

Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(4): 3887-3908.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.597](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.597)

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



ARAşTIRMA MAKALESİ

Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü Önlisans Öğrencilerinin Turizm İşletmelerindeki Etik Problemlere Yönelik Algılamaları

Dr. Öğr. Üyesi Samet ÇEVİK, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, Erdek Meslek Yüksekokulu, Balıkesir, e-posta: scevik@bandirma.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0859-6673>

Öğr. Gör. Semih SARIİPEK, Bandırma Onyediy Eylül Üniversitesi, Erdek Meslek Yüksekokulu, Balıkesir, e-posta: ssariipek@bandirma.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6585-626X>

Öz

Bu araştırmanın amacı, gelecekte turizm sektöründe kariyer yapacak olan öğrencilerin turizm işletmelerindeki etik problemlere yönelik algılamalarını ortaya çıkarmaktır. Öğrencilerin turizm işletmelerindeki temel etik problemler, bu problemlerin nedenleri, etik dışı davranışlarda çalışanların, yöneticilerin ve müşterilerin rolü, işletmelerdeki etik problemlerin çözümü gibi konular hakkında düşüncelerini belirlemek amacıyla nitel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği aracılığıyla öğrencilere 8 adet açık uçlu soru yöneltilmiş ve elde edilen veriler içerik analizi ile çözümlenmiştir. Çalışmanın bulguları öğrencilerin etik kavramlar ve ilkeler konusunda bilinçli olduğunu, kendi deneyimlerinde işletmelerdeki etik dışı davranışlardan rahatsız olduklarını ve kariyerlerindeki işletme tercihlerinde bu konuya önem vereceklerini göstermektedir. Bunun yanında öğrenciler, turizm işletmelerindeki etik problemlerin çözümüyle ilgili olarak eğitimlerle bu konuda bilinç oluşturulması gerektiğini ve etik ilkelerin işletmenin önceliği olması gerektiğini savunmaktadırlar.

Anahtar Kelimeler: Etik, Turizm İşletmeleri, Etik Problemler, Turizm Öğrencileri.

Makale Gönderme Tarihi: 18.07.2020

Makale Kabul Tarihi: 05.10.2020

Önerilen Atıf:

Çevik, S. ve Sariipek, S. (2020). Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü Önlisans Öğrencilerinin Turizm İşletmelerindeki Etik Problemlere Yönelik Algılamaları, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3887-3908.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2020, 4(4): 3887-3908.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.597](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.597)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

The Perceptions of Associate Degree Students of Tourism and Hotel Management Department about the Ethical Problems in Tourism Establishments

Assistant Prof. Dr. Samet ÇEVİK, Bandırma Onyedi Eylül University, Erdek Vocational School, Balıkesir, e-mail: scevik@bandirma.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0859-6673>

Lecturer Semih SARIİPEK, Bandırma Onyedi Eylül University, Erdek Vocational School, Balıkesir, e-mail: ssariipek@bandirma.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6585-626X>

Abstract

The aim of this research is to reveal the perceptions of students who will pursue a career in the tourism sector in the future towards ethical problems in tourism establishments. A qualitative research was carried out in order to determine the students' opinions on the basic ethical problems in tourism establishments, the causes of these problems, the role of employees, managers and customers in unethical behaviors, and the solution of ethical problems in establishments. 8 open-ended questions were asked to students through the semi-structured interview technique, and the data obtained were analyzed with content analysis. The findings of the study show that students are conscious about ethical concepts and principles, they were disturbed by unethical behaviors in establishments in their own experiences and that they will attach importance to this issue in their career preferences. In addition, students advocate that education should raise awareness about ethical problems in tourism enterprises and ethical principles should be the priority of the business.

Keywords: Ethics, Tourism Establishments, Ethical Problems, Tourism Students.

Received: 18.07.2020

Accepted: 05.10.2020

Suggested Citation:

Çevik, S. and Sariipek, S. (2020). The Perceptions of Associate Degree Students of Tourism and Hotel Management Department about the Ethical Problems in Tourism Establishments, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(4): 3887-3908.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

*Herkes ahlaklı olmayınca hiç kimse tümüyle ahlaklı olamaz.
Herbert Spencer (1851:455)*

GİRİŞ

Etik, kökleri en az 2500 yıl öncesine kadar inen bir felsefe disiplini olup Sokrates, Platon ve Aristo zamanından beri insan davranışlarına yönelik bir dizi ilke geliştirmek amacıyla çok sayıda başarılı teoriler üretilmiştir (Brickley vd., 2002:1821). *Ahlak Terimleri Sözlüğü*'nde etik kavramı, "insanlar arasındaki ilişkilerin temelinde yer alan değerleri inceleyen, ahlaki bakımdan iyi ve kötü veya doğru ya da yanlış olanın niteliğini ve temellerini araştıran bilim dalı" şeklinde tanımlanmıştır (Seyyar, 2003'ten aktaran Sarıışık vd., 2006:23). Türk Dil Kurumu (TDK), etik kavramını "çeşitli meslek kolları arasında tarafların uyması ve kaçınması gereken davranışlar bütünü" şeklinde açıklamaktadır (<https://sozluk.gov.tr/>).

Her meslek kolunda olduğu gibi turizmin de etik ile çok yakın bir ilişkisi bulunmakta ve etik unsurlar turizm sektörünün pek çok alanında kendine yer bulmaktadır. Etik turizm, turizmin gelişiminden sorumlu tüm tarafların ve turistlerin ihtiyaçlarını kapsayan bir anlayıştır. Bu anlayış çerçevesinde turizmde karar verme sürecinde her bir aktör eşit rol oynamalıdır. Turizm endüstrisinin varlığı doğal çevre gibi sınırlı kaynaklara bağlı olup topluma dayalı bir olgudur ve turistik gelişmenin sosyo-kültürel maliyetleri de önem arz etmektedir. Bunun yanı sıra hizmet sektörünün bir parçası olan turizm endüstrisinde insan unsuru sadece müşterileri kapsamamakta aynı zamanda iç müşteri olarak bilinen çalışanları da kapsamalıdır (Avcıkurt, 2009:151). Dolayısıyla turizm ve etik ilişkisi; turizm endüstrisine yatırım aşamasından itibaren başlayan, turistik faaliyetlerin toplumsal yansımalarına etki eden, hizmetlerin üretim aşamasından tüketiciyle bulunduğu aşamaya kadar ve hatta satış sonrası dönemi de kapsayan her süreçte var olan sürekli bir ilişkiyi ifade etmektedir.

Turizm ve etik arasındaki sıkı ilişkinin bir göstergesi olarak Dünya Turizm Örgütü 1999 yılında dünya turizmi için Global Etik Sözleşmesi'ni kabul etmiştir. Bu sözleşmenin amacı, iktisadi gelişmeye, uluslararası anlayışa, barışa, refaha, insanın hak ve özgürlüklerine, ırk, cinsiyet, dil ve din ayrımı yapılmaksızın herkese saygı duyularak, turizmin teşvik ve geliştirilmesinin sağlanmasını esas alacak ilkeleri oturtmaktır. Bu sözleşmede 10 maddeden oluşan Küresel Turizm Etik Kodları da yer almaktadır (Akoğlan Kozak ve Güçlü Nergiz, 2009:97-98). Küresel Turizm Etik Kodları'nın 1. maddesi, *turizmin kişiler ve toplumlar arasındaki karşılıklı anlayış ve saygıya katkısıdır*. Bu maddeye göre turizm faaliyetlerinde insanlığın ortak etik değerlerine bağlı kalınmasının önemi vurgulanmakta; ev sahibi ülkelerde hem işletmelerin hem yerel halkın turistlerin gelenekleri, kültürel yaşamları, dinsel uygulamaları hakkında bilgi sahibi olarak farklılıklara saygı duymaları, turistlerin de gidecekleri ülkelerin özelliklerini bilerek oradaki yasalara göre hareket etmeleri gerektiği gibi konuların altı çizilmiştir. Metnin ikinci maddesi *bireysel ve müşterek bir tatmin aracı olarak turizm* başlığını taşımaktadır. Bu maddede turizmin insanların dinlenme, rahatlatma, farklı kültürleri tanıma, doğayla baş başa kalma gibi ihtiyaçlarının giderildiği faaliyetler bütünüdür. Bu maddede ayrıca turistik faaliyetlerin kadın-erkek eşitliğini benimseyerek insan haklarına bağlı olarak çocuklar, engelliler, etnik azınlıklar, yaşlılar gibi grupların bireysel haklarını da geliştirecek şekilde olması gerektiğinden bahsetmektedir. Üçüncü madde, sürdürülebilir kalkınma faktörü olarak turizm başlığıyla yayınlanmıştır. Bu maddede turizm faaliyetlerinin doğal çevreyi koruyacak şekilde gerçekleştirilmesi, kaynakların günümüz ve gelecek nesillerin ihtiyaçlarını karşılayacak şekilde korunması gerekliliğinden bahsedilerek tüm paydaşların bu konudaki önemine vurgu yapılmaktadır. Metnin dördüncü maddesinin başlığı, *insanlığın kültürel mirasının bir kullanıcısı olan ve gelişimine katkıda bulunan turizmdir*. Bu madde kültürel varlıkların korunması ve geliştirilmesine odaklanmıştır. Turizm politikaları ve planlamalarının bu amaca göre

şekillendirmesi gerekliliğinin altı çizilerek kültürel mirasın korunması için gelirlerden pay ayrılması ve geleneksel ürünlerin özgün halleriyle sürdürülmesi konularından bahsedilmektedir. Beşinci madde *ev sahibi ülkeler ve toplumlar için faydalı bir etkinlik olarak turizm* başlığını taşımakta ve turizmin yararlarından bahsetmektedir. Bu maddede yerel halkın turistik faaliyetlere katılımı, elde edilen faydalardan eşit olarak yararlanması ve turizm politikalarının bu doğrultuda hazırlanması gerekliliği anlatılmaktadır. Metnin altıncı maddesi *turizm gelişiminde paydaşların yükümlülüklerini* içermektedir. Bu maddede turizm faaliyetlerinde görev alanların turistlere doğru ve tarafsız bilgi vermesi gerektiği, yerel yönetimlerle işbirliği yaparak turistlerin can ve mal güvenliklerinin sağlanması, herhangi bir kriz durumunda hükümetlerin vatandaşların güvenlik ve sağlık konularında önlemler alması gibi konular yer almaktadır. *Turizm hakkı* başlığı ile yayınlanan yedinci maddede, turizmin bütün dünya vatandaşları için bir hak olduğunun altı çizilmektedir. Buna göre işletmelerin, iş saatleri ve ücretli izin hakkı düzenlemeleriyle insanların bu haktan yararlanmalarını sağlamaları ve ayrıca çeşitli dezavantajlı gruplar için turizm faaliyetlerine katılımı kolaylaştırıcı ve teşvik edici önlemler alınmalıdır. Sekizinci madde turistik hareketlerin özgürlüğü başlığını taşımaktadır. Buna göre turistlerin herhangi bir ayrımcı uygulama olmadan ülkelerden geçmeleri, kalabilmeleri ve turistik alanları ziyaret edebilmeleri sağlanmalıdır. Turistler ve ziyaretçiler seyahatleri süresince iletişim imkânlarından, buldukları ülkelerdeki yerel yönetim, hukuk, sağlık hizmetlerinden ve kendi ülkelerinin konsolosluklarının sağladığı hizmetlerden özgürce yararlanabilmelidirler. Turizm endüstrisinde çalışanların ve girişimcilerin haklarını içeren dokuzuncu maddede sosyal haklar, iş güvenliği gibi konular ele alınarak turizm gelirlerinin yatırımcılar ve ev sahibi ülkedeki paydaşlar arasında dengeli bir şekilde dağılımının yapılması gerekliliğinden bahsedilmektedir. Global etik ilkelerine turizm için uygulanabilirliği başlığıyla yayınlanan metnin onuncu maddesinde ise bu ilkelerin paydaşlara duyurularak uygulanmasının sağlanması gerekliliğinden bahsedilerek bu konuda yapılacak işbirliklerine işaret edilmektedir (Akan, 2007; Akoğlan Kozak ve Güçlü Nergiz, 2009; <https://www.unwto.org/>).

