laik devinimli son bilimsel verilerle donatılmış canlı bir varlık gibi devingen ve evrimli bir eğitimidir.

Bilginin oluşturulabilmesi için belirli bir metodoloji ile bilimsel araştırma yapılması gerekir. Bilimsel metodolojiye göre araştırma konusu olacak sorunun saptanması

araştırmanın planlanması ve hazırlıkları araştırmanın uygulanması sonuçların derlenmesi ve bu bilginin bilim evreninde paylaşılabilmesi için yayımlanarak duyurulması gerekir.

Bilimsel etik genel anlamda bilim ahlakıdır. Bilimsel metodolojinin her evresinde uygulanması gereken ahlaki kurallardır. Bilimsel araştırmalarda uygulanması gereken kuralların büyük bir çoğunluğu etik kurallardır. Etiğe uymak ya da uymamak çoğunlukla kişisel bir seçimdir. Bu seçim kişinin ne kadar yatişmiş olduğuna kendisine bulunduğu topluma ve çevresine duyduğu saygıya bağlıdır.

1.4.Bireyin Etiksel Gelişimi

Filozoflar ve diğer düşünürler insanoğlunun karşılaştığı etik ikilemleri çözme çabalarında daha önceden tartışılan çeşitli sistemleri arıtma çabasına girişmişlerdir. Uygulanabilirlik açısından bütün sistemlerin sınırlı olmalarının yanı sıra bazı durumlarda kabul edilemez reçeteler oluşturmaya eğilimleri vardır. Ancak her sistemin sınırının olduğunu söylemek bu sistemlerin işe yaramadıkları anlamına gelmemektedir. Aksine bu sistemlerden bazıları etik karar verme sürecinin iç yüzünü kavrama olanağı verirken sorunları formüle etmeye ve etik ikilemleri çözmeye de yardımcı olurlar. Dahası etik standartlara tercüman olmanın zor ve bu standartların mutlak olduğu sonucuna varmak etik standartların gereksiz oldukları ve var olmadıkları sonucuna varmakla aynı şey değildir.

Ünlü psikolog Kohlberg tarafından yapılan araştırmada etik karar verme sürecinin iç yüzünü kavramamızı sağlarken fiziksel gelişim gibi etiksel gelişimin de insan doğasının bir parçası olduğuna bizi inandırmaya çalışmaktadır. Kohlberg'in yaptığı incelemelere göre insanların sıralı etik gelişim aşamaları iki önemli değişkene göre oluşmaktadır.

Bunlar yaş ve muhakemedir. İlk aşama sırasında konvansiyonel öncesi aşama- çocuğun davranışı cezalandırma korkusu ve ödüllendirilme arzusuna verilen bir reaksiyondur. Bazen bu aşamada davranış sergileyen insanlar etik bir tavır sergilese de bunu davranışlarının neden etik olduğunu anlamadan yaparlar. Kurallar onlara empoze edilmiştir. Ergenlik süresince -Kohlberg'in konvansiyonel aşaması- insanlar davranışlarını aile eş ve bütün olarak toplumun beklentilerini karşılamak için şekillendirirler. Bu uygun davranışın motivasyonu sadakat sevgi ve güvendir.

Yetişkinlerin çoğu bu aşamada davranış sergilerler. Kohlberg'e göre bazıları üçüncü aşamaya (konvansiyonel sonrası aşama) erişirler. Bu kişiler ilkelerin neden doğru ve bağlayıcı olduklarını anladıkları için etik ilkeleri kabul eder ve onlara uygun davranırlar. Bu aşamada etik ilkeler gönüllü bir biçimde içselleştirilmiştir; dışsal kuvvetlerle empoze edilmemiştir. Dahası bu aşamadaki bireyler kendi evrensel etik ilkelerini geliştirirler ve hatta toplumun ve diğerlerinin adapte ettiği kanunları ve değerleri sorgularlar.

Kohlberg birçok insanın üçüncü seviyeye ve hatta ikinci seviyeye ulaşamadıklarına inanmaktadır. Dolayısıyla yaptığı çalışmalarda etik felsefesinin insanların konvansiyonel sonrası seviyeye ulaşabilme yollarını araştırmasının gerekli olduğunu vurgulamaktadır. Diğer psikologlar ise insanların sıralı olarak bütün seviyeleri geçerek gelişmediğini fakat simultane olarak üç seviyede de davranış sergileyebileceklerini savunmaktadırlar. Seçilen etik yaklaşımı ne olursa olsun doğru şeyi tanıma ve yapma konusunda çaba harcanmasını gerektiren etik ikilemlerle yüzleşmekten kaçmak mümkün değildir.

Etik kendimiz hakkında düşünmemizi ve kendi çıkarlarımız hakkında karar verirken toplumun diğer üyelerinin menfaatlerini göz önünde bulundurmamızı sağlar. Etik önemlidir; çünkü bireysel kararlar üçüncü kişileri ve hatta bir bütün olarak toplumu etkileyebilmektedir. Etik ani durumların detaylarının ötesine bakıp sonuçları göz ardı etmeden karar verebilmemize yardımcı olur.

1.5.Toplumsal Etik

Toplumsal kelimesi insanların toplum içinde ve birlikte yaşamaları ile ilgilidir. Genelde bir alanda belirli bir sürede ve belli bir insan topluluğuna müteallik olan bir kelime toplumdaki çeşitli sosyal sınıfların ve grupların birbirleriyle entegre olmasını da ifade etmektedir. Seyyar (2000) toplumsal kelimesini daha fazla “birliktelik” veya “birlikte oluş” olarak ifade eder. Toplumsal etiğin bireysel etikle bir bütün olduğunu düşünür. Toplum kelimesinin birçok alanda ortaya çıktığını görüyoruz.

Toplumsal etik temelde kalbi manevi ve deruni temelinin yanı sıra onun dışı yansıması ile fiile dönüşen iş ve eylem şeklinde etkinliklere konu olan toplumsal davranış bilimidir. Bireylerin ve toplumun belirli davranışlarını iyi veya kötü olarak nitelermeleri

esasına dayanan ahlak kuralları din kuralları ile iç içedir. Ancak ahlak kurallarının yaptırımını toplum belirler ve uygular. Etik bireysel ve toplumsal etik olarak ikiye ayrılır. Bireylerin insan davranışları hakkında değer yargıları bireysel etiği oluşturur. İnsanların birbirleriyle ve toplumla olan ilişkilerini düzenleyen manevi nitelikteki kurallar ise toplumsal etik kurallarıdır.

Belirli davranış biçimlerinin toplumda yerleşmesi de bu davranışların tekrarlanmasının zorunlu olduğu inancının yaygınlaşmasıyla örf ve adet kuralları oluşur. Bir davranış biçiminin örf ve adet kuralı olarak kabul edilmesi için taşınması gereken koşullar kesinlik ahlaka uygunluk süreklilik eskilik genel inanç kanuna ve hukuk sisteminin genel esaslarına aykırı olmamak şeklinde sıralanmaktadır. Tüm koşulların bir arada bulunması gerekmemeyle birlikte süreklilik genel inanç ve hukuka aykırı olmama koşullarının varlığı mutlaka aranmalıdır (AÖF: 2004). “Genel ahlak toplumun manevi yönünün etik çatısını deyimlemektedir” (Bulut, 1998:7). Etik olgusunun gerek bireysel ve gerekse toplumsal yaşamda önemli bir yer ve işleve sahip olduğu bilinmektedir.

Kuşkusuz bunu başlıca nedeni etiğin kişilere ve çağlara göre değişkenlik göstermesi dahası etik konusunda çeşitli görüşlerin bulunmasıdır. Gerçi etik olgusu konusunda ileri sürülen görüşlerin farklılığına karşın aralarında ortak bir noktanın bulunduğunu bunun da ”etiklik olgusu” olduğunu söylemek mümkündür. Fakat “etiklik” diye bir şey kabul edilse bile insanın hangi eylemlerinin etiğe uygun hangilerinin etik dışı olduğu sorun çözülmüş sayılmaz. Hak ve özgürlüklerinin sınırlandırılması söz konusu olduğunda toplumsal düzenin manevi yönüyle ilgilenen genel ahlakın salt manevi alana çekilmesi insan hakları rejimini açısından tehlikeli bir durum yaratmaya elverişlidir. Bu yüzden genel ahlakın korunması ile kamu düzeninin korunması arasında yakın bir ilişki kurmanın kaçılmaz olduğu söylenebilir.

Toplumsal etik bireylerin manevi yaşamlarına ilişkin bir kavramdır. Devlet ise bireylerin dış varlıkları ile ilgilenmek durumundadır. Ancak böyle olursa bireyler ve toplum kendi etik davranışlarını serbestçe tayin edebilir. Gökçora göre (2005) profesyonel saygı toplumsal etik kuralları arasında en önde gelenlerdendir. Profesyonelliğin yeterince önemsendiği ve işlenmediği toplumumuzda; farklı meslek üyelerinin birbirlerine karşı duydukları güvensizlik kendi bilgi yetersizlikleri ve yapılan yanlışlıklar önemli zaman ve madde kayıplarına toplum zararına yol açmaktadır. Farklı

alan profesyonellerinin etik dışı tutum ve davranışla diğerleri hakkında düşünceleri ve daha da öteye birbirlerinin işlerine karışmaları sorun ve çatışma yaratmaktadır.

“Tutum ve davranışlarımıza yön veren etiğin ve özellikle toplumla olan ilişkilerimizde toplumsal etiğin yeri önemlidir. Toplumsal etiğin etkinliğinin ancak herkesin ve en azından toplum bireylerinin çoğunluğunun tüm etik değer yargılarını içerik tüze bilincine ve buna ilişkin sorumluluk duygusu’na iye olmaları ölçüsünde yoğunluk kazandığını”(İzveren, 1980:10) görüşü öne çıkmıştır.

Ünder’e (1996) göre ise; toplumsal etik öğretilerinde de birey merkeze alınır; fakat bireyin çıkarları ile toplumun ve diğer insanların çıkarlarını uzlaştıracak normlar da vardır. Örneğin; faydacılık benci de olabilir özgeci de. Eğer “haz en üstün iyidir ve kişi her durumda hazzını en çoğa çıkarmalıdır” denirse faydacılık bencidir. Eğer “haz en üstün iyidir ve insan diğer insanların hazzı da dahil toplum hazzı en çoğa çıkaracak şekilde davranmalıdır” denirse faydacılık toplumcu olur. Çünkü ikinci durumda kendi hazzını en çoğa çıkaracak bile olsa eyleminin başkalarına zarar vereceğinin bilinmesi halinde bireyin kendi hazzından feragat etmesi gerekecektir. Kişi kendi hazzı ya da çıkarları ile başkalarının hazzı ve çıkarları arasında bir uyum ve denge sağlamak zorunluluğunu hissedecektir. Altın kuralı yani “kendine nasıl davranılmasını istiyorsan başkalarına da öyle davran” ilkesi kişi çıkarı ile toplum çıkarı arasında denge kurmaya yönelik bir ilkedir.

Bireysel etik birey için iyi olanın toplum için de iyi olabileceğini varsayar. Bencil davranışlar toplum yararına sonuçlar verebilir. Bazen söylendiği gibi tam bencilik tam özgeciliğe varır. Yani bireyin hissettiği çıkarları değilse de gerçek çıkarlarının toplumun çıkarları ile örtüşür. Fakat insanların kendi gerçek çıkarlarının neyi gerektiğini bulabilmeleri için akıl sahibi varlıklar olarak doğal içgüdülerinin üstesinden gelebilmeleri gerekir. Ve insanlar bunu başarabilir. Pratik akıllarına uyarak aralarında sözleşme yaparlar ve devleti kurarlar. Devlet ve diğer toplumsal kurumlar ve etik normları insan çıkarları sonucunda toplumsal etikten yararlanırlar (Luker, 1998:99-100).

1.6. Etik Ahlak İlişkisi

Etik, pratik felsefenin bir konusudur. Pratik, çünkü insanların ne şekilde davranmaları gerektiğiyle ilgili somut ve kanıtsal bilgiler sunar. İyi ve kötü davranış nedir? İyi veya

kötü nedir? Bu sorular kulağa biraz teorik gelebilir ama sık sık karar vermek zorunda kaldığımız durumlarla karşılaşırız, değil mi? Yolda bulduğumuz bir cüzdan bizde kalabilir mi, yoksa kayıp bürosu veya karakola mı bırakmalıyız? İzin almadan arkadaşımızın kalemini kullanabilir miyiz?

Ahlak, içinde yaşadığımız topluma göre değişir ve genelde çoğunluk tarafından herhangi bir gerekçe gösterilemeden doğru kabul edilen değerlerin ve düşüncelerin toplamıdır. "Doğru" olduğu hissedilenler ahlaka uygun olarak kabul edilir. Ve bu durum toplumdan topluma farklılık gösterir. Buna karşılık etik, kuralları mantıklı olarak yorumlamaya çalışır. Etiği, ahlakın üzerinde yeniden düşünme olarak tanımlamak da mümkün. Bilimde ve hukuk sisteminde sadece mantıklı açıklamalar bulunduğu için de biyoahlakdeğilsadecebiyoetik vardır (<http://www.turkforum.net>, 2009).

1.7. Etik ve Meslek Etiği

Ansiklopedik Kültür Sözlüğünde etik “insanların töresel ya da ahlaksal ilişkilerini davranış biçimlerini ve görüşlerini araştıran bir felsefe dalıdır” şeklinde tanımlanmıştır. Felsefenin temel ve en eski disiplinlerinden biri olan etiğin tanımından hareketle etik ve bazen etikle eş anlamlı olarak kullanılan ahlak arasındaki ilişkinin belirlenmesi gerekmektedir. Yine Ansiklopedik Kültür Sözlüğünde ahlak “Bir toplumsal bilinç davranış ve ideolojik ilişki biçimi; bir toplumsal oluşuma sınıfa kesime özgü tarihsel ve somut olarak belirlenmiş bunların belli bir topluluğa sınıfa devlete ya da tümüyle topluma olan tutumunu kurallandıran törel görüşler değerler normlar ilkeler ilişkiler ve davranış biçimlerinin bütünüdür” şeklinde tanımlanmıştır

Ahlak toplumdan topluma değişebileceği gibi aynı toplum içinde farklı grupların benimsediği ahlak kuralları arasında da farklılıklar olabilmektedir. Bir toplum içinde farklı ulusal dinsel etnik cinsel kimlikler olması farklı ahlak anlayışını gündeme getirmektedir.

Ahlak insanlar arası ilişkilerde uyulması gereken manevi ilke ve kuralları içerir. Ahlakın etkisi yaptırımı zorlayıcı gücü insanın vicdanıdır. İnsan duygusunu düşüncesini davranışını tutumunu eylemini “vicdanının sesine” kulak vererek doğru-yanlış iyi-kötü olumlu-olumsuz olarak değerlendirir. Bu şekilde kişi kendisi ve başkaları arasındaki ilişkilerde denge düzen denetim ve uyum sağlar. Etiğin ilgi alanı ahlaki tutumların

ardında yatan yargıları ele alarak insanın bütün davranış ve eylemlerinin temelinin araştırılmasıdır. Ahlak etiğın araştırma konusudur.

Günümüzde etiğe olan ilgi artışı daha çok bazı mesleklerde karşılaşılan etik sorunların artmasının ya da artan sorunların farkına varılmasının bir sonucudur. Mesleki etik belirli bir meslek grubunun mesleğeye ilişkin olarak oluşturup koruduğuy meslek üyelerine emreden onları belli bir şekilde davranmaya zorlayan kişisel eğilimlerini sınırlayan; yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünüdür.

20.yüzyılın son çeyreğinde “etik” sözcüğü daha çok duyulmaya başlanmıştır. Başta “tıp etiğı” olmak üzere çevre sorunlarının insana ya da insanlığın geleceğine olası etkilerini konu edinen “çevre etiğı” en geniş anlamıyla iş ya da ticaret yaşamında ortaya çıkan etik sorunları ele alan “işletme etiğı” siyaset ve kamu yönetimi alanında karşılaşılan etik sorunları ele alan”siyaset etiğı” ya da “yönetim etiğı” günümüzde kendilerinden en fazla söz edilen meslek etikleri olmaktadır.

Günümüzde etik, insan hareketlerinin ahlaki uygulamalar doğrultusunda düşünülmesi girişimi olarak tanımlanabilir. Yani neyin doğru neyin yanlış , neyin iyi neyin kötü, neyin faydalı neyin zararlı neyin kabul edilebilir neyin kabul edilemez olduğunu tanımlayan standartlardır(Engel ve diğ, 1995:914)İş etiki ise geneetik kurallarından farklı olmayan, etik kuralların iş hayatına uyarlanmasıdır(Frederic ve diğ, 1988:52)Başka bir ifadeyle kişisel ahlak normlarının ticari yatırım, hedef ve aktivitelerde nasıl uygulancağının araştırılması olarak tanımlanabilir.

Etikin tüm sosyal hayatta olduğı gibi iş hayatındada önemli bir yeri olduğı söylenebilir.Diğery bir deyişle iş hayatında karlılık tek amaç olmamalıdır.Karlılığın yanında sosyal sorumluluklarıda aynı önemde kabul edilmelidir.

Günümüzde iş dünyasının etik davranışlarının azalmasının sebepleri olarak şunlar gösterilebilir(Woods,1995:388):

- ✓ Maddeciliğey yönelmek. Ne olursa olsun maksimum kar etme.
- ✓ Bazı sektörlerdeki kanun boşluklar.

