

T.C.
AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
2021-YL-087

KUŞADASI'NDAKİ 5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARININ
ETİK DUYARLILIKLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA

HAZIRLAYAN

Aslı Sert İnan

TEZ DANIŞMANI

Dr. Öğr. Üyesi Zehra EĞE

AYDIN - 2021

ÖZET

KUŞADASI'NDAKİ 5 YILDIZLI OTEL ÇALIŞANLARININ ETİK DUYARLILIKLARINI BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Aslı SERT İNAN

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Zehra EGE

2021, XII, 97 Sayfa

Etik, geçmişten günümüze kadar üzerinde sürekli tartışılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Etik ulusal ve uluslararası düzeyde birçok disiplin ile yakından ilgilidir. Özellikle turizm gibi birçok ulusun bir araya geldiği bir endüstri açısından değerlendirildiğinde önemi son derece ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmada 5 yıldızlı otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri belirlemek amaçlanmıştır. Araştırma yapılırken ikincil veri kaynaklarından literatür taraması yapılmıştır. Çalışmanın ana kütlesi; Türkiye'deki 5 yıldızlı otel çalışanları olarak belirlenmiş, ana kütleyi temsili için ise Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel çalışanları örneklem olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın temel amacı Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeylerini belirlemektir. Araştırmanın alt amacı ise çalışanların etik duyarlılık düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymaktır. Araştırmanın sonucunda etik duyarlılık düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Turizm alanında etik duyarlılığa ait çalışma olmaması nedeniyle çalışmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca çalışmanın sonucunun ve bulgularının yeni yapılacak çalışmalara ışık tutacağı ön görülmektedir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Etik, Etik Duyarlılık, Turizmde Etik, Turizmde Etik Duyarlılık

ABSTRACT

A RESEARCH TO DETERMINE THE ETHICAL SENSITIVITY OF 5-STAR HOTEL EMPLOYEES IN KUŞADASI

Aslı SERT İNAN

Master Thesis, Department of Tourism Management

Supervisor: Dr. Öğr. Üyesi Zehra EGE

2021, XII, 97 Pages

Ethics is a subject that has been constantly discussed from the past to the present. Ethics is closely related to many disciplines at the national and international level. Especially when it is evaluated in terms of an industry such as tourism where many nations come together, its importance becomes extremely evident. In this study, it was aimed to determine the ethical sensitivity levels of 5-star hotel employees. While conducting the research, a literature review was made from secondary data sources. The main mass of the study; It was determined as the employees of the 5-star hotels in Turkey, and the employees of the 5-star hotels in Kuşadası were determined as the sample for the representation of the main mass.

The main purpose of the research is to determine the ethical sensitivity levels of the employees of the 5-star hotels in Kuşadası. The sub-purpose of the study is to reveal whether the ethical sensitivity levels of employees differ according to demographic characteristics. As a result of the research, it was determined that ethical sensitivity levels differ according to demographic characteristics.

Since there is no study of ethical sensitivity in the field of tourism, it is thought that the study will contribute to the literature. In addition, it is foreseen that the results and findings of the study will shed light on new studies.

KEYWORDS: Ethic, Ethical Sensitivity, Ethics in Tourism, Ethical Sensitivity in Tourism

ÖNSÖZ

Akademik yaşantım boyunca bilgisini, desteğini benden esirgemeyen ve beni daima daha iyi görmek isteyen tez danışmanım Sayın Dr. Öğr. Üyesi Zehra EĞE'ye tüm emekleri ve yol göstericiliği için sonsuz teşekkür ederim.

Lisans dönemimde beni etik kavramı ile tanıştıran ve etiğe olan merakımı arttıran ayrıca bilgisi ve yol göstericiliği ile çalışmama katkı sağlayan kıymetli hocam Sayın Dr. Öğr. Üyesi Gülnur KARAKAŞ TANDOĞAN'a sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Akademik bilgisi ve yüksek motivasyon becerisi ile beni her zaman destekleyen Sayın Dr. Mahmut EFENDİ'ye teşekkürü bir borç bilirim.

Çocukluğumdan bu yana beni sonsuz sevgisiyle besleyen biricik annem Leman SERT'e, hem okul hem hayat arkadaşım olan sevgili Öğr. Elemanı Muharrem Tuğcan İNAN'a sonsuz sevgisi ve desteği için sevgilerimi sunarım.

Bilgisine ve çalışma disiplinine sonsuz güvendiğim çocukluk arkadaşım Sayın Öğr. Gör. Şule KAYA ÜNAL'a çalışmama sağladığı katkılar için ve her zaman yanımda olduğu için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Son olarak beni çok uzaklardan izleyen rahmetli babam Nihat SERT'e tezimi ithaf eder sevgilerimi ve özlemimi sunarım.

Aslı SERT İNAN

16.07.2021

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI....	ii
ÖZET.	iii
ABSTRACT.....	iv
ÖNSÖZ.....	v
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	vi
TABLolar.....	x
EKLER DİZİNİ.....	xii
GİRİŞ.....	1
BİRİNCİ BÖLÜM	4
1.ETİK VE ETİK DUYARLILIK.....	4
1.1.Etik Kavramı.....	4
1.1.1. Etiğin Tanımı	4
1.1.2. Etiğin Tarihsel Gelişimi.....	5
1.1.3 Etiğin Temel İlkeleri.....	7
1.1.4. Etik Türleri.....	10
1.1.4.1.Bireysel Etik.....	10
1.1.4.2. İş Etiği.....	12
1.1.4.3. Örgütsel etik.....	13
1.1.4.4.Yönetmel etik.....	14
1.1.4.5. Meslek Etiği.....	15
1.1.5.Etik İle İlgili Kavramlar.....	16
1.1.6.Etik ve Benzer Kavramlar.....	17
1.1.6.1. Etik ve Ahlak İlişkisi.....	17
1.1.6.2. Etik ve Kültür	19

1.1.6.3. Etik ve Hukuk.....	19
1.1.6.4. Etik ve Sosyal Sorumluluk.....	20
1.1.7. Etik Kodlar.....	20
1.1.8. Etik Dışı Davranışlar.....	21
1.1.8.1. Etik Dışı Davranış Türleri.....	21
1.1.8.2. Etik Dışı Davranış Nedenleri.....	24
1.2. Etik Karar Verme.....	26
1.2.1. Etik Karar Verme Sürecinin Aşamaları.....	28
1.2.2. Etik İkilem.....	29
1.2.3. Etik Duyarlılık.....	31
1.2.3.1. Etik Duyarlılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar	34
İKİNCİ BÖLÜM	37
2. TURİZM VE ETİK.....	37
2.1. Turizmde Etiğinin Temel Unsurları.....	38
2.2. Turizmde Etiğin Önemi.....	39
2.3. Turizm İşletmelerinde Etik.....	40
2.4. Turizmde Etik İlkeler.....	45
2.4.1. Turizmde Global Etik İlkeler.....	47
2.5. Turizmde Etik Dışı Davranışlar	48
2.5.1. Konaklama İşletmelerinde Etik Dışı Davranışlar.....	50
2.5.2. Seyahat İşletmelerinde Yaşanan Etik Dışı Davranışlar.....	51
2.5.3. Turist Rehberlerinin Etik Dışı Davranışları.....	52
2.5.4. Yiyecek İçecek İşletmelerindeki Etik Dışı Davranışlar.....	53
2.6. Turizmde Etik Kodlar.....	54

2.7. Turizmde Etik Duyarlılık.....	55
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	57
3. OTEL ÇALIŞANLARININ ETİK DUYARLILIKLARININ BELİRLENMESİ.....	57
3.1. Araştırmanın Yöntemi.....	57
3.2. Araştırmanın Modeli.....	58
3.3. Anakütle ve Örneklem.....	58
3.4. Etik Duyarlılık Ölçeği.....	60
3.5. Veri Analizi.....	61
3.5.1. Normal Dağılım.....	62
3.5.2. Güvenilirlik Analizi.....	62
3.5.3. Faktör Analizi.....	63
3.5.3.1. Keşfedici Faktör Analizi.....	63
3.6. Bulgular ve Değerlendirmeler	67
3.6.1. Demografik Bilgiler.....	67
3.6.2. Otel Çalışanlarının Etik Duyarlılıkları.....	72
3.6.3. Çalışanlarının Etik Duyarlılıklarının Demografik Bilgilere Göre Değerlendirilmesi.....	73
3.6.4. Etik Duyarlılık Faktörlerinin Demografik Bilgilere Göre Değerlendirilmesi.....	75
4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	82
5.KAYNAKLAR.....	87
6.EKLER.....	94

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Araştırma Modeli.....	58
--------------------------------	----



TABLolar DİZİNİ

Tablo 1. Turizmde Global Etik İlkeler	47
Tablo 2. Otel İşletmelerinin Departmanları ve Ortalama Çalışan Sayıları	59
Tablo 3. Pilot Çalışmanın Güvenilirlik Analizi Sonuçları	61
Tablo 4. Ölçeğin Merkezi Eğilim Ölçütleri.....	62
Tablo 5. Etik Duyarlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Düzeyi.....	63
Tablo 6. Etik Duyarlılık Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Testi.....	64
Tablo 7. Etik Duyarlılık Ölçeğinin Faktör Analizi Bileşen Tablosu	65
Tablo 8. Katılımcıların Cinsiyetleri	67
Tablo 9. Katılımcıların Yaş Durumu	68
Tablo 10. Katılımcıların Medeni Durumu.....	69
Tablo 11. Katılımcıların Öğrenim Durumu	70
Tablo 12. Katılımcıların Departman	71
Tablo 13. Katılımcıların Hizmet Süreleri.....	72
Tablo 14. Otel Çalışanlarının Etik Duyarlılıkları	73
Tablo 15. Etik Duyarlılıklarının Demografik Bilgilerine Göre Değerlendirilmesi	74
Tablo 16. Etik Duyarlılık Faktörlerin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi.....	76
Tablo 17. Etik Duyarlılık Faktörlerin Yaşa Göre Değerlendirilmesi.....	77
Tablo 18. Etik Duyarlılık Faktörlerin Öğrenim Durumuna Göre Değerlendirilmesi	77
Tablo 19. Etik Duyarlılık Faktörlerin Medeni Duruma Göre Değerlendirilmesi	79
Tablo 20. Etik Duyarlılık Faktörlerin Departmana Göre Değerlendirilmesi.....	79

Tablo 21. Etik Duyarlılık Faktörlerin Hizmet Süresine Göre Değerlendirilmesi.....	81
---	----



EKLER DİZİNİ

Ek 1: Anket Formu

Ek 2: Etik Kurul Onayı

Ek 3: Özgeçmiş



GİRİŞ

Etik teriminin “töre bilimi” anlamını içeren Yunanca “ethos-ethikos” sözcüğünden türediği söylenebilmektedir. Bu sözcük aynı zamanda “ahlak sistemi, ilke, insan davranışı, gelenek” anlamlarını da ifade etmektedir (Aktaş, 2014: 23). Etik, kökleri 2500 yıl kadar uzanan bir felsefe dalıdır. Etik ile ilgili kavramlara bakıldığında bir kesimin etiği “bir bireyin izlemesi gereken ahlaki standartlar ve kurallar” şeklinde tanımladığı görülürken bir başka kesimin etiği “bireylerin doğru olarak nasıl davranacağını açıklayan ve tanımlayan ilkeler, değerler ve standartlar sistemi” olarak tanımladığı görülmektedir (Doğan, 2009: 180). Aslında etik Yunan filozofların çalışmaları doğrultusunda gelişmiştir (Toraman ve Akcan, 2003: 60). Etik iyi ve kötü ile ilgili bir bilim, belirli bir grup veya insan için geçerli olan eylem kuralları olarak ifade edilebilmektedir (Özlem, 1997: 336). Etik duyarlılık ise ahlaki bir durumu gösteren ipuçlarını görebilmek, olası eylem ve sonuçlarla ilgilenen kişileri ve tarafların olaylar karşısında nasıl bir davranış sergileyeceğini belirleyen eylem ve sonuçlardır (Narvaez, 2001:17). Etik duyarlılık ahlaki okuryazarlığın kilit noktalarından biri olmaktadır.

Turizm endüstrisi, dünya genelinde en hızlı gelişim gösteren sektörlerden biri olması nedeniyle hem gelişmiş, hem de gelişmekte olan ülkeler açısından en önemli sektörlerden biri konumundadır (Yıldız, 2002: 54-55). Turizmin yapısı gereği, turizm işletmelerinde çalışanlar misafirler ile karşılıklı iletişim içerisinde. Bu seviyede yoğun bir iletişimin olduğu ortamlarda, bireylerin etik konulara olan yaklaşımları büyük bir önem taşımaktadır.

Turizmin insan davranışlarıyla direk bağlantılı olması sebebiyle turizmde etik sürekli tartışılan bir konu haline gelmektedir. Evrensel bir olgu olan turizm toplum ve bireylerin davranışları ile şekillenmekte bu nedenle de etik davranışların yürütülmesi zorunlu olmaktadır. Etik, turizm endüstrisi için daima önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Turizm endüstrisinin faaliyet alanlarından olan konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri ve turist rehberleri birebir etik ile ilişkilendirilebilmektedir (Olca vd, 2018:1).

Turizm çalışanlarının etik duyarlılığı, doğabilecek etik problemleri önceden tespit edebilme, çözüm üretebilme ve etik karar verebilmelerini etkilemektedir. Bu durumda otel çalışanlarının etik duyarlılıklarının düzeylerini belirleme ihtiyacı doğurmuştur. Bundan yola çıkarak çalışmanın amacını Kuşadası’ndaki 5 yıldızlı otellerde görev yapan çalışanlarının

etik duyarlılık düzeylerini belirlemek ve etik duyarlılığı farklı değişkenler açısından incelemek oluşturmaktadır.

Araştırmanın problem soruları aşağıdaki gibidir.

- *Otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri nasıldır?*
- *Otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri yaşa göre farklılık gösterir mi?*
- *Otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri cinsiyete göre farklılık gösterir mi?*
- *Otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri öğrenim durumuna göre farklılık gösterir mi?*
- *Otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri medeni durumlara göre farklılık gösterir mi?*
- *Otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri departmana göre farklılık gösterir mi?*
- *Otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri hizmet süresine göre farklılık gösterir mi?*

Turizm endüstrisi içinde yer alan otel işletmeleri çalışanlarının, çok fazla insan ile etkileşimde olması sebebiyle sergiledikleri tutum ve davranışlar son derece önem taşımaktadır. Otellerde konaklayan yerli ve yabancı birçok misafir ile doğrudan iletişime geçen çalışanların etik değerlere ne derece önem verdikleri kritik bir soru olarak karşımıza çıkmaktadır. Hem yerli hem yabancı misafirler açısından düşünüldüğünde yaşanacak herhangi bir etik dışı olay misafirler üzerinde telafisi mümkün olmayan hasarlara sebebiyet verecektir. Aynı zamanda otel çalışanları arasından sadece bir tanesinin sergilemiş olduğu etik dışı davranış tüm oteli hatta tüm ülke imajını zedeleyebilmektedir. Bu nedenlerden dolayı etik dışı davranışların sergilenmemesi adına tedbirli olunması gerekmektedir. Bu noktada ise otel çalışanlarının etik duyarlılıklarının ne derece olduğu bilinmeli ve gerekirse bu konuda tüm otel çalışanlarına eğitim verilmelidir. Bu nedenle otel çalışanlarının etik duyarlılıklarını ölçmenin ve bunları değerlendirmenin hem işletmeler hem de turizm işletmelerinde çalışanlara fayda sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca literatür incelendiğinde etik duyarlılık konusunun hekimler, hemşireler, ırk ve cinsiyet ayrımcılığı yapanlar, öğrenciler ve öğretmenler üzerinde değerlendirildiği görülmüştür. Etik duyarlılığın turizm endüstrisinde henüz çalışılmamış olması da böyle bir çalışmanın gerekliliğini ortaya çıkarmıştır.

Yapılan çalışmada, ankete katılım gösteren tüm çalışanların, anket sorularını anladığı ve doğru yanıt verdiği varsayılmıştır. Ayrıca çalışma Covid-19 pandemi sürecine denk

gelmesi nedeniyle, çalışanların tüm soruları Covid-19 pandemisinden bağımsız olarak yanıtladığı varsayılmıştır.