Turizmde etik girişimciliğin doğası, büyük ölçüde bireysel iyi karakter ve sosyal refah arayışı ile şekillenir (Power vd., 2017). Turizm endüstrisinin etik ilkelere bağlı olarak yönetilmesi, turizmden elde edilecek tüm faydaları maksimize edecektir. Etik ilkeler doğrultusunda yönetilmemesi durumunda ise turizm için gerekli olan doğal kaynaklar ve kültürel değerler zarar görecektir. Bu kaynakların değerini kaybetmesiyle turistik bir destinasyonun çekiciliği azalacak ve buna bağlı olarak turistlerin bu destinasyonu tercih etme eğilimleri azalacaktır. Turistlere yanlış bilgilerin verilmesi turistlerin tatminsizliklerine yol açacağı gibi turizm işletmelerindeki çalışanlara etik davranılmaması sonucunda çalışanlar da turistlere etik davranmayacaklar ve sonucunda yine turistler tatmin olamayacaklardır. Sonuç olarak etik olmayan turizm uygulamaları, zincirleme etkilerle turizm endüstrisine zarar verecektir (Aslan ve Kozak, 2006:60). Esasen turizmde etik uygulamaların bir maliyeti de bulunmamaktadır (Ganglmair-Wooliscroft ve Wooliscroft, 2016).

Bu çalışmada turizm eğitimi almakta olan ve sektöre yeni adım atmış öğrencilerin turizm işletmelerindeki etik problemlere yönelik algılamalarını ortaya çıkarmak amaçlı nitel bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Literatürde öğrencilerin etik algılamalarını ortaya çıkarmak amaçlı gerçekleştirilen benzer çalışmalar genellikle nicel yöntemlerle gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma ise nitel bir şekilde tasarlandığından öğrenciler; kendi bilgileri, düşünceleri ve sektör tecrübeleri ışığında yöneltilen açık uçlu sorulara yanıt vermişlerdir. Çalışmada öncelikle turizm işletmelerinde etik problemlere yönelik bir literatür araştırması gerçekleştirilmiş ve ardından öğrencilerin bu konudaki algılamalarını belirlemek amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme yöntemiyle elde edilen veriler sunulmuştur.

Turizm İşletmelerinde Etik Problemler

Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelerde yönetimin herhangi bir alanında doğruluk konusundaki sapma sonucunda bir etik sorun doğmaktadır. İletişim, zamanında bilgilendirilmeme, kalitesiz hizmet, yetersiz mali imkânlar bunlardan bazılarıdır. Bununla birlikte müşteriler, çalışanlar, yöneticiler ve tedarikçiler arasındaki ilişkilerdeki aksaklıkların da önemli sorunlara sebep olduğu bilinmektedir. Etik problemlerin ortaya çıktıktan sonra çözümü yerine ortaya çıkmasının önlenmesi stratejisinin benimsenmesi gerekmektedir. Bu nedenle yöneticiler tarafından öncelikle işletmede kullanılacak etik standartların oluşturulması, bunların tanıtılması ve etkinliğinin sağlanması konularına ağırlık verilmesi gerekmektedir (Akoğlan Kozak ve Güçlü Nergiz, 2009:118). Turizm işletmelerinde çalışan pek çok çalışanın yüksek etik standartlara sahip bir ortamda çalışmayı tercih ettiğini belirten Fox (2000), işletme yönetimlerinin ödüllendirici bir etik ortam yaratmayı hedeflemeleri gerektiğinin altını çizmiştir. Bir işletmenin ve yönetiminin etik ve bütünlüğü doğrulanmadığında kontroller daha az etkili olmakta ve kötü bir etik ortamın da maliyeti yüksek olmaktadır. Etik ortamın kötü olduğu turizm işletmelerindeki muhtemel maliyet alanları içerisinde; kuruma olan güven kaybı, ilişkilerin bozulması, çalışan verimliliğinin düşmesi, devamsızlık gibi faktörler sayılabilir. Doğdubay ve Karan (2015), yiyecek-içecek işletmelerinde etik uygulamaların sonuçlarını SWOT analizi tekniğine göre incelemiş ve etik uygulamaların işletmelerde bir maliyeti olmakla birlikte uzun vadede karlılığı artırdığı, rekabet avantajı sağladığı ve işletmenin imajını olumlu yönde geliştirdiği sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca çalışanlar açısından bakıldığında da çalışanların örgütsel bağlılığı artmakta ve çatışmaların önüne geçilebilmektedir. Bununla bağlantılı olarak İlban vd. (2016), konaklama işletmeleri özelinde gerçekleştirdikleri çalışmalarında işletmelerin kısa vadeli hesaplarına ulaşmak için etik dışı davranışlarda bulunmak yerine etik eylemlerde bulunmalarının uzun vadede dürüstlük açısından fark yaratacağını ve bunu önemseyen müşterilerin gözünde işletmenin bir marka haline gelebileceğini belirtmişlerdir.

Etik konusunun yaygınlaşmaya başlaması ile birlikte toplam etik yönetimi anlayışı gündeme gelmiştir. Toplam kalite yönetiminde olduğu gibi toplam etik yönetiminde de başarılı sonuçlar alınabilmesi için tüm çalışanları kapsamı zorunluluğu bulunmaktadır. Toplam etik yönetimi, organizasyonların yaşayan ve açık sistemler olarak anlaşıldığı bir kavramda kökünü bulmaktadır. Klasik yaklaşımlarda yöneticiler mevcut organizasyon yapısı içerisinde etik yönetimini yürütmek ile sorumludurlar, oysa toplam etik yönetimi organizasyonda çalışanların tümünün katılımını ve işletmede etik anlamda bir kültür değişikliğini gerektirmektedir. Toplam etik yönetimi ile turizm işletmesi çalışanlarının genel anlamda morali yükselecek; doğru olduğu için doğru işin yapılması, personele ahlaki açıdan bir rahatlama sağlayacaktır. İşgücü ağırlıklı bir sektör olan turizmde, çalışanların motivasyonunun yüksek olması genel hizmet kalitesinin seviyesini de olumlu etkileyecek ve pazarlama açısından da katkıda bulunacaktır. Turizm işletmelerinde uygulanacak toplam etik yönetimi ile etik dışı davranış sonucunda oluşabilecek maddi ve manevi zararlardan çalışanları ve organizasyonu korumaktadır. Bu bağlamda turizm işletmeleri etik dışı davranışların sonuçlarından oluşabilecek pazarlama ve hukuk problemlerine karşı kendilerini korumuş olacaklardır (Pınar, 2000:11-13).

Akan (2007), turizm işletmelerindeki etik problemlerin nedenleri arasında turizm sektörünün kendine özgü yapısını göstermiştir. Turizm ürünlerinin stoklanamaması dolayısıyla işletmelerin fazladan rezervasyona yönelmesine neden olmaktadır. Ayrıca turizm talebinin aşırı esnek olması ve sektörün politik olaylardan, ekonomik gelişmelerden, doğal afetlerden vb. kolayca etkilenmesi işletmeleri talebi canlandırmak için yanıltıcı bilgiler vermeye sevk edebilmektedir. Bu dönemlerdeki fiyat düşürme çabaları da hizmet kalitesinin düşmesine yol açmaktadır. Fleckenstein ve Huebsch (1999), hizmet kalitesinin zincir otellerde kontrol edilebildiğini, zincirdeki tüm otellerin kurallara ve düzenlemelere uymak zorunluluğunda olduklarını

belirtmişler; ancak küçük aile işletmelerinde bu durumun zor olduğunu, bu işletmelerde kalite standartlarının oluşması ve buna bağlı olarak kalite denetiminde sorunlar yaşanabildiğinin altını çizmişlerdir.

Turizm sektörünün can damarı olan konaklama işletmelerinde etik sorunların artmasının altında yine sektörün kendine özgü özellikleri gelmektedir. Ağırlıklı olarak hizmet üretilmesi, üretim ve tüketimin eş zamanlı olarak gerçekleşmesi, müşteriler ve çalışanların aynı alanı kullanması, turizm ürününün soyutluk özelliği, ürün ve hizmetlerin daha önceden denememesi, sektörün emek-yoğun özelliği, mevsimsellik, personel seçimindeki yanlış tercihler, çalışanların motivasyon düzeyinin yüksek tutulamaması gibi nedenler birçok etik problemi de beraberinde getirmektedir (Akoğlan Kozak ve Güçlü Nergiz, 2009). Konaklama işletmelerinde yaşanan en önemli etik sorunlardan biri overbooking (fazla rezervasyon) sorunudur. Hizmetlerin stoklanamama özelliğinden dolayı kapasitenin altında kalan doluluk oranı bir kayıp oluşturmaktadır. Rezervasyon iptalleri, tarih değişiklikleri, erken ayrılma gibi durumları göz önüne alan konaklama işletmeleri doluluk oranlarını yüksek tutmak için kapasitelerinin üstünde rezervasyon almaktadırlar. Fazla rezervasyondan dolayı konaklama işletmeleri açıkta kalan müşterilerine en az kendi standartlarında hizmet veren başka işletmelere transfer etmek durumunda kalır ki bu da işletmenin müşterileriyle olan ilişkilerinde dürüstlük, güven ve saygı ilkeleri ihlal etmesini anlamına gelmektedir (Akan, 2007). Öte yandan fazla rezervasyon, satış zamanı olarak düşünüldüğünde olmayan bir odayı satması açısından etik olarak yanlış olmakta, fakat finansal açıdan satılmama ihtimalinde kesin bir zararı engellemeye çalışarak otelin kendisini güvenceye alması açısından olumlu olarak yorumlanabilmektedir. Finansal açıdan doğru bir yargı, etik açıdan son derece ters bir durum yaratmakta, turist için hoş olmayan durumların yaratılmasına sebep verebilmektedir (Pınar, 2000:10). Ancak gerçekte, etik uygulamaları benimsemek kısa vadede karı azaltabildiği gibi uzun vadede ise bir konaklama işletmesinin karlılığı, olumlu bir etik uygulama itibarı kazandığında stratejik bir rekabet avantajı elde edeceği düşüncesi nedeniyle artacaktır (Nicolaidis, 2018:1).