- ✓ Etik dışı davranışları önemsemeyen işletme sayısındaki artış.
- ✓ Bireyselciliğin artması.
- ✓ Önemli mevkideki insanların etik liderlik eksikliği

1.8. Ülkelerin Benimsediği Bireysel Etik Davranış İlkeleri

Dünya üzerinde farklı kültürlerin yaşadığı değişik coğrafyalarda bazı etik ilkeler toplumum etik anlayışında diğerlerinden daha ön plandadır. Örneğin;

- ✓ **Tarafsızlık Nesnellik:** Avusturya Avustralya Kanada Çek Cumhuriyeti Danimarka Almanyaispanya Finlandiya İngiltere Yunanistan Macaristan İrlanda İzlanda İtalya Japonya Kore Lüksemburg Hollanda Norveç Polonya Portekiz İsveç Türkiye A.B.D.
- ✓ **Yasallık:** Avusturya Belçika Kanada Çek Cumhuriyeti Danimarka Almanya İspanya İngiltere Yunanistan Macaristan İrlanda İzlanda İtalya Japonya Kore Hollanda MeksikaNorveç Portekiz İsveç Türkiye ABD
- ✓ **Dürüstlük:** Avusturya Belçika Avustralya Kanada Danimarka Almanya İngiltere Yunanistan Japonya Kore Hollanda Meksika Yeni Zelanda Polonya Portekiz İsveç Türkiye ABD
- ✓ **Saydamlık Açıklık Uygun Bilgi Beyanı:** Kanada Finlandiya İzlanda İngiltere Yunanistanİrlanda Lüksemburg Meksika Hollanda Yeni Zelanda Norveç Portekiz İsveç Türkiye ABD
- ✓ **Etkililik:** Avustralya Çek Cumhuriyeti Danimarka ispanya Yunanistan Macaristan İrlanda İtalya Meksika Yeni Zelanda Norveç Portekiz İsveç ABD
- ✓ **Eşitlik:** Avustralya Almanya İrlanda Japonya Lüksemburg Hollanda Norveç Portekiz İsveç Türkiye ABD
- ✓ **Sorumluluk Hesap Verebilirlik:** Avusturya Almanya Fransa Finlandiya İngiltere Macaristan İzlanda Meksika Yeni Zelanda Portekiz İsveç Türkiye ABD
- ✓ **Adalet Hakkaniyet:** Avustralya Almanya ispanya Macaristan Norveç Yeni Zelanda İrlanda Portekiz İsveç Türkiye

- ✓ *Gizlilik Resmi Sırlara Saygı:* Avusturya Almanya Fransa Çek Cumhuriyeti İrlanda JaponyaKore Hollanda Türkiye İsveç ABD

1.9. Kamu Personeli Olarak Bireysel Etik

Kamu yönetimi sisteminde insanın yaptığı üretim yine insanın refah mutluluk ve güvenliğine yöneliktir. Böylece bir üretim aracı olarak insan aynı zamanda üretimin de amacı olmaktadır (Çoker, 1995:220). Bu anlamda yönetsel yapı içerisinde yönetimin uygulamalarından ilk etkilenen ve ilk tepki verecek kitle örgütün kendi personelidir. Bunlar örgüte katıldıkları andan itibaren onu etkileyebilme şansına da sahip olmaktadır. Bu etkileme şansının kullanılması da şüphe yok ki yönetimin örgüt ortamında o personellere sağladığı hareket serbestisi ölçüsünde gerçekleşmektedir.

Örgüt ortamında çalışanların yönetimle etkin bir şekilde etkileşim sürecine girebilmesi onların örgütlü olup olmamaları ile de yakından ilgilidir. Örneğin sendikal hakları ve dolayısıyla grev hakları bulunan örgütlü personel doğal olarak yönetimle daha güçlü olarak etkileşime girebilecektir. Fakat kamu hizmetlerinin niteliği nedeniyle bu tür etkileşime pratikte pek girilememektedir. Bu etkileşim sürecinde unutulmaması gereken temel hareket noktası kamu personelinin de insan olduğu ve insanların örgüt ortamında bulunma gerekçelerinin örgütlerin hizmet alıcısı vatandaşlara daha iyi ve nitelikli hizmet sunabilmesi düşüncesi olduğudur. Diğer bir ifadeyle insanların örgütlere hizmet etmesinden ziyade örgütlerin insanlara hizmet üretmek için var oldukları hiçbir zaman göz ardı edilmemelidir.

1.9.1. Hizmetlerin Alıcısı Olarak Bireysel Etiği

Vatandaşların siyasal ve yargısal organlarla diğer bir ifadeyle yönetimle etkileşim içine girmesi hizmet alıcısı durumunda olan bireylerin ya hizmetten memnuniyetlerini ya da memnuniyetsizliklerini ifade edebilmek için şikayetçi olma durumlarında veya yönetimden yeni isteklerde bulunma şeklinde ortaya çıkmaktadır (Viteretti,1990:425). Bu etkileşimin önemini daha iyi belirtebilmek amacıyla hizmet alıcısı konumunda olan vatandaşlar sokak bürokratları olarak da anılmaktadır (Frederickson, 1991:395).

Bunun nedeni ise onların mekânsal bir ortamlarının olmaması ve hemen her ortamda kamu hizmetleri ile karşılaşma olasılıklarının olmasındandır. Bu konuda söylenebilecek son söz hizmet sunucuları ve hizmet alıcılarının etkileşiminin kaçınılmaz olduğu bu

nedenle kamu personellerinin vatandaşları varlık gerekçeleri olarak görerek hizmet sunumunda da bu kritere göre davranmaları gereğidir. Ancak bu şekilde bireylerle yönetim aygıtı arasında etkileşim düzenli olabilecek devletle birey arasındaki psikolojik bağ daha kuvvetli kurulacağından mutlu ve sağlıklı bir etkileşim ortaya çıkacaktır.

1.9.2.Hizmetleri Talep Edenler Olarak Bireysel Etiği

Talep olgusu beraberinde tüketici ve tüketim kalıplarını da getirecektir. İşte bu noktada bireysellik çoğulcu bir yapıya dönüşerek bireylerin ortak bir anlayışla hareket ettiği ve istekte bulunduğu bir tüketici olgusunu ortaya çıkartır (Frederickson, 1991:399). İşte bu tüketici olgusu yöneten ve yönetilen etkileşiminde yer alması gereken önemli bir etken olarak yönetsel anlamda hizmet sunumunun planlanmasında en önemli kriter olarak dikkate alınmaktadır. Bu tüketici olgusunun temel görüntüsü birlikte hareket etme diğer bir ifadeyle kamu yönetiminin hizmetlerinden yararlananların (talep edicilerin) kamuoyudur. Burada tüketicilerin temel amacı kamusal anlamda sunulan bütün mal ve hizmet sunumlarından maksimum düzeyde fayda sağlamaktır.

Tüketici olarak nitelendirdiğimiz vatandaşların yönetimle etkileşimindeki aktiflik düzeyi bu topluluğun birlikte hareket edebilme yeteneğiyle paralellik arz etmektedir. Çünkü sayısal olarak artışlarla beraber tüketici bilincinin oluşması ve bireysellikten kurtularak toplumsal çıkarların daha ön planda tutulması hizmet taleplerinin cevap bulmasında daha etkili olacaktır. Vatandaşların tüketici olarak bilinçlendirilmesi ve tüketici olarak haklarının varlığından haberdar edilmeleri de yine yönetimin bir görevi olarak yasalarla teminat altına alınmalıdır. Böylece vatandaşlar ya da tüketiciler kötü deneyimleri yaşamadan olay sonrasında değil öncesinde bilgilendirilme olanağına sahip olacaklar olası yozlaşmış uygulamalara karşı önlem alabileceklerdir.

1.9.3.Vatandaş Olarak Bireysel Etiği

Yönetimler ellerinde bulundurdukları kamu kudreti üstünlüğünü kötüye kullanmadığı sürece tüm modern kamu yönetimlerinde olması gerektiği gibi gücünü devlete psikolojik ve pratik anlamda vatandaşlık statüsü ile bağlanan vatandaşlardan alır (Frederickson, 1991:405). Yönetimle vatandaşlar arasında sağlıklı bir etkileşimin temel şartı günümüz devletlerinin var olma gereği ve modern kamu yönetimi anlayışının temel

bir kriteri olarak yöneten-yönetilen ayırımından daha farklı hizmet eden hizmet edilen anlayışının hakim olduğu bir etkileşim sürecinin başlamasıdır (Bilgin, 1995:185).

Bu ilişki ağının kurulması ile birlikte hizmeti talep edenlerle hizmeti sunanlar arasında sağlıklı iletişim olabilecek ve hizmetsel etkinlik sağlanabilecektir. Yine tüketiciler kendi taleplerini kolaylıkla ifade edebilecekleri için yapılan hizmetler vatandaşların desteğini de alacaktır. Bu anlamda desteğin artabilmesi için şüphe yok ki yönetimler devamlı vatandaş merkezli hizmet stratejileri geliştirerek kaliteli hizmet sunumunun yollarını aramak durumundadırlar.

1.9.4.Baskı Grubu Olarak Bireysel Etik

Önceden de belirtildiği gibi tüketici ya da vatandaşların taleplerinin gücü bu taleplerin genelin talebini ne derece yansıttığı ile ilgilidir. Bu taleplerin ciddi anlamda yanıt bulabilmesinde baskı gruplarının büyük bir önemi vardır. Baskı grupları üyelerinin ortak çıkarları için bir araya gelen ve bu istekleri meşru ve yasal zeminlerde dile getirerek otoriteler üzerinde etkide bulunmaya çalışan örgütlenmiş gruplardır (Kapani 1989:193). Bunları siyasal partilerden ayıran temel özellik yönetimde söz sahibi olmaktan çok dile getireceği taleplerle yönetimi etkileme düşüncesinde olmalarıdır ki zaten demokratik ülkelerde baskı grupları siyasal sistemlerin en vazgeçilemez aktörleri olarak görülmektedir. Günümüzde böylesine etkili olabilecek en önemli örgütlenmeler şüphesiz kamu çalışanlarının oluşturduğu sendikalardır (Frederickson, 1991:397).

Demokratik sistemin işleyişinde çok önemli işlevleri olan bu gruplar kamuoyunun aydınlanmasında yönetime etki edebilme kanallarının geliştirilmesinde temel hak ve özgürlüklerin korunmasında çok büyük bir öneme sahiptirler. Kamu politikalarının demokratik genel kabul edilebilir ve uygulanabilir bir tarzda oluşturulup uygulanmasında baskı gruplarının siyasal partiler kadar öneme sahip olduğu asla yadsınamayacak bir gerçektir.

1.9.5.Yönetime Katılma ve Bireysel Etiği

Yönetime katılma olgusu tüm demokratik yapılanmalarda kendi kendini yönetmeye en uygun bir biçim olarak kabul edilir (Frederickson, 1991:402). Katılma hakları ve özgürlükleri deyince esas bakımından referandum seçme ve seçilme yollarıyla

vatandaşlara toplum yönetiminde söz sahibi olma bu yönetime katılma yetkisi veren siyasal haklar ve özgürlükler anlaşılır (Tanilli, 1993:176).

Bu haklar ve özgürlükler şüphe yok ki sadece seçimlerde oy kullanmak değil karar verme sürecine de sürekli olarak etkide bulunmayı ifade eder. Üstelik halkın yönetime katılma düzeyi ve yönetimin bundan etkilenme düzeyi söz konusu ülkedeki demokratikleşme derecesinin de en önemli göstergesidir. Fakat kamu yöneticilerinin katılma boyutunun son halkasında isteksiz davranması ve bilgi verme konusunda cimri davranmaları bu demokratik uygulamanın toplumsal anlamda yerleşmesini engelleyen temel bir sorun alanı olarak ortaya çıkmaktadır.

1.9.6. Aktif Vatandaşların Bireysel Etiği

Öncelikle bir sorun alanı izlenimi de yaratan vatandaşlığın bu biçimi kamusal hizmetlerden doğrudan bir etkilenme söz konusu olmasa bile aktif bir şekilde hizmetlerle ilgilenmeyi başarılı hizmetlerde desteklemeyi kötü uygulamalarda ise eleştirel bir yaklaşımı gerektirir (Stivers, 1990:86). Bu tür bir vatandaşlık şüphesiz özveriyi gerektirmektedir. Aksi bir durum söz konusu olduğunda yönetsel anlamda keyfi bir davranış ve uygulama anlayışı ortaya çıkabilecektir. Bunu önleyebilecek mekanizmalar ise ancak aktif vatandaşların girişimi ve yardımıyla harekete geçirilebilecek vatandaşları aktif bireyler olarak harekete geçirebilmenin temel koşulu ise şüphesiz yönetsel anlamda buna uygun bir düzeneği sağlamakla mümkündür (Racine,1995:440).

1.10. Turizm Eğitimcilerinde Bulunması Gereken Etik Değerler

Turizmde eğitimin kalitesini yükseltmek öğrenciye mesleki ve bireysel etik değerleri benimsetme eğitim sisteminin olduğu kadar bu sistem içerisinde eğitimci olarak çalışan akademisyenlerinde mesleki ve bireysel sorumluluğudur. Bu eğitimcinin öğrenciyle kuracağı etik ilişki için bir zorunluluktur. Çünkü etik ilişkide akıl egemendir. Akılcı bir etik anlayış sezgisel olmayıp kanıtlanan iyi nedenler kavramına ve başkalarını önemsemeye dayanacaktır. Bu bağlamda bir eğitimcinin kendisinde barındırması gereken bireysel mesleki ve akademik etik değerler aşağıda açıklanmaktadır. Bir eğitimcinin taşıması gereken bireysel etik değerler üst değerler ve evrensel değerler olarak iki grupta ele alınabilir (Haynes, 2002:).

a) Üst Değerler	b) Evrensel Değerler
*Kötü olmamak-İyi olmak	*Yaşamın kutsallığı yaşamın değeri
*Zarar vermemek- insan gönencini artırmak	*İnsanlara saygı-dürüstlük
*Zarar verme riskine girmemek- zararı önlemek onarım	*Adalet-eşitlik özgürlük
* Zararı ortadan kaldırmak	* Sözünde durmak-bağlılık
*Gizlilik-mahremiyet gönenci	*İşlevsel gönenc ve halk
*Mülkiyet hakları	---

Günümüzde toplumlarda etik anlamda ortaya çıkan duyarlılık ve yoğun ilgi nedeniyle oluşan beklentiler özel ve kamu örgütlerini etik anlamda bir düşünce ve yönetim anlayışına sahip olmaları noktasında zorlamaktadır. Bunun sonucu olarak toplumsal baskılar ve beklentiler kamu örgütleri üzerinde daha yoğun olarak hissedilmekte doğal olarak kamu emanetine hükmeden kamu çalışanlarından özel sektörde beklenilenin daha ötesinde standardı yüksek ve etik davranışlar beklenmektedir. Çünkü aksi durumda etik dışı davranış ve uygulamalar kamu yönetiminin yasallığını ve saygınlığını azaltmakta kamusal hizmetlerin maliyetini artırarak ek kullanım maliyetlerini vatandaşların karşısına koymakta hizmetlerin rasyonel ve verimli sunumunu engellemektedir. Bu nedenle kamu yönetiminde etik uygulamaların hakim olması kamu gücünün keyfi kullanımına karşı önemli bir aktör olarak karşımıza çıkmaktadır.

Devletin bu unsuru lehine kullanabilmesinin birincil şartı ise bireylerin yönetenlere ve yönetime karşı güvenlerinin sağlanmasıdır. Bu amaçla toplumsal anlamda sivil örgütlenmenin sağlanması vatandaşların sokak bürokrati niteliklerinden hareketle hem hizmetlerin alıcısı hem de denetleyicisi rolünü üstlenmeleri noktasında istekli olmalarının sağlanması gereklidir. Yine katı kuralcılığın yoğun hiyerarşik denetimin hakim olduğu modası geçmiş yönetsel anlayış yerine hizmetsel etkililiğin verimliliğin sosyal sorumluluk olgusunun ödüllendirme ile desteklenmiş bir moral motivasyonun sağlandığı ve etiğe dayalı bir yönetim anlayışının kamu yönetiminde uygulanması bir gerekliliktir. Fakat tüm bu çözüm önerileri için kamu yönetimi sistemi hizmet edilen kitlenin vatandaşların etkisini hissetmeli ve onların isteklerini önemsemelidir. Bunun için bilinçli aktif ve katılımcı vatandaşların varlığı sistem açısından büyük bir öneme sahiptir

BÖLÜM 2: DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE TURİZM SEKTÖRÜNDE ETİK

Etik, iyi olanı değil, bir şeyin iyi olduğu hükmüne nasıl varıldığını söyler. Etik ahlâk üretmez, ahlâk üzerine konuşur. Ahlâki yargılar ve ahlâki yargılara ilişkin önermeler, farklı dil ve nesne düzeylerinde ikili bir durumu yansıtır.

2.1. Turizm Uygulamalarında Etik ve Önemi

Günümüzde iş hayatında ahlak konusu, ikincil derecede önemli bir konu ve/veya sorun kaynağı olarak görülemeyecek kadar fazla önem taşımaktadır ve bu önemin yansıması olarak içinde bulunduğumuz dönem, “etik çağı” diye nitelenebilmektedir (Smith, 1995: 85). Etiğin günümüzde yapılan tanımlarından birine göre ise, “etik, ahlaksal olanın özünü ve temellerini araştıran bilim, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlaksal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen felsefe dalı” şeklindedir (Akarsu, 1998: 74).

Etik, iyi olanı değil, bir şeyin iyi olduğu hükmüne nasıl varıldığını söyler. Etik ahlâk üretmez, ahlâk üzerine konuşur. Ahlâki yargılar ve ahlâki yargılara ilişkin önermeler, farklı dil ve nesne düzeylerinde ikili bir durumu yansıtır.

Günümüzde iş hayatında ahlak konusu, ikincil derecede önemli bir konu ve/veya sorun kaynağı olarak görülemeyecek kadar fazla önem taşımaktadır ve bu önemin yansıması olarak içinde bulunduğumuz dönem, “etik çağı” diye nitelenebilmektedir. Etiğin günümüzde yapılan tanımlarından birine göre ise, “etik, ahlaksal olanın özünü ve temellerini araştıran bilim, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlaksal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen felsefe dalı” şeklindedir. Etik, iyi olanı değil, bir şeyin iyi olduğu hükmüne nasıl varıldığını söyler. Etik ahlâk üretmez, ahlâk üzerine konuşur. Ahlâki yargılar ve ahlâki yargılara ilişkin önermeler, farklı dil ve nesne düzeylerinde ikili bir durumu yansıtır. Günümüzde iş hayatında ahlak konusu, ikincil derecede önemli bir konu ve/veya sorun kaynağı olarak görülemeyecek kadar fazla önem taşımaktadır ve bu önemin yansıması olarak içinde bulunduğumuz dönem, “etik çağı” diye nitelenebilmektedir (Smith, 1995: 85).