Türkiye’de faaliyet gösteren beş yıldızlı otel ve otel çalışanların sayısı oldukça fazladır. Araştırma süresinin kısıtlı olması, maddi yetersizlikler ve ulaşım kolaylığı sağlanabilmesi için çalışma, araştırmacının bulunduğu ilçe olan Kuşadası ile sınırlandırılmıştır. Araştırmanın örneklemiolarak Kuşadası’ndaki beş yıldızlı otel çalışanlarının tercih edilmesinde Kuşadası’nın en eski turistik destinasyon olması ve evreni temsil gücünün yüksek olduğunun düşünülmesi büyük bir rol oynamaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

1. ETİK ve ETİK DUYARLILIK

Çalışmanın temel amacı olan etik duyarlılığı anlayabilmek için öncelikle etik kavramının derinlemesine anlaşılması gerekmektedir. Bu nedenle çalışmanın ilk bölümünde etik kavramının tanımı, tarihsel gelişimi, teorileri, türleri, etik ile ilişkili kavramlar, temel etik ilkeleri, etik ve benzer kavramlar, etik dışı davranışlar, etik karar verme ve etik duyarlılık kavramları incelenmektedir.

1.1. Etik Kavramı

Etik, yıllar boyunca netlik kazanamayan, karmaşık bir kavramdır. Etik ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında karşımıza birçok farklı tanım çıkmaktadır. İncelemelerin sonucunda birçok yazarın etiği genel olarak ahlak felsefesi şeklinde tanımladığı görülmektedir(Efendi, 2018: 11).Bir ahlak felsefesi olarak etik, insanların ahlaksal ya da töresel ilişkilerini, davranışlarını araştıran bir bilim dalı olarak ifade edilmektedir(Bolat ve Seymen, 2003: 4).

1.1.1. Etiğin Tanımı

Etik, bir bilim dalı ya da disiplin olarak tanımlanmaktadır. Etik, birey, toplum ve örgüt açısından iyi, kötü, doğru, yanlış gibi kavramları incelemektedir. Böylelikle ahlaki değerleri, ilkeleri ve standartları tanımlayan disiplin olarak karşımıza çıkmaktadır(Başarır, 2006: 4).Diğer bir ifadeyle etik, iyi ve kötü ile ilgili bir bilim, belirli bir grup veya insan için geçerli olan eylem kuralları olarak tanımlanabilmektedir (Özlem, 1997: 336).Diğer yandan etik, yasalar tarafından yönetilmeyen, ama insan davranışlarının sonuçlarına odaklanan töresel bir standart olarak açıklanmaktadır(Kirel, 2000: 231).

Etik, “Aslında bugün etik, olup bitenlerle nasıl ilişki kurduğumuzu belirleyen bir ilkeye, tarihsel durumlarla (insan hakları etiği), teknik – bilimsel durumlarla (tıbbi etik, biyo – etik), toplumsal durumlarla (bir arada yaşama etiği), medya durumlarıyla (iletişim etiği) vb. ilgili yorumlarımızı düzenlemenin muğlâk bir biçimine işaret etmektedir” şeklinde tanımlanmaktadır(Badiou, 2004: 18).

Etik ile ilgili kavramlara bakıldığında bir kesimin etiği, “bir bireyin izlemesi gereken ahlaki standartlar ve kurallar” şeklinde tanımladığını, bir başka kesimin ise “bireylerin doğru olarak nasıl davranacağını açıklayan ve tanımlayan ilkeler, değerler ve standartlar sistemi” olarak tanımladığı görülmektedir(Doğan, 2009: 180). Başka bir tanıma göre etik, ahlak adı verilen olgu üzerine düşünme ve ahlak üzerine felsefe yapmaktır (Akyol, 2010: 55-56).

Ioanna Kuçuradi etiği, insan ve insan gruplarının törel ilişkilerini, tutum ve davranışları ile ilgili değer sorunlarıyla ilgilenen felsefe dalı olarak tanımlamaktadır(Bircan ve Dilmaç, 2015: 124).Etik, ahlaksal olanın özünü ve temelini araştıran bilim dalı olarak değerlendirilmektedir (Akarsu, 2016: 74). Bazı filozoflar etiği ahlakın felsefi düzlemde incelenmesi olarak da değerlendirmektedir (Feldman, 2016: 11).

Etik, töre bilimi, her çeşitten meslek kollarının arasında tarafların uyması veya kaçınması gereken davranışlar bütünü, etik bilimi veya ahlakla ilgili olan şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2019).Etik, kişinin kendi davranışlarından ve kazanımlarından vicdani sorumluluk duyması olarak ifade edilebilmektedir (Yarcan, 2007: 34).

Sofistler, etiği hak ve hukukların tanrılardan değil insanlar arasındaki anlaşmaların bir sonucu olarak görmektedirler (Atayman, 2005: 21). Etiğin gücü bir bakıma insanın vicdanıdır. İnsan, duygusunu, düşüncesini, davranışını, tutumunu, eylemini “vicdanının sesine” kulak vererek değerlendirmekte ve bu şekilde toplumsal ilişkilerde denge, düzen, denetim ve uyum ortaya çıkmaktadır (İşgüden ve Çabuk, 2006: 61-62).

Etik bizim dilimizde iki anlama gelmektedir. İlki insanların toplumsal olarak uymaları gereken kurallarken, ikincisi ahlak felsefesidir (Yılmazer, 2011: 22).Etik esasen ahlak üzerine felsefi sorgulama ve düşünmedir (Cevizci, 2013: 17). Diğer bir deyişle davranışlara yön veren ilkeler bütünü olarak karşımıza çıkmaktadır (Türkeri, 2015: 16).

1.1.2.Etiğin Tarihsel Gelişimi

Etik, kökleri 2500 yıl kadar uzanan bir felsefe dalıdır. Bu felsefe dalı geçmişten günümüze insanların yaşamlarını yöneten değerleri, yargıları ve ilkeleri incelemektedir(Yılmazer, 2011: 22).

Etik konusunda ulaşılabilen en eski kaynaklar Eski Yunan döneminde karşımıza çıkmaktadır. Eski Yunan'da doğa felsefesi çevresinde oluşan ilk görüş Demokritos'a attir. Demokritos, materyalist bir etik anlayışını savunmakta ve ölçülü davranmayı, mutluluğun anahtarı olarak görmektedir. Sofistler, etik ile ilgili kararların kesin olmayan değerler olduğunu ileri sürerken, Platon ise tam aksine kesin ve net olduğunu savunmuştur. O dönemlerdeki bu ayrımlardan sonra bireyselliğe karşı olarak toplumsal etik üzerinde durulmaya başlanmıştır. Aristoteles'ten önce ahlakın kendiliğinden var olduğu düşünölmektedir (Kılıç, 2008: 16). Aristoteles etiği tek başına bir felsefe kolu olarak değerlendiren ilk filozof olma özelliğine sahiptir (Atayman ve Sezer, 2012: 31).

Hristianlığın yükselişe geçmesiyle birlikte dinsel etik anlayışı ortaya çıkmışve tarihsel kökenleri Milattan Önce 5-6 yüzyıla dayanan felsefi etik, bu dönemin Hint, Çin ve Yunan felsefesine kadar uzanmıştır(Atayman, 2005: 19).

Etik sözcüğü Yunanca ‘ethos’ moral sözcüğü Latince more/mostan gelmektedir. Her ikisinde töre, karakter, huy, mizaç, alışkanlık, gelenek ve görenek anlamlarını vermektedir. Bu bakımdan etik ve ahlakın etimolojik olarak bir ayrımı söz konusu olmamaktadır (Özlem, 2013, 175).

Etik birçok kaynakta ahlak ile aynı anlamda kullanılmaktadır. Yapılan çalışmalar incelendiğinde uzun yıllar eş anlamlı olarak kullanılan bu iki olgu, bazı kaynaklarda farklı anlamlarda kullanılmaktadır. Ancak etiğin ahlak felsefesi olduğu düşüncesi hüküm sürmektedir (Kozak ve Güçlü, 2006: 22).

Etik, antropolojik olarak kültürler arası ortaya çıkan farklılıkların meydana getirdiği çatışmalarla, ekonomik olarak kaynakların paylaşımıyla, siyasi olarak gücün paylaştırılmasıyla ve hukuki olarak yasal düzenlenmelerle ön plana çıkmaktadır (Kuçuradi, 2006: 8-10).İnsanoğlunun kendisine ve vicdanına karşı görevlerini içeren etik kurallar aynı zamanda, başkalarına ve yaşadıkları topluma karşı da bazı sorumlulukları içermektedir (Vural vd, 2011: 68).

Etik, kazancı en üst düzeye çıkarmayı hedeflerken odaklanılan niceliksel değerlerin yanı sıra akıl ve ahlaksal yetkinlik ile bütünleşmiş niteliksel değerlerinde var olduğunu söylemektedir (Atayman ve Sezer, 2012: 31). Geçmişten günümüze insanın olduğu her yerde etikten söz etmek mümkündür. Hemen her bilim dalında, hukukta, politikada, sanatta ve daha birçok alanda etik daima tartışılan bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Etiğinhala

net tanımlanamamasının yanı sıra zamana, koşullara ve kültürlerle göre yeniden yorumlanması uzun yıllardır bu tartışmalara konu olmasına sebep olmaktadır (Nebioğlu, 2013: 11).

20.yüzyıldan bu yana filozoflar ve felsefeciler etik ve ahlak kavramlarının belirgin bir şekilde ayrımını yapabilmek için çabalamaktadır. Ancak bu ayrımı yapabilmenin zor olduğu ve ciddi süreçler gerektirdiği görülmektedir(Özlem, 2013, 174). Etik insanların davranışlarını yönlendirmesi ve sorgulamasıyla bilinmekte ve ortak alanlarda insanların birbirleri ile hareket etmesini ve yaşamasını sağlayan kurumsal bir yapı olarak görülmektedir. Bu nedenle nerede topluluk varsa orada etik kuralların mevcut olduğu söylenebilmektedir(Kılıç, 2008: 15).

Etik, geçmiş ve günümüzde nelerin doğru ve yanlış olduğunu anlayamaya yarayan bir kavramdır. Etik, felsefe ve bilimin önemli bir parçasıdır. Aynı zamanda etik her zaman işletmelerin konusu olmuş bir kavramdır. Ancak akademik alanda son otuz yıldır üzerinde durulmaya başlanmıştır. Bunun sebepleri arasında küreselleşme ve teknolojik gelişmeler yer almaktadır (Başarır, 2006: 1).

1.1.3. Etiğin Temel İlkeleri

Etiğin en çok kabul gören temel ilkeleri; dürüstlük, doğruluk, sadakat, sözünde durmak, adalet, başkalarına yardım etmek, başkalarına saygı göstermek, mükemmeliyeti aramak ve sorumluluk şeklinde sıralanabilmektedir (Kozak ve Nergiz, 2016: 57).

1) Dürüstlük

Bu ilke doğruculuğu, içtenliği, açık sözlülüğü, yalan söylememeyi ve kötülük yapmamayı ifade etmektedir. Bireyin başkalarıyla olan ilişkilerinde dürüst olması etik davranış olarak nitelendirilmektedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 90).

2) Doğruluk

Doğruluk açık olma, kendini açık bir şekilde ortaya koyma anlamına gelmektedir (Akarsu, 2016: 58). Doğruluk esasen, yaşamının her anının, yapılan tüm eylemlerin gerçeklere dayandırılmasını gerektirmektedir. Bu ilke hem bireylerin hem de işletmelerin uyması gereken temel etik ilkelerindendir. İşletme içerisinde bireylerin birbirine karşı dürüst olması, işletmelerin müşterilerine karşı ürünlerin içerikleri, pazarlaması, reklamı gibi birçok

faaliyet alanıyla ilgili olarak doğru bilgiler sunması etik davranışlar olarak nitelendirilmektedir(Kozak ve Nergiz, 2016: 58)

3) Sadakat

Sadakat, içten bağlılık anlamına gelmektedir (TDK, 2019). İşletmeler açısından bakıldığında sadakat, örgütsel bağlılık anlamını taşımaktadır. Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütteki üyeliğini kendi isteğiyle devam ettirmesi anlamına gelmektedir. Örgüt çalışanlarından beklenen örgüte karşı sorumlu hissetmeleridir. Bu durum ancak bireyin sadakat bilincine sahip olmasıyla mümkün olabilmektedir. Çalışanın örgüte karşı bağlılık duyması onun etik bilince sahip olduğu anlamına gelmektedir(Kozak ve Nergiz, 2016: 60).

4) Sözünde Durmak

Yaşamın tamamını kapsayan bu ilkeye göre, bireylerin hem özel yaşantılarında hem de iş yaşantılarında karşı tarafa verdikleri sözleri tutmaları gerekmektedir. Verilen sözlerin yerine getirilmesi temel etik ilkelerdendir. İşletme açısından bakıldığında verilen görevlerin zamanında ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi etik bir davranış göstergesidir. Bunun yanı sıra işletmelerin satış öncesinde müşterilerine taahhüt ettikleri konuların yerine getirilmesi de etik bir davranıştır(Kozak ve Nergiz, 2016: 59).

5) Adalet

Adalet kavramı herkese kendine uygun düşeni, kendi hakkı olanı verme, doğruluk olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2019). Örgüt açısından bakıldığında örgüt içerisindeki bireylerin örgüte katkıları oranında hak verilmesi, kurallara aykırı davranışları oranında ceza verilmesi olarak değerlendirilmektedir. Adalet ilkesi hak dağıtıcı adalet ve düzeltici adalet olarak ikiye ayrılmaktadır.

Hak dağıtıcı adalet; yöneticilerin örgüt içerisinde dağıttıkları görev, sorumluluk ve yükümlülüklerin arasında eşitlik olmasıdır. *Düzeltilici adalet ise;* herhangi bir bireyin başkasının eylemlerinden dolayı haksızlığa uğraması durumunda, bu haksızlığın giderilmesini içermektedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 90).

6) Başkalarına Yardım Etmek

Bireylerin, kendileri dışındaki bireylere ihtiyaçları olan konularda yardım etmesi, el uzatması önemli etik davranışların başında gelmektedir. Bu ilke, yine bireylerin özel ya da iş hayatlarında yapmaları gereken davranışlardandır. İşletme açısından değerlendirildiğinde, çalışanların örgüt içerisinde birbirine yardımcı olmaları görülmek istenen etik ilkelerdendir(Kozak ve Nergiz, 2016: 62).

7) Başkalarına Saygı Göstermek

Bireyler hayatları boyunca sürekli diğer canlılarla birlikte yaşamak zorundadır. Bu nedenle bireylerin her türlü canlıya karşı saygı göstermesi etik bir anlayışa sahip olduğunu kanıtlar niteliktedir. Bu ilkeye göre başkalarının haklarına, özel yaşantısına, duygu ve düşüncelerine, kişisel tercihlerine saygı duymak gerekir. Bununla birlikte diğer bireylere kibar ve nazik davranmak etik bir davranış olarak değerlendirilmektedir(Kozak ve Nergiz, 2016: 63).

8) Mükemmeliyeti Aramak

Mükemmellik eksiksiz, kusursuz, tam, yetkin olma anlamlarına gelmektedir (TDK, 2019). Mükemmeliyeti aramak, yapılan her işte en iyisini yapmaya çalışmak, bunun için çabalamak, gayret etmek demektir. Bu ilke bireye özel yaşamında yapabileceğinin en iyisi yapmayı, potansiyelini gerçekleştirmeyi sağlamaktadır. Örgüt açısından bakıldığında örgüt çalışanlarının mükemmeli arama arzusu yapılan işin kalitesini arttırmaktadır. İşletme açısından bakıldığında müşteriye karşı en iyi ürünün çıkartılmasını sağlamaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 64).

9) Sorumluluk

Bu kavram, bireyin kendi davranışlarının ve kendi yetki alanında olan olayların sonuçlarını üstlenmesi, mesuliyet anlamına gelmektedir (TDK, 2019). İnsanlar ya da organizasyonlar birçok olguya karşı sorumluluk duymaktadır. Bireyler ailelerine, işlerine, arkadaşlarına karşı sorumlu iken, işletmeler çevreye, doğaya, yasalara, hükümete, müşterilere, çalışanlara karşı sorumludurlar. Organizasyonların ya da insanların sorumluluklarının bilincinde olması ve sorumluluklarını yerine getirmesi etik bir davranış olarak görülmektedir (Kozak ve Nergiz, 2016: 65).