Turizm işletmelerinde müşteri kaynaklı etik ihlalleri de yaşanmaktadır. Genel olarak turizm işletmelerinde müşteri kaynaklı etik dışı davranışlar; hırsızlık, iftira, taciz, tartışma, hakaret, işletme eşyalarına zarar verme, şiddet, kurallara uymama, personele ve diğer müşterilere saygı duymama ve haklarını gasp etme şeklinde sıralanabilir (Güven ve Çay, 2020). Stevens (2011) otel yöneticileriyle işletmelerdeki etik problemler üzerine görüşme gerçekleştirdiği çalışmasında özellikle ekonomik durgunluk zamanlarında müşteri davranışlarının değişebildiği sonucuna ulaşmıştır. Yöneticiler böyle zamanlarda müşterilerin önbüroda ücret pazarlığı yaptıkları ve isteklerinin gerçekleştirilmesi için başka bir işletmeye gitmekle tehdit ettiklerini belirtmişlerdir. Güler vd. (2017), çalışmalarında restoran ve otel işletmelerindeki etik dışı müşteri davranışlarına odaklanmışlardır. Çalışmada; otel ve restoran çalışanlarının en mükemmel olarak tanımladıkları müşteriler, çalışanlara karşı saygılı, anlayışlı ve kibar olan müşterilerken en kötü müşteri tipi ise küçümseyici, saygısız ve üslup sorunu olan müşteriler şeklinde tanımlanmıştır. Personelin en sık karşılaştığı kötü müşteri davranışı ise hakarete, kötü sözlere ve el-kol hareketlerine maruz kalmaktır. Çalışanların 2/3'ü bu tip müşteri davranışları ile başa çıkmak için yönetici desteği alma, bireysel iletişim ile sorunu çözmeye çalışma ya da ikram gibi uygulamaları tercih ettiklerini belirtirken 1/3'ü ise müşterilerle ilgilenmeyi bırakma, müşterinin konuşmalarını umursamama ve hizmeti yavaşlatma gibi davranışlar sergilediklerini belirtmişlerdir.

Turizm işletmelerinde çalışan kaynaklı etik davranışlar da önemli bir sorun olarak belirmektedir. Wong ve Li (2015), otel çalışanlarının etik olmayan yönetsel davranışlar algısı için üç ana boyut belirlemişler ve bu boyutlardan "çalışanlara etik olmayan davranışlar" boyutu en etik olmayan boyut olarak belirlemiştir. Ayrıca çalışmanın en önemli sonucu, bu boyutun iş memnuniyeti ile arasında anlamlı düzeyde bir ilişkinin bulunmasıdır. Bu boyutta genel olarak rüşvet, taciz,

yöneticilerin sert davranışları, ayrımcılık, güvenlik sistemlerinin bulunmaması, çalışanlara yeterli eğitimin verilmemesi, yasadışı çalışanlar, bahşişlerde haksız uygulamalar, sözleşme maddelerinin uygulanmaması gibi konulara yönelik önermeler yöneltmiş ve etik olmayan bu davranışların çalışanların iş doyumunu negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yılmaz ve Bahadır (2011) çalışmalarında otel işletmelerinde önbüro personelini etik dışı davranmaya iten nedenleri araştırmışlardır. Bu nedenlerin başında yöneticiler ve işletme sahipleri gelmektedir. Bu durumun genellikle kusurlu bir hizmetin telafi edilmesi, fazla rezervasyon alma, eksik personelle çalışma, yönetici ve patronlara tanınan ayrıcalıklar gibi müşteri menfaatleri ile işletme menfaatlerinin çatıştığı durumlarda yaşandığı açığa çıkmaktadır. Etik dışı davranışlara iten ikinci neden ise diğer personeldir. Mesai arkadaşının yaptığı bir hatadan dolayı etik kuralların ihlal edilmesi sık karşılaşılan bir durum olarak belirmiştir. Bu konuda Dimitriou ve Ducette (2018), otel çalışanlarının etik davranışlarının belirleyici unsurlarını araştırdıkları çalışmalarında diğer çalışanların en önemli unsur olduğu sonucuna ulaşmışlardır. İnsanların başkalarını taklit etme eğiliminin doğal olduğunu vurgulayan yazarlar, etik olmayan ve sorumsuz davranışların örnek alınması durumunda işletme içinde kaotik bir atmosferin kaçınılmaz olduğunu belirtmektedirler. Çalışmada belirlenen diğer önemli bir unsur da yöneticilerin etik davranışlarıdır. Ahlaki ve etik bir yöneticiye sahip olmak, otel çalışanlarını bu yönde davranmaya teşvik ederek işletmede etik bir iklimin gelişmesine yardımcı olmaktadır.

Yiyecek-içecek işletmeleri de kaçınılmaz olarak etik sorunların yaşandığı işletmelerdir. Ghiselli (1999), yiyecek-içecek sektöründe yöneticilerin etik sonuçları olan kararlar almak durumunda kalabildiklerini belirtmiştir. Yöneticilerin yaptıkları seçimlerin, çoğu zaman yöneticilerin hedefleri, işletmenin hedefleri ya da müşterilerin çıkarları ile çelişebileceği durumlar yaşanabilmektedir. Özellikle mali baskılar etik sorunları da beraberinde getirebilmektedir. Doğdubay ve Karan (2015:26), yöneticilerin satın alma fonksiyonundan başlayıp pişirme aşamasına kadar tüm ürünlerin miktarı ve maliyetlerin hesaplanmasında işletmeye karşı etik davranışları gerektiğini belirtmişlerdir. Yazarlar, bazı yöneticilerin çeşitli aşamalarda bilinçli olarak etik davranışları sonucu kötü niyetli uygulamaların yaşanabildiğini öne sürmüş ve bu davranışların da işletmenin geleceğini tehlikeye atacağını belirtmişlerdir. Yiyecek-içecek işletmelerinde yaşana diğer etik problemler arasında hijyen koşullarına dikkat edilmemesi, yiyecek-içeceklerde standart ölçülere uyulmaması, malzeme çalma, menülerde ilan edilen miktar, içerik ya da fiyatların aldatıcı olması sayılabilir (Akoğlan Kozak ve Güçlü Nergiz, 2009:123).

Turizm sektöründe etik sorunların yaşandığı bir başka işletme türü de seyahat işletmeleridir. Seyahat işletmelerinde yaşanan etik sorunlar genellikle vaat edilen hizmet ile gerçekleşen hizmet arasındaki farklılıktan kaynaklanmaktadır. Seyahat işletmelerinin broşür, katalog ya da web sitelerinde verdikleri yanıltıcı bilgiler buna örnek olarak verilebilir. Bunların yanı sıra seyahat işletmelerinde de çalışan ya da müşteri kaynaklı etik sorunlar yaşanabilmektedir. Paket turlarda yaşanan etik dışı problemlerle ilgili olarak Efendi ve Karakaş Tandoğan (2018), paket turlarda görev alan otobüs kaptanlarının bakış açısından bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada paket turlarda müşteri kaynaklı yaşanan etik dışı problemler; otobüsün kirletilmesi, otobüs içi ekipmanın dikkatsiz kullanılması, yüksek sesle müzik dinlemek, turistlerin otobüs kullanımına müdahale etmesi, şoföre ya da turist rehberine hakaret, rehberin dinlenmemesi, tur programına müdahale etme isteği, diğer turistlere hoşgörülle yaklaşmama, turistler arasındaki kavgalar ve sözlü tartışmalar şeklinde belirlenmiştir. Bir başka çalışmada Efendi ve Karakaş Tandoğan (2019), yerli turistlerin paket turlarda yaptıkları etik dışı davranışları turist rehberlerinin bakış açısından değerlendirmişlerdir. Çalışmada turistlerin; müze ve ören yerlerinde, restoranlarda, tur esnasında, otobüste, otelde, rehberlere ve diğer turistlere yönelik etik dışı davranışları rehberlerin değerlendirmeleriyle ortaya çıkarılmıştır. En dikkat çeken etik dışı turist davranışları; müze/ören

yeri kurallarına uyulmaması, diğer turistleri rahatsız etmek, programı okumadan tura katılım sağlamak şeklinde sıralanmıştır.

Literatürde gelecekte sektörde çalışacak olmaları nedeniyle turizm alanında eğitim almakta öğrencilerin etik algılamalarına yönelik çalışmalar gerçekleştirilmiştir. Pelit ve Arslantürk'ün (2011) çalışmalarında öğrenciler çalışacakları işletme tercihlerinde çalışma şartları, ayrımcılık, işletmelerin çevreye ve topluma karşı duyarlılığı, ücret politikası, sosyal güvenlik uygulamaları gibi faktörleri önemsedikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışma sonuçları, öğrencilerin çalışacakları işletmeleri tercih ederken etik uygulamalar kapsamındaki işletme politikalarını önemsediklerini ortaya koymaktadır. Fakat öğrencilerin sınıfları ilerledikçe ve sektör tecrübesi arttıkça etik uygulamaları önemseme düzeylerinin de düştüğü görülmüştür. Turizm alanında eğitim almakta olan ortaöğretim öğrencilerine yönelik gerçekleştirilen bir çalışmada (Polat vd., 2016), benzer şekilde öğrencilerin ileride çalışacakları işletmeleri tercih ederken etik ilkeler kapsamındaki işletme uygulamalarını yüksek derecede önemsedikleri ortaya çıkmıştır. Çalışmada en çok önemsenen etik ilkeler, iş kazalarına ve cinsel taciz konularına yönelik olarak belirlenmiştir. Akova ve Çalık (2008), önlisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin etik algılamalarını belirlemek amaçlı gerçekleştirdiği çalışmasında öğrencilerin işletmelerdeki etik dışı davranışları onaylamadıkları görülürken bazı konularda (yüksek bahşiş verenlere öncelikli hizmet sunma, ziyarete gelen arkadaşlarına çay, kahve ikramı, iyi davranan müşterilere daha iyi hizmet sunma) kararsız kaldıkları ortaya çıkmıştır. Aydın vd.'nin (2016) çalışmalarında turizm fakültesi öğrencilerinin konaklama işletmelerinde görülebilecek personel davranışlarının etik açıdan doğruluğunu veya yanlışlığını değerlendirebilme yeteneği olduğu görülmüştür. Araştırmadan çıkan dikkat çekici bir sonuç, öğrencilerin turizm işletmelerinde görülebilecek etik dışı eylemlere ilişkin tutumlarında etik dersi, deneyim ve arkadaş çevresinin etkili olmadığını düşünmeleridir. Ayrıca yaş ve sınıf düzeyi arttıkça öğrencilerin, turizm işletmelerinde görülebilecek etik dışı durumları daha kabul edilebilir olarak algılamaya başlamışlardır. Buna benzer başka bir çalışmada Lee ve Tsang (2013), etik dersi alan lisans öğrencilerinin diğer öğrencilerle kıyaslandığında, etik olmayan davranışları kabul etme eğilimlerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu tutum, öğrencilerin stajları sırasında gördüğü olumsuz uygulamaları doğru olarak algılamalarına bağlanmaktadır. Alt sınıf öğrencileri ise sektördeki iş uygulamalarına sınırlı maruz kalmaları nedeniyle etik olmayan davranışlara daha az toleranslıdır. Bu sonuçlar öğrencilerde iş ahlakının yaptıkları stajlardan sonra geliştiği (Chen vd., 2013) varsayımını doğrulamaktadır. Teng ve Cheng (2020), hem sektör hem de staj yapan öğrencilerin etik algılamalarına yönelik nicel bir araştırma yürütmüşlerdir. 1009 kişiye anket uygulanan araştırma sonuçlarına göre çalışanların yoğunlaşması gereken konular bahşiş veya rüşvet gibi konular iken uygulayıcıların yoğunlaşması gereken konuların iş yükü ve personel ile iletişim olduğu ortaya çıkmıştır. Koçoğlu vd.'nin (2018) Kastamonu Üniversitesi Turizm Fakültesi öğrencileri ile gerçekleştirdikleri çalışmalarında turizmde küresel etik kodların uygulanma düzeylerini öğrencilerin bakış açısından araştırmışlardır. Öğrencilerin en fazla katıldığı boyut "turistik hareketlerin özgürlüğü" boyutu olurken en az katıldıkları boyut da "turizm endüstrisinde çalışanların ve girişimcilerin hakları" olarak belirmiştir. Bu sonuç da öğrencilerin, sektör çalışanlarının eğitim, sosyal güvenlik, iş güvencesi, yaşam koşullarının iyileştirilmesi ve mevsimsellik özellikten kaynaklı sorunların giderilmediğini düşündüklerini ve bu sorunları oldukça önemli gördüklerini göstermektedir.

Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada turizm alanında önlisans düzeyinde eğitim alan öğrencilerin turizm işletmelerindeki etik problemlere yönelik algılamalarını ortaya çıkarmak amaçlı nitel bir

araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak görüşme tekniği seçilmiş ve yarı yapılandırılmış görüşme tekniği aracılığıyla veri toplanmıştır.

Araştırmanın örneklemini Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Erdek Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programında verilen Turizm Etiği dersini alan öğrenciler oluşturmaktadır. 2019-2020 Eğitim-Öğretim döneminde Turizm Etiği dersini 18 öğrenci seçmiştir. Turizm Etiği dersinin içeriği etik ve ahlak kavramları, temel etik ilkeleri, etik türleri, etik kaynakları, etik standartları, turizm işletmelerindeki etik sorunlar, kusurlu hizmetler ve müşteri şikâyetleri gibi konuları kapsamakta ve ağırlıklı olarak örnek olay çözümlenmeleri çerçevesinde tartışma yöntemiyle işlenmektedir. Turizm Etiği dersi önlisans eğitiminin dördüncü yarıyılında yer aldığından öğrenciler önceki dönemlerde turizme özgü kavramlar hakkında yeterli bilgiyle donatılarak ve iş/staj deneyimine sahip bir şekilde dersi almaktadırlar. Bu nedenle araştırmaya katılan öğrencilerden, araştırma kapsamındaki sorulara Turizm Etiği dersinden öğrendikleri etik kavramları kendi deneyimleri ve düşünceleri ışığında harmanlayarak yanıt vermeleri istenmiştir.

Yarı yapılandırılmış görüşmeler 21 Haziran 2020 tarihinde Turizm Etiği dersini alan 18 öğrenciden 16'sının katılımıyla görüşme formları aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Öğrenciler görüşme formlarına kullandıkları uzaktan eğitimi sistemi üzerinden erişmişlerdir. Çalışma kapsamında öğrencilere yöneltilen sorular şu şekildedir:

1. Sizce turizm işletmelerinde yaşanan en temel etik sorunlar nelerdir?
2. Sizce turizm işletmelerinde yaşanan etik dışı sorunların temel nedenleri nelerdir?
3. Sizce turizm işletmelerinde personelin etik dışı davranışlara yönelmesinde yöneticilerin ya da çalışma arkadaşlarının ne şekilde etkisi vardır?
4. Sizce turizm işletmelerinde personelin etik dışı davranışlara yönelmesinde müşterilerin ne şekilde etkisi vardır?
5. Sizce turizm işletmelerinde yönetici konumundaki (müdür, şef vb.) kişilerin etik dışı davranışlara yönelmesinde hangi unsurlar etkilidir?
6. Etik dışı eylemleri olan bir işletmede kariyer yapma konusundaki tutumunuz nedir?
7. İş/staj deneyiminiz sırasında etik olmayan davranışlarda bulunduğunuzu düşünüyor musunuz?
8. Sizce turizm işletmelerinde etik sorunları önleme konusunda neler yapılmalıdır?

Görüşme formlarından elde edilen verilerin, QSR NVivo 12.2 programı aracılığıyla içerik analizi ile çözümlenmesi gerçekleştirilmiştir. İçerik analizi, yöntem olarak mevcut olan metinlerin nicel ve nitel boyutlarından hareketle mevcut olmayan yani bilinmeyen sosyal gerçeğin bazı boyut ve kesitlerine yönelik birtakım bulguları elde etmeyi amaçlamaktadır (Gökçe, 2006:20). Öğrencilerin her soruya verdiği yanıtlar ayrı değerlendirilmiş ve cevaplar ışığında her soru için temalar geliştirilmiştir. Temalar, öncelikle iki araştırmacı tarafından ayrı ayrı belirlenmiş olup daha sonra bazı temalar birleştirilmiş, bazı temalarda ise isim değişikliğine gidilmiştir. En son olarak "Turizm Etiği" dersini de vermiş olan bir akademisyen görüşüne başvurulmuş ve temalara son şekli verilmiştir.

BULGULAR

Öğrencilerin Demografik Özelliklerine Dair Bulgular

Araştırmaya dahil olan öğrencilerin demografik özellikleri ile bir turizm işletmesinde iş ya da staj deneyimine sahip olup olmadıkları ve iş/staj deneyiminin gerçekleştiği turizm işletmesi türüne dair bulgular Tablo 1'de sunulmuştur. Tablo 1'den de görülebileceği gibi öğrencilerin yaş aralıkları 19-49 arasında değişirken öğrencilerin 13'ü erkek 3'ü ise kadındır. 2019-2020 bahar

yarıyılı eğitim-öğretim döneminde Turizm Etiği dersini alan 16 öğrencinin sadece 1'inin geçtiğimiz dönemlerde bir turizm işletmesinde iş ya da staj deneyimine sahip olmadığı görülmektedir. İş/staj deneyimine sahip olan öğrencilerin tamamının bu deneyimi bir konaklama işletmesinde gerçekleştirdiği görülmekteyken sadece 1 öğrencinin konaklama işletmesi yanında aynı zamanda yiyecek-içecek işletmesi deneyimi de bulunmaktadır.

Tablo 1. Öğrencilerin Demografik Özellikleri

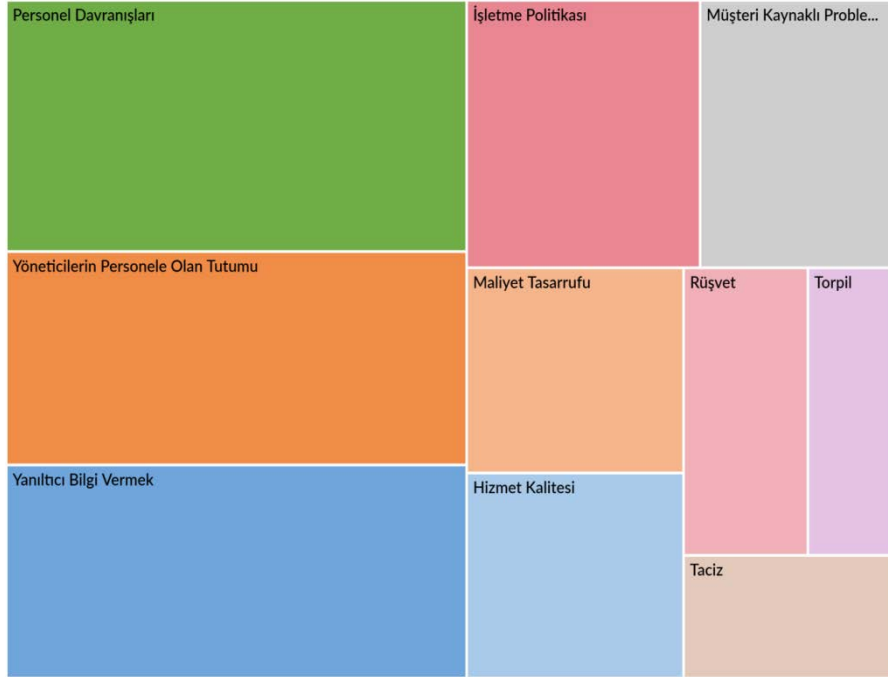
Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Bir turizm işletmesinde iş ya da staj deneyimine sahip olup olmadığı	İş/staj deneyiminin gerçekleştiği turizm işletmesi türü
K1	22	Erkek	Hayır	-
K2	22	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi / Yiyecek-İçecek İşletmesi
K3	22	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K4	20	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K5	31	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K6	19	Kadın	Evet	Konaklama İşletmesi
K7	21	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K8	19	Kadın	Evet	Konaklama İşletmesi
K9	22	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K10	22	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K11	20	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K12	20	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K13	49	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K14	20	Kadın	Evet	Konaklama İşletmesi
K15	24	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi
K16	22	Erkek	Evet	Konaklama İşletmesi

Öğrencilerin Turizm İşletmelerindeki Temel Etik Problemlere İlişkin Algılarına Dair Bulgular

Öğrencilerin turizm işletmelerindeki temel etik problemlere ilişkin algılarını ortaya çıkarmak amaçlı yöneltilen "Sizce turizm işletmelerinde yaşanan en temel etik sorunlar nelerdir?" sorusuna ilişkin verilerin analizinden 10 farklı tema ve bu temaların altında toplam 68 referans elde edilmiştir. Buna göre öğrenciler açısından turizm işletmelerindeki temel etik problemler; *personel davranışları (13 referans)*, *yöneticilerin personele olan tutumu (11 referans)*, *yanıltıcı bilgi vermek (11 referans)*, *işletme politikasından kaynaklı sorunlar (7 referans)*, *müşteri kaynaklı problemler (6 referans)*, *hizmet kalitesine önem verilmemesi (5 referans)*, *maliyet tasarrufu (5 referans)*, *rüşvet (4 referans)*, *torpil (3 referans)* ve *taciz (3 referans)* şeklinde sıralanmaktadır.

Öğrenciler turizm işletmelerinde çalışan personelin kurallara uygun olarak hareket etmemeleri; birbirlerine karşı saygısızca tutumları aralarında yaşanan çıkar çatışmaları; işletmeye ilişkin sırların açığa çıkarılması; müşterilerin eşyalarını çalmak, kapılarını dinlemek, dedikodusunu yapmak; bazı personelin işten kaytararak diğerlerinin iş yükünü artırması gibi nedenlerle turizm işletmelerindeki personel davranışlarından kaynaklı etik problemleri en temel problem olarak göstermişlerdir.

Turizm işletmelerinde yönetici konumundaki kişilerin personele olan tutumu da öğrenciler tarafından etik bir problem olarak kodlanmıştır. Yöneticiler tarafından personele uygulanan psikolojik yıldırmalar, baskı uygulama, ücretlendirme ve ödüllendirmede yapılan adaletsizlikler, personelin memnuniyetini geri planda bırakıp sorunlarıyla ilgilenmeme, görev ve yetkilerin kötüye kullanımı öğrenciler tarafından yöneticilerin personele olan tutumu bağlamında öne sürülen etik problemler arasındadır.