2.2. Turizmde Etik Kuralların Gerekliliği

Etik, iyi olanı deđil, bir Őeyin iyi olduđu hűkműne nasıl varıldıđını sűyler. Etik ahlâk űretmez, ahlâk űzerine konuűur. Ahlâki yargılar ve ahlâki yargılara iliűkin űnermeler, farklı dil ve nesne dűzeylerinde ikili bir durumu yansıtır.

Gűnűműzde iű hayatında ahlak konusu, ikincil derecede űnemli bir konu ve/veya sorun kaynađı olarak gűrűlemeyecek kadar fazla űnem taűımaktadır ve bu űnemin yansıması olarak içinde bulunduđumuz dűnem, “etik ađı” diye nitelenebilmektedir (Smith, 1995: 85). Etiđin gűnűműzde yapılan tanımlarından birine gűre ise, “etik, ahlaksal olanın űzűnű ve temellerini araűtıran bilim, insanın kiűisel ve toplumsal yaűamındaki ahlaksal davranıűları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen felsefe dalı” űeklindedir (Akarsu, 1998: 74).

Etik, iyi olanı deđil, bir Őeyin iyi olduđu hűkműne nasıl varıldıđını sűyler. Etik ahlâk űretmez, ahlâk űzerine konuűur. Ahlâki yargılar ve ahlâki yargılara iliűkin űnermeler, farklı dil ve nesne dűzeylerinde ikili bir durumu yansıtır.

Gűnűműzde iű hayatında ahlak konusu, ikincil derecede űnemli bir konu ve/veya sorun kaynađı olarak gűrűlemeyecek kadar fazla űnem taűımaktadır ve bu űnemin yansıması olarak içinde bulunduđumuz dűnem, “etik ađı” diye nitelenebilmektedir. Etiđin gűnűműzde yapılan tanımlarından birine gűre ise, “etik, ahlaksal olanın űzűnű ve temellerini araűtıran bilim, insanın kiűisel ve toplumsal yaűamındaki ahlaksal davranıűları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen felsefe dalı” űeklindedir. Etik, iyi olanı deđil, bir Őeyin iyi olduđu hűkműne nasıl varıldıđını sűyler. Etik ahlâk űretmez, ahlâk űzerine konuűur. Ahlâki yargılar ve ahlâki yargılara iliűkin űnermeler, farklı dil ve nesne dűzeylerinde ikili bir durumu yansıtır. Gűnűműzde iű hayatında ahlak konusu, ikincil derecede űnemli bir konu ve/veya sorun kaynađı olarak gűrűlemeyecek kadar fazla űnem taűımaktadır ve bu űnemin yansıması olarak içinde bulunduđumuz dűnem, “etik ađı” diye nitelenebilmektedir (Smith, 1995: 85).

Etiđin gűnűműzde yapılan tanımlarından birine gűre ise, “etik, ahlaksal olanın űzűnű ve temellerini araűtıran bilim, insanın kiűisel ve toplumsal yaűamındaki ahlaksal davranıűları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen felsefe dalı” űeklindedir (Akarsu, 1998: 74).

2.3. Turizmde Belli Başlı Etik Kural ve İlkeler

Turizmde eğitimin kalitesini yükseltmek öğrenciye mesleki ve bireysel etik değerleri benimsetme eğitim sisteminin olduğu kadar bu sistem içerisinde eğitimci olarak çalışan akademisyenlerinde mesleki ve bireysel sorumluluğudur. Bu eğitimcinin öğrenciyle kuracağı etik ilişki için bir zorunluluktur. Çünkü etik ilişkide akıl egemendir. Akılcı bir etik anlayış sezgisel olmayıp kanıtlanan iyi nedenler kavramına ve başkalarını önemsemeye dayanacaktır. Bu bağlamda bir eğitimcinin kendisinde barındırması gereken bireysel mesleki ve akademik etik değerler aşağıda açıklanmaktadır.

Bir eğitimcinin taşıması gereken bireysel etik değerler üst değerler ve evrensel değerler olarak iki grupta ele alınabilir (Haynes, 2002).

2.3.1. Genel Olarak Turizmde Etik Kurallar

Genel olarak araştırmacıların değişik tasnifleri incelendiğinde, turistik etik kuallar aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- ✓ Kötü olmamak
- ✓ İyi olmak
- ✓ Zarar vermemek
- ✓ Zarar verme riskine girmemek
- ✓ Zararı önlemek onarım
- ✓ Zararı ortadan kaldırmak
- ✓ Gizlilik-mahremiyet
- ✓ Mükîyet hakları
- ✓ Yaşamın kutsallığı yaşamın değeri
- ✓ İnsanlara saygı-dürüstlük
- ✓ Adalet-eşitlik özgürlük
- ✓ Sözünde durmak-bağlılık

2.3.2. Dünya Turizm Örgütü'nün Etik Standartları

Uluslararası turizmin önümüzdeki 20 yıl içinde yaklaşık üç kat büyüyeceğini öngören turizm profesyonelleri, bu büyük endüstrinin çevre ve kültürel miras üzerindeki olumsuz etkilerini en aza indirmek ve turizmden elde edilecek faydayı maksimuma çıkarmak üzere uluslararası bağlayıcılığı olan bazı ilkeler üzerinde çalışmaya başladılar ve ilk kez 1997 yılında Dünya Turizm Örgütü'nün (WTO) İstanbul'da yapılan Genel Kurul toplantısında Küresel Turizm Etiği İlkeleri'nin belirlenmesi çağrısı yapıldı. Hemen ardından oluşturulan bir komite konuyla ilgili taslak metni hazırladı.

1999 Nisan'ında New York'da toplanan Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Gelişme Komisyonu bu girişimi destekleyerek, WTO'dan bu taslak metni özel sektör, sivil toplum ve işçi örgütlerine de sunarak katkılarını almasını istedi. Böylece WTO üyesi yetmiş aşkın ülke temsilcisi bir araya gelerek taslak metne son halini verdi. 10 maddelik Küresel Turizm Etiği İlkeleri WTO'nun 1999 Ekim'inde Santiago'da gerçekleştirdiği Genel Kurul toplantısında kabul edildi. WTO Genel Sekreteri Francesco Frangialli'nin sözleriyle, "Küresel Turizm Etiği İlkeleri, yaşayan bir döküman olarak tasarlandı. Okuyun. Dağıtın. Tamamlayın. Yalnızca sizlerin katkısıyla turizmin endüstrisinin geleceği garanti altına alınabilir ve sektörün ekonomik gelişmeye, barışa ve halklararası karşılıklı hoşgörüye katkısı artırılabilir."

- a) **Turizmin halk ve toplumlar arasında karşılıklı saygı ve anlayış ilişkilerine katkıları:** Farklı dinsel, felsefi ya da moral inaçlara saygı ve hoşgörü temelinde insanlığın ortak etik değerleri, sorumlu bir turizm anlayışının hem temeli hem de sonucudur. Turizme yatırım yapan işletmeler ve bizzat turistler, gittikleri ülkenin azınlık ve yerli halklarını da dahil olmak üzere bütün halkların toplumsal - kültürel gelenek ve pratiklerini gözetmek durumunda olmalıdır. Benzer şekilde turistik etkinlikler de ev sahibi ülke ya da bölgelerin gelenek, örf, adet ve yasalarına uygun ve saygılı olmalıdır.

Öte yandan hem ev sahibi ülkeler hem de yerel işletmeler konuk ettikleri turistlerin geleneklerinden, yaşam tarzı ve beklentilerinden haberdar olmalı, bunlara saygı göstermeli ve iyi bir konukseverlik için gerekli eğitim ve öğretimden geçmiş olmalıdır.

Gelen turist ve konukların güvenliklerinden yerel yetkililer sorumludur. Yerel otorite, yabancı turistlerin özellikle güvenlik gereksinimlerine özel bir dikkat göstermek, gereksinim duydukları enformasyon, güvenlik, sigorta ve sağlık hizmetlerini sunmak ile yükümlüdür. Kültürel ya da doğal mirasa ya da turizm tesislerine yönelik olduğu kadar turistlere veya turizm endüstrisi çalışanlarından herhangi birisine yönelik her türlü saldırı, tehdit ve yasadışı eylem mutlaka yasal takip altına alınmalı ve cezalandırılmalıdır.

Seyahatleri sırasında turistler ve ziyaretçiler herhangi bir suçtan ya da konuk oldukları ülkenin yasalarında suç sayılan herhangi bir eylemden ve çevreye zarar verecek her türlü harekettten sakınmalı,.bölge halkının sosyokültürel yaşam haklarını kısıtlayıcı ya da ar ve haya duygularını rencide edici davranışlarda bulunmamalı, yanlarında yerel yasalara aykırı maddeler taşımamalıdır. Turist ve ziyaretçiler yola çıkmadan önce gidecekleri ülkenin karakteristiklerinden haberdar olmak, sağlık ve güvenlik risklerini öğrenmek ve bu riskleri en az indirecek önlemleri almak durumundadır.

b) Bireysel ve kollektif bir tatmin aracı olarak turizm: Dinlenme, rahatlama, kültür ve doğayla baş başa kalma gereksinimlerinin en doğrudan giderildiği ayrıcalıklı etkinlik olarak turizm, bireysel ve kolektif memnuniyetin en iyi karşılanabileceği bir alan olarak tasarlanmalı ve yaşanılmalıdır. Yeterince açık fikirlerle uygulandığında turizm, kişisel eğitimin, karşılıklı hoşgörünün ve kültürel çeşitliliği, halklar arasındaki farklılıkları öğrenmenin en temel yoludur. Turistik etkinlikler kadın ve erkek arasında eşitliği kayıtsız şartsız benimser. İnsan haklarına ve özellikle bazı özel ve tehlikeler karşısında savunmasız olan grupların (çocuklar, özürülüler, yaşlılar, etnik azınlıklar ve yerli topluluklar v.b.) bireysel özgürlüklerine koşulsuz saygı duymalıdır.

Özellikle cinsel ve özellikle çocuklara yönelik cinsel istismar başta olmak üzere sömürünün bütün biçimleri turizmin temel hedeflerine aykırıdır; ilgili ülkelerin tümünün işbirliği sağlanarak ve uluslararası yasalardan da yararlanarak bu tür olaylara karşı misafi ve evsahibi ülke yetkilileri harekete geçirilerek ısrarlı bir mücadele verilmeli, suçlular mutlaka cezalandırılmalıdır. Din, eğitim, sağlık,

kültür ve dil öğrenme amaçlı seyahatler, turizmin en yararlı biçimleridir ve bu yüzden de teşvik edilmelidir.

- c) **Sürekli bir gelişme faktörü olarak turizm:** Turizm yatırımcıları, yatırım yaptıkları bölgelerdeki doğal çevrenin en önde gelen koruyucularıdır. Şimdiki ve gelecek nesillerin özlem ve gereksinimlerini dürüst bir biçimde karşılayarak sağlam, sürekli ve sürdürülebilir bir ekonomik gelişme sağlarlar. Mümkün olduğu ölçüde israftan kaçınarak başta su ve enerji olmak üzere nadir bulunan değerli kaynakların korunmasına yardım eden her türlü turizm yatırıma, ulusal, bölgesel ve yerel kamu otoritelerince öncelik ve teşvik verilmelidir.

Turistik hareketliliğin zaman ve mekan açısından düzenlenmesi, örneğin okul tatili ve izin aylarının gözetilip ve daha düzenli bir tatil takvimi yapılması yoluyla doğal çevre üzerindeki turizm baskısı hafifletilmeli, aynı zamanda da turizm endüstrisi ve yerel ekonominin bu hareketlilikten daha fazla yarar elde etmesi sağlanmalıdır. Turizm altyapısı, mevcut ekosistem ve biyolojik çeşitlilikten oluşan doğal mirası koruyacak şekilde ve özellikle yabani hayatın tehlike altındaki türleri mutlaka gözetilerek tasarlanmalıdır.

Turizm yatırımcıları ve sektör profesyonelleri, özellikle duyarlı alanlarda, örneğin çöller, kutuplar, yüksek dağlık alanlar, sahil şeritleri, tropikal ormanlar, koruma altındaki alanlarda bu konudaki kısıtlama ve yasaklara riayet etmelidir. Doğa turizmi ve ekoturizm, doğal mirasa, yerel nüfusa saygılı olmak ve bu alanların kaldırma kapasitesini zorlamamak kaydıyla, turizmin sürekliliğini sağlamada özel bir öneme sahip turizm türleri olarak kabul edilir.

- d) **İnsanlığın ortak kültürel mirasından yararlanan ve onu zenginleştiren bir etkinlik olarak turizm:** Turizmin kaynakları insanlığın ortak mirasıdır ve uraların yerleşik toplulukları bu kaynaklar üzerinde özel hak ve yükümlülüklerle sahiptir. Turizm politikaları ve turistik etkinlikler, gelecek kuşaklara aktarmakla yükümlü oldukları kültürel, arkeolojik ve sanatsal mirasa özen gösterilerek gerçekleştirilmelidir. Turist ziyaretlerine geniş ölçüde açık tutulması gereken arkeolojik ve tarihi sitelere olduğu kadar müzelere, anıtlara, türbe ve benzeri mekanlara da özel bir özen gösterilmelidir. Kültürel alan ve anıtların ziyaretinden elde edilen mali kaynaklar, hiç değilse kısmen, bu mirasın bakımı,

korunması, geliştirilmesi ve zenginleştirilmesi için harcanmalıdır. Turizm etkinlikleri, geleneksel kültür ürünleri, eserler ve folklorik öğelerin dejenere olması ve standartlaşmasına yol açmak yerine onları zenginleştirecek şekilde planlanmalıdır.

e) Ev sahibi ülkeler ve toplumlar için fayda üretici bir etkinlik olarak turizm:

Yerel nüfusun turistik etkinliklere katılımı ve bu etkinliklerin yarattığı ekonomik, toplumsal ve kültürel faydalardan ve özellikle de ortaya çıkan iş olanaklarından doğrudan ya da dolaylı olarak yararlanmaları sağlanmalıdır. Turizm politikaları, ziyaret edilen bölgelerdeki nüfusun yaşam standartlarının yükseltecek ve gereksinimlerini karşılayacak şekilde planlanmalı, turizm alanlarına yönelik planlama, mimari yaklaşım ve diğer operasyonlarda şayet aynı kalitede eleman varsa yerliler tercih edilmelidir.

Kıyı şeritleri, adalar ve özel bir duyarlık gerektiren dağlık bölgelerdeki turizm faaliyetlerine özen gösterilmeli ve turistik etkinliklerin bölgedeki geleneksel ekonomik yapılanmaları yok etmesi ya da zarar vermesinin önüne geçilmelidir. Turizm profesyonelleri ve özellikle de yatırımcılar kendi genişleme projelerinin çevre ve doğal doku üzerindeki etkileri üzerine çalışmalar yapmalıdır. Gelecek planları, projelerinin görülebilir yan etkileri konusunda olabildiğince şeffaf ve objektif bir enformasyon sağlamak, bölge halkıyla bu konuda canlı bir diyalog içinde olmak da yatırımcının yükümlülükleri arasındadır.

f) Yatırımcıların turizmin gelişmesindeki yükümlülükleri:

Turizm yatırımcıları ve işletmeleri seyahat ve konaklama koşulları ve tesisleri hakkında ziyaretçilere doğru ve nesnel bilgi vermekle yükümlüdür. Müşterilerine sözleşmede taahhüt ettikleri konular, örneğin sundukları servisin kalitesi, ücreti ve diğer nitelikleri, yükümlülüklerine uyulmaması halinde müşteri zararının nasıl tazmin edileceği gibi konular açık ve kolay anlaşılır bir dille belirtilmiş olmalıdır. Turizm profesyonelleri, kendi servis kalitelerini yükseltecek konularda, örneğin emniyet, sağlık, gıda güvenliği konularda kamu otoriteleri ile mümkün olduğunca yakın bir işbirliği içinde olmalıdır.

Benzer şekilde, uygun sigorta ve yardım sistemlerinin varlığını güvence altına almak da yatırımcıların yükümlülüğü altında olmalıdır. Konuyla ilgili olarak

ulusal yasalarda belirtilen tüm yükümlülükler, yatırımcı tarafından peşinen kabul edilmiş sayılır. Turizm profesyonelleri, ellerinden geldiğince, konuk ettikleri turistin kültürel ve ruhsal memnuniyetini sağlamalı, dinsel inanışlarının gereklerini yerine getirmelerine yardımcı olmalıdır. Ev sahibi ülkeler ile ziyaretçi ülkelerin kamu otoriteleri, ilgili turizm profesyonelleri ile devamlı bir işbirliği içinde olmalı ve seyahati organize eden şirketlerin herhangi bir yolsuzluğuna karşı harekete geçecek yasal mekanizmaların varlığını garanti etmelidir.

Hükümetler, özellikle kriz anlarında, kendi vatandaşlarını durumdan haberdar etmek, seyahat edecekleri ülkede karşılaşılabilecekleri tehlikeler konusunda bilgi vermek hak ve yükümlülüğüne sahiptir. Ancak bu bilginin, kendi turizm firmaları ve evsahibi ülke turizm sektörüne yönelik önyargılardan, abartı ve haksızlıklardan arındırılmış olmalısı sorumluluğu da hükümetlere aittir. Bu nedenle bu tür tavsiye nitelikli bilgilerin içeriği önce evsahibi ülke yetkilileri ve ilgili sektör temsilcileriyle tartışılmalı, uyarılar tehlikenin varolduğu coğrafi bölgelerle sınırlanmalı, riskin boyutları abartılmamalı ve ilgili bölgede durum normale döner dönmez de iptal edilmelidir.