1.1.4. Etik Türleri

Etik ve ahlak birçok çalışmada birbirinin yerine kullanılmaktadır. Bu nedenle literatür incelemelerine bakarak araştırmacılar arasında etik türleri ile ilgili net bir karara varılamadığı gözlemlenmektedir. Bu çalışmada etik, ahlak felsefesi olarak değerlendirildiğinden etik türleri bu benimseyiş doğrultusunda işlenmektedir (Kozak ve Nergiz, 2016: 69).

1.1.4.1. Bireysel Etik

Bireysel etik sisteminin en önemli temsilcisi Martin Buber'dir. Buber, bireysel etiğin kaynağının bireyin içinden gelen ses olarak tanımladığı ‘‘vicdana’’ dikkat çekmektedir. Bireysel etiğin kaynağını kişinin ailesi, dini, arkadaşları, kişiliği, yaşam deneyimleri, kişisel değerleri, durumsal faktörler ve aldığı terbiye belirlemektedir. Bireysel etiğin kaynakları şu şekilde sıralanabilir (Kozak ve Güçlü, 2006: 70-73).

Din: Dinin insan davranışları üzerindeki kontrol gücü oldukça yüksektir. İnsanlara daha iyi bir insan olma gibi amaçlar sağlayabilmektedir. Aynı zamanda dinler kutsal kitaplarda yazıldığı gibi insanın davranışlarına birebir yön verebilmektedir. Bununla birlikte kişilerin bireysel etik değerleri, mensubu oldukları dine göre şekillenebilmektedir.

Aile: Aile bireysel etiğin en önemli kaynaklarından biridir. İnsanın kişiliğinin oluşmasında ailenin rolü çok büyüktür. Çocukların temel gelişim sürecinde aileden almış olduğu değerler kişiliğini belirlemektedir. Aile içindeki konuşmalar, olaylar, anne babanın birbirine ve diğer aile fertlerine karşı davranışları çocuğun davranışlarını şekillendirmektedir.

Arkadaşlar: Çocuk belirli yaşlara kadar sadece anne ve babasından etkilenmektedir. Ancak çocuk büyüdükçe arkadaş edinmekte ve farklı insanlar ile farklı paylaşımlar yapmaya başlamaktadır. Bu süreçte çocuk arkadaşlarını taklit etmeye başlayabilir. Arkadaşları sakıncalı işler yaparsa çocuk da aynısını yapmak isteyecektir. Bu nedenle çocuğun kişiliğinin oturmasında arkadaşlar da en az aile kadar önemlidir.

Kişisel Değerler: İnsanların hayattaki amaç ve hedefleri onların kişisel değerlerini oluşturabilmektedir. Kendi amacını ilgilendiren etik değer yargılarını daha fazla benimseyebilmektedir. Aynı zamanda amaçları ile ilgili etik dışı davranışlara farkındalıkları daha yüksektir.

Kişilik: Bireylerin kişilik özellikleri, etik değerleriyle paraleldir. Kişilik bireylerin yaşam biçimidir. Bireyler yaşamları boyunca kendi kişilik özellikleri doğrultusunda hareket etmektedirler. Bu nedenle kişiliklerinin izin verdiği sürece etiklerdir.

Durumsal Faktörler: İnsanların içinde bulundukları durumlar onların etik değerlerini değiştirebilmektedir. İşyerindeki konumu, toplumdaki yeri, gelir düzeyi gibi değişkenler bireyin etik anlayışını olumlu veya olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Yaşam Deneyimleri: İnsanın yaşam boyu deneyimlediği olaylar onun karakterini, yaşam şeklini, bakış açısını değiştirebilmektedir. Aynı zamanda etik değer ve yargılarını değiştirebilmektedir.

Kitle İletişim Araçları: Kitle iletişim araçlarının insanlar üzerindeki etkisi büyüktür. İnsanların yaşamadıkları deneyimleri televizyon, radyo, kitap gibi araçlar ile öğrenmesi, onlarda başka deneyimleri yaşama arzusu uyandırabilmektedir. Bu nedenle bakış açıları ve değer yargıları değişebilmektedir.

Buber'in bireysel etik sistemiyle ilgili belirttiği on temel ilke şu şekilde sıralanmaktadır (Aydın, 2016: 35-38).

- Gerçeğin yeri bilginin kapsamı değil, yalnızca insanın varlığıdır.
- Vicdan, kişisel niyetleri gerçekleştirmek için girişilen eylemlerde, doğru ve yanlış ayırıp, doğru kararlar verebilmesine yardım eden, bireyin içinden gelen sestir.
- Kişisel vicdan, bireyin nasıl davranması gerektiğine ilişkin karar vermesine yardım eden en üst düzeyde standartlar geliştirmeyi sağlamaktadır.
- Birey, karşılaştığı durumlarda kendisiyle yüzleşmeli ve hangi standartları koruyacağına karar vermelidir.
- Ulaşılmak istenen amaçlar, izlenecek yolu belirler, bu nedenle amaçlar gözden kaçırılmamalıdır.
- Yaşamın belli bir formülü yoktur. Yaşamda her şey olabilmektedir.
- Birey bir grupta etkin bir üye olabilir, ancak bu durum bireyin haklı tarafı tutmasına engel olmamalıdır.
- Birey özgürleştikçe daha çok şeyi reddeder ve daha kişisel ve yalnız davranma sorumluluğu artmaktadır.

- Birey ancak kendi çabaları ile kusursuzluğa ulaşır. Başkası bunu birey için yapamamaktadır.
- Yaşam boyunca bireylerin gelişimine koşul olarak inançları da değişmektedir.

1.1.4.2. İş Etiği

İş hayatında etik konusunda ilk çalışma Durkheim'e aittir. Durkheim yaşadığı dönemin etik buhranına bir çözüm bulmaya çalışmıştır (Kozak ve Nergiz, 2016: 69). İş etiği kavramında birçok tanımı mevcuttur. Bunlardan bir tanesi de işletmenin kendi ticari çıkarları ile refah talepleri arasında denge kurabilmek amacıyla getirilen ilke ve inançlara dayalı hükümlerdir (Doğan, 2009: 182). Herkesin işini insanlığın yararına uygun olarak doğru bir şekilde yapması etiğin temel alanıdır (Yarcan, 2007: 34). İş etiği kavramının tarihsel gelişimine bakacak olursak; (Bektaş ve Köseoğlu, 2008: 149-151).

- 1960 yılları öncesinde dinin yaşamın her alanını yönetmesi sebebiyle işletmelerde yaşanan etik sorunlar da dini açıdan ele alınmaktadır. Bu yüzden iş etiği, yönetimin konusu olmaktan çok dinin konusu olmaktadır. Günümüze bakacak olursak iş etiği hala tam olarak dinin konusu olmaktan çıkamamıştır.
- 1960 yıllarda ise, sanayileşme ile birlikte önemli değişimler meydana gelmiştir. Sanayileşmenin insan hayatını olumsuz yönde etkilediğine dair görüşler hüküm sürmüştür. Bu dönemdeki ne üretirsem satarım anlayışının önüne tüketiciler için sağlanan bir takım haklar geçmiştir. Bu nedenle iş etiği yaşam kalitesini etkileyen bir hale gelmiştir.
- 1970'li yıllarda iş etiği önemini önceki yıllara göre arttırsa da, karar alma aşamasında etkin bir rol kazanmadığı söylenebilmektedir. İşletmeler o dönemde dışarıya karşı yüzeysel olarak iş etiğini benimsediklerini göstermeye çalışsalar da, iş etiğini gerçekten benimseyemedikleri ortaya çıkmıştır.
- 1980'li yıllarda işletmeler küresel alanda gelişim gösterirken bir takım değişiklikler ile karşılaşmışlardır. Bu değişiklikler ülkeden ülkeye farklılık gösteren iş etiği kurallarıdır. Böyle olunca küresel olarak etik anlayış benimsenmeye başlanmıştır. Ayrıca bu dönemde akademik olarak çalışmalar yapılmaya, iş etiği dersleri verilmeye ve bunlarla ilgili örgütler kurulmaya başlanmıştır.

- 1990'lı yıllarda, (George 1999) Amerika Birleşik Devletleri Federal İlkeler Rehberi adında rehber kanunlaştırmıştır ve bu rehber yasal uygulamaları olmayan işletmeler için çıkartılmıştır. İşletmeler bu olayla birlikte etik ortam sağlanması amacıyla iş etiği uzmanları ile çalışmaya başlamışlardır.
- 2000'li yıllarda ise iş etiği daha çok benimsenmiş ve yaygınlaşmıştır. Artık daha küçük işletmelerde bile iş etiğine uygun hareket edilmeye başlanmıştır. Müşteri memnuniyetinin ön plana çıktığı bu yıllarda iş etiği algısı günden güne büyümekte, çalışmalar artmaktadır. İşletmeler artık pazarda rekabet edebilmek ve kârı arttırabilmek gibi kaygılarını azaltacak gücün, etik değerlere saygılı olmak olduğunu kabul etmişlerdir.

İşletmelerin tüm paydaşlarının birbirleriyle güvene dayalı ilişki kurabilmesi ve doğru bir işletme imajı yaratılmasında iş etiği önemli bir rol oynamaktadır (Alkan, 2016: 56).

1.1.4.3. Örgütsel etik

Örgütsel etik, çalışanların örgüt içerisinde yasal çerçeve gözetilerek aynı tür davranışların sergilemesini aynı zamanda topluma karşı yerine getirilmesi gereken sorumlulukların da üstlenildiğini gösteren ilkeler bütünüdür (Aydın, 2016: 4). Örgütsel etik toplumsal bir ihtiyacın karşılanabilmesi amacıyla birçok kişinin birarada çalıştığı toplumsal sistemdir. Örgütler mal, hizmet, düşünce üreterek hizmet verirken birde topluma karşı yapılması gereken sorumlulukları gerçekleştirmekle yükümlüdürler. Örgütlerin hem topluma yararlı işler yapması, hemde zararlı işleri desteklememesi gerekmektedir (Aydın, 2016, s. 186). Örgütsel etiğin günümüz koşullarında önemli bir konu olarak karşımıza çıkmasının nedenleri şu şekilde sıralanmaktadır; (Kozak ve Güçlü, 2006: 76).

- İşletmelerin kâr ve rasyonelliği ön plana atarak etik ilkeleri ihmal etmeleri,
- İşyerindeki güven ve benzeri değerlerdeki bozulmaların kötü sonuçlar doğurması,
- İyi iş ile iyi ahlakın özdeş olduğunun farkına varılması,
- Örgütsel etiğin mükemmellik ve kaliteyi etkiliyor olması.

Diğer bir deyişle iş etiğinin örgütsel boyutudur. Örgüt içinde etik konulara karşı duyarlı olunması işletme, paydaşlar, müşteriler ve toplum açısından önemli bir noktadır (Ateş, 2008: s. 53).

1.1.4.4.Yönetsel etik

Yönetisel etik, yönetisel kararların alımında tarafsız, tutarlı ve gerçeklere dayalı olmayı gerektirmektedir. Herkes için iyi olacak eylemlerin seçilmesi ve eylemlerde eşitlik, adalet, tarafsızlık, sorumluluk, dürüstlük, saygı, sevgi, açıklık, demokrasi, hoşgörü gibi değerleri temel almayı sağlayan yöneticilerin yol göstericisi niteliğindeki eylemlerdir(Aydın, 2016: 4).

Yönetisel alanda etik davranışların ortaya çıkmasında toplumsal nedenler rol oynamaktadır. Söz konusu nedenler, birey davranışlarının etik standartlara uygun olup olmadığını kıstas alarak etik davranışları belirleyici bir nitelik taşımaktadır(Alkan, 2016: 57).Yönetisel etik üç bölümde ele alınabilmektedir;(Aydın, 2016: 55-56)

1) Kişisel uygulamalar ve ahlaki sorunlar:Bu grup, yöneticilerin kişisel çıkarları doğrultusunda yasadışı olarak yaptıkları ve kişisel doyum ile sonuçlanan seçimleri kapsamaktadır. Bu duruma cinsel taciz örnek gösterilebilmektedir. Bu grup belirli yasal düzenlemelerin mevcut olmasından kaynaklı olarak en az sorun yaşanan gruptur.

2) Mesleki eylemler:Bu grup, yöneticilerin mesleki konular ile ilgili yaptıkları etik seçimlerdir. Bu duruma adam kayırma ve işten çıkarma örnek gösterilebilmektedir. Bu grupta etik sorunlar daha kısa dönemli olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak yaşanan sorunlar ile birlikte tüm taraflar için karmaşık ve yoğun bir süreç ortaya çıkmaktadır.

3) Günlük Yönetim İşleri: Bu grup, güç kullanımı, örgüt ve bireylerin şekillendirilmesi, doğru değerlerin kararlaştırılması, gücün adil dağılımının kontrolü ve uygulanan seçimlerinin haklı olup olmadığının yargılanmasını kapsamaktadır. Günlük yönetim işlerinde, sorunlar uzun vadeye yayılmaktadır. Mesleki eylemler grubunda olduğu gibi sorunlar yoğun bir şekilde yaşanmamaktadır.

Yöneticiler, etik kurallara uygun davranmamanın bedelini ağır ödemektedirler. Örneğin satışların azalması, şirket imajının zarar görmesi gibi kötü sonuçlar yöneticiyi çıkmaz bir yola sürükleyebilmektedir. Yönetim olayı her geçen gün daha da zorlaşmaktadır. Gelişen teknoloji, artan rekabet, baskılar, değişim hızı, küreselleşme gibi etkenler etik kurallara uymayı zorlaştırabilmektedir. Etik davranışlardaki kararlılık anlık değil, işletmelerin şirket politikası haline getirmeleri gereken bir unsur haline gelmektedir(Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 38). Öyle ki günümüzde kurumsal adı altındaki birçok şirkette etik

bilinci sağlama çalışmaları başarıyla sonuç vermektedir. Birçok firma kendi işletmesine özel etik kodlar geliştirmekte ya da etik misyonlarını gerek çalışanlarına gerekse de müşterilerine sosyal medya aracılığı ile bilgilendirme yapmaktadır.

1.1.4.5. Meslek Etiği

Belirli bir eğitim sonucunda edinilen sistemli bilgiye ve beceriye dayanan, topluma fayda sağlayıcı mal ve hizmet üretmek ve para kazanmak için yapılan kuralları belli işe “meslek” adı verilmektedir(TDK: 2019).

Meslek etiği, herhangi bir meslek grubunda belirlenmiş olan ilkeler ve kurallar bütünüdür. Meslek etiği meslek grubu bireylerinin davranışlarını kontrol altında tutan onların davranışlarını belirli kalıplar içerisine sokan ve bu kalıplara uymayan bireyleri meslekten meneden, mesleğin doğasını korumayı hedefleyen ilkeler bütünüdür (Pekcan, 2007: 9). Meslek etiği 1960’larda gerçekleşen sosyal sorumluluk hareketiyle ortaya çıkmıştır. Bu hareketle birlikte farklı görüşler ortaya atılmıştır. O görüşlerden birisi, işletmelerin aldığı kararların toplumun ve çalışanların refah düzeyini etkilediğidir (Kurnaz ve Gümüş, 2010: 159). İş bölümlerinin ortaya çıkması ile birlikte görevlerin daha iyi yapılması ve görevler gerçekleştirilirken bir takım değerlerin göz önünde bulundurulması gerekliliği mesleki etiği ortaya çıkarmıştır.

Etik kurallar genel itibari ile birbirine yakındır. Ancak her mesleğin kendine ait etik kuralları olmak zorundadır. Herhangi bir davranış bir meslekte etik dışı kabul edilirken, başka bir meslekte etik kabul edilebilmektedir. Yani her mesleğin kendi içerisinde uyması gereken ilkeler doğrultusunda ve yapılan işe göre etik davranışlar belirlenmektedir(Arslan, 2018: 22-23).

Meslek etiği gereğince aynı meslek grubuna ait kişiler birbirleri ve toplumla olan ilişkilerinde dünyanın farklı yerlerinde olsalar dahi belirli davranış kalıplarına uymak zorundadırlar (Ateş, 2008: 54).Meslek etiğini kendi içinde bölümlere ayırmak mümkündür. Tıp, bilim, turizm, polis, basın, ticaret, yargı, eğitim, medya, çevre gibi bir çok bölüme ayrılmaktadır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 36).