Şekil 1. Turizm İşletmelerindeki Temel Etik Problemlere İlişkin N-Vivo Çıktısı

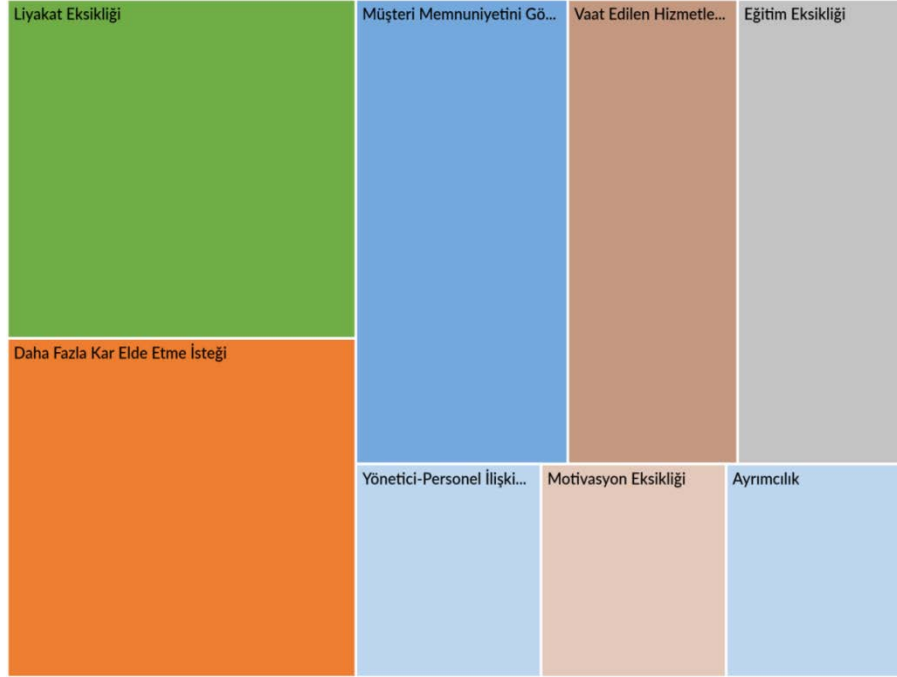
Turizm işletmeleri tarafından misafirlere rezervasyon aşamasında yanılıcı bilgi vermek, işletmenin tanıtım çalışmalarında olmayan bir hizmeti varmış gibi göstermek ve bunların sonucunda gelen misafirlerin hayal kırıklığı yaşayıp mağdur olması öğrencilerin önem verdiği bir etik problem olarak ortaya çıkmıştır. Öğrenciler, işletmenin web sitesinde hem fiyatların hem kullanılan görsellerin yanılıcı olabildiğini, vaat edilen hizmetlerle sunulan hizmetlerin örtüşmediğini ve bunun da işletmenin imajını zedeleyip uzun vadede müşteri kaybına yol açacağını düşünmektedirler. Ayrıca bu durumun seyahat acentaları ya da oteller arasındaki bilinçli ya da bilinçsiz şekilde yanlış bilgi aktarımından doğduğunu ve acentaların müşterilerine doğru bilgi verebilmek için çalıştıkları oteller hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olmaları gerektiğini belirten görüşler de mevcuttur. Dolayısıyla öğrenciler temel etik ilkelerden biri olan “dürüstlük” ilkesine gereken önemi vermekte ve turizm işletmelerinden de müşterileriyle olan satış ve hizmet süreçlerinde bu ilke doğrultusunda hareket etmelerini beklemektedirler.

İşletme politikasından kaynaklı problemler arasında overbooking, no-show işlemleri, yanlış personel seçimi gibi sorunlar gösterilmiştir. Müşteri kaynaklı problemler arasında en çok müşteriler tarafından işletmeye ait eşyaların çalınması belirtilmiştir. İşletmelerin yiyecek ve içeceklerde kalitesiz ürünlere yönelmesi, yeterli hijyenin sağlanamaması, kalitesiz malzemelerin seçimi gibi nedenlerle hizmet kalitesinden ödün vermeleri de belirtilen bir diğer etik problemdir. İşletmelerin özellikle maliyet tasarrufu amacıyla yaptıkları bu seçimler, öğrenciler tarafından etik bir problem olarak görülmektedir. Bu konuda bazı öğrenciler iş/staj deneyimlerinde şahit

oldukları açık büfeden kalan yemeklerin ya da misafir tarafından yenmeyen yemeklerin başka misafirlere servis edilmesi gibi örneklerle bunun önemli bir etik problem olduğunu vurgulamışlardır.

Öğrencilerin Turizm İşletmelerindeki Etik Dışı Problemlerin Sebeplerine İlişkin Algularına Dair Bulgular

Öğrencilerin turizm işletmelerindeki etik dışı problemlerin sebeplerine ilişkin algularını ortaya çıkarmak amaçlı yöneltilen “Sizce turizm işletmelerinde yaşanan etik dışı sorunların temel nedenleri nelerdir?” sorusuna ilişkin verilerin analizinden 8 farklı tema ve bu temaların altında toplam 31 referans elde edilmiştir. Buna göre öğrenciler açısından turizm işletmelerindeki etik dışı problemlerin temel nedenleri; *liyakat eksikliği* (6 referans), *daha fazla kar elde etme isteği* (6 referans), *müşteri memnuniyetini göz ardı etmek* (5 referans), *vaat edilen hizmetlerin yerine getirilmemesi* (4 referans), *eğitim eksikliği* (4 referans), *yönetici-personel ilişkileri* (2 referans), *motivasyon eksikliği* (2 referans) ve *ayrımcılık* (2 referans) şeklinde sıralanmaktadır.



Şekil 2. Turizm İşletmelerindeki Temel Etik Problemlerin Nedenlerine İlişkin N-Vivo Çıktısı

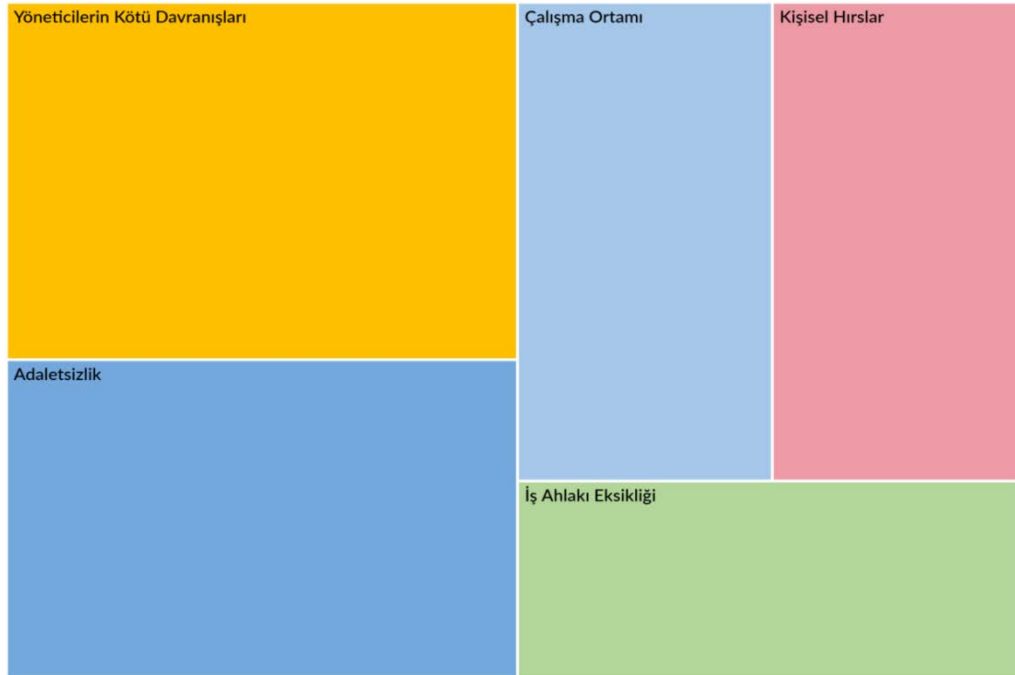
Öğrenciler, işletmelerdeki etik problemlerin temel nedenlerinden birinin liyakat eksikliği olduğunu ileri sürmüşlerdir. Çalışanların ya da yönetici konumundaki kişilerin torpil vasıtasıyla işe girmeleri ya da yükselmeleri, ucuz personel çalıştırılması gibi nedenler önemli etik sorunlara yol açabilmektedir. Bununla bağlantılı olarak öğrenciler işletme sahiplerinin, yöneticilerin ya da çalışanların turizm alanında bilgi ve deneyimi bulunmayan kişilerden seçilmesinin ve bu kişilere gerekli eğitimin verilmeyişinin de önemli etik sorunları beraberinde getirdiğini belirtmişlerdir.

Daha fazla kar elde etme isteği de öğrencilere göre etik problemlerin önemli nedenlerinden biridir. Öğrenciler, işletmelerin para kazanma ve rekabet kaygısıyla müşterilere aldatıcı davranışlarda bulunmak, maliyetleri azaltmak için kaliteyi düşürmek, yetersiz sayıda personel

çalıştırmak gibi etik olmayan davranışlara yöneldiklerini belirtmişlerdir. Bununla bağlantılı olarak ileri sürülen diğer bir neden de işletmelerin müşteri memnuniyetini göz ardı etmeleridir. Öğrenciler, işletmelerin “otele gelen insanlara misafir gözüyle değil de müşteri gözüyle bakılmasının” pek çok etik dışı soruna yol açtığını belirterek kısa vadede para kazanma kaygısıyla müşteri memnuniyetine önem verilmediğini öne sürmüşlerdir. İşletmelerin vaat ettikleri hizmetleri yerine getirmemeleri de etik problemlerin nedenlerinden biri olarak belirtilmiştir. Öğrenciler bu durumun özellikle müşteri kaynaklı etik sorunlara yol açtığını ileri sürerek özellikle müşterilerin personele olan davranışlarını etkilediğini vurgulamışlardır. Yönetici-personel ilişkilerinin iyi olmaması, yöneticilerin personel için gerekli motivasyonu sağlayamamaları, çalışanlara ya da müşterilere yönelik olarak gerçekleşen ayrımcılık da diğer nedenler olarak ortaya çıkmıştır.

Öğrencilerin Turizm İşletmelerindeki Personelin Etik Dışı Eylemlerinde Yöneticilerin/Çalışma Arkadaşlarının Rolüne İlişkin Algılarına Dair Bulgular

Öğrencilerin personelin etik dışı eylemlerinde yönetici ya da çalışma arkadaşlarının rolüne ilişkin algılarını ortaya çıkarmak amaçlı yöneltilen “Sizce turizm işletmelerinde personelin etik dışı davranışlara yönelmesinde yöneticilerin ya da çalışma arkadaşlarının ne şekilde etkisi vardır?” sorusuna ilişkin verilerin analizinden 5 farklı tema ve bu temaların altında toplam 34 referans elde edilmiştir. Öğrencilere göre personelin etik dışı eylemlerinde yöneticilerin ya da diğer çalışma arkadaşlarının rolü; yöneticilerin kötü davranışları (9 referans), adaletsizlik (8 referans), çalışma ortamı (6 referans), kişisel hırslar (6 referans) ve iş ahlakı eksikliği (5 referans) şeklinde ortaya çıkmıştır.