Basın, özellikle elektronik iletişim araçlarından yararlanan turizm ağırlıklı yayın organları ve diğer medya, turist akışını etkileyebilecek haberleri verirken kesinlikle dürüst ve dengeli davranmalı, tüketicilerin doğru ve açık bilgi sahibi olmasını sağlamalıdır. Yeni iletişim ve elektronik ticaret teknolojileri de bu amaca uygun olarak geliştirilmeli, turizm basını örneğin seks turizminin teşvik edecek yayınlardan kaçınmalıdır.

- g) Turizm hakkı:** Yeryüzü kaynaklarına kişisel erişim, güzelliklerin keşfi ve keyfi, bütün dünya vatandaşlarına eşit olarak açık bir haktır. Ulusal ve uluslararası turizm etikliklerine giderek artan ölçülerde katılım, boş zaman etkinliklerinin yeryüzündeki artışının en güzel ifadelerinden biri olarak kabul edilmeli ve bunun önündeki öngeller kaldırılmalıdır.

Evrensel tatil ve turizm hakkı, boş zaman ve dinlenme hakkının doğal bir sonucu olarak görülmeli ve makul sınırlara çekilmiş iş saatleri ve periyodik ücretli izin hakkı ile birlikte düşünülmelidir. Bu son iki hak, İnsan Hakları Evrensel

Beyannamesinin 24 ve Uluslararası Ekonomik, Toplumsal ve Kültürel Haklar Sözleşmesinin 7d maddeleriyle garantiye alınmıştır. Aile, gençlik, öğrenci ve engelliler için turizm kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir.

- h) Turistik hareket özgürlüğü:** Turist ve ziyaretçiler, İnsan Hakları Evrensel Beynamesi'nin 13'üncü maddesi'nde de belirtildiği gibi, ulusal ve uluslararası yasalara uygun olarak kendi ülkeleri içinde veya ülkeler arasında seyahat etme özgürlüğüne sahiptir. Herhangi bir ayrımcı uygulama ya da formalite ile karşılaşmaksızın ülkelere geçmeleri, kalabilmeleri ve kültürel alanları ziyaret etmeleri sağlanmalıdır.

Ziyaretçi ve turistler iç ve dış iletişim biçimlerinin mevcut bütün olanaklarından yararlanabilmelidir. Yerel yönetimlere, adalet ve sağlık servislerine kolay ve hızlı bir biçimde erişebilmeleri de sağlanmalı, diplomatik kurallara aykırı olmadığı sürece kendi ülkelerinin temsilcileri ile de bağlantı kurmakta serbest olmalıdırlar. Turist ve ziyaretçiler, kendileriyle ilgili kişisel veri ve enformasyonun gizlilik ve güvenliği ile konularda, ziyaret ettikleri ülkelerin vatandaşlarıyla aynı hakları kullanabilmelidir.

Vize, sağlık ve diğer gümrük formaliteleri gibi idari prosedürler, ister devletlerarası ilişkiler çerçevesinde isterse uluslararası anlaşmaların bir sonucu olarak olsun, maksimum seyahat özgürlüğünü ve uluslararası turizmin genişlemesini sağlayacak şekilde uyarlanmalıdır. Bu prosedürü basitleştirip kolaylaştıracak ülkelerearası anlaşmalar teşvik edilmeli, turizm endüstrisine zarar veren ya da rekabet gücünü baltalayan özel vergi ve harçlar aşamalı olarak kaldırılmalı ya da düzeltilmelidir. Ziyaret ettikleri ülkelerin ekonomik durumu elverdiği ölçüde turistler için, seyahatlerinde gerekli para birimlerini bir başkasıyla değiştirebilme olanağı sağlanmalıdır.

- i) Turizm çalışanları ve girişimcilerinin hakları:** Turizm endüstrisi ve ilgili sektörlerde çalışanların temel hakları, hem kendi ülkelerinde hem de konuk oldukları ülkede ulusal ve yerel yönetimlerin denetimleri altında güvenceye alınmalı, mesleklerine özgü mevsimsellik koşulu mutlaka gözönünde tutulmalı, buldukları sektörün doğası gereği sahip olduğu esneklik ve global boyuta özen gösterilmelidir.

Turizm endüstrisi ve ilgili sektörlerde çalışanlar için, başlangıç ve ileri eğitim bir hak ve görevdir. Bu insanlara bütün sosyal haklar ve iş güvencesi sağlanmalı, özellikle de mevsimlik işçilere gelir durumlarına ilişkin özel bir statü sağlanmalıdır. Uluslararası alışverişin gelişimi ve dinamik olarak büyümesinde vazgeçilmez bir dayanışma ögesi olarak, turizm endüstrisinin çokuluslu şirketleri zaman zaman sahip oldukları egemen konumu istismar etmemeleri ve kimi toplumsal-kültürel modellerin evsahibi toplumlara yapay olarak empoze edilmesine bir araç haline gelmekten kaçınmaları gerekir. Tartışmasız biçimde sahip olmaları gereken yatırım ve ticaret özgürlüğü karşılığında onlar da yerel gelişime katkıda bulunmalı, kazançlarını kendi ülkelerine göndermekte aşırıya kaçmamalı ve para kazandıkları ülkenin ekonomisine borçlarını ödemelidirler. Yatırım yapan ve yapılan ülkelerin girişimcileri arasındaki ortaklık ve dengeli ilişkiler ise turizmin sürdürülebilir gelişmesi ve kazancın eşit dağılımı için kaçınılmazdır.

- j) Global Etik Maddelerinin turisme uygulanabilirliği:** Turizm endüstrisinde çalışan kamu ve özel girişimciler, bu ilkelerin etkili bir şekilde hayata geçirilmesi ve denetlenmesi konusunda işbirliği içinde olmalıdır. Yatırımcı ve girişimciler, başta Uluslararası Turizm Örgütü olmak üzere, turizm alanında yetkili tüm uluslararası kuruluş ve sivil toplum örgütlerinin, turizmin gelişmesi, insan hakları, çevre ve sağlığın korunması konusundaki rollerini takdir etmelidir. Yine aynı yatırımcılar, Küresel Turizm Etiği İlkelerinin uygulanması ya da yorumlanması konusundaki herhangi bir anlaşmazlık halinde, Dünya Turizm Etiği Komite'sinin hakemliğini kabul ederler (www.msxlabs.org/forum/turizm/9548-sektor-olarak-turizm.html).

2.3.3. Kültür ve Turizm Bakanlığınca Belirlenen Etik Kurallar

Kültür ve Turizm Bakanlığı 2002 yılında bastırıldığı kitapçıkta turizm ahlak İlkelerini beyan etmiştir. Sözkonusu kitapçıkta bahsedilen turizm ahlak ilkeleri WTO nun 1999 Santiago'daki genel kurulunda kabul ettiği genel etik kurallarının Türkiye'ye uyarlaması şeklindedir.

2.3.4. Türkiye Etik Kurulunca Belirlenen Etik Kurallar

Türkiye Etik Kurulu kamu görevlilerinin görevleri esnasında uymaları gereken etik kuralları aşağıdaki şekilde sıralamıştır.

- ✓ **Görevin yerine getirilmesinde kamu hizmeti bilinci (Madde 5):** Kamu görevlileri, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde; sürekli gelişimi, katılımcılığı, saydamlığı, tarafsızlığı, dürüstlüğü, kamu yararını gözetmeyi, hesap verebilirliği, öngörülebilirliği, hizmette yerindenliği ve beyana güveni esas alırlar.
- ✓ **Halka hizmet bilinci (Madde 6):** Kamu görevlileri, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesinde; halkın günlük yaşamını kolaylaştırmayı, ihtiyaçlarını en etkin, hızlı ve verimli biçimde karşılamayı, hizmet kalitesini yükseltmeyi, halkın memnuniyetini artırmayı, hizmetten yararlananların ihtiyacına ve hizmetlerin sonucuna odaklı olmayı hedeflerler.
- ✓ **Hizmet standartlarına uyma (Madde 7):** Kamu kurum ve kuruluşlarının yöneticileri ve diğer personeli, kamu hizmetlerini belirlenen standartlara ve süreçlere uygun şekilde yürütürler, hizmetten yararlananlara iş ve işlemlerle ilgili gerekli açıklayıcı bilgileri vererek onları hizmet süreci boyunca aydınlatırlar.
- ✓ **Amaç ve misyona bağlılık (Madde 8):** Kamu görevlileri, çalıştıkları kurum veya kuruluşun amaçlarına ve misyonuna uygun davranırlar. Ülkenin çıkarları, toplumun refahı ve kurumlarının hizmet idealleri doğrultusunda hareket ederler.
- ✓ **Dürüstlük ve tarafsızlık (Madde 9):** Kamu görevlileri; tüm eylem ve işlemlerinde yasallık, adalet, eşitlik ve dürüstlük ilkeleri doğrultusunda hareket ederler, görevlerini yerine getirirken ve hizmetlerden yararlandırmada dil, din, felsefi inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayırım yapamazlar, insan hak ve özgürlüklerine aykırı veya kısıtlayıcı muamelede ve fırsat eşitliğini engelleyici davranış ve uygulamalarda bulunamazlar. Kamu görevlileri, takdir yetkilerini, kamu yararı ve hizmet gerekleri doğrultusunda, her türlü keyfilikten uzak, tarafsızlık ve eşitlik ilkelerine uygun olarak kullanırlar. Kamu görevlileri, gerçek veya tüzel kişilere öncelikli, ayrıcalıklı, taraflı ve eşitlik ilkesine aykırı muamele ve uygulama yapamazlar, herhangi bir siyasi parti, kişi veya zümrenin yararını veya zararını

hedef alan bir davranışta bulunamazlar, kamu makamlarının mevzuata uygun politikalarını, kararlarını ve eylemlerini engelleyemezler.

- ✓ **Saygınlık ve güven (Madde 10):** Kamu görevlileri, kamu yönetimine güveni sağlayacak şekilde davranırlar ve görevin gerektirdiği itibar ve güvene layık olduklarını davranışlarıyla gösterirler. Halkın kamu hizmetine güven duygusunu zedeleyen, şüphe yaratan ve adalet ilkesine zarar veren davranışlarda bulunmaktan kaçınırlar.

Kamu görevlileri, halka hizmetin kişisel veya özel her türlü menfaatin üzerinde bir görev olduğu bilinciyle hizmet gereklerine uygun hareket eder, hizmetten yararlananlara kötü davranamaz, işi savsaklayamaz, çifte standart uygulayamaz ve taraf tutamazlar.

Yönetici veya denetleyici konumunda bulunan kamu görevlileri, keyfi davranışlarda, baskı, hakaret ve tehdit edici uygulamalarda bulunamaz, açık ve kesin kanıtlara dayanmayan rapor düzenleyemez, mevzuata aykırı olarak kendileri için hizmet, imkan veya benzeri çıkarlar talep edemez ve talep olmasa dahi sunulanı kabul edemezler.

- ✓ **Nezaket ve saygı (Madde 11):** Kamu görevlileri, üstleri, meslektaşları, astları, diğer personel ile hizmetten yararlananlara karşı nazik ve saygılı davranırlar ve gerekli ilgiyi gösterirler, konu yetkilerinin dışındaysa ilgili birime veya yetkiliye yönlendirirler.
- ✓ **Yetkili makamlara bildirim (Madde 12):** Kamu görevlileri, bu Yönetmelikte belirlenen etik davranış ilkeleriyle bağdaşmayan veya yasadışı iş ve eylemlerde bulunmalarının talep edilmesi halinde veya hizmetlerini yürütürken bu tür bir eylem veya işlemden haberdar olduklarında ya da gördüklerinde durumu yetkili makamlara bildirirler: Kurum ve kuruluş amirleri, ihbarda bulunan kamu görevlilerinin kimliğini gizli tutar ve kendilerine herhangi bir zarar gelmemesi için gerekli tedbirleri alırlar.
- ✓ **Çıkar çatışmasından kaçınma (Madde 13):** Çıkar çatışması; kamu görevlilerinin görevlerini tarafsız ve objektif şekilde icra etmelerini etkileyen ya da etkiliyormuş gibi gözükten ve kendilerine, yakınlarına, arkadaşlarına ya da ilişkide bulunduğu

kişi ya da kuruluşlara sağlanan her türlü menfaati ve onlarla ilgili mali ya da diğer yükümlülükleri ve benzeri şahsi çıkarlara sahip olmaları halini ifade eder.

Kamu görevlileri, çıkar çatışmasında şahsi sorumluluğa sahiptir ve çıkar çatışmasının doğabileceği durumu genellikle şahsen bilen kişiler oldukları için, herhangi bir potansiyel ya da gerçek çıkar çatışması konusunda dikkatli davranır. Çıkar çatışmasından kaçınmak için gerekli adımları atar, çıkar çatışmasının farkına varır varmaz durumu üstlerine bildirir ve çıkar çatışması kapsamına giren menfaatlerden kendilerini uzak tutarlar.

✓ **Görev ve yetkilerin menfaat sağlamak amacıyla kullanılmaması (Madde 14):**

Kamu görevlileri; görev, unvan ve yetkilerini kullanarak kendileri, yakınları veya üçüncü kişiler lehine menfaat sağlayamaz ve aracılıkta bulunamazlar, akraba, eş, dost ve hemşehri kayırmacılığı, siyasal kayırmacılık veya herhangi bir nedenle ayrımcılık veya kayırmacılık yapamazlar.

Kamu görevlileri, görev, unvan ve yetkilerini kullanarak kendilerinin veya başkalarının kitap, dergi, kaset, cd ve benzeri ürünlerinin satışını ve dağıtımını yaptıramaz; herhangi bir kurum, vakıf, dernek veya spor kulübüne yardım, bağış ve benzeri nitelikte menfaat sağlayamazlar. Kamu görevlileri, görevlerinin ifası sırasında ya da bu görevlerin sonucu olarak elde ettikleri resmi veya gizli nitelikteki bilgileri, kendilerine, yakınlarına veya üçüncü kişilere doğrudan veya dolaylı olarak ekonomik, siyasal veya sosyal nitelikte bir menfaat elde etmek için kullanamazlar, görevdeyken ve görevden ayrıldıktan sonra yetkili makamlar dışında hiçbir kurum, kuruluş veya kişiye açıklayamazlar. Kamu görevlileri, seçim kampanyalarında görev yaptığı kurumun kaynaklarını doğrudan veya dolaylı olarak kullanamaz ve kullandıramazlar.

✓ **Hediye alma ve menfaat sağlama yasağı (Madde 15):**

Kamu görevlisinin tarafsızlığını, performansını, kararını veya görevini yapmasını etkileyen veya etkileme ihtimali bulunan, ekonomik değeri olan ya da olmayan, doğrudan ya da dolaylı olarak kabul edilen her türlü eşya ve menfaat hediye kapsamındadır. Kamu görevlilerinin hediye almaması, kamu görevlisine hediye verilmemesi ve görev sebebiyle çıkar sağlanmaması temel ilkedir. Kamu görevlileri, yürüttükleri görevle ilgili bir iş, hizmet veya menfaat ilişkisi olan gerçek veya tüzel kişilerden kendileri,

yakınları veya üçüncü kişi veya kuruluşlar için doğrudan doğruya veya aracı eliyle herhangi bir hediye alamazlar ve menfaat sağlayamazlar. Kamu görevlileri, kamu kaynaklarını kullanarak hediye veremez, resmi gün, tören ve bayramlar dışında, hiçbir gerçek veya tüzel kişiye çelenk veya çiçek gönderemezler; görev ve hizmetle ilgisi olmayan kutlama, duyuru ve anma ilanları veremezler.

Uluslararası ilişkilerde nezaket ve protokol kuralları gereğince, yabancı kişi ve kuruluşlar tarafından verilen hediyelerden, 3628 sayılı Kanunun 3. maddesi hükümleri saklı kalmakla birlikte, sözkonusu maddede belirtilen sınırın altında kalanlar da beyan edilir. Aşağıda belirtilenler hediye alma yasağı kapsamı dışındadır:

- a. Görev yapılan kuruma katkı anlamına gelen, kurum hizmetlerinin hukuka uygun yürütülmesini etkilemeyecek olan ve kamu hizmetine tahsis edilmek, kurumun demirbaş listesine kaydedilmek ve kamuoyuna açıklanmak koşuluyla alınanlar (makam aracı ve belli bir kamu görevlisinin hizmetine tahsis edilmek üzere alınan diğer hediyeler hariç) ile kurum ve kuruluşlara yapılan bağışlar,
- b. Kitap, dergi, makale, kaset, takvim, cd veya buna benzer nitelikte olanlar,
- c. Halka açık yarışmalarda, kampanyalarda veya etkinliklerde kazanılan ödül veya hediyeler,
- d. Herkese açık konferans, sempozyum, forum, panel, yemek, resepsiyon veya buna benzer etkinliklerde verilen hatıra niteliğindeki hediyeler,
- e. Tanıtım amacına yönelik, herkese dağıtılan ve sembolik değeri bulunan reklam ve el sanatları ürünleri,
- f. Finans kurumlarından piyasa koşullarına göre alınan krediler.

Aşağıda belirtilenler ise hediye alma yasağı kapsamındadır:

- a. Görev yapılan kurumla iş, hizmet veya çıkar ilişkisi içinde bulunanlardan alınan karşılama, veda ve kutlama hediyeleri, burs, seyahat, ücretsiz konaklama ve hediye çekleri,
- b. Taşınır veya taşınmaz mal veya hizmet satın alırken, satarken veya kiralarken piyasa fiyatına göre makul olmayan bedeller üzerinden yapılan işlemler,

- c. Hizmetten yararlananların vereceği her türlü eşya, giysi, takı veya gıda türü hediyeler,
- d. Görev yapılan kurumla iş veya hizmet ilişkisi içinde olanlardan alınan borç ve krediler.