1.1.5. Etik İle İlgili Kavramlar

Etiğin var olmasını sağlayan bir takım kavramlar vardır. Bunlar vicdan, erdem, adalet, iyi-kötü, özgürlük, ödev ve sorumluluklardır.

1) Vicdan

Her normal insan iyi ve kötünün ne olduğuna dair bir fikre sahiptir. Bu kendiliğinden, eğitim olmadan edinilen iyi bilgisine gündelik hayatta vicdan denilmektedir (Çilingir, 2014, s. 13). Vicdan denilen ahlaki yetenek kişinin duygusal ve düşüncesele güçleri arasında yargısal denge sağlayan manevi bir öğedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 32). Vicdan, ahlaki açıdan insan davranışlarını değerlendiren iç denetim yetisi olarak tanımlanmaktadır. Sorumluluk gibi ödevlerin yerine getirildiğinde hissedilen huzur, getirilmediğinde yaşanan huzursuzluk olarak karşımıza çıkmaktadır (Gökalp, 2010: 22).

2) Erdem

Erdem, insanın eylemlerinde hep iyi olana yönelmesidir (Keskin, 2014: 9). Aristoteles erdemin bir alışkanlık olduğunu savunmaktadır. Aristo'ya göre insanlar devamlı olarak neyi tekrar ederse ona benzemektedirler (Jacques, 1993: 55). Platondan beri genel erdemler şunlar sayılır: bilgelik, yiğitlik, doğruluk, ölçülülük (Akarsu, 2016: 70). Erdem, kişinin ahlaki açıdan daima iyi olması durumudur. Sokrates erdemi bilgelikle özdeşleştirmekte ve üstün vasıf olarak belirtmektedir (Gökalp, 2010: 22).

3) Adalet

Adalet, doğrunun, hakkın korunması, doğru olanın öz belirtisi olarak tanımlanmaktadır (Akarsu, 2016: 17). Diğer bir ifadeyle insanlar arasındaki eşitliğe saygı duymak ve yasalara uymaktır. Yasaları saymak, eşitliğe uymaktır (Kozak ve Nergiz, 2016: 61). Kirel (2000)'e göre adalet ilkesi, tarafsız ve açık fikirli olmayı, hataları kabul etmeyi, yargıya bağlılığı, bireylere eşit davranmayı, başkalarının hatalarından kendine çıkar sağlamamayı öngören bir ilkedir (Kozak ve Nergiz, 2016: 62).

4) İyi – Kötü

İyi, ahlakça değerli olan ve insanın yapması gereken davranışlar olarak tanımlanabilmektedir (Keskin, 2014: 11). Kötü ise iyinin aksine insanın yapmaması gereken davranış olarak tanımlanabilir.

5)Özgürlük

Özgürlük, her türlü dış etkiden bağımsız olarak insanın kendi istekleri, düşünceleri doğrultusunda hareket edebilmesidir (Akarsu, 2016: 146). Özgürlük etiğin temel şartı olarak karşımıza çıkmaktadır. İnsanların herhangi bir yargıya varma, bir davranışı yapma ya da yapmama seçeneğine sahip olmaları gerekmektedir. Aksi halde kişinin ahlaki talepler ile karşı karşıya kalması mümkün değildir (Çilingir, 2014: 17). Özgürlük, bireyin ahlaki eylemini var olan tüm koşullara rağmen zorlamaya maruz kalmadan seçimini yapma ve uygulama gücüdür (Gökalp, 2010: 22).

6) Ödev ve Sorumluluklar

Kant'a göre ödev, yasaya saygı gereği yapılan bir eylemin zorunluluğudur. Sorumluluk ise bireyin iyi ya da kötü olanı özgür iradesi ile seçmesinden doğan sonuçlardır. Ödev ve sorumluluklar kişilerin sosyal yaşamdaki yeri, işyerindeki statüsü gibi değişkenlere göre farklılık göstermektedir (Çilingir, 2014: 8).

1.1.6. Etik ve Benzer Kavramlar

Literatür taraması yapıldığında etik kavramı ile bazı kavramların karıştırıldığı görülmektedir. Bu kavramlar etik ve ahlak, etik ve kültür, etik ve hukuk, etik ve sosyal sorumluluktur. Özellikle ahlak kavramı ile iç içe geçmesi ve uzun yıllar birbirleri yerine kullanılmasından kaynaklı karışıklıklar mevcuttur.

1.1.6.1. Etik ve Ahlak İlişkisi

Ahlak, herhangi bir toplumda yaşayan kişilerin uymak zorunda oldukları davranış kuralları ve biçimleridir (TDK, 2019). Başka bir ifade ile ahlak, belirli insanlar tarafından belirli bir dönemde benimsenmiş olan, insan ilişkilerini düzenleyen davranış kurallarının, yasaların ve ilkelerin toplamıdır (Akarsu, 2016: 18). Ahlak kavramı zamana, topluma ve

kültüre göre farklılık gösteren toplumun uyması gereken kurallar bütünüdür. Aynı zamanda öznel ve görecelidir (Keskin, 2014: 3).

Ahlak iyi kötü davranışları incelemekte ve bu kavramları araştırmaktadır. Etik ise ahlak ile ilgili kavramları inceleyip araştırmaktadır. Genel olarak etik, bir ahlak felsefesidir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 23).

Pieper (1999)etiğin temel ilkesini, bireyin ahlaki kararları tek başına verebilmesi ve gücünü gösterebilmesi olarak ifade etmektedir. Etik iyi ve kötü davranışların neler olduğunu araştırmayı içerirken, ahlak bireyin sonradan edindiği tutum ve davranışları aynı zamanda toplumun benimsediği değerleri içermektedir. Ahlak, duygusal davranışları içerirken etik kurallara dayalı davranışları içermektedir. Ahlak, etiğin pratik yaşama olanyansıması olarak da tanımlanabilmektedir (Mahmutoğlu, 2017: 238-246).

Ahlak belirli bir tarihsel dönemde kişinin, bireyin, insan topluluğunun sahip olduğu inanç, düşünce, eğilim, t re, gelenek, görenek ve bunların içerdiği norm ile ilgilidir. Ayrıca buyruk, değer ve yasaklara göre gelenekselleşen yaşama biçimidir( zlem, 2010: 10). Etik ve ahlak kavramları arasındaki farklar şu şekilde açıklanabilir ( zlem, 2013: 178;Usta, 2011, 41;Cevizci, 2013, 17).

- Ahlak, bireysel veya toplumsal olarak yaşanan bir olayken, etik bu olayın üzerinde geniş kapsamlı bir felsefi düşünme alanıdır.
- Etik, ahlaki öğretilerin üzerine düşünme tekniğinden çok, bu öğretilerin içerisindeki iyi, kötü, haz, irade, mutluluk, erdem,  dev, değer, sorumluluk, özgürlük, eşitlik gibi kavramların anlamlarını çözümlemeyi üstlenen felsefi disiplindir.
- Etik ahlak anlayışlarına nesnel ve tarafsız bir düşünce şekli geliştirir.
- Etik ahlaksal yargılar ortaya koymaz, ahlaki yargıların sebeplerini analiz eder.
- Ahlak kural koyucu iken etik eleştiredir
- Etik, insanların ahlakla ilgili davranışların nedenleri ile ilgilenir. Ahlak ise davranışların toplumsal kurallarından gelir
- Bu iki kavram arasındaki en ayırt edici fark etiğin evrensel, ahlakın yerel olmasıdır.

Bu iki kavramın ortak özelliği, kişiler arasındaki ilişkileri düzenleyen davranış kuralları olmalarıdır (Ateş, 2008: 20). Etik ahlakın üzerinde tekrar düşünme olarak da ifade edilebilmektedir (Bahadır, 2010: 26).

1.1.6.2. Etik ve Kültür

Kültür, bir toplumun kendi iç yasalarına göre biçim kazanması ve gelişmesi olarak tanımlanmaktadır (Akarsu, 2016: 122). Türk Dil Kurumu'nun tanımına göre kültür; toplumsal ve tarihsel süreç içerisinde yaratılmış olan maddi ve manevi değerler ile bu değerleri yaratma ve değerleri gelecek nesillere aktarmada kullanılan araçlar bütünüdür (TDK, 2019).

Etik, davranış ve kültür ile iç içedir. Kültürün soyut bir kavram olması insanların düşünme, algılama, duyum ve davranma süreçlerini şekillendirmektedir (Görmez, vd, 2009: 4). Etik kültürel bir unsurdur ve kültürün etkisi altında kalmaktadır. Doğan (1987)'ye göre kültür, biyolojik kalıtım yoluyla değil, öğrenme yoluyla edinilen davranışlardan oluşmaktadır. Kültür birtopluluğa özgüdür. İnsanların kişilikleri yaşadıkları toplumun kültürüne göre gelişmektedir. Bu nedenle davranışları bağlı olduğu kültüre göre değişiklik göstermektedir. Yani bireyin etik olup olmamasını da belirleyen bir faktördür (Kozak ve Nergiz, 2016: 84). Etik ise içinde bulunulan çağ ile de ilgilidir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 25).

1.1.6.3. Etik ve Hukuk

Hukuk, toplum içerisinde yaşayan insanların nasıl davranması ya da davranmaması gerektiğini belirlemektedir. İnsanlar arasındaki ilişkileri düzene koymaya çalışmaktadır. Toplumun genel menfaatini ve bireylerin iyiliğini sağlamak amacıyla konulan hak ve kanunlar bütünüdür (hukuknedir.org, 2019). Etik ilkeler yıllarca süren bir gelişim sonucunda meydana gelmektedir. Yasal düzenlemeler ise etik tartışmalardan sonra ortaya çıkmaktadır. Belirli konularda dikkat çeken etik dışı davranışlardan sonra meydana gelen tepkiler üzerine yeni yasal düzenlemeler ortaya çıkabilmektedir.

Hukuk kavramı, işletmelerde belirli davranışları kısıtlayan belirli davranışları serbest bırakan resmi kurallar bütünü olarak tanımlanmaktadır. Bazı durumlarda hukuka uygun olmayan bir davranış etik dışı olmayabilir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 24). Çünkü etiğin

hukuki çerçevedeki sorumluluklarla ilgisi vardır. Etik ile hukuk birbirleriyle tam olarak uyum göstermemektedir. Etik ihlal edilebilirken, yasalar ihlal edilememektedir. Ancak hukuk ve etik kuralları bazı konularda benzerlik gösterdiğinden yasalara uyanlar etiğe de uygun hareket etmiş olmaktadır (Ural, 2003: 31-32).

1.1.6.4.Etik ve Sosyal Sorumluluk

Sosyal sorumluluk, herhangi bir işletmenin sosyal çevresine yansıttığı imajı ile paralellik gösteren, kabul görmüş sorumluluk, görev ve ilişkilerin toplamı olarak tanımlanmaktadır (Başarır, 2006: 32). Sosyal sorumluluk, işletmelerin üretimden tüketime kadar olan süreçte topluma zarar veren faaliyetler açısından işletmeyi sınırlayan, toplumun refahına katkıda bulunmaya zorlayan politikalar (Akyol, 2010: 10).

İşletmelerin sorumlulukları arasında ekonomik, sosyal değerler ve etik gelmektedir. İşletmeler faaliyetlerini sürdürürken toplumunda çıkarlarını düşünmek durumundadırlar. Aynı zamanda toplum içerisinde meydana gelen değişimlere uyum sağlayabilmesi gerekmektedir. Atacakları her adımda toplum sağlığı, çevre, toplum refahı gibi önemli kavramların üzerinde durmaları gerekmektedir (İşseveroğlu, 2001: 59). İşletmeler hem etik hem de sosyal sorumluluk bağlamında işyerindeki çalışanlarına, yatırımcılarına, hissedarlarına, ulusal ve uluslararası topluma, rakiplerine, tedarikçilerine, yerel yönetime ve devlete karşı sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdür (Vural ve Coşkun, 2011: 82).

1.1.7. Etik Kodlar

Etik kod bir yaşam alanında iyi olarak kabul edilen davranışların ilke, alışkanlık, standart olarak kabul edilmesidir. Herhangi bir meslek grubunda etik ögeler bir araya getirilerek etik kodları oluşturmaktadır. Etik kodlar yapılacak işlerin ne şekilde yapılması gerektiğini, uyulması gereken kuralların neler olduğunu anlamayı sağlamaktadır (Aydın, 2016: 99). Etik kodlar belirsiz durumlarda nasıl hareket edileceğini gösterebilmek amacıyla meslek kollarının söz sahipleri tarafından belirlenen yazılı veya yazılı olmayan davranış ilkeleridir. Etik kodlar, örgüt içerisindeki rolleri ve beklentileri açıklayan, davranışlara yön veren araçlardır (Bektaş ve Köseoğlu, 2007: 97).

Etik kodlar, uygun olan etik davranışları tanımlamak amacıyla yapılan sistemli faaliyetler olarak nitelendirilmektedir. Etik kodlar örgüttekilere rehberlik etmesiyle bilinmektedir. Örgüt çalışanlarını iyi davranışlara yönlendirerek, kötü davranışlardan uzaklaştırmaya yaramaktadır. Böylelikle yönetsel davranış standartları da gelişmiş olur. Yönetim sisteminin etiğe dayalı olabilmesi için davranışların standartlaştırılması gerekmektedir. Bu durum da örgüt içinde çalışanların benzer olaylar karşısında benzer tutumları gösterebilmelerini sağlamaktadır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 93). Etik kodlar, meslek ve örgütler için oldukça önemli bir konumdadır. Örgüt içerisinde çalışanları etik ikilemde bırakacak birçok olay yaşanabilmektedir. Bu nedenle etik kodlar çalışanların etik dışı davranışa yönelmemesini sağlamada etkin bir rol oynamaktadır (Efendi, 2018: 36).

Etik kodlar oluşturulurken dikkat edilmesi gereken noktalar vardır. Etik kodlar yasa olmadıklarından dolayı emir verici nitelikte yapılmamalıdır. Her bir etik kod bir ahlaki değere dayandırılmalıdır. Bir değere dayandırılmayan kod havada kalır, bir kuraldan öteye geçemez. Ama ahlaki bir değere dayandırılmış kod çalışanlar tarafından kolay benimsenmektedir (TUSİAD, 2009: 99).

1.1.8.Etik Dışı Davranışlar

Etik dışı davranış bireylerin veya örgütlerin doğru kabul ettiği etik kuralların ve ilkelerin terk edilmesiyle oluşmaktadır(Sökmen ve Boylu, 2009: 62). Etik dışı davranış yasaların, politikaların, düzenlemelerin ve örgüt kurallarının uygulanmaması ile birlikte başkalarına zarar veren sonuçlar doğuran davranışlar bütünüdür (Brass vd, 1998: 15). İşletmelerde iyi niyetli olmayan, görevlerini kötüye kullanan çalışanlar işletmeler için büyük bir tehlikedir. Toplumda ve işyerlerinde etik dışı davranışların yeterli şekilde cezalandırılmaması bu davranışların artmasına neden olmaktadır.

1.1.8.1. Etik Dışı Davranış Türleri

Etik dışı davranışlar genel olarak ayrımcılık, kayırma, rüşvet, bencil davranışlar, yolsuzluk, sahte ve yanıltıcı belge düzenleme, zimmet, küfür ve hakaret, cinsel taciz, dogmatik davranma, bezdiri, yaranma-dalkavukluk ve kötü alışkanlıklar şeklinde sıralanabilir.