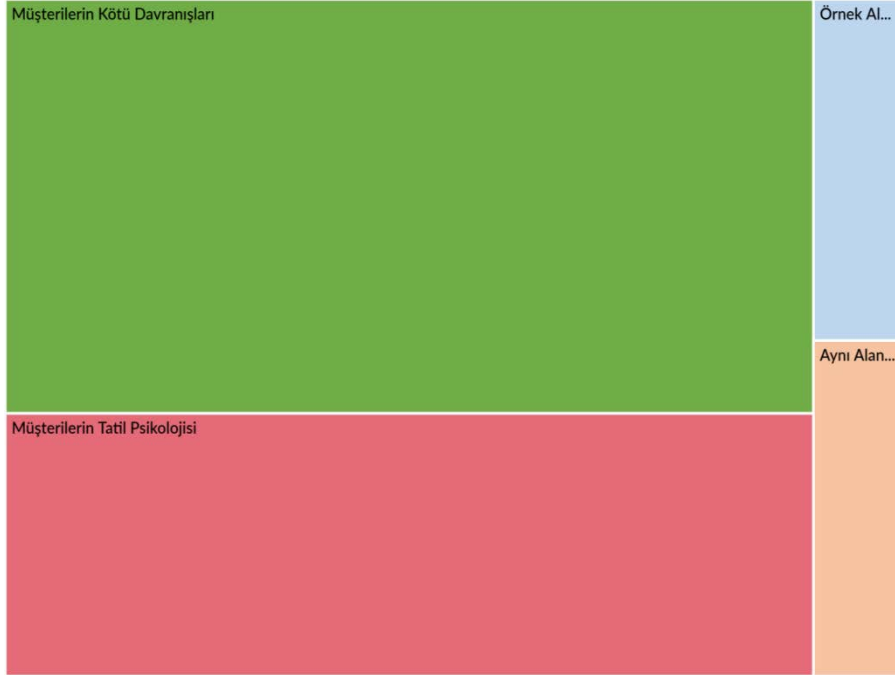
Şekil 3. Personelin Etik Dışı Eylemlerinde Yöneticilerin/Çalışma Arkadaşlarının Rolüne İlişkin N-Vivo Çıktısı

Personelin etik dışı eylemlerinin temel nedenlerinden biri olarak yöneticilerin kötü davranışları gösterilmiştir. Öğrencilere göre çalışanlara yeterli saygıyı göstermeyen, baskıcı, anlayışsız, hoşgörüsüz, kaba yöneticiler çalışanların işini sevmesini engelleyecek ve bu durum da etik dışı davranışlar sergilemesinin önünü açabilecektir. Etik dışı eylemlerde yöneticilerin rolüne

atfedilen en önemli unsurlardan bir diğeri de işletmelerdeki adaletsiz uygulamalardır. Özellikle ücretlendirmede adaletsiz davranılması ve çalışana hakkının ödenmemesi önemli bir sorun olarak vurgulanmıştır. Bununla birlikte personelin yapması gerekenden fazla iş yapmak zorunda bırakılması, çalışma arkadaşları arasında eşitsizliklere maruz bırakılması ve yapılan haksızlıklar öğrencilere göre personelin etik dışı eylemlere yönelmesine neden olabilmektedir. Bununla bağlantılı olarak öğrenciler huzurlu ve profesyonel bir çalışma ortamının önemini vurgulamışlardır. İş bölümünün varlığı ve herkesin kendi görev ve sorumluluklarının bilincinde olup kendi işini yapması, gergin olmayan huzurlu bir ortam, ekip çalışmasına yatkın olan kişilerle bir arada çalışabilme ve uygun çalışma koşullarının bulunması birçok etik dışı davranışı engelleyebilecek önemli bir unsur olarak görülmektedir. Kişisel hırslar da çalışma arkadaşlarının etik dışı eylemler üzerindeki rolü açısından öğrenciler tarafından belirtilen diğer bir önemli unsurdur. Personelin rekabetten dolayı birbirlerini kıskanmaları, daha iyi konuma gelme isteği, kendini kanıtlama ve takdir görme isteği, daha çok para kazanma hırsı gibi nedenlerin varlığı ile çalışanların etik dışı eylemlerde bulunabileceği öne sürülmüştür. Öğrenciler tarafından bu konuda belirtilen bir diğer husus da çalışma arkadaşlarında bulunan iş ahlakı eksikliği nedeniyle bir personelin daha fazla çalışmak zorunda kalması ve haksızlığa uğramasıdır.

Öğrencilerin Turizm İşletmelerindeki Personelin Etik Dışı Eylemlerinde Müşterilerin Rolüne İlişkin Algılarına Dair Bulgular

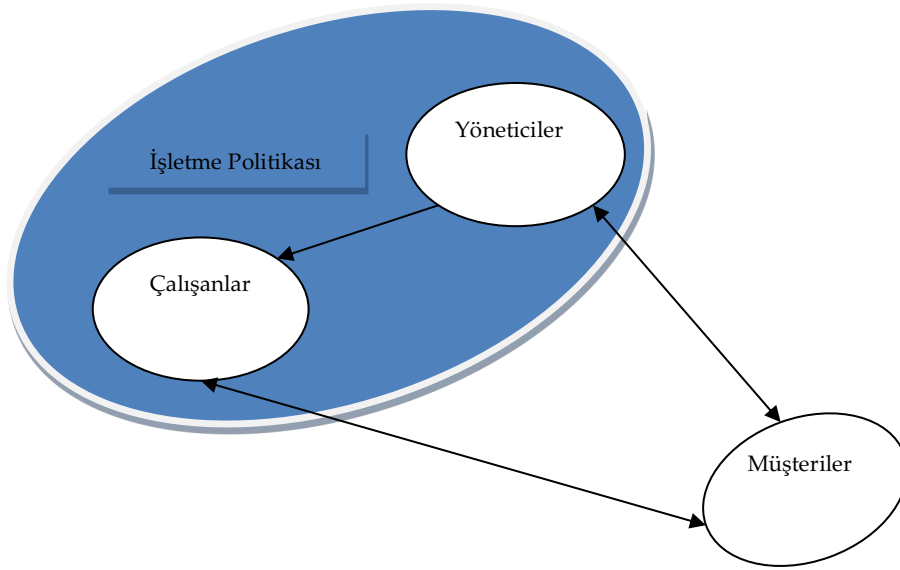
Öğrencilerin personelin etik dışı eylemlerinde müşterilerin rolüne ilişkin algılarını ortaya çıkarmak amaçlı yöneltilen “Sizce turizm işletmelerinde personelin etik dışı davranışlara yönelmesinde müşterilerin ne şekilde etkisi vardır?” sorusuna ilişkin verilerin analizinden 5 farklı tema ve bu temaların altında toplam 20 referans elde edilmiştir. Öğrencilere göre personelin etik dışı eylemlerinde müşterilerin rolü; *müşterilerin kötü davranışları (11 referans)*, *müşterilerin tatil psikolojisi (7 referans)*, *müşteri ve personelin aynı alanı kullanması (1 referans)* ve *müşteri davranış biçimlerinin örnek alınması (1 referans)* şeklinde ortaya çıkmıştır.



Şekil 4. Personelin Etik Dışı Eylemlerinde Müşterilerin Rolüne İlişkin N-Vivo Çıktısı

Öğrencilere göre kötü davranış sergileyen müşteriler, personeli etik dışı davranışlar göstermeye sevk edebilmektedir. Hakaret, tehdit, onur kırıcı davranış ve sözler, personeli uşak gibi gören tavırlar ya da taciz gibi durumlar en çok belirtilen kötü davranış örnekleri arasındadır. Tatil psikolojisi içerisinde bulunan müşteriler, bu psikolojiyle her şeyin mükemmel olmasını beklemekte hatta bazı durumlarda sunulmayan hizmetleri para verdikleri gerekçesiyle talep edebilmektedirler. Öğrenciler, bu psikoloji içerisinde bulunan müşterilerin de personeli etik dışı davranışlar sergilemeye itebildiğini belirtmişlerdir. Turizm işletmesinde çok farklı konuk tipinin bir arada bulunuyor oluşu ve tatil psikolojisinin müşterilerin farklı beklentilere girmesine yol açtığını belirten öğrenciler, hizmeti beğenmeyen müşterilerin personele farklı davranışlar sergilemesinin de bu konuda etkili olduğunu ileri sürmüşlerdir.

Öğrencilerin işletmelerdeki etik problemlerde yöneticilerin, çalışma arkadaşlarının ve müşterilerin rolüne ilişkin algılamaları sonucunda turizm işletmelerinde etik davranışların tarafları belirginleşmektedir. Şekil 5'ten de görülebileceği gibi her boyutta ortaya çıkan etik dışı davranışın diğer bir boyutu etkilediğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bu anlamda sadece işletmenin etik tavır sergilemesi, çalışan ve yöneticiler açısından etik problemleri ortadan kaldırırsa bile müşteri tarafından gelecek etik dışı davranışlar domino etkisi ile yeni etik problemleri de beraberinde getirebilir. Bu anlamda topluma düşen görev yapılan faaliyetin tüm etik kodlarını içselleştirerek bunu bir yaşam felsefesi olarak benimsemektir. Ancak bu şekilde etik dışı davranışlar en aza indirgenebilir.



Şekil 5. Turizm İşletmelerinde Etik Dışı Davranışların Tarafları

Öğrencilerin Turizm İşletmelerindeki Yöneticilerin Etik Dışı Eylemlerinin Sebeplerine İlişkin Algılarına Dair Bulgular

Öğrencilerin turizm işletmelerindeki yöneticilerin etik dışı eylemlerinin sebeplerine ilişkin algılarını ortaya çıkarmak amaçlı yöneltilen "Sizce turizm işletmelerinde yönetici konumundaki (müdür, şef vb.) kişilerin etik dışı davranışlara yönelmesinde hangi unsurlar etkilidir?" sorusuna ilişkin verilerin analizinden 11 farklı tema ve bu temaların altında toplam 36 referans elde edilmiştir. Buna göre öğrenciler açısından turizm işletmelerindeki yöneticilerin etik dışı eylemlerinin temel nedenleri; *daha fazla kar elde etme isteği (8 referans)*, *bilgisiz ve yetersiz olma (6 referans)*, *yükselme hırsı (5 referans)*, *kişisel çıkarlar ve ayrımcılık (5 referans)*, *personel kaynaklı sorunlar*

(5 referans), yönetici baskısı (2 referans), çalışılan kurumlar (1 referans), müşteriler (1 referans), kişisel sorunlar (1 referans), geçmiş deneyimler (1 referans) ve adaletsizlik (1 referans) şeklinde sıralanmaktadır.

Yöneticilerin etik dışı eylemler sergilemesinde öğrenciler tarafından belirtilen temel neden yöneticilerin bilgisiz ve yetersiz olmasıdır. Yöneticilerin turizm alanına hâkim olmaması, personel yönetimiyle ilgili olan eğitim ve bilgisinin yetersiz olması, iletişim eksikliğinin olması, insan ilişkilerinin zayıf olması, görev dağılımını etkin şekilde yapamaması, yöneticinin en alt kademedeki yükselmeyip direkt olarak torpille yüksek yerlere gelmesi gibi unsurlar yöneticinin bilgisiz ve yetersiz olması konusuna öğrencilerin verdiği örnekler arasındadır. Yöneticilerin yükselme hırısından dolayı kendi çıkarları gereği kişiliğinden ödün vermesi, rekabet gibi nedenler de yöneticileri etik dışı davranışlara itebilmektedir. Yöneticinin yine kişisel çıkarları gereği ya da tanıdığı için işe aldığı bir personele diğer çalışanlardan farklı davranması; üst yönetimin kar baskısı sonucu daha fazla kar elde etme isteği; personelin sorumluluklarının bilincinde olmaması ya da yetersiz olması; geçmişte kendisinin ezilmesinden dolayı personele aynı şekilde davranmayı tercih etmesi gibi unsurlar yöneticilerin etik dışı eylemlerinin altında yatan nedenler olarak öğrenciler tarafından ileri sürülmüştür.