Bu Yönetmelik kapsamına giren en az genel müdür, eşiti ve üstü görevliler, bu maddenin 5 inci fıkrası ve 6 ncı fıkranın (a) bendinde sayılan hediyelere ilişkin bir önceki yılda aldıklarının listesini, herhangi bir uyarı beklemezsizin her yıl Ocak ayı sonuna kadar Kurula bildirirler.

- ✓ **Kamu malları ve kaynaklarının kullanımı (Madde 16):** Kamu görevlileri, kamu bina ve taşıtları ile diğer kamu malları ve kaynaklarını kamusal amaçlar ve hizmet gerekleri dışında kullanamaz ve kullandıramazlar, bunları korur ve her an hizmete hazır halde bulundurmak için gerekli tedbirleri alırlar.
- ✓ **Savurganlıktan kaçınma (Madde 17):** Kamu görevlileri, kamu bina ve taşıtları ile diğer kamu malları ve kaynaklarının kullanımında israf ve savurganlıktan kaçınır; mesai süresini, kamu mallarını, kaynaklarını, işgücünü ve imkanlarını kullanırken etkin, verimli ve tutumlu davranırlar.
- ✓ **Bağlayıcı açıklamalar ve gerçek dışı beyan (Madde 18):** Kamu görevlileri, görevlerini yerine getirirken yetkilerini aşarak çalıştıkları kurumlarını bağlayıcı açıklama, taahhüt, vaat veya girişimlerde bulunamazlar, aldatıcı ve gerçek dışı beyanat veremezler.
- ✓ **Bilgi verme, saydamlık ve katılımçılık (Madde 19):** Kamu görevlileri, halkın bilgi edinme hakkını kullanmasına yardımcı olurlar. Gerçek ve tüzel kişilerin talep etmesi halinde istenen bilgi veya belgeleri, 4982 sayılı Bilgi Edinme Hakkı Kanununda belirlenen istisnalar dışında, usulüne uygun olarak verirler.Üst yöneticiler, ilgili kanunların izin verdiği çerçevede, kurumlarının ihale süreçlerini, faaliyet ve denetim raporlarını uygun araçlarla kamuoyunun bilgisine sunarlar.
- ✓ Kamu görevlileri, kamu hizmetleri ile ilgili temel kararların hazırlanması, olgunlaştırılması, alınması ve bu kararların uygulanması aşamalarından birine, bir kaçına veya tamamına, aksine yasal bir hüküm olmadıkça, o karardan doğrudan ya

da dolaylı olarak etkilenecek olanların katkıda bulunmasını sağlamaya dikkat ederler.

- ✓ **Yöneticilerin hesap verme sorumluluğu (Madde 20):** Kamu görevlileri, kamu hizmetlerinin yerine getirilmesi sırasında sorumlulukları ve yükümlülükleri konusunda hesap verebilir ve kamusal değerlendirme ve denetime her zaman açık ve hazır olurlar.

Yönetici kamu görevlileri, kurumlarının amaç ve politikalarına uygun olmayan işlem veya eylemleri engellemek için görev ve yetkilerinin gerektirdiği önlemleri zamanında alırlar. Yönetici kamu görevlileri, yetkisi içindeki personelin yolsuzluk yapmasını önlemek için gerekli tedbirleri alırlar. Bu tedbirler; yasal ve idari düzenlemeleri uygulamayı, eğitim ve bilgilendirme konusunda uygun çalışmalar yapmayı, personelinin karşı karşıya kaldığı mali ve diğer zorluklar konusunda dikkatli davranmayı ve kişisel davranışlarıyla personeline örnek olmayı kapsar.

Yönetici kamu görevlileri, personeline etik davranış ilkeleri konusunda uygun eğitimi sağlamak, bu ilkelere uyulup uyulmadığını gözetlemek, geliriyle bağdaşmayan yaşantısını izlemek ve etik davranış konusunda rehberlik etmekle yükümlüdür.

- ✓ **Eski kamu görevlileriyle ilişkiler (Madde 21):** Kamu görevlileri, eski kamu görevlilerini kamu hizmetlerinden ayrıcalıklı bir şekilde faydalandıramaz, onlara imtiyazlı muamelede bulunamaz.
- ✓ Kamu görevlerinden ayrılan kişilere, ilgili kanunlardaki hükümler ve süreler saklı kalmak kaydıyla, daha önce görev yaptıkları kurum veya kuruluştan, doğrudan veya dolaylı olarak herhangi bir yüklenicilik, komisyonculuk, temsilcilik, bilirkişilik, aracılık veya benzeri görev ve iş verilemez.
- ✓ **Mal bildiriminde bulunma (Madde 22):** Kamu görevlileri, kendileriyle eşlerine ve velayeti altındaki çocuklarına ait taşınır ve taşınmazları, alacak ve borçları hakkında, 3628 sayılı Mal Bildiriminde Bulunulması, Rüşvet ve Yolsuzluklarla Mücadele Kanunu hükümleri uyarınca, yetkili makama mal bildiriminde bulunurlar.

Kurul, gerek gördüğü takdirde mal bildirimlerini inceleme yetkisine sahiptir. Mal bildirimlerindeki bilgilerin doğruluğunun kontrolü amacıyla ilgili kişi ve kuruluşlar (bankalar ve özel finans kurumları dahil) talep edilen bilgileri, en geç otuz gün içinde Kurula vermekle yükümlüdürler (www.etikturkiye.com).

2.4. Turizmde Etik ve Ahlak İlişkisi

Turizmin en belirgin özelliği, insan davranışı ve toplumsaldavranıla ilgili olmasıdır. Çünkü turizm olayı, bireyleri ve toplulukları kapsayan bir olaydır. Ortaya çıkışını ve gelişmesini hazırlayan etmenlerin başında, insanların biyolojik ve psikolojik özellikleri ve toplumsal yaşamdaki değişmeler gelmektedir. Turizm, insan davranışlarından kaynaklandığı gibi, insan yaşamı ve davranışları üzerinde önemli değişikliklere de neden olabilmektedir. Özellikle, turistik ortamın kaçınılmaz gerilimlerine uyum sağlayabilmek için bireylerin geliştirdiği davranışlar, turistik deneyimin insanların düşünce yapısı üzerindeki etkileri, turistlerin ve yerli halkın davranışları ve yaşama biçiminde oluşturduğu değişiklikler bunlar arasında sayılabilir.

Günümüzde, turizmin insan hayatının toplumsal kültürel, ekonomik ve politik yönleriyle yakından bağlantılı çok önemli bir olay durumuna gelmesine karşılık, toplum bilimleri uzmanları, bu önemli olayda yer alan insan ve davranışlarına gereken ilgiyi göstermekte oldukça gecikmişlerdir. Oysa bir dinlenme faaliyeti olan turistik seyahatler tazelik ve coşku kaynağı olabileceği gibi, bazende turist için bir gerilim kaynağı olabilmektedir. Olağan günlük davranışlardan ve yaşam biçiminden sürekli değişim ve devinim içeren bir yaşam biçimine geçmek, turistin ruhsal gerilimlerini azaltarak büyük bir rahatlama ve mutluluk duymasını sağlayabilir.

Kısacası, turistin tatmin olmasında turizm faaliyetlerinin etkinliğinde, yöre halkı ve turistin olumlu etkileşimi önemlidir. Bunun sağlanması ise, doğru ve güvenilir hizmet anlayışı, turistleri aldatmamak, dürüst olmak ve ahlak kuralları çerçevesinde hizmet sunmakla mümkündür. Ayrıca, turizm etkinliklerinin büyük kısmı doğanın sunduğu verilerin sergilenmesi veya sunulması ile gerçekleşmektedir. Buna karşın gerçekten turizm faaliyetleri fiziksel çevre üzerinde çeşitli şekillerde etki göstermektedir. Bu etkiler, doğal ve tarihi çevrenin tahribatı şeklinde olumsuz olabileceği gibi, onların kazanılmasına yönelik ciddi önlemlerin alınması şeklinde olumlu yönde de

olabilmektedir. Bu yönüyle, turizm faaliyetlerinin sürdürülebilirlik anlayışı içerisinde ve çevre koruma bilinci ile yürütülmesinin de bir gereklilik olduğu söylenebilir.

Bu bağlamda, turizm gibi ekonomik, doğal ve toplumsal yönü bulunan ve insan odaklı bir etkinliğin etik ilkeler ve standartlarla beslenmesi kaçınılmazdır. Zaten, dikkatlice bakıldığında, toplumun ve toplumsal kurumların değer yargıları yanında; ahlak kavramını oluşturan bazı temel değerlerin de etik kavramının köklerini oluşturduğu görülür. Etiği besleyen bu temel unsurlara aşağıda yer verilmektedir;

- 1) **Kültür:** İnsanın yarattıklarının tümüdür. Geniş kapsamlı olarak bakıldığında kültür, bir toplumun tüm yaşam biçimidir. Toplumun duygu, düşünce ve hareketlerinden oluşan kalıplar, kültürü oluşturur.
- 2) **Normlar:** Toplumsal normlar, belli bir grup içindeki bireylerin ilişkilerini düzenler ve eylemlerine yön verir. Normlar, genellikle değerlerin yansımasıdır ve bir grubun tüm üyelerince paylaşıldığı için kolektiftir. Bazı normlar diğerlerinden daha fazla ciddiye alınır, çünkü bunlara karşı gelindiğinde uygulanacak yaptırımlar daha ağırdır.
- 3) **Yasalar:** Etik kuralların evrimleşerek yasallaşması yanında, etik kuralların oluşturulmasında yasalardan yararlanır. Çünkü yasalar da toplumun çoğunluğunun tutumlarını yansıtan ve gelecekteki yasa koyucuların yararlanabileceği önemli bir kaynaktır.
- 4) **Değerler:** Bireyin yaşamındaki farklı etmenlere yüklediği önemdir. Değer, birey için önemli olan her türlü düşünce yapısı, obje veya etkinlik olarak da tanımlanabilir.

Standartlar: Herhangi bir ürün ya da hizmetin doğruluğu ile ilgili temel tanımlar, göstergeler olarak bilinen standartlar, aynı zamanda, söz konusu ürün ya da hizmetin amacına ve beklentilerine uygun olarak gerçekleştirilmesi ile ilgili garanti niteliğindedir. Hizmetin geliştirilmiş bu standart prosedürlere ve kurallara göre gerçekleştirilmesi önemli bir yönetim ve işletme konusudur. Turizm sektörüne özgü ve etik değerler açısından önemli bazı özellikleri şöyle sıralayabiliriz;

- ✓ Turizm sektörü emek yoğun bir sektördür. Ve bu sektörde görev alacak kişilerin nezaket, misafirperverlik, hoşgörü gibi temel etik değerler hizmet kalitesini önemli ölçüde etkiler.
- ✓ Turizm işletmelerinde üretimin büyükbir kısmı müşterinin gözü önünde yapılmaktadır. Yeme içme hizmetlerinin yanında konaklama, eğlenme ve dinlenme süresince ortaya çıkan müşteri ihtiyaç ve isteklerinin dikkate alınarak yapılan planlar hizmet kalitesini olumlu yönde etkileyecektir.
- ✓ Turizm sektöründe çok kültürlü grupların yoğunluğu nedeniyle standartlar belirlenirken uluslar arası etik kodlar önem kazanmaktadır.
- ✓ Otelin menülerle ilgili doğru bilgileri müşteriye vermesi, kapasitesini aşmayan sayıda rezervasyonu okeylemesi gibi etik kurallar her zaman geçerliliğini korumaktadır.
- ✓ Turizm sektöründe işgücü oranının yüksek olması, müşteriye ve personele yönelik cinsel olaylarının sıklığı, eşit hak ve fırsat özgürlüğü, terfi olanakları, ücret politikaları, yerel halkın turistlere karşı olumsuz tavırları gibi olumsuz durulara sıkça rastlanmaktadır. Bunların çözümündede evrensel etik kuralları uygulanmalıdır.
- ✓ Turizm dünyanın en büyük en hızlı büyüyen sektörlerinden biridir. Bu nedenle kısa dönem kar sağlamak amacıyla uzun dönemde zarar getirecek, imajı bozacak, kaliteyi düşürecek uygulamalara gitmemelidir.

Uluslar arası sözleşmeler her ne kadar kişiler hak ve özgürlüklerini güvence altına alsada etik değerleri hâkim kılmak turizm için ideal ortamın kurulmasında önemli bir etken olacaktır (Kozak ve Güçlü, 2006:8-11).

2.5. Turizmde Etik ve Ahlak İlkelerinin Uygulama Açısından Önemi

Ahlak anlayışı ilkçağlardan beri var olmuş, ahlak kavramının tanımlanması ve ahlaklı yaşam ilkelerinin saptanması insanlığın temel ilgi alanlarından olagelmıştır. Ahlaklı bir yaşam anlayışındaki neden, tüm insanların mutlu bir yaşam sürmesi için gerekli olan davranış kurallarının oluşturulma isteği ve çabasıdır. Ahlak kurallarının oluşturulması temelde, doğru ile yanlış, iyi ile kötüyü birbirinden ayırmak, doğru seçimi yapabilmek

ve doğru davranış biçimini saptamak için standartların belirlenmesi görüşüne dayanır(Velasquez, 2002:8). Bu nedenle ahlak, doğru işi doğru yapmak olarak tanımlanabilir. Bu standartlar zaman içinde oluşur, toplumun töre ve davranış biçimlerinde etkilenerek değişikliğe uğrarlar (Özgener, 2004:5)

Ahlak ve etik kavramları eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Ahlak; iyi bir yaşam için gerekli değerler, düşünceler ve davranış tarzları bütünü olarak tanımlanır. Bununla birlikte etik genelde, ahlak konusunu inceleyen bir bilim dalı olarak nitelendirilir (Velasquez, 2002:2)

Kişi ya da kurumların özgürce seçim ve uygulama olanakları içerisinde bulunan ve başkaları üzerinde olumlu yada olumsuz etkileri olabilecek her türlü eylem etik kapsamında yer alır. Bu göre kişiyada kurumlar için var olan seçenekler arasında başklarının hakkını en iyi şekilde korumasını; getirilerin olduğu kadar maliyetler ve zorlukların eşitlik ilkesi gözetilerek paylaşılacak seçenek etik anlayışa en uygun olanıdır. İlgili taraflar uygulamanın sonuçlarında direkt veya dolaylı olarak etkilendilernden paydaşlar olarak adlandırılırlar. Paydaşların onları ilgilendiren sürecin her aşamsında söz ve temsil hakkına sahip olması etik açıdan bir gerekliliktir. İşletmeler açısından paydaşlar mal ve hizmetleri satın alanlar yanında, girişimciler, çalışanlar, yöre halkı, yerel ve merkezi yönetim, meslek kuruluşları ve medya kuruluşları gibi gruplardan oluşur (Carroll ve Bucholtz, 2003:78:81). Ancak evrensel etik ilkeleri açısından bakıldığında işletme çevresinde yaşayan tüm canlılar paydaş konumundadır.

Her otel işletmesi için geçerli olabilecek etik kurallar listesi aşağıda verilmiştir(Woods, 1995:530; Angelo ve Vlademir, 1998:597).

- ✓ Biz törelerimiz ve etiği, iş yapmanın ayrılmaz unsurları olarak kabul ediyoruz ve dürüstlük, yasallık, eşitlik, cezadan muaf olma ve bilincin en yüksek standartların karşısında her kararı test edeceğimizi belirtiyoruz.
- ✓ Biz kendimizi kişisel olarak veya topluca hizmet ve konaklama sektörüne büyük çapta güven sağlamak için yönlendireceğiz.
- ✓ Zamanımızı, enerjimizi ve kaynaklarımızı kendi ürünümüzün gelişmesine yoğunlaştıracağız ve başarımızın ortaya konmasında rekabetime leke sürmeyeceğiz.

- ✓ Bütün müşterilerimize ırk, din, inanç ve cinsiyetine bakılmaksızın eşit davranacağız.
- ✓ Her konuda hizmetin ve ürünün bütün standartlarını tam bir tutarlılıkla taşıyacağız.
- ✓ Bütün çalışanlar ve konuklar için, tamamen güvenli ve hijyenik bir ortam sağlayacağız.
- ✓ Konuklar, aracılar, işverenler, işgörenler ve halk arasında büyük çaplı anlayış, dürüstlük ve güvenin enyüksek seviyesini elde etmek ve geliştirmek için yaptıklarımızla ve uyguladıklarımızla ve sözlerimizle sürekli olarak çaba göstereceğiz.
- ✓ Her çalışanımıza duyurduğumuz standartlarımıza göre, bu standartlara ulaşmalarını sağlayacak eğitim araç-gereç ve motivasyonu sağlayacağız.
- ✓ Her seviyedeki çalışanların görevini yapma ve yükselme aynı fırsata sahip olacağını ve aynı veya benzer görevleri yapan işgörenlerin eşit standartlarda değerlendireceği garantisini vereceğiz.
- ✓ Yaptığımız her faaliyette doğal çevre ve doğal kaynakların korunması ve muhafaza edilmesi bilinçli ve aktif çalışacağız.
- ✓ Adil ve dürüst bir kar için çalışacağız. Ne fazlası, ne de azı.

BÖLÜM: 3 YÖNTEM VE SAHA ARAŞTIRMASI

3.1. Araştırmanın Amacı

Konaklama işletmelerinin turizm sektörünün ve dolayısıyla hizmet sektörünün bir parçası olması, bu işletmelerde insan ilişkilerinin önemini ortaya koymaktadır. Çağlar boyunca insanlar arası ilişkileri düzenlemede ve bu ilişkileri toplumsal normlar haline geçirmede önemli bir özeliğe sahip olan ve en genel anlamda iyiyi ve kötüyü ayırt etmeye yönelmiş olan etik, turizm sektörü gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir sektörde önemli bir konu olarak göze çarpmaktadır.