1. **Ayrımcılık:** Ayrımcılık, bir grup insanın haklarını korurken diğerlerinin haklarını hiçe saymak olarak ifade edilebilmektedir (Gül, 2006, s. 106). Özellikle işletmelerde yaşanan ayrımcılık son derece etik dışı bir harekettir. Yöneticinin bir çalışanını diğerlerinden ayrı tutması diğer çalışanların verimliliklerini ve motivasyonlarını düşürebilmektedir. Bunların yanı sıra ayrımcılık yapılan kişiye, diğerleri tarafından negatif davranışlar gelebilmektedir. Bu durumda işyerinde huzursuz bir ortam oluşmasına sebebiyet vermektedir. Bunlardan dolayı işyerinde güven, karşılıklı anlayış, hoşgörü gibi temel etik ilkeler ihlal olabilmektedir (Sökmen ve Boylu, 2009: 75).
2. **Kayıрма:** Yöneticilerin veya çalışanların kendi bağlılıkları olan kişilere ayrıcalık sağlamak için yetkilerini kullanmalarıdır. Bu durum işyerinde güven ortamını derinden sarsabilmektedir. Gerek yönetici gerekse çalışanlar kayırma davranışı içerisinde girdiklerinde diğerleri tarafından fark edilmektedir. Bu davranış bir işyeri ortamında doğru karşılanmaması ve tepkilere yol açması nedeniyle etik dışı olarak kabul edilmektedir.
3. **Rüşvet:** Yapılması istenen bir iş için yasa dışı çabukluk ve kolaylık sağlanması için bir kimseye mal veya para olarak sağlanan çıkar olarak tanımlanmaktadır(TDK, 2019). Bu durum da son derece etik dışı bir davranıştır. İnsanların yapılmayacak veya uzun bir zamanda yapılabilecek bir işi para, mal karşılığında yaptırması, hızlandırması kabul edilemez bir durumdur. Aynı zamanda yasalara aykırıdır.
4. **İhmal:** Çalışanlar ve yöneticiler görevlerini eksiksiz ve zamanında yapmakla yükümlüdürler. Hem yasal olarak hem de işletmenin kendi kuralları doğrultusunda verilen işleri atlamadan yapmaları gerekmektedir. Örgüt içerisinde yapılan ihmaller kötü sonuçlara sebep olabilmektedir. Bireyler, yapılan ihmalin niteliği doğrultusunda yasal olarak ceza alırken, işletme içerisinde de uyarı alabilmektedirler.
5. **Bencil Davranışlar:** Çalışma hayatında bencillik yöneticinin veya çalışanların kendi çıkarları doğrultusunda davranışlar sergilemesidir. Bu durumda son derece etik dışı bir hareket olup, diğerlerinin huzurunu kaçırmaktadır. İşyerinde güven ve huzur ortamının sağlanabilmesi için etik dışı hareketlerin yapılmaması gerekmektedir. Aksi takdirde güvensiz ve huzursuz çalışma ortamı olabildiği gibi verimlilik de düşmektedir.

6. **Yolsuzluk:** Çalışanların kendi çıkarları doğrultusunda kuralları çiğneme, işi yavaşlatma veya hızlandırma gibi davranışlarıdır (Gül, 2006: 107). Yolsuzluk diğer etik dışı davranışlara göre daha kapsamlıdır. İçerisinde zimmet, rüşvet ve kayırmada yer almaktadır. Yolsuzluğun nedenleri bilindikçe önlem almak kolaydır. Ancak tek seferlik yapılan bir yolsuzluk kolay tespit edilememektedir. Tespit edilemeyen durumlarda ise yolsuzluk yapan kişi bu etik dışı davranışı rahat bir şekilde tekrarlayabilmektedir.
7. **Sahte ve Yanıltıcı Belge Düzenleme:** Sahte belge, geçerliliği için gereken ve yeterli unsurları olmayan belgedir. Yanıltıcı belge ise, şekil olarak uygun olduğu halde içerik olarak yanlış bilgiler taşıyan belgedir. (Sökmen ve Boylu, 2009: 79). Sahte belgelerin fark edilmesi uğraş gerektirmektedir. Ancak bir denetim sırasında rahatlıkla ortaya çıkmaktadır. Özel kurumlara göre kamu kurumlarında daha fazla görülmektedir.
8. **Zimmet:** Kamu veya özel kurumlarda çalışanlara imza karşılığı teslim edilen para ve eşya olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2019). Yolsuzluk içerisinde yer almaktadır. Ancak, aralarındaki fark rüşvet alıcı ile vericiyi içermemektedir. Çalışan veya yönetici örgüt kaynaklarını tek taraflı olarak kişisel kullanımına geçirmektedir.
9. **Hakaret ve Küfür:** Hakaret ve küfür bir sözlü taciz biçimidir. Yöneticilerin astlarına veya astların birbirine veya üstlerine bu şekilde davrandığı birçok işletme vardır. Bazen üstünlük sağlamak için yapılırken, bazen de kendini ispat etmek için yapılmaktadır. Sebebi her ne olursa olsun kabul edilemez ve son derece etik dışı bir davranış olarak görülmektedir.
10. **Cinsel taciz:** İş hayatında ekonomik gücü olan veya makam sahibi olan kişilerin genellikle karşı cinsi ahlak dışı bir takım tutum ve davranışlarda cinsel yönden sıkıntıya sokup rahatsız etmesi şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, 2019). Cinsel taciz işyerlerinde en çok karşılaşılan etik dışı davranışlardandır (Sökmen ve Boylu, 2009: 80).
11. **Dogmatik Davranma:** Dogmatik yapı önceden inanılmış veya benimsenmiş fikirlere karşı sabit tutum sergilemektir. Örgütlerin yapısı dinamik ve değişken olduğundan bu davranış biçimi sağlıklı değildir. Dogmatik davranışların var olduğu örgütlerde gelişim pek görülemez. Çünkü gelişimin ve değişimin karşısında durulur. Bu durumda örgütte çatırdamalara sebep olabilmektedir.
12. **Bezdiril (Mobbing):** Bir veya daha fazla kişi tarafından bir kimseye sistematik bir şekilde yapılan düşmanca ve etik olmayan davranışlardır (Shelton, 2011: 54). Bezdiri son yıllarda

karşımıza çok çıkan bir kavramdır. Bununla ilgili birçok araştırma yapılmaktadır. Gerek yöneticilerin gerekse diğer çalışanların birbirine yaptıkları yıldırma çabaları kötü sonuçlar doğurmaktadır ve psikolojik bir şiddet olarak karşımıza görülmektedir.

13. Yaranma ve Dalkavukluk: Daha çok astların üstlerine karşı takınmış oldukları tavırlardır. Yükselmek ya da maaş zammı isteyen çalışanlar istediklerini elde edebilmek için üstlerine abartılı bir şekilde yaranmaya çalışmaktadırlar. Bu şekilde davranarak amaçlarını gerçekleştirebileceğini düşünen birçok çalışan bulunmaktadır. Bu davranış şekli etik dışıdır ve hem işyerindeki diğer çalışanları hem de yöneticileri rahatsız etmektedir.

14. Kötü Alışkanlıklar: İçki, sigara, kumar kötü alışkanlıkların başında gelmektedir. Aslında bu alışkanlıklar bireyin kendisini ilgilendiren konular olduğundan etik dışı olarak görülmemektedir. Ancak bu alışkanlıklar işyerine taşındığı zaman etik dışı olarak kabul edilmektedir. Özellikle yöneticilerde bulunmaması gereken alışkanlıklardır. Çünkü yöneticilerin örgüte örnek olmak gibi sorumlulukları vardır. Bir yöneticinin işyerinde böylesi alışkanlıkları sergilemesi çalışanları da bu davranışları göstermeye itebilmektedir.

1.1.8.2. Etik Dışı Davranış Nedenleri

Bu çalışmada etik dışı davranış nedenleri, bireysel nedenler ve çevresel nedenler olmak üzere iki grupta incelenmektedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 64).

1) Bireysel Nedenler

Bireysel nedenler, bireyin kendi eksiklikleri, yetersizlikleri, ikilemleri gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bireyin bulunduğu ortam, aldığı eğitim gibi faktörler etik dışı davranışlara neden olabilmektedir. Bireysel nedenler; etik ikilemler, etik standartlardaki farklılıklar, bencillik, etik davranışları farklı algılama, mesleki yetersizlik olarak sıralanabilmektedir.

Etik İkilemler: Çalışanların veya yöneticilerin karar vermelerini etkileyen karmaşık durumlardır. Diğer bir ifadeyle kişilerin bireysel çıkarlar ile toplumsal çıkarlar arasında kaldığı, ikisinden birini seçmekte özgür olduğu durumlar olarak tanımlanabilmektedir.

Etik Standartlardaki Farklılıklar: Toplumun etik standartları ile bireysel etik standartların birbirinden farklı olmasından kaynaklanmaktadır. Bireyin aldığı eğitim, yaşadığı aile,

bulunduğu toplum onun etik standartlarını oluşturmaktadır. Toplum tarafından oluşan etik standartlar ile bireyin standartları arasında bir fark olması, bireyi etik dışı davranışa y6nlendirebilmektedir (S6kmen ve Tarak6ioğlu, 2013: 65-67).

Bencillik: Bencillik, bireyin daima kendi 6ıkarını g6zeterek hareket etmesidir. Bencillik etik dışı davranışların temel sebepleri arasında yer almaktadır. Bencil birey, 6atışma durumlarında kendi 6ıkarlarını g6zettiğinden etik hareket etmemektedir. Karşılaştığı durumlarda doğru olanı değil, 6ıkarına uygun olanı yapmak istemektedir. Bu 6zelliği ise onu etik dışı davranışa y6nelmiş olmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 42).

Etik Davranışları Farklı Algılama: G6nl6k hayatta ya da iş hayatında yaşanan bazı olayların etik dışı olduğu algılanamayabilir. Bireyler bu davranışların etik olup olmadığını algılayamadıklarından etik dışı davranışa devam edebilmektedir. Davranışların herkes tarafından farklı algılanabilmesi bakımından kimine g6re etik dışı sayılan bir davranış kimine g6re etik bir davranış olarak g6r6lebilmektedir. Bu durum yukarıda a6ıklanan etik standartlardaki farklılıklardan kaynaklanmaktadır (S6kmen ve Tarak6ioğlu, 2013: 69).

Mesleki Yetersizlik: Her bireyin yaptığı işe g6re sahip olması gereken belirli yeterlilikler vardır. Bireyler eğer bu yeterliliklere sahip değillerse, bulundukları ortamda tatminsizlik yaşamaktadırlar. Bu tatminsizlik ve yetersizlik hissi bireyleri etik dışı davranışlara s6r6kleyebilmektedir.

2) 6evresel Nedenler

Bireyleri etik dışı davranışa y6nelten nedenler arasında 6evresel nedenlerde yer almaktadır. 6evreden gelen baskılar bireyi etik dışı davranışa zorlayabilir. Bu 6evresel nedenler; rekabet, karşılıklı g6vensizlik, 6cretlendirme, etik davranışların esnetilmesi, yasaların etkisi ve geleneklerin etkisidir(S6kmen ve Tarak6ioğlu, 2013: 70).

Haksız Rekabet: Rekabet kavramı işletmeler a6ısından bakıldığında işletmeyi geliştirici bir kavram olarak anlaşılmaktadır. Ancak burada 6zerinde durulması gereken haksız rekabettir. Haksız rekabet işletme i6i veya işletme dışında ger6ekleşebilmektedir. 6rg6tler veya bireyler rekabet avantajı elde edebilmek i6in etik dışı davranışlara y6nelmektedirler.

Karşılıklı G6vensizlik: Bir işletme i6erisinde yer alan y6netici ve 6alışanların birbirine g6ven duymaması halinde ortaya etik dışı davranışlar 6ıkabilmektedir. 6rg6t i6erisindeki

güven hem etik anlamında hem de işletmenin başarısı anlamında son derece önemlidir. Eğer bir yönetici veya çalışan örgüte, astlarına veya üstlerine güven duymuyorsa etik dışı davranmayı kendinde bir hak olarak görebilmektedir. Güven duygusunun olmadığı örgütlerde etik dışı davranışların yaşanması daha çok görülebilmektedir.

Ücretlendirme: Ücretlendirme konusu işletmelerde önemli bir konudur. Çalışanlar aldıkları ücreti yetersiz bulduğunda etik dışı davranışlara yönelebilmektedir. Bunun yanı sıra ücretlendirmedeki yetersizlikler yine çalışanları olumsuz yönde etkilemektedir. Diğer yandan çalışanlar daha fazla ücret alabilmek adına yetersiz oldukları görevlere gelerek işin kalitesini düşürebilmektedir.

Etik Davranışların Esnetilmesi: Genel etik kurallarına nazaran işletme etiği daha esnektir. Küreselleşmeyle birlikte kendi ülkelerinde etik dışı davranmayan işletmeler diğer ülkelerde çıkarlarına göre etik dışı davranışlara yönelebilmektedir. Sadece küresel işletmelerde değil yerel işletmelerde de esneklikten söz edilmektedir. Örgüt yapısı etik dışı davranışlar konusunda esnekliğe sahipse etik dışı davranışların yaşanması kaçınılmaz olabilmektedir.

Yasaların Etkisi: Bazı etik dışı davranışların hukuksal olarak karşılığı varken bazılarının hukuksal bir karşılığı bulunmamaktadır. Yasal karşılığı olan etik dışı davranışlar bireyler üzerinde caydırıcıdır. Yasal karşılığı olmayan etik dışı davranışların herhangi bir caydırıcılığı olmamasından dolayı daha sık görülmektedir.

Geleneklerin Etkisi: Gelenek günlük yaşama yön veren, davranışları düzenleyen davranışlar bütünüdür. İnsan davranışlarının tamamını yasalarla düzenlemek pek mümkün değildir. Bununla birlikte geleneklerde davranışların düzene girmesini etkileyebilmektedir. Geleneklerin, etik davranışları destekleyip desteklemediği etik dışı davranışların derecesini belirleyici niteliktedir. Etik dışı davranışlar hem geleneklerden etkilenir hem de gelenekleri etkilemektedir.

1.2. Etik Karar Verme

Karar kavramı, iki ya da daha çok alternatif arasında bir seçim olarak tanımlanabilmektedir. Karar verme kavramı ise, amaca uygun alternatiflerin belirlenmesi, geliştirilmesi, analiz edilmesi ve bunun üzerine en iyi olan alternatifin seçilmesidir (Kıral, 2015: 75). Etik karar verme, bir davranışın çeşitli alternatiflerini ve sonuçlarını etik ilkeler

göz önünde bulundurularak ve buna göre değerlendirme yaparak seçim yapma sürecidir (Özdemir, 2009:132).

Bireyler eylemleri sonucunda etik olmayan durumlar ile karşılaşabilmektedir. Bunun nedeni insanların eylemlerinin sonuçlarını dikkatli bir şekilde düşünmeden hareket etme eğiliminde olmasıdır. Zaman zaman etik kararlar kendiliğinden ortaya çıkmakta ve insanlar bu etik kararların farkında bile olmamaktadır. Fakat her etik karar bu kadar basit bir şekilde ortaya çıkmamaktadır (Kıral, 2015: 80-81).

Karar verici konumdakiler kararlarını eyleme dökmeden önce içinde yaşadıkları toplumun değerlerini, kendi inançlarını ve evrensel etik ilkeleri göz önünde bulundurmak zorundadırlar. Bunları düşünmeden karar verdiklerinde ise etik anlamda sorgulanabilirler (Kıral, 2015: 74).

Karar verme işlemi yönetim sürecinin alt sistemlerinin her birinde oluşması nedeniyle yönetimle ilişkili bir aşama ya da süreç olarak kabul edilebilmektedir. Bireyler, amaçlar, standartlar, kaynak tahsis etme, faaliyet dizisi gibi gerekli değişimler konusunda karar verebilirler. Dolayısıyla karar verme konusundaki bilgi ve beceriler amaca ulaşmayı önemli ölçüde etkileyebilmektedir (Çiftçi ve Gönen, 2011: 154-155).

Etik karar verme örgütler açısından incelendiğinde, yöneticilerin gerek birimler arası koordinasyon gerekse eylemlerin aksamadan, zamanında ve doğru bir biçimde yürütülebilmesi açısından karar verme işlemleri ve karar verme süreçlerinin oldukça önemli olduğundan söz edilebilmektedir (Fayganoğlu ve Gürsoy, 2020: 141-142). Doğru ve iyi kararlar başarıya yol açarken, yanlış ve kötü kararlar amaçlara ulaşmayı engellemekte hatta bireyleri ya da örgütleri içinden çıkılması zor durumlara sürükleyebilmektedir. Bu nedenle bir işletmedeki karar vericiler olarak kabul edilebilen yöneticilerin, karardan çok karar verme süreci üzerinde odaklanmaları daha faydalı olabilmektedir. Yöneticilerin iyi ve doğru bir karar verebilmek için sürecin nasıl oluştuğu ve hangi aşamalardan geçtiğine dair bilgi sahibi olması gerekmektedir (Kıral, 2015: 75).

- İnsanlara araç olarak değil, amaç olarak bakılmalıdır.
- İnsanların özgür seçimlerine saygılı olunmalıdır.
- İnsanların eşit haklara sahip olduğu bilincinde olmalı, isteklerinin eşit değerde olduğu kabul edilmelidir.