Şekil 6. Yöneticilerin Etik Dışı Eylemlerinin Sebeplerine İlişkin N-Vivo Çıktısı

Öğrencilerin Etik Dışı Eylemleri Olan Bir İşletmede Kariyer Yapma Tutumuna İlişkin Algılarına Dair Bulgular

Öğrencilerin etik dışı eylemleri olan turizm işletmelerinde kariyer yapma tutumunu ortaya çıkarmak amaçlı yöneltilen “Etik dışı eylemleri olan bir işletmede kariyer yapma konusundaki tutumunuz nedir?” sorusuna ilişkin verilerin analizinden iki farklı durum tespit edilmiştir. Bir öğrencinin cevaplamadığı soruda kalan 15 öğrencinin 10’u kesinlikle böyle bir işletmede kariyer yapmayı hedeflemeyeceklerini belirtmişlerdir. Öğrenciler böyle bir işletmede adaletsizliğin mevcut olacağı, tarafsız davranılmayacağı, ödüllendirmenin adil olmayacağı, çalışan performansını negatif yönde etkileyeceği, tecrübe açısından herhangi bir katkı sağlamayacağı şeklindeki gerekçeleri ileri sürerek kariyer hedeflerinde yer almadığını belirtmişlerdir. 5 öğrenci

ise benzer şekilde uzun vadeli olarak böyle bir işletmede kariyer yapmayı hedeflemeyeceklerini ancak zor durumda olduklarında hayata tutunabilmek için belli bir süre çalışabileceklerini belirtmişlerdir. Ayrıca bu kategorideki öğrenciler, bu süreç içerisinde de eğer imkânları varsa yanlış giden şeyleri düzeltebilmek için çaba sarf edeceklerini de eklemişlerdir.

Öğrencilerin İş/Staj Deneyimi Sırasında Etik Dışı Eylemlerinde Bulunma Durumuna Dair Bulgular

Öğrencilerin iş/staj deneyimleri sırasında etik dışı eylemlerinde bulunma durumunu ortaya çıkarmak amaçlı yöneltilen “İş/staj deneyiminiz sırasında etik olmayan davranışlarda bulunduğunuzu düşünüyor musunuz?” sorusuna ilişkin veriler analiz edilmiştir. Bir öğrencinin cevaplamadığı, bir öğrencinin de iş/staj deneyimine sahip olmadığını belirttiği bu soruda 14 öğrencinin 8’i iş/staj deneyimleri sırasında etik dışı eylemlerde bulunmak durumunda kaldıklarını belirtmişlerdir. Öğrenciler bu eylemleri şef ya da müdürlerinin emirleri doğrultusunda yaptıklarını öne sürmüşlerdir. Örneğin barmenlik deneyimi olan bir öğrenci gerekli ölçüleri ve doğru malzemeleri kullanmasına rağmen gerekenden daha az malzeme ve daha düşük kalitedeki muadil ürünleri kullanması konusunda şefi tarafından uyarıldığını belirtmiştir. Yine bazı öğrenciler zaman zaman müşterilere yalan söylemek durumunda kaldıklarını ya da müşteri davranışlarından dolayı bazen sinirlenerek ters davrandıklarını açıklamışlardır.

Öğrencilerin Turizm İşletmelerindeki Etik Problemlerin Çözümüne İlişkin Algılarına Dair Bulgular

Öğrencilerin turizm işletmelerindeki etik problemlerin çözümüne ilişkin algılarını ortaya çıkarmak amaçlı yöneltilen “Sizce turizm işletmelerinde etik sorunları önleme konusunda neler yapılmalıdır?” sorusuna ilişkin verilerin analizinden 10 farklı tema ve bu temaların altında toplam 37 referans elde edilmiştir. Buna göre öğrenciler açısından turizm işletmelerindeki etik problemlerin çözümü için yapılacaklar; *eğitimlerle bilinç oluşturulmalı (7 referans)*, *etik ilkeler işletmenin önceliği olmalı (7 referans)*, *personel seçimi (6 referans)*, *kalite öncelikli olmalı (4 referans)*, *çalışma ortamı iyileştirilmeli (3 referans)*, *sorunların nedenleri araştırılmalı (3 referans)*, *motivasyon sağlanmalı (3 referans)*, *kurallara uyulmalı (2 referans)*, *ceza sistemi (1 referans)*, *adalet ve tarafsızlık sağlanmalı (1 referans)* şeklinde sıralanmaktadır.



Şekil 7. Turizm İşletmelerinde Etik Problemlerin Çözümüne İlişkin N-Vivo Çıktısı

Öğrenciler etik konusunda bilinç oluşturulması için eğitimler, seminerler verilmesini önermekte, bu konuda gerekli bilgilendirmenin yapılması gerektiğini savunmaktadırlar. Bunun yanı sıra etik ilkelerin işletmenin öncelikli politikalarından olması, personel seçimi yapılırken hem turizm konusunda eğitilmiş hem de etik konusunda bilinçli olmasına ve profesyonel bir çalışma ortamının var olmasına önem verilmesi gerektiği belirtilmiştir. Personelin işini sevmesi için motivasyonunu artırmaya yönelik çalışmalar, ayırım yapılmaksızın kurallara tüm personelin harfi harfine uymasına yönelik düzenlemeler ve gerekirse ceza sistemi öğrencilerin turizm işletmelerindeki etik problemlere getirdikleri öneriler arasındadır.

TARTIŞMA ve SONUÇ

Turizm sektörünün kendine özgü özellikleri nedeniyle turizm işletmelerinde etik sorunların yaşanması kaçınılmaz olmaktadır. Turizm işletmelerinde ağırlıklı olarak hizmet üretilmesi ve bu hizmetlerde standartlaşmanın zor olması, insan unsurunun çok önemli olması ve emek-yoğun özellik, eş zamanlı üretim ve tüketim, çalışanlarla müşterilerin aynı alanı kullanması gibi birçok sektörel özellik nedeniyle turizm işletmelerinde etik dışı davranışlar görülebilmektedir. Bu çalışmada turizm sektöründe kariyer yapacak olan turizm öğrencilerinin bu problemlere yönelik algılamalarını ortaya çıkarmak amaçlanmıştır. Öğrenciler, turizm işletmelerindeki temel etik problemler arasında önceliği personel davranışları ve yöneticilerin personele olan tutumuna vermişlerdir. Bu durum da sektördeki insan unsurunun önemini ortaya koymaktadır. İşletmelerde çok fazla çalışan olması ve özellikle yoğun sezonda bu çalışanlara yeterli düzeyde eğitim verilememesi, işgücü devir oranının yüksek olması ya da yanlış personel seçimleri nedeniyle öğrenciler personel davranışlarının önemli bir etik problem olduğunu belirtmişlerdir. Öğrencilerin kendi deneyimlerinde karşılaştıkları ve doğru davranış olarak benimsemedikleri personel davranışlarını en temel etik problem olarak göstermeleri de etik kavramlar konusunda bilinçli olduklarını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte turizm işletmelerinde insan unsurunun önemi, çalışanlar açısından bakıldığında motivasyon ile de direkt ilişkilidir. Öğrenciler, yöneticilerin tutumu nedeniyle baskıcı bir ortamda çalışmak durumunda kalmalarını, yıldırma politikalarını ya da yöneticiler tarafından yapılan ayrımcılık ve haksızlık içeren uygulamaları doğru bulmamakta ve bu davranışları da temel etik problemlerden biri arasında göstermektedirler. Öğrencilere göre turizm işletmelerinde yaşanan bir diğer temel etik problem de pazarlama, tanıtım ya da satış aşamasında yanıltıcı bilgi vermektir. Var olmayan bir hizmetin varmış gibi gösterilmesi nedeniyle çalışanlar müşteriler ile karşı karşıya gelmekte ve zor durumda kalmaktadırlar. Turizm ürününün önceden görme ve deneme özelliğinin bulunmaması nedeniyle web sitelerindeki yanıltıcı bilgiler ve görseller, seyahat acentaları tarafından verilen eksik bilgiler uzun vadede işletmenin imajını zedelemekte ve müşteri kaybına yol açabilmektedir. Öğrencilerin bu konudaki yaklaşımları, temel etik ilkelerinden biri olan dürüstlük ilkesine son derece önem verdiklerini ve işletmelerden de bu ilke doğrultusunda hareket etmelerini beklediklerini göstermektedir. Bu sonuç, önbüro çalışanlarının etik algılamalarına yönelik bir araştırmanın gerçekleştirildiği Yılmaz ve Bahadır'ın (2011) çalışma sonucuyla da paralellik taşımaktadır. Çalışmada personelin en önemli gördüğü etik kuralın dürüstlük olduğu belirlenmiştir.

Öğrenciler işletmelerdeki etik dışı davranışların sebepleri arasında liyakat eksikliği ve daha fazla kar elde etme isteğini ön plana çıkarmışlardır. Çalışanların ya da yöneticilerin turizm sektörü deneyiminin olmaması, torpil, ucuz personel çalıştırılması ve personele yeterli eğitimin verilmeyişi nedeniyle turizm sektörünün kendine has dinamiklerinin çalıştırılmayışı, etik dışı davranışların altında yatan temel bir neden olarak belirlemektedir. Bununla birlikte yöneticilerin daha fazla kar elde etme isteği doğrultusunda kaliteye, müşteri memnuniyetine ve dürüstlüğe

önem vermeden hareket etmeleri yaşanan etik problemlerin bir diğer temel nedeni olarak belirtilmiştir.

Öğrenciler etik dışı eylemlerde yöneticilerin, çalışanların ve müşterilerin rolü olduğuna inanmakta ve turizm işletmelerindeki insan unsurunun önemine bir kez daha dikkat çekmektedirler. Kötü müşteri davranışı olarak tanımlanan davranışların personeli etik dışı eylemlere sevk edebileceğini öne süren öğrenciler, bu davranışlar arasında hakaret, tehdit, onur kırıcı söz ve davranışları göstermişlerdir. Bu sonuç, Güler vd.'nin (2017) otel ve restoran personeline yönelik gerçekleştirdikleri çalışmanın sonuçlarıyla da benzerlik taşımaktadır. Yılmaz ve Bahadır (2011) ile Dimitriou ve Ducette'nin (2018) çalışma sonuçlarıyla benzer şekilde, diğer çalışanların da personelin etik dışı davranışlarında etkili olduğunu savunan öğrenciler, çalışanların sorumsuzluğu, iş ahlakı eksikliği gibi nedenlerden dolayı haksızlıkların yaşandığını belirtmektedirler. Hiç şüphesiz bu durumun altında yöneticilerin işletmede adaletsizliği sağlayamaması, çalışanlar arasında ayrımcılık yapması, huzurlu ve profesyonel bir çalışma ortamının oluşturulamaması yatmaktadır ki öğrenciler bu unsurları da personelin etik dışı davranışlar göstermesinde etkili olduğunu öne sürmüşlerdir. Bazı öğrenciler, iş/staj deneyimlerinde etik dışı davranışlarda bulduklarını belirtmişlerdir ancak bu davranışların yanlış olduğunun bilincinde oldukları ve yönetici konumundaki kişilerin istekleri doğrultusunda hareket etmek zorunda kaldıkları anlaşılmaktadır. Öğrencilere göre yöneticilerin bu isteklerinin altında ise kendilerine yapılan kar baskısı ya da bilgisizlikleri ve yetersizlikleri yatmaktadır. Dolayısıyla turizm işletmelerinde insan unsurunun çok önemli olması nedeniyle sadece bir tarafın etik davranması yeterli olmamaktadır. Çalışanlar ne kadar etik davranırsa davranışın yöneticilerin istekleri ya da kötü müşteri davranışları nedeniyle etik dışı davranışlar sergilemek durumunda kalabilmektedirler. Ayrıca etik olmayan çalışan davranışları da müşterilerin davranışlarını etkileyebilmektedir. Bu durum Herbert Spencer'in (1851:455) belirtmiş olduğu bir sözü akıllara getirmektedir: "*Herkes ahlaklı olmayınca hiç kimse tümüyle ahlaklı olamaz*".