Bu araştırmanın amacı: konaklama işletmelerinde etik uygulamalar hakkında yeniden değerlendirme yapılarak, uyulması gereken etik kurallar hakkında bir standart oluşturmasına katkı sağlamak, eğitim ve uygulama çalışmaları ile ilgili literatür ve sektöre katkıda bulunmaktır. Bunun yanında, konaklama işletmeleri için önemli bir kalite göstegesini olan müşteri memnuniyetinin üst düzeye çıkarılabilmesi için özellikle önbüro departmanında uygulanan ve etik kuralların uygulanmasındaki algılanış biçimlerini belirleyerek bu departmanla ilgili bilimsel veriler oluşturmaktır da ikincil amaç olarak ifade edilebilir. Ayrıca ağırlama sektörü işletmelerinin; çalışanları, müşterileri, tedarikçileri, sahipleri ile ekolojik varlıkların hak ve çıkarlarını korumayı amaçlayan prosedürler oluşturma ve hayata geçirilmesine katkıda bulunabilmek de mümkün olabilecektir.

Kişisel görüşlerin yaygın olarak uygulanabileceği bir departman olan Önbüro, bilimsel verilere dayanan bir yönetim sistemi ve işleyişi, insanların geleceklerini yakından etkileyebilen bu bölümde, sağlıklı verilerle mantıklı uygulamaların yapılmasını getiren bir departman olarak görülmelidir. Bu bağlamda önbüro başta olmak üzere işletme genelinde etik kuralların uygulanmasına özen gösteren işletmeler, varolma ve rekabet edilebilirlikte üstünlük sağlayacaklardır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Etik ve/veya ahlakın tüm sosyal hayatta olduğu gibi iş hayatında da önemli bir yeri olduğu söylenebilir. İş etiği kavramı, Nobel ekonomi ödülü sahibi Milton Friedman ve Keith Davis'in tartışmaları ile güncellik kazanmıştır. Davis iş dünyasının sadece kârlılığı değil, aynı zamanda sorumluluğu da kucaklaması gerektiği konusunda ısrar

ederken, Friedman etiğın iş dünyasının yetki alanı olmadığını savunmaktadır. Friedman iş dünyasının tek meşru rolünün, hisse sahiplerine kâr sağlamak olduğunu savunmakta ve kendi çıkarları için etik düşüncelere dayanmanın onun gerçek amacını saptırdığını öne sürmektedir.

Ürün ve/veya hizmetlerini birlikte sunan işletmelerde etik kavramının incelenmesi oldukça yeni olmasına rağmen, etik düşüncelerin ve uygulamaların müşterilerin karar verme sürecinin önemli bir parçası olduğuna, işletme içi ve dışı düzeni sağladığına dair önemli araştırma bulguları bulunmaktadır. Son zamanlarda ekonominin tüm sektörlerin sorumlu aktörleri de bunu dikkate almaya başlamış olup, bu aktörlerden biri de turizm sektörü yöneticileridir. Turizm işletmeleri açısından etik kuralları gerekli kılan nedenleri; rekabete dayalı, işletme içi ve dışı nedenler olmak üzere üç farklı boyutta incelemek mümkündür.

İş etiğinin turizm işletmeleri ile ilgili boyutlarına bakıldığında, kar amacı güden turizm işletmeleri arasında, iş etiği kuralına uyulmaması birtakım sorunları da beraberinde getirmektedir. Örneğin, işletmelerin işe aldığı, etik anlayışı olmayan işgörenler, kişisel çıkarları için çalışabilir ve bencil davranabilirler. İşletmeye ve topluma zarar veren bu düşünce anlayışına sahip olan işgörenler, rüşvet alarak, zimmetine para geçirerek etik ve ahlaki kuralları hiçe sayabilirler.

Aynı şekilde etik davranış ve kuralları kişisel beklentileri doğrultusunda yorumlayan yöneticiler de kendi çıkarları doğrultusunda hareket ederek, hırs ve istekleri ile etik kural veya kanunları çiğneyebilirler. İşletmeler de karlarını ve pazar paylarını koruyabilmek için iş etiğine uymayan yollara başvurabilirler. Asgari fiyat uygulamaları ile yasadışı yollara başvurarak yüksek fiyat ödeyen tüketicilere de etik dışı davranışlar sergileyebilirler. İşletme amaçları için kullanılan metotlar, çalışanların kişisel değerleri ile çatışabilir. Bu tür sorunlar işletme içi huzursuzlukları beraberinde getirir.

Tüm bunlar toplumsal yaşamın tüm alanları ile birlikte, turizm sektörü çalışanları, yöneticileri, hak sahipleri, müşterileri ile çevresine karşı etik dışı davranışların ortaya çıkaracağı sorunlar, işletmelerin geleceğini tehlikeye atabilecektir. Bu sebepten dolayı turizm sektörü için etik ve ahlaki ilkelere bağlılık, turizm işletmelerinin varlıklarını idame ettirmesi, iş dünyası ve müşterilerle barışık bir çalışma ortamına kavuşturulması açısından büyük önem arz etmektedir.

3.3. Araştırmanın Kapsamı

Araştırmanın evrenini ülkemiz çapında faaliyet gösteren tüm 5 yıldızlı turistik konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Uygulama kolaylığı, zaman ve maliyet unsurları da dikkate alınarak, çalışmanın kapsamı daraltılmış ve İstanbul ili ile sınırlandırılmıştır. Bu kapsamda İstanbul ilinde faaliyet gösteren toplam 33 adet 5 yıldızlı otel araştırma evreni olarak belirlenmiştir. Bu tamamına anket formu gönderilmiş olup 27 otelden geri dönüş sağlanmıştır. Turizm işletmelerinde çalışanları ilgilendiren etik uygulamalar iki farklı perspektifte incelenebilir. Bunlardan ilki yöneticilerin çalışanlarına yönelik uygulaması gereken etik ilkeler, diğeri ise çalışanların müşterilere yönelik uygulaması gereken etik ilkelerdir.

Küresel çapta sosyal sorumluluklarla donatılmış işletme anlayışının benimsemesi ile birlikte işletme patron ve yöneticilerinin çalışanlarına yönelik uygulaması gereken etik gerekler de bilimsel anlamda tartışılmaya başlanmıştır. Bu bağlamda turizm işletmelerini de kapsayan birtakım standardize edilmiş uygulamalar iş hayatında yerini almıştır. Etik konuların iş hayatında artan önemi ve toplumların firmaların saygınlığı ile ilgili hassasiyeti etik denetimlerin gerekliliğini ortaya koymuştur. Özellikle küresel çapta ticaret yapan firmalar, iş yapacakları işletmelerden etik konusunda güvence isteme ihtiyacı duymaya başlamıştır.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın hazırlanmasında, öncelikle yerli ve yabancı literatür taraması yapılmış, bu kaynaklardan elde edilen bilgiler ışığında bir ön fikir oluturulmuştur. Bu aşamadan sonra içerik taslağı oluşturulmuş, yapılan araştırmalarla içerik zenginleştirilmiştir.

Bu araştırma ilişkisel tarama yöntemiyle gerçekleştirilmiştir. Bu yöntemde öncelikle var olan durum, var olduğu şekliyle ortaya konulmuştur. Araştırmanın yöntemiyle belirlenmeye çalışılan olgu bir başka değişle bağımlı değişken etik kurallara uyma düzeyi. Daha sonra Konaklama İşletmelerinde çalışan bireylerin (Önbüro personeli) etik kurallara uyma düzeyleri cinsiyet, yaş, çalışma süresi ve eğitim düzeyi durumuna göre nasıl değiştiğini belirlemek olduğundan, ilişkisel tarama yöntemi kullanılmıştır. Araştırma anket tekniğinden yararlanılarak gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması, posta

yolu ile denenmiş fakat gönderilen anketlerin geri dönüşü çok düşük olduğundan, daha sonra bizzat otellere gidilerek yüzyüze anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

“Konaklama İşletmelerinde Etik Uygulamaları: Önbüro Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı tez çalışması için belirlenen konaklama işletmesinde 2009 Ekim-Kasım arasında anket uygulaması yapılmıştır. Anket sorularını oluştururken Coşkun ve Karamustafa (2007) “İşletme Öğrencilerinin Etik algıları Üzerine Ampirik Bir Çalışma” ve Gül ve Ergün (2009) “Muhasebe Mesleği Etik Kuralları ve Bu Kuralların Meslek Mensuplarının Algılanışı” adlı çalışmalarında kullandıkları anket formları ve çalışmamızdaki temel araştırma soruları da dikkate alınarak hazırlanmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin aşağıdaki özellikleri taşıdığı varsayılmıştır.

- 1) Araştırma örnekleminin evreni tam temsil ettiği düşünülmektedir.
- 2) Araştırmaya katılan konaklama işletmesi çalışanlarının verdikleri bilgilerin doğru ve samimi olduğu varsayılmaktadır.
- 3) Araştırma sonuçlarına katılımcıların ve uygulama ortamına kontrol dışı faktörlerin düşük düzeyde de olsa etki etmiş olabileceği kabul edilmektedir.
- 4) Araştırmada kullanılan veri toplama araçlarının ölçülmek istenen özellikleri doğru olarak ölçebileceği kabul edilmiştir.

Anket formunda; araştırmaya katılan bireylerin, araştırmada ele alınan *bağımlı değişken* (etik kuralara uyma) ile ilişkili olabilecek demografik özelliklerine yer verilmiştir. Bunlar aşağıda sıralanmıştır.

- a) Cinsiyet
- b) Yaş,
- c) Eğitim durumu
- d) Çalışma süresi
- e) İkinci dil bilme bilmeme durumu

Araştırma veri toplama, verilerin analizi, değerlendirme ve çözüm önerilerinin bulunmasına yönelik çalışmalar olmak üzere üç ana bölüme ayrılmıştır.

Yapılandırılmış Görüşme Formunda konaklama işletmelerin çalışan bireylerin etik kurallara ilişkin;

- a. Bilişsel yeterlilikleri
- b. Duyuşsal özellikleri ve
- c. Davranışsal becerilerine ilişkin sorular da yer almaktadır.

Yapılandırılmış Görüşme Formunda önce konaklama işletmelerinde çalışan insanlara konaklama işletmelerinde uyulması gereken etik kuralların neler olup olmadığına ilişkin sorular sorulmuştur (Bilişsel Yeterlik). İkinci olarak bu kurallara karşı tutumlarını belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur (Duyuşsal Özellik). Son olarak çalışanların etik kurallara uygun davranışlar sergileyip sergilemediğini belirlemeye yönelik sorular sorulmuştur (Davranışsal Beceriler). Anket formuna son şekli uzman görüşü alınarak verilmiştir. Görüşmelere araştırmacı ve araştırmacının eğitim verdiği kişiler tarafından yürütülmüştür.

3.5. Araştırmanın İçeriği

Turizm işletmelerinde yöneticilerin çalışanlarına yönelik uygulaması gereken etik sorumluluklar olduğu kadar çalışanların da işletmelerine karşı uygulaması gereken etik gerekleri vardır. Bu konuda yapılmış birçok ampirik araştırma çalışanların işletmelerine yönelik sorumluluklarını ortaya koymaya çalışmıştır. Varinli (2004), araştırmasında çalışanların işletme içinde uyması gereken etik davranışları, çalışanların kendi bakış açılarıyla değerlendirmeye almıştır.

Buna göre, otel çalışanlarının yapılmasını kesinlikle doğru bulmadıkları davranışlar arasında ilk sırada “mini bardaki içecekten içme ve bunları müşterinin hesabına yazma” gelmektedir. Bunu “özel telefon görüşmelerini müşteri hesabına aktarma veya iş görüşmesi olarak gösterme” takip etmektedir. Üçüncü sırada ise “barda işe başlamadan önce içeceklerden birkaç bardak içme” gelmektedir.

Özellikle müşteriler ile ilgili bilgi aktarma, tüketicilerin çok hassas olduğu konulardan biridir. Otel işletmeleri çalışanlarının doğrudan tüketicileri ilgilendiren etik olmayan uygulamalar ve davranışlar karşısında çok daha dikkatli olması gerekmektedir. “Konaklama İşletmelerinde Etik Uygulamaları: Önbüro Çalışanları Üzerine Bir

Araştırma” konulu bu çalışma alanda önemli bir eksikliği giderme ve bu konuda ilgililere bir farkındalık kazandırması açısından önemlidir. Araştırmada veriler iki ölçek yardımı ile toplanacaktır.

3.6. Araştırma Bulguları ve İrdelenmesi

3.6.1. Önbüro Personelinin Etik Dışı Davranışa Yönelten Sebeplere İlişkin

Bulgular

Tablo 1’de Önbüro Personelinin etik dışı davranışa yönelten sebeplere ilişkin sıralama sorulmuştur. Soruyu cevaplayanlarda % 38.6 en önemli etkenin yöneticiler olduğunu belirtmiştir. İkinci olarak % 24.2 ile müşteriler diyenler gelmektedir. Bu veri Önbüro personelinin etik dışı davranmaya iten en önemli iki unsurun yöneticiler ve müşteriler olduğunu göstermektedir.

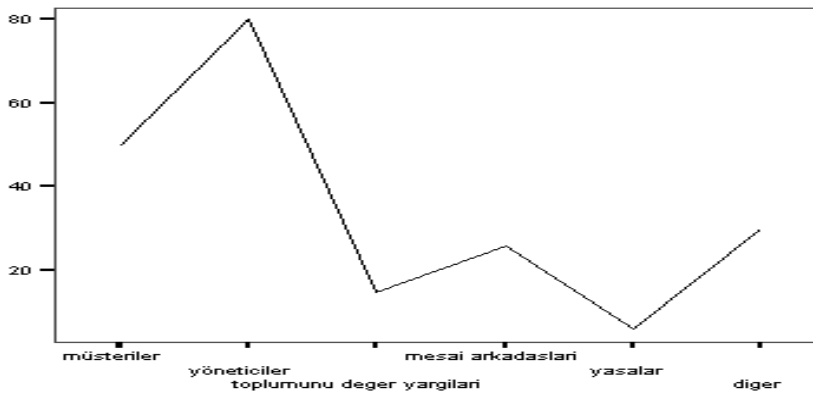
Tablo1: Personelinin Etik Dışı Davranışa Yönelten Sebeplere İlişkin

Görüşlerin Dağılımı

Personelinin Etik Disi Davranisa Yönelten Sebeplere Ilişkin Görüsler		
	N	%
Yöneticiler	80	38,6
Müşteriler	50	24,2
Diğer	30	14,5
Çalışma Arkadaşları	26	12,6
Toplumun Değer Yargıları	15	7,2
Yasalar	6	2,9
TOPLAM	207	100,0

Şekil 1: Personelinin Etik Dışı Davranışa Yönelten Sebeplere

İlişkin Görüşlerin Dağılımı



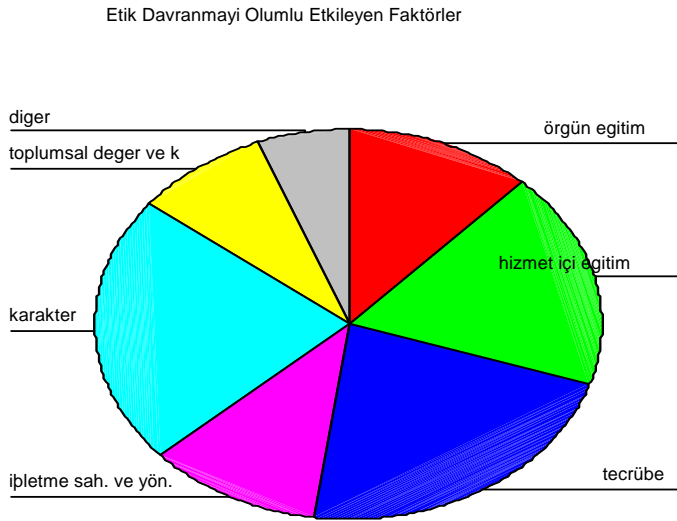
3.6.2. Önbüro Personelinin Etik Davranışa Yönelten Sebeplere İlişkin Bulgular.

Tablo 2 dende anlaşılacağı gibi Önbüro personelini etik davranmaya iten nedenlerin başında % 22, 2 ile kişisel karakter ve mesleki tecrübe gelmektedir. Bunun yanında hizmet içi eğitim ve örgün öğretimde önemli birer neden olarak görülmektedir. Bu verilerde anlaşılacağı etik kurallara uymada gibi etik kuralların bağlayıcılığından çok kişisel özellikler ön plana çıkmaktadır.

Tablo 2. Önbüro Personelinin Etik Davranışa Yönelten Sebeplere İlişkin Görüşlerin Dağılımı

Davranış Sebepleri	N	%
Tecrübe	46	22,2
Karakter	46	22,2
Hizmetiçi eğitim	37	17,9
Örgün eğitim	25	12,1
İşletme sahip ve yöneticileri	23	11,1
Toplumsal değer yargıları ve kültür	18	8,7
Diğer	12	5,8
T O P L A M	207	100,0

Şekil 2 : Önbüro personelinin etik davranışa yönelten faktörler



3.6.3. İşletmelerde Etik Kuralların İşleyiş Düzeyine İlişkin Bulgular

Tablo 3'te İşletmelerin etik kurallara uyma düzeyine Önbüro personelinin verdiği yanıtlara göre genelde otel işletmeleri etik kurallara uymaktadır. En yüksek yüzdeliği

olan yasal olmayan işler 73.9, dürüstlük % 71.0, Şeffaflık % 67,6 ve müşteri memnuniyeti % 66,2 almaktadır. Bu tabloya göre en a yasal kurallara uyma konusunda tam bir uyum varken Sır sakalam, Mesleki dayanışma ve şeffaflık konusunda zaman zaman etik dışı uygulamalar görülmektedir.