- İnsanlar eşit derecede sorumluluk duygusuna sahip olmalıdır.
- En üst düzeyde yarar ve eşit insanların eşitlikleri arasında bir denge oluşturulmalıdır.
- Amaçlar, kararların yönünü belirlemelidir

1.2.1. Etik Karar Verme Sürecinin Aşamaları

Etik karar verme süreci sistematik olarak, etik açıdan en doğru kararın verilmesini içeren mantıksal bir süreci ifade etmektedir. Bu süreç, diğer karar verme süreçleri ile benzerlik göstermesinin yanında daha detaylı, uzun ve üst düzeyde muhakeme yeteneği gerektiren bir süreçtir (Akbaba ve Erenler, 2011: 448-449).

Küreselleşen dünya ile birlikte meydana gelen gelişmeler, işletmeleri sosyal sorunlara hassas olmaya yöneltmiştir. Bu yönelimin altında yatan temel nedense; tüketicilerin, sosyal sorunlara karşı ilgi gösteren işletmelere karşı daha destekleyici bir tavır sergilemesidir. İşletmelerde esas olan tüketici memnuniyetidir. Fakat tüketici memnuniyetini sağlamak için etik standartlar ve ahlaki öğeler de unutulmamalıdır (Kıranlı ve İlğan: 2020: 152).

Etik karar vermenin en önemli noktası, etik kararı verirken geçirilen süreçtir. Etik karar verme süreci aşağıda açıklanmaktadır (Aydın, 2016: 50)

1) Hareket Etmeden Önce Düşünmek: Etik karar verme aşamalarının en kritik noktası sorunu iyi bir şekilde düşünebilmektir. Bu aşamada kişi yapacak olduğu eylemin nedenini, sonucunu, problemi çözmeyi, niyetini, vereceği zararı ve geri dönüşü inceliklerle analiz edebilmelidir.

2) Sorunların Tanımlanması: Bu aşamada birey karşılaşmış olduğu sorunu tüm açıklığıyla ortaya koymalıdır ve sorunu iyi bir şekilde irdelemelidir.

3) Gerçekleri Bilmek: Doğru karar verebilmek ve diğer alternatifleri değerlendirmek için yeterli ve doğru bilgilere sahip olunması gerekmektedir. Ancak bazı durumlarda kararlar hızlı bir şekilde alınabilmektedir. Bu sebeple de yeterli bilgiye ulaşılmadan karar verilmek zorunda kalınabilmektedir.

4) Seçenekleri Geliştirmek: Seçenekleri geliştirme, ulaşılacak istenen durumu etkin bir şekilde analiz edip bununla ilgili alternatifler geliştirme aşamasıdır. Bu aşamada kişi yeni

alternatif geliştirirken etik değerleri göz önünde bulundurmalıdır. Eylemin nelere yol açacağı sorusunu kendine sormalıdır.

5) Seçmek ve Karar Vermek: Seçme ve karar verme aşaması önemli bir değere sahiptir. Eğer kişi alternatifler arasında kararsız ise bu durumda kendine şu soruları sormalıdır; saygı duyduğu kişilerin hangi görüşte olduğu, erdemli kişinin nasıl davranış göstereceği, verilen karar insanlar üzerinde ne gibi bir etki yaratacağı.

6) Gözden Geçirmek ve Değerlendirmek: Karar verildikten sonra ortaya istenmeyen bir durum çıktıysa verilen karar durulmalı ve tekrardan değerlendirilmelidir. Gerekirse diğer alternatifler uygulamaya konmalıdır. Karar vermek ve uygulamaya konulmadan sonucu tahmin etmek oldukça zordur. Bu nedenle kişinin doğru bilgilere sahip olması ve bu süreci yönetebilme yeteneğine sahip olması gerekmektedir.

1.2.2. Etik İkilem

İki farklı durum arasında seçim yapmak zorunda kalma hali ikilem olarak adlandırılabilir. İkilem, istenen ya da hiç istenmeyen bir durum ile ilgili olabilmektedir (Saban ve Çelik, 2020: 40). Herhangi bir durumda istenmedik iki veya daha fazla seçenek bulunması ise etik ikilem olarak tanımlanabilmektedir (Elma ve Uzun, 2012: 273). Etik ikilem herhangi bir olayın tartışılabilir doğrularının olması ve bu doğruların çatışmasıyla ortaya çıkabilmektedir (Kutlu, 2008: 150). Aynı zamanda bir ahlak felsefesi olarak değerlendirildiğinden etik paradoks ya da etik çıkmaz olarak da adlandırılabilir (Kutlu, 2008: 145).

Etik ikilem yönetici ve çalışanların karar verme süreçlerini olumsuz yönde etkileyen, karmaşık durumlardır. Yönetici ve çalışanların günlük hayatta sıklıkla karşılaştıkları bir durumdur. Bireylerin toplumsal ve bireysel çıkarlar arasında sıkıştığı ve ikisinden birine karar vermesi gereken durumlar olarak da açıklanabilmektedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 65). Bireyler karşılaştıkları etik ikilemlerin bir sonucu olarak etik dışı kararlar alabilirler. Etik dışı kararlardan kaçınmak ve karar verme aşamasında yol göstermek amacıyla bazı etik ilkelerin belirlenmiş olması gerekmektedir. Böylece karar verme süreci kolaylaşacak ve hızlanacaktır. Bireylerin bir konuda karar vermeden önce aşağıdaki sorulara yanıt vermesi gerekmektedir (Uzun ve Elma, 2012: 280).

- Bu doğru mu?

- Bu adil mi?
- Eğer birisi zarar göreceksen bu kim?
- Eğer verdiğiniz karar duyulursa kendinizi rahat hisseder miydiniz?
- Aileniz, akrabalarınız ya da çocuklarınıza bu karardan bahseder miydiniz?
- Olay nasıl görünüyor?

Ayrıca etik ikilemlerin çözümünde uygun davranışı belirlemek de önemlidir. Bu nedenle etik ikilemleri çözebilmek amacıyla çeşitli görüşler ve çözüm yöntemleri belirlenmiştir. Bu yöntemler ya da görüşler aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir.

- Bir davranış gerekliyse etikdir.
- Bir davranış yasalsa etikdir.
- Bu işin bir parçası.
- Bu davranışın nedeni iyi bir durum ortaya koymak içindir.
- Bunu senin için yaptım.
- Bu kimseyi incitmeyecek.
- Bunu herkes yapıyor.
- Eğer kişisel bir çıkar sağlamıyorsam bu davranış kabul edilebilir bir davranıştır.
- Ben hala tarafsız davranabilirim.

Etik ikilemlerin çözümü sırasında yukarıda belirtilen yöntemlerin uygulanması ve en uygun yöntemin tercih edilmesi gerekmektedir. Böylece etik dışı davranışlar rasyonelleşeceği düşünülmektedir(Keskin, 2014: 13).

Yönetici konumunda yer alanlar, çalışanlara göre etik ikilemler ile çok daha fazla karşılaşmaktadır. Yöneticiler, karşılaştıkları değer taşıyan alternatiflerden birini seçerek, değer taşıyan bir diğer alternatifi reddetmiş olmaktadır. Yöneticilerin yaptıkları bu seçimler yasalara uygun olsa da gerçekleştirilen davranış etik açıdan doğru olmayabilir. Yöneticilerin, yönetimde ya da iş hayatında karşılaştığı etik ikilemler daha çok çıkar çatışmaları, hizmetten yararlananlardan çıkar sağlama, eş-dost kayırma gibi olarak ortaya çıkmaktadır. Bunların dışında bireysel değerler ve örgüt çıkarlarının çatışmasına da sıklıkla rastlanmaktadır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 65-66).

Etik ikilemlerin çözümlenmesinde altı basamaklı bir süreç uygulanmaktadır. Bu süreç ile mesleki etik konularını belirlemek ve değer yargılarını kullanarak davranışlarında

uygun kararın verilmesi sağlanabilmektedir. Bahsedilen süreç aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Keskin, 2014: 14)

- 1) İlgili olayların tespiti.
- 2) Olaylardan mesleki etik konularının tanımlanması.
- 3) İkilemin sonucundan kimin ne şekilde etkilendiğinin belirlenmesi.
- 4) İkilemi çözmesi gereken kişinin uygun seçenekleri tanımlaması.
- 5) Her seçeneğin geçerli sonuçlarının tanımlanması.
- 6) Uygun davranışa karar verilmesi

Etik tercihler öznel, neyin etik olup olmadığı veya bir etik ikilem karşısında nasıl bir karar verileceği, kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Çünkü bireyler bir çok konuda farklı bakış açısı ve değerlere sahip olabilmektedir. Etik karar alma sırasında kişi öncelikle bir etik ikilemin olup olmadığını belirlemeli ve bunu çözme girişiminde bulunmalıdır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 66-67).

Bireylerin etik karar verme süreçlerini etkileyen çok sayıda faktör bulunmaktadır. Kültür, kişisel özellikler, cinsiyet, yaş, din, meslek ve örgütler, faaliyetler karar verme sürecini etkileyen faktörlerden yalnızca birkaçıdır (Uzun ve Elma, 2012: 280). Yöneticilerin etik karar verme süreçlerinde de seçim yapmanın çok güç olduğu durumlar mevcuttur. Etik karar verme sürecinde karşılaşılan ikilemler dört grup halinde incelenebilir.

- 1) Seçeneklerin hiçbirinin tam anlamıyla tatmin edici olmadığı, içinden en az kötü ya da diğerlerine oranla en iyi olanın belirlenmesi durumu.
- 2) Seçeneklerin birden fazlasının ya da tamamının iyi olduğu ve birinin seçilmesi durumunda diğerinden vazgeçilmesi durumu.
- 3) Farklı kişi ya da gruplar üzerinde farklı etki ve sonuçların oluşabileceği durum.
- 4) Verilecek kararın muhtemel sonucundan, yönetici veya yakınlarının olumsuz etkilenebileceği durum (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 126).

1.2.3. Etik Duyarlılık

Etik duyarlılık kavramının anlaşılabilmesi için öncelikle duyarlılık kavramının açıklanması gerekmektedir. Duyarlılık, bireyin kendisinin ve çevresindekilerin davranışlarını anlama becerisini, çevreyi etkileme ve çevreden etkilenme konularındaki hassasiyetini ifade etmektedir. Duyarlılık, insanlara doğuştan gelen bir özellik olmayıp sonradan geliştirilebilen bir durumdur. Bu noktada kişilerin araştırmacı, kendisine karşı sorgulayıcı, başkalarına karşı dürüst ve içten iş birliğine, yardımlaşmaya ve problem çözmeye açık olması gerekmektedir. Kişilerarasındaki duyarlılık becerilerinin birçok tekniği mevcuttur. Bu teknikler başkalarının bakış açısını anlayabilme, empati ve ne olabileceğini ve bu durumdan kimlerin etkileneceğini hissedebilme ve yorumlamadır (Tirri ve Nokelainen, 2011: 59).

Etik duyarlılık ise, ahlaki bir durumu gösteren ipuçlarını görebilmek, olası eylem ve sonuçlarla ilgilenen kişileri ve tarafların olaylar karşısında nasıl bir davranış sergileyeceğini belirleyen eylem ve sonuçlardır (Narvaez, 2001: 1). Etik duyarlılık ahlaki okuryazarlığın kilit noktalarından biridir. Diğer bir ifadeyle etik duyarlılık olası ahlaki durumlarda meydana gelebilecek etkilerin farkında olabilmektedir (Narvaez, 2001: 8).

Etik duyarlılık, bir bireyin belirli bir durumun etik olup olmadığını tanımlama kabiliyeti olarak ifade edilmektedir. Kimi bireyler, etik dışı davranışların etik dışı davranış olduğunu bilerek sergilemektedirler. Ancak kimi bireylerde etik dışı davranışların farkında olmadan, davranışlarının etik dışı olabileceğini anlama kapasitesine sahip olmadıklarından etiğe aykırı davranışlardan bulunabilirler.

Etik duyarlılık, bireyin bir durumun etik bir sorun olup olmadığını anlama yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Bir bireyin karşısındaki bireye davranışlarıyla zarar verip vermeyeceğinin bilincine varabilmesi olarak da tanımlamak mümkündür. Daha sonra yapılan araştırmalar bu tanımlı geliştirerek şöyle bir düşüncüyü ortaya koymaktadır. Etik duyarlılık, karar verici kişinin bir durum karşısında etik bir bakış açısıyla değerlendirme yapabilmesidir (Reynolds, 2006: 236).

Etik duyarlılık, etik sorunu tespit edebilme yeteneğidir. Etik sorunlara açıklık getirebilme, çözebilme eylemlerini gerçekleştirmeyi sağlamakta ve böylece olası etik çatışma ya da ikilemi önleyebilmektedir (Tosun, 2005: 17). Etik duyarlılık eğitim ile geliştirilebilirken etik kodları gerçekleştirmek ile devam ettirilebilmektedir (Pekcan,

2007:54).Narvaez etik duyarlılığı yedi beceri ile ifade etmektedir; (Demirbolat ve Aslan, 2014: 188).

- Duyguları anlamak ve ifade etmek,
- Diğer insanların bakış açılarına başvurmak
- Başkalarıyla ilişki kurmada dikkatli olmak
- Kişiler arası ve gruplar arası farklılıklara rağmen çalışabilmek
- Sosyal önyargılardan uzak durmak
- Yorumlar ve seçenekler geliştirmek
- Eylem ve seçeneklerin sonuçlarını değerlendirmek

Etik duyarlılık ahlaki karar verme sürecinin sadece bir parçası olarak ele alınmaktadır ve ahlaki karar verme süreci aşağıdaki gibi ilerlemektedir; (Sidani 2009; Efendi, 2018, 76).

- Etik duyarlılık: Bir durumun ahlaki olup olmadığını değerlendirme
- Ahlak yargı: Bir durumun yargısının doğru olarak yapılması
- Ahlaki amaç: Ahlaki normların diğer normlardan fazla değer görmesine karar verme.
- Ahlaki eylem: Ahlaki davranışları gerçekleştirme
- Etik duyarlılık, üç bileşenden meydana gelmektedir. Bu bileşenler (Tuana, 2007: 366);
- Bir durum veya olayın etik anlamlar içerip içermediğini belirleme becerisi
- Etik durumun ahlaki yoğunluğunun farkındalığı
- Ahlaki değerleri veya ahlaki erdemleri belirleyen değerleri ortaya çıkarabilmek.

Etik konusunda uzmanlaşmış kişiler, dört süreç ya da beceriden, bir ya da daha fazlasına bütünsel yönelimler gösterirler. Bu süreç ya da beceriler etik duyarlılık, etik yargı, etik motivasyon ve etik eylem olarak sınıflandırılmaktadır. Tüm bu beceriler gerekli olsada içlerinden en önemlisinin etik duyarlılık olduğundan söz edilebilmektedir. Çünkü etik sorun ve ipuçlarını fark etmek ve anlamak ancak etik duyarlılık konusunda bilgi sahibi olarak gerçekleşebilmektedir. Etik duyarlılık tüm diğer becerilerde olduğu gibi öğrenilebilir ve geliştirilebilir bir kavramdır. Etik duyarlılık konusunda yetkin kişiler, kavram hakkında daha az bilgi sahibi kişilere göre üç şekilde ayrıştırılabilir;

1) Etik duyarlılık konusunda yetkin kişiler daha organizedir ve konu hakkında daha fazla bilgiye sahip olabilmektedir.

2) Yetkin kişiler, dünyayı daha farklı algılar ve çevresinde gerçekleşen olaylara daha farklı tepki verebilmektedir.

3) Yetkin kişiler, titiz uygulama becerileri sayesinde daha farklı yaklaşımlar sergileyebilmektedir (Kuusisto, Tirri ve Rissanen, 2012: 1-2).

Bir duruma etik bir yaklaşım sergileyebilmek için kişi olayları etik eyleme yol açacak şekilde algılayabilmeli ve yorumlayabilmelidir. Etik duyarlılığın temel özelliği, etik bir eyleme, yani başkalarının yararlarının ve kayıplarının dikkate alındığı bir insan davranışına yanıt vermeyi umursayan bir yetenek olmasıdır. Tüm bunların ışığında etik duyarlılık araştırmalarında birincil adım, birinin yapabileceği veya yaptığı bir şeyin başka birinin refahını etkileyebileceğini ve bir durumun ahlaki bir tepki gerektirdiğini anlamak olarak açıklanabilmektedir (Gholami ve Tirri, 2012: 1-2).