Öğrenciler, turizm işletmelerindeki etik problemlerin çözümüyle ilgili olarak eğitimlerle bu konuda bilinç oluşturulması gerektiğini ve etik ilkelerin işletmenin önceliği olması gerektiğini savunmaktadırlar. Bu sonuç, öğrencilerin etik problemler konusuna kişisel olarak değil bütüncül yaklaştıklarını ve ancak bu yönde oluşturulacak bir kurum kültürüyle bu problemlerin çözülebileceğini göstermesi açısından önem arz etmektedir. Öğrenciler kariyer planlarında bu yönde bir kurum kültürünün oluşmadığı ve etik problemlerin yaşandığı işletmelerde çalışmak istememektedirler. Bu sonuçlar literatürdeki bazı araştırma sonuçlarıyla (Pelit ve Arslantürk, 2011; Polat vd., 2016) da benzerlik göstermektedir. Bazı öğrenciler bir süre zorunlu olarak bu tür işletmelerde çalışabileceklerini belirtmişler ancak bu süre zarfında yanlış giden bazı uygulamaları değiştirmek için uğraşacaklarını da belirtmişlerdir.

Öğrencilerin turizm işletmelerindeki davranışları etik açıdan doğru ya da yanlış olarak değerlendirme yeteneğine sahip oldukları ve bu konuda bilinçli oldukları açıktır. Ancak araştırmaya katılan öğrencilerin henüz kariyerlerinin başında olduğunu da unutmamak gerekir. Literatürde öğrencilerin işletmelerdeki etik problemlere yönelik algılamalarını araştıran bazı çalışmalarda (Akova ve Çalık, 2008; Aydın vd., 2016; Lee ve Tsang, 2013) öğrencilerin yaşı ve sınıf düzeyi arttıkça bazı etik problemlere göz yumabildikleri ve bu davranışları normal karşıladıkları ortaya çıkarılmıştır.

Öğrencilerin etik kavramlar konusunda bilinçlenmesi için Turizm Etiği dersi önemli görülmektedir. Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümlerinde bu dersin zorunlu ders olarak ders planlarına alınması gerekmekte ve sektörde görülebilecek etik dışı eylemlere yönelik örnek olay çözümlenmeleri ile öğrencilerin bu konuda bilinçlenmesi sağlanmalıdır. Bunun yanı sıra toplumun etik konusunda bilinçlenmesi için etik ile ilgili kavramları içeren derslerin üniversite eğitiminden önceki eğitim süreçlerinde de mutlaka verilmesi gerekmektedir.

Turizm işletmelerinde yaşanan etik sorunların birçok farklı nedeni ve farklı tarafı bulunmaktadır. Ancak işletmelerde bu sorunları en aza indirgeyebilmenin yolu bu konuyu öncelik haline getiren bir kurum kültürünün oluşturulmasından geçmektedir. Kilit yöneticilerin ve personelin seçiminde bu konuya ağırlık veren ve süreçlerde etik ilkelerin uygulanmasını önemseyerek denetim mekanizmalarını çalıştıran bir işletmede etik problemlerin daha az yaşanması muhtemeldir. İşletmelerde belirlenen etik standartların takibi ve denetimi çok iyi yapılmalı, gerekirse ödül ve ceza sistemiyle bu konunun önemi hissettirilmelidir. İşletmelerde personele bu konuda eğitimler verilmeli, karşılaşılabilecekleri sorunlarda yapmaları gerekenler konusunda bilgi sahibi olacakları çeşitli eğitim programları yürütülmelidir. Canlandırma, video gösterim gibi tekniklerle ilgi çekici hale getirilebilecek bu programlarda personel bu konuda işletmenin kendisinden beklentilerini özümseyebilmelidir.

Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyetini sağlamanın birincil koşulu personelin işletmeden memnun olmasından geçmektedir. Çalışma koşullarının iyileştirildiği, adaletsiz uygulamaların olmadığı, personelin psikolojik yıldırma, baskı gibi durumlara maruz kalmadığı işletmelerde personel, çalıştığı işletmeyi ve yaptığı işi seveceği için bu durum müşteri memnuniyetine de olumlu anlamda katkı sağlayacaktır. Personel ve müşteri memnuniyetini ön plana alan ve tüm süreçlerinde kaliteyi öncelik haline getiren işletmelerde de etik dışı eylemlere ve sorunlara daha az rastlanacaktır.

İşletmelerde etik standartların çalıştırılması ek bir maliyet olarak görülmemelidir. Müşterinin, personelin hakkını savunan uygulamalar hiçbir zaman işletmeye ek bir maliyet oluşturmayacağı aksine bu uygulamaların oluşturulmamasının uzun vadede işletmeye kar kaybı, müşteri sayısının azalması, personel verimliliğinin ve motivasyonunun düşmesi gibi önemli sorunları beraberinde getireceği unutulmamalıdır.

KAYNAKÇA

- Akan, P. (2007). Uygulama Açısından İş Etiği Kuralları ve Evrensel Turizm Etiği İlkeleri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1): 7-20.
- Akoğlan Kozak, M. ve Güçlü Nergiz, H. (2009). *Turizmde Etik (Kavramlar, İlkeler, Standartlar)*, (2. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akova, O. ve Çalık, İ. (2008). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Etik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1: 1-13.
- Aslan, A. ve Kozak, M. (2006). Turizmde Gelişme ve Etik Sorunları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(1): 49-61.
- Avcı Kurt, C. (2009). *Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşım*, (3. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aydın, E., Şimşek, A. ve Çilesiz, E. (2016). Potansiyel İşgücü Olarak Turizm Öğrencilerinin Etik Eğilimlerinin Belirlenmesi: Atatürk Üniversitesi Turizm Fakültesine Yönelik Bir Uygulama. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 5(2): 20-42.
- Brickley, J. A., Smith, C. W. and Zimmerman, J. L. (2002). Business Ethics and Organizational Architecture. *Journal of Banking & Finance*, 26, 1821-1835.
- Chen, F., Song, W., Wu, L., and Ma, M. (2013). Influence of Empirical Work on the Job-Related Ethics of Hotel Interns: A Case Study of Students in Mainland China. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 25(2): 57-66.

- Dimitriou, C. K. and Ducette, J. P. (2018). An Analysis of the Key Determinants of Hotel Employees' Ethical Behavior. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 34: 66-74.
- Doğdubay, M. ve Karan, İ. (2015). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Etik Uygulamaların SWOT Analizi ile Değerlendirilmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 3(4): 24-32.
- Efendi, M. ve Karakaş Tandoğan, G. (2018). Otobüs Kaptanlarının Yerli Turistlerin Etik Dışı Davranışlarını Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Journal of Travel and Tourism Research*, 13: 96-114.
- Efendi, M. ve Karakaş Tandoğan, G. (2019). Yerli Turistlerin Paket Turlarda Yaptıkları Etik Dışı Davranışlar Üzerine Turist Rehberleri Gözüyle Bir Değerlendirme. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(1): 21-33.
- Fleckenstein, M. P. and Huebsch, P. (1999). Ethics in Tourism-Reality or Hallucination. *Journal of Business Ethics*, 19:137-142.
- Fox, J. (2000). Approaching Managerial Ethical Standards in Croatia's Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1): 70-74.
- Ganglmair-Wooliscroft, A. and Wooliscroft, B. (2016). Diffusion of Innovation: The Case of Ethical Tourism Behavior. *Journal of Business Research*, 69(8): 2711-2720.
- Ghiselli, R. F. (1999). The Ethical Inclination of Foodservice Managers and Hospitality Students. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 11(2-3): 92-98.
- Gökçe, O. (2006). *İçerik Analizi: Kuramsal ve Pratik Bilgiler*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Güler, O., Dalgıç, A. ve Tor Kadioğlu, C. (2017). Gayri Ahlaki Müşteri Davranışı ve Başa Çıkma Taktikleri: Restoran ve Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *The First International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability*, 28-30 Eylül, Mersin, 632-645.
- Güven, E. Ö. ve Çay, A. (2020). Turizm İşletmelerinde Etik Dışı – Gayri Ahlaki Tüketici Davranışları. *Sosyal Çalışmalar Üzerine Akademik Perspektif Dergisi*, 1: 46-66.
- <https://www.sozluk.gov.tr/>, [Erişim Tarihi: 01.08.2020].
- <https://www.unwto.org/global-code-of-ethics-for-tourism>, [Erişim Tarihi: 22.07.2020].
- İlban, M. O., Akkılıç, M. E., Varol, İ. ve Güleç, E. (2016). Engelli Müşterilerin Konaklama İşletmelerine İlişkin Etik Tutum ve Beklentilerinin Belirlenmesi. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 13(1): 93-108.
- Koçoğlu, C. M. ve Avcı, M. (2018). Turizmde Küresel Etik Kodların Uygulanma Düzeyleri: Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerinde Bir Araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(1): 539-553.
- Nicolaides, A. (2018). Ethical Hospitality Marketing, Brand-Boosting and Business Sustainability. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 7(1): 1-12.
- Lee, L. Y. S. and Tsang, N. K. F. (2013). Perceptions of Tourism and Hotel Management Students on Ethics in the Workplace. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13(3): 228-250.
- Pelit, E. ve Arslantürk, Y. (2011). Turizm İşletmelerinin İş Etiğine Yönelik Uygulamalarının Çalışma Yeri Tercihindeki Önemi: Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2): 163-184.
- Pırnar, İ. (2000). Yönetimde Etik ve Turizm Uygulamaları. *TUGEV Turizmde Seçme Makaleler*, 34: 19-32.

- Polat, E., Çalışkan, S. ve Met, Ö. L. (2016). Çalışma Yeri Tercihinde İşletmelerin İş Etiği Uygulamalarının Önem Derecesi: Ortaöğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerinde Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(36-1): 525-543.
- Power, S., Di Domenico, M. and Miller, G. (2017). The Nature of Ethical Entrepreneurship in Tourism. *Annals of Tourism Research*, 65: 36-48.
- Sarışık, M., Akova, O. ve Çontu, M. (2006). Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1): 22-34.
- Seyyar, A. (2003). *Ahlak Terimleri (Ansiklopedik Sözlük)*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Spencer, H. (1851). *Social Statics: Or, The Conditions Essential to Happiness Specified, and the First of Them Developed*. London: John Chapman, <https://oll.libertyfund.org/titles/spencer-social-statics-1851>, 17.08.2020.
- Stevens, B. (2011). Hotel Managers Identify Ethical Problems: A Survey of Their Concerns. *Hospitality Review*, 29(2): 20-36.
- Teng, C. C. and Cheng, S. S. (2020). Hospitality Ethics: Perspectives from Hotel Practitioners and Intern Students. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, DOI: 10.1080/10963758.2020.1791135.
- Wong, S. C. K. and Li, J. S. (2015). Will Hotel Employees' Perception of Unethical Managerial Behaviour Affect Their Job Satisfaction? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5): 853-877.
- Yılmaz, A. ve Bahadır, İ. (2011). Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3): 21-40.