Tablo 3: İşletmelerde Etik Kuralların İşleyişine İlişkin Görüşlerin Frekans Dağılımları

Durumlar	Her Konuda		Çoğu Konuda		Bazı Konuda		Çok Az Konuda		Hiçbir Konuda	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Yasal Olmayan İşlere Karışma	153	73,9	42	20,3	7	3,4	5	2,4	-	-
Dürüstlük	147	71,0	56	27,1	4	1,9	-	-	-	-
Şeffaflık	140	67,9	41	19,8	21	10,1	5	2,4		
Müşteri Memnuniyeti	137	66,2	35	16,9	17	8,2	2	1,0	16	7,7
Güvenilirlik	107	51,7	55	26,6	45	21,7	-	-	-	-
Mesleki Dayanışma	103	49,8	69	33,3	30	14,5	5	2,4	-	-
Sır Saklama	100	48,3	82	39,6	15	7,2	7	3,4	3	1,4
Tarafsızlık	94	45,4	62	30	51	24,6	-	-	-	-
İtibar ve Ahlak	92	44,4	94	45,4	12	5,8	7	3,4	2	1,0
Sadakat	86	41,5	93	44,9	18	8,7	10	4,8	-	-

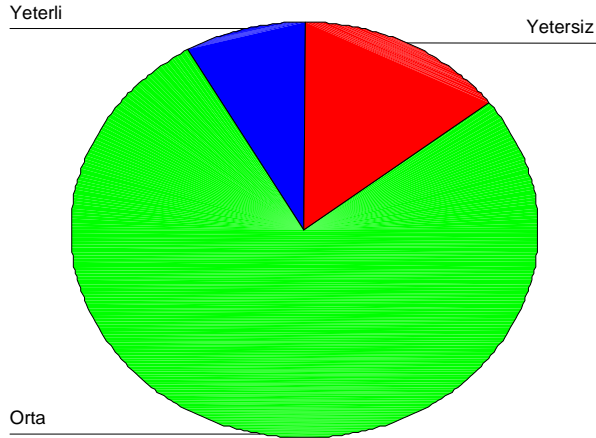
3.6.4. Önbüro Personelinin İşletmelerdeki Etik Uygulamalara Yönelik Algılamalarına İlişkin Bulgular

Tablo 4 te kiverilere bakarak anket uygulaması yapılan işletmelerdeki Önbüro personelinin % 77,3 oranında etik konusunda ortalama bir bilgiye sahip olduğu

görülmektedir. Bu veriye göre işletmeler etik kurallar konusunda % 14,5 lik dilimdeki bilgisi yetersi grubun bilgilendirilmesi gerektiği ortaya çıkmaktadır.

Tablo 4. Önbüro Personelinin İşletmelerdeki Etik Uygulamalara Yönelik Algılama Frekans ve Yüzdeler.

Etik Uygulamaların Düzeyi	N	%
Orta	160	77,3
Yetersiz	30	14,5
Yeterli	17	8,2
Toplam	207	100,0



3.6.5. Kadın ve Erkek Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular

Tablo 5'e göre kadın ve erkek önbüro çalışanlarının etik algılamaları düzeyi kadınlara oranla erkekler daha fazla olduğu görülmektedir. Bu tablodada personelin genelde orta düzeyde etik algılama düzeyinin olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Kadın ve erkek önbüro çalışanlarının işletmelerdeki uygulamaların etik algılama frekans ve yüzdeleri

Cinsiyet		Yetersiz	Orta	Yeterli	Toplam
Erkek	N	23	109	9	141
	%	16,3	77,3	6,4	100
Kadın	N	7	51	8	66
	%	10,6	77,3	12,1	100
Toplam	N	30	160	17	207
	%	14,5	77,3	8,2	100

$$X^2 = 2,81 \quad sd=2 \quad P>,05$$

3.6.6. Öğrenim Durumuna Göre Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular

Tablo 6'ya göre üniversite eğitimi alanların almayanlara göre etik kuralları algılama düzeyinin düşük olduğu görülmektedir. Üniversite eğitimi alanların hiçbirinde etik algılama oranları yeterli görünmemektedir.

Tablo 6. Öğrenim Durumuna Göre Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri

Öğrenim Durumu		Yetersiz	Orta	Yeterli	Toplam
Ortaokul	N	4	40	5	49
	%	8,2	81,6	10,2	100
Lise	N	5	31	12	48
	%	10,4	64,6	25,0	100
Ön lisans	N	8	33	0	41
	%	19,5	80,5	0	100
Lisans	N	13	56	0	69
	%	18,8	81,2	0	100
Toplam	N	30	160	17	207
	%	14,5	77,3	8,2	100

$$X^2 = 30,57 \quad sd=6 \quad P>,001$$

3.6.7. Önbüro Çalışanlarının Turizm Eğitimi Alıp Almama Durumuna Göre İşletmelerdeki Uygulamaları Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular

Bu tabloya göre Turizm eğitimi alanların almayanlara göre etik algılama düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu tabloda daha önce tekrarlanan hem turizm eğitimi almış hem de almamış Önbüro personelinde etik algılama düzeyin orta seviyede olduğu görülmektedir.

Tablo 7. Önbüro Çalışanlarının Turizm Eğitimi Alıp Almama Durumuna Göre İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri

Turizm Eğitimi Alma		Yetersiz	Orta	Yeterli	Toplam
Evet	N	23	107	8	141
	%	16,7	77,5	5,8	100
Hayır	N	7	53	9	66
	%	10,1	76,8	13,0	100
Toplam	N	30	160	17	207
	%	14,5	77,3	8,2	100

$$X^2=4,29$$

$$sd=2$$

$$P>,05$$

3.6.8. Önbüro Çalışanlarının Çalışma Sürelerine Göre İşletmelerdeki Uygulamaları Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular.

Tablo 8'e göre Önbüro çalışanlarının çalışma sürelerine göre işletmelerdeki uygulamaların etik algılama bakıldığında işe yeni grenlerin eskilere oranla etik algılarını daha yetersiz olduğu görülmektedir. Çalışma süreleri 3 yılı aşkın personelin yeterlilik düzeyi daha yüksek olduğu görülmektedir. Buna karşın 11 ve daha uzun çalışam personeli ise düzeyleri 3–10 yıl arası çalışanlara göre kısmen azalmaktadır.

Tablo 8: Önbüro çalışanlarının çalışma sürelerine göre işletmelerdeki uygulamaların etik algılama frekans ve yüzdeleri

İşletmede Çalışma Süresi		Yetersiz	Orta	Yeterli	Toplam
1–3 Yıl	N	12	41	0	53
	%	22,6	77,4	0	100 %
4–5 Yıl	N	6	42	7	55
	%	10,9	76,4	12,7	100 %
6–10 Yıl	N	6	46	6	58
	%	14,6	70,8	14,6	100 %
+ 11	N	6	31	4	41
	%	14,6	75,6	9,8	100 %
Toplam	N	30	160	17	207
	%	14,5	77,3	8,2	100 %

3.6.9. Önbüro Çalışanlarının İşletmenin Kapasitesine Göre İşletmelerdeki Uygulamaları Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular.

Tablo 9'a göre işletme kapasitesi arttıkça Önbüro personelinin etik algılama yeterlilik düzeyi artmaktadır. Bunun sebebi ise kapasite arttıkça daha profesyonel bir yönetim

anlayışı kurumsallaşmayla gelen etik uygulamalar ve kalite standartlarının uygulaması olabilir.

Tablo 9. Önbüro işletmenin kapasitesine göre işletmelerdeki uygulamaların etik algılama frekans ve yüzdeleri

Otelin Kapasitesi		Yetersiz	Orta	Yeterli	Toplam
10–99 Kişi	N	13	20	2	35
	%	37,1	57,1	5,7	100 %
100–299 Kişi	N	10	69	7	86
	%	11,6	80,2	8,1	100 %
+ 300 Kişi	N	7	71	8	86
	%	8,1	82,6	9,3	100 %
Toplam	N	30	160	17	207
	%	14,5	77,3	8,2	100 %

3.6.10. Çalışanlarının Statülerine Göre İşletmenin Kapasitesine Göre İşletmelerdeki Uygulamaları Etik Algılama Frekans Ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular

Tablo 10’ danda anlaşılacağı gibi Önbüro personelinin yönetim seviyesindeki konumu yükseldikçe etik algılamalardaki yeterlilik düzeyi artmaktadır. Buda yöneticilerin hizmet kalitesi ve etik standartlara uymanın işletme menfaatleri için ne kadar önemli olduğunun farkında olduklarını göstermesi açısından önemlidir.

Tablo 10. Çalışanların Statülerine Göre İşletmelerdeki Uygulamaların Etik Algılama Frekans ve Yüzdeleri

İşgören Statüsü		Yetersiz	Orta	Yeterli	Toplam
Yönetici	N	5	41	0	46
	%	10,9	89,1	0	100 %
Ara Yönetici	N	10	54	5	69
	%	14,5	78,3	7,2	100 %
Eleman	N	15	65	12	92
	%	16,3	70,7	13,0	100 %
Toplam	N	30	160	17	207
	%	14,5	77,3	8,2	100 %

3.6.11. İşletme Şekline Göre Önbüro Çalışanlarının İşletmelerdeki Uygulamaları Etik Algılama Frekans ve Yüzdelerine İlişkin Bulgular.

Tablo 12’deki veriler ışığında işletme şekline göre Önbüro çalışanlarının etik algıları değişmektedir. Buna göre Uluslararası zincir işletmeleri(% 18) ile yeterli etik algılama

düzeyinde ilk sıradadır. Bu karşı aile işletmeleri etik algılama düzeyi sıralamasında % 16,2 ile en yüksek yetersizlik sırasındadır. Bu veriye göre aile işletmelerinin kurumsallaşmakta zorlandığı, sık sık yönetim kararlarında aile üyelerinin işletme etik kurallarına baskın çıktığı anlaşılmaktadır

Tablo 11: İşletme şekline göre önbüro çalışanlarının işletmelerdeki uygulamaların etik algılama frekans ve yüzdeleri

İşletmede Yönetim Şekli		Yetersiz	Orta	Yeterli	Toplam
Uluslararası Zincir	N	3	36	1	40
	%	7,5	90,0	2,5	100 %
Ulusal Zincir	N	13	28	9	50
	%	26,0	56,0	18,0	100 %
Bağımsız Ortaklık	N	3	42	4	49
	%	6,1	85,7	8,2	100 %
Aile İşletmesi	N	11	54	3	68
	%	16,2	79,4	4,4	100 %
Toplam	N	30	160	17	207
	%	14,5	77,3	8,2	100 %

Güvenirlilik çalışmaları kapsamında iç tutarlılık hesaplamaları yapılmıştır. Bilindiği gibi bölünmüş test çözümlenmesi yoluyla yapılan “iç tutarlılık katsayıları güvenilirliğin belirlenmesinde kullanılan yöntemlerden biridir” Bu çalışmada da cronbach α iç tutarlılık katsayısı hesaplanmış ve 0,88 olarak bulunmuştur.

Konaklama İşletmelerinde Çalışan Önbüro Personeline 41 frekans ve 4.19 ağırlıklı ortalama ile dürüstlüğü birinci derecede, 35 frekans ve 4.02 ağırlıklı ortalama ile mesleki bilgi ve yeterliliği ikinci derecede, 25 frekans ve 3.76 ağırlıklı ortalama ile de güvenilirliği üçüncü derecede etik kurallar olarak gördükleri ortaya çıkmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Ahlak insanların mutlu bir şekilde yaşaması için geliştirilmiş kurallardır. Ahlak toplumun refahı, bireylerin haklarının korunması ve adil dağılım konularına eğilerek bu konularda değer ve davranışları inceler ve bu konularda kurallar koyar. Ahlak bireyler kendileri için uygulanan kuralların başkaları içinde uygulanmasını isteyeceği kurallardır. Yaşama saygı, güvenlik, karşılıklı saygı, kişisel bilgilerin gizli kalması, kişiler arasında fark gözetilmeden herkese eşit davranılması gereken kurallardır.

Aynı şekilde güvenli iş ortamı sağlanması, iş güvencesi, eşit işe eşit ücret, rekabetçi bir ortamın sağlanması, rekabet kurallarına uyulması, ticari bilgilerin korunması, çalışanlarla ilgili özel bilgilerin gizli kalması, çevrenin korunması için gerekli önlemlerin alınması, tüm üretim maliyetlerinin üretimden yarar sağlayanlarca karşılanması gibi konularda genel ahlakın iş hayatına uyarlanmasıyla ortaya çıkar ve iş etiğinin temel konularını oluşturur.

Turizm değişik coğrafyaları ve kültürleri kapsayıp kaynaştıran bir faaliyettir. Bu birleşim içerisinde değer yargıları ve beklentilerde farklılıklar ortaya çıkması kaçınılmazdır. Bu farklılıklar içinde tüm kişi ve kuruluşların haklarını korumak ve adil birlikteliği sağlamak için herkes tarafından kabul görecektir kurallara ihtiyaç vardır. Ayrıca turizm ürününün genelde soyut olma özelliği nedeniyle pek çok etik sorunun ortaya çıkması mümkündür. Bu nedenle turizm etik kurallara en çok gereksinim duyan sektörlerden biridir.

Uzun sürelerde oluşan tecrübeler yazısız kurallara bir temel oluşturur. Bunları yazıya geçirilmesiyle de yasalar meydana gelir. Fakat çoğu durumda yasalar etik yanlışlıkları çözmeye yetmez. Bu nedenle turizm sektöründe yazılı yasaların yanında yazılı etik kurallara da ihtiyaç duyulur. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri bu konudaki eksikliği gidermiştir. Bu ilkeler ışığında oluşturulacak işletmeler veya alt sektörler etiği daha ayrıntılı ve anlaşılır olacaktır.

Ülkeler ve hatta bir ülkenin değişik bölgeleri arasındaki ekonomik, kültürel ve toplumsal farklılıklar, turizm sektörüne ilişkin ortak etik kurallar oluşturulmasını güçleştirmektedir.

Araştırmamızın ilk aşamasında Konaklama İşletmelerinde Çalışan Önbüro Personelinin mesleki açıdan önemli gördükleri etik kuralları sıralamaları istenmiştir. Bu konuda elde edilen verilerden, meslek mensuplarınca sıralanan meslek etiği kuralları 24 başlık altında toplanmıştır. Sıralanan bu 24 etik kuraldan %72'sinin kabul edilebilir, %28'inin de kabul edilmesi güç etik kurallardan oluştuğu belirlenmiştir. Kabul edilebilir etik kurallar önem sırasına göre; dürüstlük, mesleki bilgi ve yeterlilik, güvenilirlik, yasalara bağlılık, sır saklama, tarafsızlık, haksız rekabet yapmama, şeffaflık, bilgi verme, mesleki sorumluluk ve bağımsızlıktır.

Konaklama İşletmelerinde Çalışan Önbüro Personelinin en önemli gördüğü etik kural olan dürüstlüğü; müşteri ve işletme çıkarlarını eşit şekilde korumak, ilkeli olmak, mesleki saygınlığı korumak ve güven vermek olarak algıladıkları ortaya çıkmıştır.

İkinci derecede önemli etik kural olarak görülen mesleki bilgi ve yeterliliğin ise; kendini yenilemek ve geliştirmek ile mesleki bilgileri takip etmek olarak algılandığı ortaya çıkmıştır.

Konaklama İşletmelerinde Çalışan Önbüro Personelinin arasında üçüncü derecede önemli etik kural olarak görülen güvenilirlik ile ilgili algılamaların da; müşterinin önbüro personeline, meslek mensubunun kendine ve mesleki bilgisine güvenmesi ile karşılıklı güven üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür.

Yasalara bağlılık konusundaki düşünceler; yasalara uymak, yasal yetkileri aşmamak, hukukun üstünlüğüne bağlı kalmak ve yurttaşlık bilincine sahip olmak üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Konaklama İşletmelerinde Çalışan Önbüro Personelinin sır saklama konusundaki algılamaları ise; bilgilerin üçüncü kişilere aktarılmaması, mesleki bilgilerin saklanması ve müşteriye sırdaş olunması konularında yoğunlaşmaktadır. Bazı meslek mensupları sır saklamanın, sadece işletme ile ilgili bilgilerle sınırlandırılması gerektiğini ileri sürerken, bazıları da bu sınırın müşteri bilgileri, mesleki bilgi, deneyim ve işlerle ilgili alanlara doğru genişletilmesi gerektiğini ileri sürmektedirler.

Bilgi verme konusundaki genel eğilimin de; sadece yasalarca belirlenen kişi ve kuruluşlara bilgi verme, ilgili taraflara doğru bilgi verme ile müşteriye ve kamuya bilgi verme noktalarında yoğunlaştığı görülmektedir.

Konaklama İşletmelerinde Çalışan Önbüro Personelinin mesleki sorumluluk konusundaki düşünceleri, kamuya ve müşteriye karşı sorumluluk; bağımsızlık konusundaki düşünceleri de, özgür irade ile mesleği icra etmek noktalarında yoğunlaşmaktadır.

Araştırma bulgularının da ortaya koyduğu gibi, Konaklama İşletmelerinde Çalışan Önbüro Personelinin önemli bir kısmının meslek etiği kuralları hakkında bilgi eksikliği içinde oldukları anlaşılmaktadır. Ayrıca, meslek etiği kurallarının algılanması ve tanımlanmasındaki sorunlar da ciddi boyutlardadır.

Yaptığımız araştırmada Önbüro personelinin etik dışı davranmaya iten nedenlerin başında yöneticiler ve işletme sahiplerinin geldiği görülmüştür. Bu durum genelde işletme menfaatleri ve müşteri menfaatleri çatıştığında ortaya çıkmaktadır. Kusurlu bir hizmetin telafi edilmesi, fazla rezervasyon alma, eksik personelle çalışma, yönetici ve patronlara tanınan ayrıcalıklar gibi. İkinci sırada mesai arkadaşları gelmektedir. Arkadaşının yaptığı bir hatadan dolayı etik kuralların ihlal edilmesi sıkça karşılaşılan bir durum olduğu göze çarpmaktadır. Müşteri geldiğinde odanın hazır olmayışı, rezervasyon esnasında taahhüt edilenleri verilememesi, Müşteri hesaplarında yapılan hatalar bunlara örnektir.