Etik duyarlılık duyguları okuma ve ifade etme ile başlayıp, sonuçların belirlenerek eylemlerin ve seçeneklerin uygulanmasına kadar olan uzun bir süreç olarak karşımıza çıkabilmektedir. Duyguları okuyup anladıktan sonra, başkalarının bakış açıları alınmalı ve kişilerin anlattıklarını önemsemek gerekli olmaktadır. Kişilerarası çatışmalar ve grup farklılıkları da göz önünde bulundurularak, sosyal statülerin belirlenmesi ve bunlardan belirli yorum ve seçeneklerin üretilmesi gerekmektedir. Son olarak seçenekler belirlenerek, gerekli eylemler uygulanmalıdır (Narvaez, 2019: 1-79).

Literatür taraması yapıldığında etik duyarlılığın daha çok tıp biliminde öne çıktığı söylenebilmektedir. Özellikle hekim ve hemşirelerin hastalara karşı etik duyarlılıklarının belirlenmeye çalışıldığı birçok çalışmaya rastlamak mümkün olabilmektedir. Diğer taraftan öğretmen ve öğrenciler üzerinde de etik duyarlılık araştırmaları yapıldığı görülmektedir. Etik ve etik dışı davranışları fark etme yeteneği olarak karşımıza çıkan etik duyarlılık kavramı ne yazık ki bu alanlar ile sınırlı kalmaktadır. Etik duyarlılık kavramı yalnızca tıp bilimi ya da eğitim bilimleri için önemli değildir. Diğer tüm bilimler için de önemli bir kavram olabilmektedir. Bu nedenle bilimsel araştırmalara daha çok konu olması ve diğer bilim alanları içerisinde de incelenmesi gerekli olacağı düşünülmektedir.

1.2.3.1. Etik Duyarlılık İle İlgili Yapılan Çalışmalar

Etik duyarlılıkla ilgili bir çok ölçek geliştirmiştir. Ancak bakıldığında bu ölçekler alan özelinde olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin tıp, diş hekimliği, ırk- cinsiyet gibi alanlarda

kullanılmaktadır. Bunun üzerine daha genel araştırma alanlarında da kullanılabilmesi için Helsinki Üniversitesi Profesörü Tirri Kirsi Etik Duyarlılık Ölçeğini geliştirmiştir. Profesör Tirri, Narvaez'in etik duyarlılığı 7 beceri olarak tanımlamasının üzerine ölçeğini bu yedi beceri üzerine kurmuştur (Kirsi ve Nokelainen, 2000: 57-61).

İlk olarak ölçek geliştiricisi olan Tirri'nin yapmış olduğu çalışma incelenmektedir. Tirri ve Nokelainen (2006), *“Measuring Multiple Intelligences and Moral Sensitivities in Education (Eğitimde Çoklu Zekâ ve Ahlaki Duyarlılıkların Ölçülmesi)”* isimli kitabında etik duyarlılık ölçeğini iki farklı orta okul olan Helsinki ve Jyvaskyla'daki 7. 8. Ve 9. sınıf öğrencileri üzerinde uygulamıştır. Yapılan çalışmanın sonucuna göre 9. Sınıfta olan, daha fazla din eğitimi almış öğrencilerin, daha az eğitilmiş 7. Sınıf öğrencilerine göre daha yüksek etik beceri duyarlılık düzeyleri olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca kız öğrencilerin, erkek öğrencilere oranla, akademik olarak daha üstün öğrencilerin de, daha az akademik başarıya sahip öğrencilere oranla daha yüksek etik duyarlılık seviyesine sahip oldukları da görülmüştür.

Tirri ve Gholami (2012), *“The Cultural Dependence of the Ethical Sensitivity Scale Questionnaire: The Case of Iranian Kurdish Teachers (Etik Duyarlılık Ölçeği Anketinin Kültürel Bağımlılığı: İranlı Kürt Öğretmenler Örneği)”* isimli çalışmalarında ilköğretim, ortaöğretim ve lise düzeyinde görev yapan 556 İran'lı Kürt öğretmen üzerinde uygulanmıştır. Araştırma, farklı kültürlerde ve profesyonel olarak etik duyarlılığın ölçülmesine ihtiyaç duyulması nedeniyle yapılmıştır. Yapılan çalışmanın sonucunda İranlı Kürt öğretmenlerin arasında etik duyarlılığı en yüksek olan boyutun “başkalarının bakış açısını almak” en yüksek boyutun ise “duyguları okumak ve ifade etmek” olduğu görülmüştür. Ayrıca alt sınıf öğretmenlerinin genellikle daha yüksek düzeyde etik duyarlılık algıladıkları görülmüştür. Ancak, ilkokul, ortaokul ve lise öğretmenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklara neden olan sadece “eylemlerin ve seçeneklerin sonuçlarını belirleme” boyutu olduğu tespit edilmiştir.

Kuusisto, Tirri, Rissanen (2012), ‘‘Finnish Teachers’ Ethical Sensitivity’’(Finlandiyalı Öğretmenlerin Etik Duyarlılıkları) isimli çalışmasında etik duyarlılığıFinlandiyalıöğretmen ve öğrencilerden oluşan bir örneklemele test etmiştir. Yapılan çalışmanın sonucunda Finli öğretmenlerin öz değerlendirmelerinde yüksek düzeyde bir etik duyarlılık olduğunu açıkça ortaya koymuştur. Yine de bulguları yorumlarken dikkatli olunması gerektiğini, çünkü oluşan yüksek ortalamaların, meydana gelen bir tavan etkisi olasılığına işaret edebileceğini belirtmiştir. Ayrıca çalışmanın bir diğer sonucu olarak deneyimli öğretmenler ile acemi öğretmenlerin etik duyarlılığı arasında bir fark olduğu tespit edilmiştir.

Ottekin Demirbolat ve Aslan’ın (2014), ‘‘ İlk ve Ortaokul Öğretmenlerinin Etik Duyarlılıklarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi (Sinop İli Örneği) ‘‘ isimli makalelerinde ilk ve ortaokul öğretmenlerinin etik duyarlılık düzeyleri araştırılmıştır. Yapılan bu çalışmanın sonucuna göre ilkokulda görev yapan öğretmenlerin ortaokulda görev yapan öğretmenlere göre etik duyarlılık düzeyi daha yüksek çıkmıştır. Çalışmada öğretmenlerin en düşük beceri düzeyi ‘‘Sosyal önyargıları engelleme boyutu, en yüksek beceri düzeyi ‘‘Başka İnsanlarla İlişki Kurmaya Özen Gösterme’’ ve ‘‘Eylem ve Seçenek Sonuçlarının Belirlenmesi’’ boyutları olarak bulunmuştur.



İKİNCİ BÖLÜM

2. TURİZM VE ETİK

Turizm insanların gezmek, dinlenmek, eğlenmek gibi nedenlerle bir yerden, başka bir yere seyahat etmesi olarak tanımlanmaktadır. Tarihsel gelişim sürecine bakıldığında, turizm ilk insanların ortaya çıkışından beri varlığını sürdürmektedir. İlk insanlar hem hayatta kalmak hem de iklim koşullarına ayak uydurmak için yer değişikliği yapmışlardır. İlk çağlarda turizm olgusu olarak bilinmeyen ancak şimdi bakıldığında turizmin temellerini oluşturan bu yer değişikliği, keşfetme arzusu ve merak duygusu turizmin en temel güdüsü olmuştur (Nebioğlu, 2013: 40).

Her ne kadar turizmin şuan ki halini alması ve turizm olgusu bilincinin kazanılması 2. Dünya savaşıdan sonra olsa da turizm her zaman dünyanın içinde bulunduğu durumdan etkilenerek zamanın koşullarına uygun olarak gelişim göstermiştir (Solmaz, 2019: 878). Turizm endüstrisi Endüstri Devrimi ile yükselişe geçmiştir. Turizmin gelişme sürecine etki eden en önemli faktörler; seyahat özgürlüğü, sosyal güvenlik, nüfus artışı, kentleşme, insan ömrünün uzaması, teknolojik gelişmeler ve ücretli tatildir (Kozak, 2012: 35).

Turizmin en öne çıkan özelliği insan davranışı ve toplumsal davranışla ilişkili olmasıdır. Turizm, bireyleri ve toplulukları kapsayan bir yapıdadır. Turizmin ortaya çıkışını ve gelişmesini hazırlayan etmenlerin başında bireylerin biyolojik ve psikolojik özellikleri, toplumsal yaşamda meydana gelen değişimler gelmektedir. Turizm insan davranışlarından kaynaklandığı gibi, insan davranışları ve yaşamı üzerinde de önemli etkilere ve değişikliklere neden olmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 25).

Turizme katılım günümüzde lüks bir tüketim olmasının ötesinde bir ihtiyaç olarak görülmektedir (Bıçkıcı vd., 2013: 51). Turizme katılan kişiler ziyaret ettikleri bölgelerde gezip görme, dinlenme, eğlenme ve öğrenme gibi sosyo-kültürel ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Turizm faaliyetlerini gerçekleştiren kişilere “turist” denilmektedir. Turist turizm hareketlerinin belirleyicisi konumunda yer almakta ve turizme yön vermektedir (Yıldız, 2011: 54-56).

Her yıl dünyada milyonlarca insan gezip görme, farklı kültürleri tanıma, eğlenme, sağlık, macera amacıyla hem ülke içerisinde hem de uluslararası seyahate çıkmaktadır. Her

geçen gün turizme katılan insan sayısında artış olmaktadır. Turizm sektörünün yaratmış olduğu sosyal, ekonomik, politik ve sosyo-kültürel etkiler önemini giderek arttırmaktadır. Turizm hem uluslararası politik ilişkilerde hem de ekonomik ilişkilerde önemli bir rol oynamaktadır. Diğer yandan turizm açısından yüksek gelir kazanan ülkeler ve gelişmekte olan ülkeler içinde turizme verilen önemde artış olmaktadır (Özdemir ve Kervankıran, 2011: 2).

Tarih boyunca insanlar arası ilişkileri düzenleme ve bu ilişkileri toplumsal normlar haline getirmede önemli bir yere sahip olan etik, insan ilişkilerinin yoğun olarak gerçekleştiği turizm sektörü için de önemli bir konudur. Turizm disiplinler arası bir konu olması nedeniyle, birçok toplum bilimi ile ilişki içerisindedir. Turizmde yer alan birçok konu ve sorun etik uygulamalarla ilişkilidir. Turizmin sosyo-kültürel ve çevresel boyutları oldukça karmaşık bir yapıdadır. Bu durum turizmin etik çerçevesinde incelenmesini gerekli kılmaktadır (Yılmazer, 2011: 21-25).

2.1. Turizmde Etiğin Temel Unsurları

Turizm ekonomik, doğal ve toplumsal yönü bulunan insan odaklı bir etkinliktir. Bu nedenle etik ilkeler ve standartlara ihtiyaç duymaktadır. Toplumun ve toplumsal kurumların değer yargıları dışında ahlak kavramını oluşturan bazı temel değerlerin de etik kavramının köklerini oluşturduğundan söz edilebilmektedir. Turizmde etiğin temelini oluşturan unsurlar aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir:

Kültür: İnsanların yarattıklarının tümüdür. Geniş olarak incelendiğinde kültür bir toplumun yaşama biçimi olarak kabul edilebilmektedir. Toplumun duygu, düşünce ve hareketlerinden oluşan kalıpların kültürü oluşturduğu söylenebilmektedir (Kozak ve Nergiz, 2016: 26).

Normlar: Toplumsal normlar, bir grupta yer alan bireylerin ilişkilerini düzenler ve eylemlerine yön verir. Normlar değerlerin yansıması olarak da kabul edilebilmektedir. Bir grubun tüm üyeleri tarafından paylaşıldığı için kolektiftir ve grup yaşamının önemli bir bölümünü kapsamaktadır (Aydın, 2016: 17).

Yasalar: Yetkili organlar tarafından meydana getirilen kurallardır. Yasalar yazılı olabileceği gibi yazısız da olabilmektedir (Keskin, 2014: 11). Etik kuralların evrimleşerek yasalar haline gelmesinin yanı sıra etik kuralların oluşturulmasında da yasalardan faydalanılmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 26).

Değerler: Bir grupta yer alan kişilerin veya bir toplumun varlık, birlik ve devamını sağlamak ve sürdürmek amacıyla, grup üyelerince kabul edilen ortak düşünce, amaç, temel ahlaki ilkeler ya da inanışlardır (Keskin, 2014: 10).

Standartlar: Beklenen davranışların gerçekleşmesi ve istenmeyen davranışlardan kaçınılmasına rehberlik eden sistemlerdir. Standartlar, bir şeyi gerçekleştirmenin kabul edilmiş ve tekrarlanabilen yollarıdır. Standartlar bir şeyi yapmanın etkili, hızlı ve güvenilir bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktadır (Aydın, 2016: 21).

Bu etik unsurların turizm sektörünün her alanında uygulanabilir olması turizm ve etik arasındaki ilişkinin yalnızca doğru ve yanlışın ne olduğunu göstermenin ötesinde kaliteli üretimin ve sürdürülebilirliğin de sağlanmasını ifade etmektedir. Bu etik unsurlar turistin tatmin olmasında ve turizm faaliyetlerinde olumlu etkileşimin sağlanması için gereken etik ihtiyacını ortaya koymaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 26).

2.2. Turizmde Etiğin Önemi

Turizmin insan davranışlarıyla direk bağlantılı olması sebebiyle etik turizmde sürekli tartışılan bir konu haline gelmektedir. Evrensel bir olgu olan turizm toplum ve bireylerin davranışları ile şekillenmekte ve bu nedenle de etik davranışların yürütülmesi zorunlu olmaktadır. Turizm ve etik arasındaki ilişkinin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir (Akova, 2020: 193).

- Turizm insan odaklı yapısı nedeniyle bireysel ilişkinin yoğun olduğu bir sektördür. Bu nedenle misafirperverlik, nezaket, huzuru sağlama gibi etik değerler önemli bir yere sahiptir.
- Turizm sektöründe üretim ve süreç düşünüldüğünde etik ile hizmet süreci arasında önemli bir ilişki olduğundan söz edilebilmektedir. Bu süreç içerisinde misafirlerin yalnızca yeme-içme, seyahat, konaklama ihtiyaçları değil, sosyal ihtiyaçlarının da karşılanması bu ilişkiyi güçlendirmektedir.
- Turizmde ürünlerin birçoğu misafirin önünde oluşturulmaktadır. Bu nedenle işlerin yürütülmesinde etik kurallar ve standartlar zorunluluk haline gelmektedir.
- Hizmetlerin etkinliğinin artması amacıyla çeşitli değerlerden yararlanılmaktadır. Kaliteli üretim, misafir ihtiyaç ve şikâyetlerinin çözümü, verimlilik ve yönetim bu anlamda etiğin gerekliliğini göstermektedir.

- Turizm çok farklı kültürden insanların bir arada bulunduğu bir ortam yaratmasına olanak sağlamaktadır. Bu tarz çoklu ortamlarda uluslararası normlara göre hareket tarzı belirlenmesi gerekmektedir.
- Turizm endüstrisinde her kritik konu, yapısı nedeniyle ahlaki değerlerle yakından ilişkilidir.
- İşgücü devir oranı, taciz, eşit hak ve fırsat özgürlüğü, terfi olanakları, ücret, eşitlik, yerel halkın turistlere karşı olumsuz davranışları gibi bazı konular yasalar açısından değerlendirildiğinde olumsuz sonuçlarla karşılaşmaktadır. Bu tür olumsuzlukların önlenmesinde toplumsal değerler ve etik standartlar(kodlar) daha etkili olabilmektedir.
- Turistik ürünün stoklanamaz olma özelliği, üretildiği anda satılmasına neden olmaktadır. Bu nedenle turizm endüstrisindeki faaliyetlerin yürütülmesinde toplum odaklı ve toplumsal değerlere yönelik düşünme zorunluluğu bulunmaktadır.

Turizm ve etik arasındaki ilişkinin salt toplumsal olarak doğru ve yanlış ifade etmesinin ötesinde bir önemi vardır. Kaliteli üretim ve sürdürülebilir bir turizmin oluşabilmesi açısından da etik ile turizm arasındaki ilişki büyük bir önem taşımaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 26).