Önbüro personelinin etik kurallara uymasını olumlu yönde etkileyen unsurların başında personelin karakteri ve tecrübesi gelmektedir. Olumlu özelliklere sahip kişiler davranışlarında etik kurallara daha duyarlı olmaktadır. Müşteri hesaplarıyla oynama, fazla para tahsil etme, müşteriyi ve yöneticiyi yanlış bilgilendirme, işini aksatma, işe geç gelme karakter ile ilgili davranışlardır. Bununla beraber tecrübeye etik kurallara uymada önemli bir etkidir yaptıkları hareketlerin sonuçlarını bilen ya da tahmin edebilen bir personeli davranışlarında etik kurallara uyma konusunda daha fazla çaba gösterecektir. Aksi halde hem kendisi, hem mesai arkadaşları hem de çalıştığı işletme bu yanlışın bedelini ödeyecektir. Ayrıca hizmet içi eğitimlerde etik konulara ağırlık verilmesi, toplumsal değerler ve işletme yöneticilerinin etik davranış örnekleri de Önbüro personelinin etik davranmasını olumlu etkileyen unsurlar olarak ortaya çıkmaktadır.

Araştırma sonucunda Önbüro çalışanlarının gözüyle işletmelerin etik uygulamaları değerlendirildiğinde şu bulgulara rastlanmıştır. İşletmeler için imaj ve ahlak önemlidir.

Pazarlamaya önemli bir etkisi olan pozitif imajın korunması ancak etik davranışlarla sürekli hale getirilebilir. Yasal olmayan işlere karışma, müşteri sadakati ve müşteri memnuniyeti de işletmelerin yüksek oranda önemseydiği konulardandır.

Önbüro konum olarak otel işletmesiyle müşteri arasında en önemli iletişim noktasıdır. Bu nedenle davranışlarında etik kurallara dikkat etmesi hizmet kalitesi açısından önem arz etmektedir. Fakat Önbüro departmanı en fazla etik ihlallerinin ortaya çıktığı yerdir. Bu ihlallerin oda arızasının tamir edilmemesi, yemeklerin ve servisin kötü oluşu gibi diğer departmanlardan kaynaklanıyor olabilir fakat müşteri için muhatap önbürodur. Araştırmada Önbüro personelinin etik algılama düzeyi genelde orta seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan incelemelerde davranışlarında etik değerlere önem göstermede bayanların erkeklerden, turizm eğitimi alanların almayanlardan, aynı işletmede 3 yıldan fazla çalışanların daha az çalışanlardan, ara yönetici ve yöneticilerin elemanlardan, uluslar arası zincir işletmelerinin diğer işletme türlerinden ve büyük otel işletmelerinin personelinin küçük otel personelinden daha fazla dikkat ettiği yapılan ankette tespit edilmiştir.

Turizm konusuyla ilgili bürokrat, işletmeci ve yöneticilere önerilerimizi aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

- ✓ Konaklama işletmelerinin Önbüro çalışanlarına meslek etiği konusunda zaman zaman seminerler verilmelidir.
- ✓ Konaklama işletmeleri Önbüro çalışanlarına yasal yükümlülüklerle ilgili hizmet içi seminer verilmelidir.
- ✓ Konaklama işletmelerinde Önbüro da çalışacak personel seçiminde bilişsel yeterlik, duyuşsal özellik ve davranışsal becerilere bakılarak belirlenmelidir.
- ✓ Bu çalışma konaklama işletmelerinde çalışan bütün personeli kapsayacak şekilde yapılabilir.

Önbüro çalışanlarının etik algıları üzerine çalışma yapacak araştırmacılara öneriler.

- ✓ Sadece beş yıldızlı değil diğer yıldızlı otelleri de araştırarak söz konusu değerlerin yıldızlara göre farklılıklarını tespit edebilirsiniz.
- ✓ Veri elde etme tekniği olarak birebir anket veya mülakat tekniğini kullanırsanız daha güvenilir veriler ulaşırsınız. Çünkü genelde işletme veya kişi hakkında olumsuz sonuç doğuracak sorulara doğru cevaplar verilmiyor.
- ✓ Planlamada anket sürenizi uzun tutun. Önbüro otelin 24 saat işleyen bir departmanıdır. Bu nedenle herkesi aynı anda ve uygun zamanda bulmazsınız.

Sonuç olarak ahlak insanların sorunsuz ve mutlu bir şekilde yaşaması için yüzyılların tecrübesi ile ortaya konmuş kurallar bütünüdür. Ahlak toplumun huzuru, bireylerin haklarının korunmasını savunur, doğru ve yanlış davranışları belirler. Ahlak ilkeleri bireylerin hem kendi hem de başkaları için isteyeceği kurallardır.

Etik ilkeler ahlakın evrensel boyutudur. Yaşama saygı, güvenlik, özgürlük, karşılıklı saygı, kişisel bilgilerin gizli kalması, sağlıklı bir çevrede yaşamak, eğitim alma hakkı ve adalet gibi herkesin çıkarına olan olgular etik kuralların temelini oluşturur. İnsanlar ancak etik kuralların hâkim olduğu bir ortamda huzur içinde yaşayabilir, kendini ifade edebilir ve özgür bir birey olarak huzur içinde yaşar. Aynı durum çalışma hayatında da geçerlidir. Güvenli bir çalışma ortamı, iş güvencesi, adil ücret sistemi, ticarete rekabet kurallarına uyulması ve çevreye duyarlı işletmeler gibi çalışma ortamı kalitesini arttıran olgular iş etiğinin temel unsurlarını oluşturur.

Turizm sektörü emek yoğun sektör olması nedeniyle insan unsur her yapının ayrılmaz bir parçasıdır. Değişik coğrafyalardan gelen turistlere hizmet eden personelde farklı kültür, inanış ve kişiliklere sahiptirler. Turist ile işletme ve personel arasındaki ilişkileri düzenleyen hukuki kurallar olsa da her zaman yeterli değildir. Bu nedenle yoğunlukla insan ilişkilerinden oluşan turizm olayında tüm paydaşların davranışlarını düzenleyen evrensel etik kurallarıyla uyumlu ülke ve işletme etik kurallarının oluşturulması müşteri memnuniyeti açısından hayati bir gerekliliktir. Şüphesizdir ki bu ilkeleri sektörde ve işletmelerde hakim kılmak turizm sektöründe ki tüm paydaşların yararına olacaktır.

KAYNAKÇA

- AKIŞ, S. (1999), “Sürdürülebilir Turizm ve Türkiye”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 10 (Mart-Haziran):34-36
- AÖF, (2004), Toplum Hayatım Düzenleyen Kurallar, Ünite 2 Sayfa 28-29
- BACANLI, Hasan(1999), *Eğitim Psikolojisi*, Ankara;
- BAŞARAN İ.E. (1989), *Yönetim*, Gül Yayınevi, Ankara.
- BURSALIOĞLU. Z. (1994), *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*, Pegem, Ankara.
- DRUKER. P. (1998), *Yeni Gerçekler*, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları Ankara.
- BİNBAŞIOĞLU Cavit(1978), *Eğitim Psikolojisi*, Ankara.
- BİYAN Özgür, Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Görsel İletişim Tasarımı Bölümü
- DUFFİELT. J. F. McCuen R. H. (2000), *Ethical Maturity and Successful Leadership*, Journal of Professional Issues in Engineering Education and Practise.
- DUNCAN Ann H. (1991), *The Twenty-First Century Executive Leader*.
- EDY John P. (1997), *21st Century Leadership Practises Needed For Higher Education*.
- ERDEN, Münire-AKMAN, Yasemin, *Gelişim ve Öğrenme*, Arkadaş Yayınevi , Ankara,2001
- FIESER. J. (2000), *Etik. Internet Encyclopedia of Philosophy*, GRACE
- FRANKEL, MS.(1989), *Profesinal Codes: Why, How, and With What Impact?*, Journal of Business Etkics, 8 (February-March):109-115
- GERALD, First (2000), *Research And The Challenges Of Contemporary School Leadership: The Contribution Of Critical Scholarship*, British Journal of Educational Studies Vol. 48 Issue3
- <http://www.eric.ed.gov/searchdb/index.html>
- <http://www.isletme.istanbul.edu.tr/duyurular/kongrebook/52/kongre.htm>

<http://www.pubs.asce.org/journals/ei.html>

http://www.dishekimi.net/ftp/Kohlberg_2002.doc

<http://www.etikturkiye.com/sag/detay.asp?id=36>

<http://www.eric.ed.gov/searchdb/index.html>

<http://EBSCOhost2.htm>

<http://www.utm.edu/research/iep>

<http://www.eric.ed.gov/searchdb/index.html>

JOHNSON.S. M. (2000), *Providing Moral Center*.

LASHWAY L. (1996), *Ethical Leadership*, ERIC Digest Number 107

MCCURDY David B. (1998), *Creating an Ethical Organization*,

<http://EBSCOhost2.htm>

ÖZGENER, Ş (2004), *İş Ahlakının Temelleri: Yönelisel Bir Yaklaşım*, Ankara. Nobel Yayın Dağıtım

PEHLİVAN İ. (1998), *Yönelisel Mesleki Örgütsel Etik*, Pegem Ankara.

PİEPER A. (1999), *Etiğe Giriş*, Çeviren: V. Ataymen-G. Sezer. Ayrıntı Yayınları İstanbul.

RUBENSTAINH. (2001), *Ethical Leadership*,

<http://www.eric.ed.gov/searchdb/index.html>

SABUNCUOĞLU, Z. (2005), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Alfa Aktüel Basım Yayın Dağıtım (2. Bası), Bursa.

SOYKUT.R, (1971), *Orta Yol Ahilik*, Türkiye Esnaf ve San.Kon. Eğitim.Yay. Güneş Mat. Ankara/ 91.

ŞİMŞEK. B. (1999), “Yönelicilerin Çalışanlara Karşı Etik Sorumlulukları” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 369-86

ŞİŞMAN, Mehmet, *Öğretmenliğe Giriş*, Pegama Yayıncılık ;Ankara ;2000

THIROUX J. (1998), *Ethics Theory and Practise*, R.R. Donneley& Sons Company
New Jersey

YÖRÜKOĞLU, Atalay, *Çocuk Ruh Sağlığı*, İş Bankası Kültür Yayınları ;Ankara

YÜKSEL. Ö. *İnsan Kaynakları Yönetimi* Gazi Kitabevi (5. Bası) Ankara 2004.

VELASQUEZ, M.G.(2002), *Business Ethics: Cocept and Cases*, New Jersey, Prentice
Hall

ZENGİN, Burhanettin, (2008), *Turizm Coğrafyası*, II. Baskı, Değişim Yayınları,
İstanbul.

ZENGİN, Burhanettin, (2009), *Seyahat İşletmeleri*, Turizm İşletmeleri Kitabı İçinde
Bölüm, Genişletilmiş II. Baskı, Değişim Yayınları, ISBN 978-975-6267-24-0,
İstanbul.

EKLER

3.6.12. Konakla İşletmelerin Etik Kurallara Uyma Düzeyini Belirleme Formu

Sayın katılımcı,

Bu anket Önbüro personelinin etik algılamalarını tespit etmeye yönelik bilimsel amaçlı bir araştırmaya veri teşkil etmek için yapılmaktadır. Kişisel bilgiler gizli tutulacak olup alınan diğer cevaplar başka hiçbir amaçla kullanılmayacaktır. Yardımlarınız için şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Y.Doç.Dr.Burhanettin ZENGİN

Sakarya Üniversitesi İİBF

Turizm İşletmeciliği Bölümü

Öğr.Gör.İsmet BAHADIR

Sakarya Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

ANKET SORULARI

I.BÖLÜM (Uygun seçeneği işaretleyiniz)

1. Cinsiyetiniz: () Erkek () Kadın

2. Öğrenim durumunuz: () Ortaokul () Lise () Önlisans () Lisans () Y. Lisans-Doktora

3.Turizm eğitimi aldınız mı? () Evet () Hayır

3. Bu mesleği kaç yıldır yapıyorsunuz? 1-3 3-5 6-10 Daha fazla

4.Kaç yıldır bu işletmede çalışıyorsunuz? 1-3 3-5 6-10 Daha fazla

5. Otelinizin kapasitesi nedir? 10-100 100-299 300 ve daha fazla

6. Bu işletmedeki statünüz? () Yönetici () Ara yönetici () Eleman () Diğer

7. İşletmenizin hukuki statüsü nedir? () Bir Yıldız () İki Yıldız () Üç Yıldız () Dört Yıldız
() Beş Yıldız

8. İşletmenizin yönetim şekli nedir? () Uluslar arası Zincir () Yerli Zincir () Bağımsız Ortaklık () Aile İşletmesi

II.BÖLÜM (Aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz?)

1. Meslektaşlarınızı, etik dışı davranışlara yönelten sebepleri önem derecesine göre sıralayınız.(1.2.3...)

() Müşteriler () Yöneticiler () Toplumun
değer yargıları () Mesai arkadaşları () Yasalar
() Diğer.....

2. Etik davranmayı olumlu etkileyen faktörleri önem derecesine göre sıralayınız (1.2.3...)

() Örgün eğitim () Karakter
() Hizmet içi eğitim () Toplumsal değerler ve kültür
() Tecrübe () Yasalar
() İşletme sahip ve yöneticilerinin yaklaşımı () Diğer.....

3. İşletmenizde etik kuralların işleyişi ile ilgili kanaatiniz.

	Her Konuda	Çoğu Konuda	Bazı Konularda	Çok Az Konuda	Hiçbir Konuda
Müşteri Memnuniyeti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dürüstlük	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarafsızlık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Güvenilirlik	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sır Saklama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İtibar ve Ahlak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sadakat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mesleki Dayanışma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Şeffaflık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yasal Olmayan İşlere Bulaşmama	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III.BÖLÜM (Aşağıdaki ifadelere ne ölçüde katıldığınızı belirtiniz?)

	KESİNLİKLE KATILYORUM	KATILYORUM	KARARSIZIM	KATILMIYORUM	KESİNLİKLE KATILMIYORUM
4	Oteldeki tüm personelin Turizm etiği evrensel ilkeleri hakkında bilgisi vardır.	0	0	0	0
5	Meslektaşlarımız mesleğe ilişkin ahlaki sorumluluklarında yeterince titizdir.	0	0	0	0
6	Meslektaşlarımız mesleğe ilişkin yasal sorumluluklarında yeterince titizdir.	0	0	0	0
7	Meslektaşlarımız işletme çıkarı ile müşteri çıkarları arasında çatışma yaşamaktadır.	0	0	0	0
8	Meslektaşlarımız işletme çıkarı ile etik kurallar arasında çatışma yaşamaktadır.	0	0	0	0
9	Bazen işimi tamamlayabilmek için etik kuralları ihlal edebilirim.	0	0	0	0
10	Bazı durumlarda gerçeği müşterilerden saklayabilirim.	0	0	0	0
11	Bazı durumlarda gerçeği üstlerimden saklayabilirim.	0	0	0	0
12	Yönetici talimatlarının doğruluğundan şüphe duysam da yerine getiririm.	0	0	0	0
13	Bazen otelim faks ve telefonunu özel işlerim için kullanırım.	0	0	0	0
14	Bazen satış yaparken otelin tanıtımında abartıya kaçırım.	0	0	0	0
15	Bazen özel işlerimi halletmek için farklı bir bahane ile izin alırım.	0	0	0	0
16	Mesleğinizi icra ederken İşletme sahip ve yöneticilerinin <u>söylediğini yaparım</u>	0	0	0	0
17	Mesleğinizi icra ederken Çıkarlarımı ve kariyerimi düşünerek, <u>fırsatları değerlendiririm</u>	0	0	0	0
18	Mesleğinizi icra ederken Kararlarım ve ilişkilerimde <u>dostluklar daha önemlidir</u>	0	0	0	0
19	Mesleğinizi icra ederken Kararlarım ve ilişkilerimde <u>toplum refahı daha önemlidir</u>	0	0	0	0
20	Mesleğinizi icra ederken Kararlarım ve ilişkilerimde toplumun benimsediği <u>ahlaki değerler daha önemlidir</u>	0	0	0	0
21	Mesleğinizi icra ederken Kararlarım ve ilişkilerimde <u>insan hakları ve insan onuru daha önemlidir</u>	0	0	0	0
22	Turizm sektörünün özellikleri ve çalışma koşulları, Önbüro elemanlarının etik davranmasını zorlaştırmaktadır	0	0	0	0
23	Önbüro personelinin etik davranışları kendilerinden çok işletme sahip ve yöneticilerinin etik değerlerine bağlıdır	0	0	0	0
24	Etik davranışlar, kural ve yasalarla değil, uzmanlık, dürüstlük ve güçlü bir karakterle geliştirilebilir	0	0	0	0
25	Rakip otellerde çalışan arkadaşlarımdan aldığım bilgileri üstlerime iletirim.	0	0	0	0

26	Önbüro da ki aksaklık ve yanlışlıkları üstlerime bildirmek görevlerimden biridir.	0	0	0	0	0
27	Bu otelde çalışanlar arasında cinsiyet ayrımı yapılmaz..	0	0	0	0	0
28	Bu otelde çalışanlara onur kırıcı davranışlarda bulunulmaz.	0	0	0	0	0
29	Bu otelde çalışanların kararlara katılmalarına fırsat verilir.	0	0	0	0	0
30	Yöneticilerimiz turizm ve otelcilik etik kurallarına duyarlıdır.	0	0	0	0	0

ÖZGEÇMİŞ

1967 Yılında Trabzonda dünyaya geldi.İlk ve orta öğrenimini Sakarya'nın Hendek ilçesinde tamamladı. Üniversite tahsilini Mersin Turizm ve Otelcilik Yüksekokulunda tamamladıktan sonra Kuşadası, Marmaris ve Pamukkalede bölgelerinde çeşitli otellerde resepsiyonist, Önbüro müdürü ve Genel Müdür yardımcılığı görevlerinde bulunmuştur. Ayrıca bir dönem Tentur acentasının Pamukkale bölge temsilciliği görevlerini içeren ondört yıllık deneyiminden sonra 2001 yılında Sakarya Üniversitesi, Karasu Meslek Yüksekokulu, Ağırlama Hizmetleri Bölümünde öğretim görevlisi olarak atanmıştır. Evli ve iki erkek babası olan İsmet BAHADIR İngilizce ve Fransızca bilmektedir.