2.3. Turizm İşletmelerinde Etik

İşletme, insanların ihtiyaçlarını karşılamak ve belirli bir miktar kar elde etmek amacıyla kurulmuş ekonomik bir varlıktır. Bu ekonomik varlık, sosyal hayattan veya toplumsal hayattan ayrılamamaktadır. İşletmeler, içinde faaliyet gösterdikleri toplumun alışkanlıklarından, geleneklerinden, göreneklerinden ve ahlakından etkilenmektedir (Doğan N. , 2009: 181).

Turizm işletmeleri, turistlerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacıyla, üretim faktörlerini tedarik eden ve tedarik ettiği üretim faktörlerinden yararlanarak turistik mal ve hizmet üreten ekonomik birimlerdir (İnal vd., 2010: 286).

Turizm işletmeleri için yoğun rekabet ortamında devamlılık sağlamak ve sürekli değişen misafir ihtiyaçlarını karşılamak önemli bir unsurdur. Bu kriterleri karşılayabilmek için etik, önemli yapılardan biri olmaktadır (Kozak ve Güçlü, 2006: 45). Turizm endüstrisi emek yoğun bir yapıdadır. Turizm çalışanları ise, turistlerin ihtiyaçlarını karşılamaktadır ve

turizmde kalitenin en önemli belirleyecisidir. Bu nedenle turizmin insan davranışları ile ilgili olduğundan söz edilebilmektedir (Cankül vd., 2017: 1816).

Turizm işletmeleri yapısı itibarıyla işgören devrinin yoğun olduğu işletme türlerindendir. İş gören devrinin yoğun olması sebebiyle işletmelerin çalışanlarına etik ilkeleri ve işletmenin kendi etik kodlarını benimsetememe sorunu doğabilmektedir. Öte yandan turizm sektörünün mevsimsellik özelliği, turistik ürünlerin stoklanamaması gibi özellikler turizm mesleği alanında uzmanlaşma eksikliğine yol açabilmektedir (Elbeyi ve Arslantürk, 2011: 168).

Turizm endüstrisi farklı sosyo-kültürel yapıdan gelen kişilerin bir arada çalıştığı ve farklı kültürden gelen kişilere hizmet edilen bir endüstridir (Şahin, 2011: 244). Turizm işletmelerinde etik ilkeler doğrultusunda hareket edilmesi hem misafirlerin memnuniyeti açısından hem de işletmelerin çalışanlarına aynı etik çerçevede bir tutum sergilenmesi olumlu sonuçlara yol açabilmektedir (İpar ve Esmer, 2015: 474).

İş etiği, etiğin uygulama alanlarından biridir ve genellikle “işyerinde neyin doğru neyin yanlış olduğunu bilmek ve doğru olanı yapmak” anlamına gelmektedir (Doğan, 2009: 181). İyi bir çalışma hayatı için kabul edilebilir veya kabul edilemez davranışlar hakkındaki sorulara iş etiği, etik ilkeler ve kurumlar arası ilişkiler çerçevesinde cevap bulmaya çalışılmaktadır. Başka bir deyişle, insanlar genellikle işyerinde mesleki etik ilkelerinin varlığından şüphe duymaktadır. Bu açıdan bakıldığında, kültürel görecelik gerçeği tartışmaya yeni bir boyut katmaktadır (Bayraktaroğlu ve Yılmaz, 2012: 119).

İş etiği özellikle 21. yüzyıl işletme anlayışında önemli bir öncelik haline gelmektedir. Bunun yansıması olarak günümüz işletmeleri, topluma olan sorumlulukları ile ekonomik performans stratejilerini birlikte oluşturmaya çalışmaktadır. Gerçekleştirdiği tüm faaliyetlerde etik hassasiyet gösteren işletmeler, gerek toplum, gerek çalışan sadakati açısından avantaj sağlayabilecektir. İşletmeyi kariyer alanı olarak seçecek kişilerin, işletmeyi tercih etme olasılığı artacak, ayrıca işletmenin toplumsal imajı da olumlu şekilde etkilenecektir (Pelit ve Arslantürk, 2011:165-168). İş etiği konusuna bakıldığında birçok farklı anlam yüklenebildiği görülmektedir. Bunlar aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir (Bektaş ve Köseoğlu, 2008: 47):

- İş etiği kavramı yönetsel olmaktan daha çok dini bir konudur.
- İş görenler de iş etiğine uygun davranmak zorundadır.

- İş etiği daha çok felsefeci, ilahiyatçı, akademisyen ve teologlar tarafından yol gösterici olarak kabul edilebilecek bir disiplindir.
- İş etiği kodu gerekli değildir, çünkü yalnızca iyilikten söz eder.
- İş etiği iyilerin kötülere öğüt vermesini ifade etmektedir.
- İş etiği yönetilemez.
- İş etiği ve sosyal sorumluluk aynı şeydir.
- İşletmenin kanunlarla bir sorunu yoksa etik davranıyor demektir.
- İş yerlerindeki etik yönetim çok az pratik geçerliliğe sahiptir.
- Etik sorunlar, çok zaman ve çaba harcamadan çözülebilir.
- İşletmelerin çok iyi iletilmiş bir etik koda ihtiyacı vardır.
- Herkes için gerekli olan en önemli şey etik ilkelerdir.

Etik ikilemleri çözmek için tek bir doğrudan söz edilebilmektedir. İş etiğine yüklenen bu anlamlar iş etiğinin, diğer etik ve ahlak konularından ayrılmasından kaynaklanmaktadır. İş etiğinin genel etik kurallarından farklı olan yönü, kuralların iş yaşamına uyarlanabilmesi olmaktadır. Başka bir deyişle kişisel ahlaki normların ticari yatırım, hedef ve aktivitelerde nasıl uygulanacağını araştırılmasıdır. Halk arasında, iş yaşamının toplumumuzun genel ahlak düzeyini olumsuz yönde etkilediğine dair oluşan kanı modern iş dünyasına işletmelerin topluma karşı sosyal sorumluluklarının da olduğunu göstermektedir (Yılmaz ve Çevik, 2011:166).

Literatür taraması yapıldığında turizm alanındaki belli başlı etik kurallar aşağıdaki gibi sıralanmaktadır yer almaktadır (Haynes, 2002; Yılmaz ve Bahadır, 2011: 26);

- Tarafsızlık, dürüstlük ve saygı.
- Gizlilik, mahremiyet, resmi sırlara saygı.
- Yaşamın kutsallığı
- Adalet-eşitlik, özgürlük, iyi olmak
- Zarar vermemek
- Bağlılık, sözünde durmak
- Sorumluluk

Turizm işletmeleri, konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, seyahat işletmeleri ve diğer hizmet üreten işletmeler olarak sınıflandırılmaktadır (İnal vd., 2010: 286).Konaklama işletmeleri iş görenlerin etik davranışlarını düzene koymak amacıyla etik

kodlar, ilkeler ya da davranış kılavuzları kullanmaktadır. Ayrıca konaklama işletmeleri kendilerini zor duruma sokabilecek riskleri ortadan kaldırabilmek niyetiyle de etik kodlar adını verdikleri yazılı ya da sözlü kurallar oluşturabilmektedir. Bu kodlar, iş görenlere doğru davranışların ne olduğunu gösterip, etik davranmaya özendirecek bir rehber olması amacıyla kullanılmaktadır. Konaklama işletmeleri, etik ilkelerin uygulanması için eğitim programları düzenleyebilmektedir. Bu eğitimlerin amacı etik sorunlara nasıl çözüm getirileceğinin öğretilmesi ve çalışan davranışlarının kontrol altına alınmasıdır. Etik davranış standartlarının nasıl oluşturulduğu ve çalışanlara nasıl iletildiği de büyük bir önem taşımaktadır (Ateş, 2008: 67-68).

Konaklama işletmelerinde görev yapan personelin misafirler ile birebir etkileşim halinde olması ve uzun zaman geçirmesinden kaynaklı olarak misafir ve personel arasında zorunlu bir iletişim süreci oluşmaktadır. Karşılıklı etkileşimde bulunan konaklama işletmelerinde misafirlerin can ve mal güvenliğinin işletmenin sorumluluğunda olmasından dolayı etik ilkelerin uygulanması son derece önemli hale gelmektedir. Sadece çalışanların misafirlere ve misafirlerinde çalışanlara etik davranışlarından ziyade konaklama işletmelerinde birçok departman bulunması nedeniyle örgüt içi etik kavramıda ön plana çıkmaktadır. Bu noktada departmanların etik ilkeleri uygulama düzeyleri işletmenin ve kendi çalışma ortamlarının gelişimi ve kalitesini etkilediğinden söz edilebilmektedir (Atınc vd, 2018: 1).

Konaklama işletmelerinde işlerin, büyük ölçüde insan gücüyle gerçekleşiyor olması, standartlaşmanın zor olmasına neden olabilmektedir ve bu sebeple etik kurallara uymak önem kazanmaktadır. Özellikle misafir ile birebir iletişim içerisinde olan personelin sürekli kontrolü pek mümkün olamamaktadır. Bu nedenle kurum içi etik kodların ve kuralların özümzenmesi hizmet kalitesini ve işletme imajını arttırması beklenmektedir. Ayrıca iş etiği otelin, çıkar grupları ile güvene dayalı bir ilişki kurmasına ve işletme içi davranışların düzenlenmesi gibi performans arttırıcı etkilere de neden olması beklenmektedir (Bektaş, 2008: 4-5).

Turizm endüstrisinde turisti yönlendiren ve turizm faaliyetlerinin başlamasını destekleyen seyahat acentaları içinetik, hem acentanın turistlerin güvenini kazanması hemde piyasada tutunabilmeleri açısından son derece önemli olmaktadır. Acenteler misafirlere sundukları ürün ve hizmetleri pazarlarken olmayan bir ürün ve hizmetin varlığından bahsederek veya kalitesi hakkında doğru bilgi vermeyerek, etik dışı davranışta

bulunabilmektedir (Olçay, vd, 2018, s. 1). Endüstrinin gelişimini yanlış yönde etkileyecek bu davranış hem acentenin direk bağlantılı olduğu otelleri hemde tur esnasında acentenin başyardımcısı olan rehberi turistin gözünde kötü bir duruma sokmakta ve sadece kendi işletmesini değil diğer işletmeleri ve çalışanları da zor duruma sokmaktadır. Seyahat acentalarının özellikle pazarlama, reklam, ürün/hizmet sunumunda etik ilkelere bağlı olarak davranış sergilemesi son derece önemli olmaktadır (Efendi, 2018: 1).

Yiyecek-içecek işletmelerinde ise üretim sürecinde çalışanlar ve yöneticiler etik davranışlarla ön plana çıkarken aynı zamanda müşterilerinde bu hizmet sürecindeki etik davranışları son derece önemli olabilmektedir. Çalışanların ve yöneticilerin sorumluluklarını doğru bir şekilde yerine getirmesi, birbirlerine olan davranışları operasyonel süreçleri doğrudan etkilemekte ve müşteriye sunulan hizmetin kalitesine yansımaktadır. Bu noktada hem işletme aleyhine hemde çalışan aleyhine sonuçlar doğabilmektedir. Bununla birlikte müşterilerin hizmet veren personele olan yaklaşımları da dikkat çeken etik davranışları içerebilmektedir(Doğdubay ve Karan, 2015: 30).

Turist rehberliğinde meslek ilkeleri adı altında yapılan çalışmalarda turistlere karşı sorumluluk, mesleğe karşı duyulan sorumluluk ve turizmin paydaşlarına karşı duyulan sorumluluklar incelenmektedir. Operasyonel sürece dayanan turist rehberliği mesleğinde operasyon sırasında hem turistlerin hemde rehberlerin etik davranışları ayrı ayrı incelenmesi gereken konulardan olmaktadır.

Turist davranışları değerlendirildiğinde turistler müze, ören yerleri ve tur sırasında durulan dinlenme tesislerinde çevreye ve doğal zenginliklere zarar verecek etik dışı davranışlarda bulunulabilmektedir. Sadece bununla kalmayıp rehberlere karşı mesleğe saygı duymayarak rehberin anlatımı sırasında anlatımı bozmak ve başka şeylerle uğraşmak gibi etik dışı davranışlar da görülebilmektedir. Turu bozmaya yönelik ve diğer turistlerin dikkatlerini dağıtmaya teşvik eden davranışlarda bunlardan sayılabilmektedir. Ayrıca turist rehberleri bakımından da incelediğimizde turist rehberlerinin tarihsel süreçler veya ören yerler hakkında olmayan bilgiler vermesi, turu layıkıyla yapmaması, turistlere gerekli özeni göstermeyerek mesleğine karşı saygı göstermemeside etik dışı davranışlar arasında yer almaktadır. Burada tur rehberine düşen görev meslek etikleri kapsamında hareket etmesi ve bu ilkelerin gelişimi için çaba sarf etmeleridir (Efendi, 2018: 108).

Turist rehberliği mesleğiyle ilgili olarak 2014 yılında resmi gazetede turist rehberliği meslek yönetmeliği yayınlanmıştır. Yayınlanan bu yönetmelikte turist rehberlerinin meslek etik ilkeleri de yer almaktadır. Bu ilkeler aşağıda belirtilmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2019).

- Kültür, tarih ve turizm bilincine sahip olmak.
- Sorumluluk sahibi ve güvenilir olmak.
- Yetkilerini ve görevlerini kullanarak haksız çıkar sağlamamak.
- Hediye alma ve menfaat sağlama yasağına uyum sağlamak.
- Hizmet standartlarına uyum sağlamak ve yasal kurallara uymak.
- Kültürel tarihi, çevreyi ve doğal varlıkları korumak.
- Meslekten geçici olarak men edildiğinde ya da meslekten çıkarılma durumunda çalışma kartını zamanında teslim etmek.
- Ayrımcılıktan kaçınmak. Gerçek dışı söylemde bulunmamak ve görev yetkisi dışında söylemde bulunmamak.
- Mesleğiyle ilgili güven ve saygınlığı, mesleki dayanışmayı zedeleyici davranışlardan kaçınmak.
- Meslektaşlarıyla arasında haksız rekabet yaratacak her türlü durumdan kaçınmak.
- Kişisel görüşlerini genel görüş olarak açıklamamak.
- Tarafsız, dürüst, insan ve toplum değerlerine saygılı olmak.

2.4. Turizmde Etik İlkeler

İlkeler eylemleri yönlendiren temel düşünceler olarak tanımlanabilmektedir. Değerlerin eylemlere dönüşmesini sağlayan ve yönlendiren anlamlardır. İlkelerin davranışlara yansıyabilmesi için somut kurallara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle turizmde etik ilkelere ihtiyaç duyulmaktadır (Aydın, 2016: 20).

Turizm endüstrisinin hızlı yükselişiyle turist hareketlerinde önemli bir artış olmuştur. Bu artış turizm alanında etik ilkelere olan ihtiyacı ortaya çıkarmıştır. Bu ihtiyacın oluşması Küresel Etik İlkelerinin belirlenmesine yol açmıştır (Erdoğan Morçin ve Aşıroğlu, 2020: 615). Turizm uluslararası bir olgudur. Bu nedenle etik, evrensel standartların oluşması farklı kültür ve geleneklerin uyumlu bir şekilde yürütülebilmesi bakımından önem arz etmektedir. Turizmde uygulanabilir etik standartlar belirlenmesi ve bu doğrultuda ilerlenmesi turizmin

birleştirici tarafını güçlendirerek profesyonel meslek olması için olanak sağlayabilmektedir (Koçoğlu ve Avcı, 2018: 542). Turizm endüstrisinde etik ilkeler kapsamında yer alan konular aşağıdaki şekilde incelenebilir:

Tüketici Talebi ve Turistler: Tüketiciler etik ilkelere uygun davranan işletmelerin ürettikleri ürünlere daha yüksek fiyat ödemeye isteklidir. Fiyatlama, dağıtım ve iletişim gibi temel stratejilerin etik olarak uygunluğu turistler için büyük önem taşımaktadır.

Tur Operatörleri ve Diğer İşletmeler: Tur operatörlerinin yerel toplumla ilişkisi, çalışanların karşı tutumu, ürünlerini pazarlama biçimleri ve doğal çevreye karşı tutumları etik ilkelere uyumlu olmalıdır. Özellikle doğal çevre ve yerel halka karşı tutumlar turistler açısından etik olarak değerlendirilmektedir.

Çok Uluslu Şirketler: Küreselleşme tüm diğer sektörler gibi turizmi de önemli ölçüde etkilemiştir. Küreselleşme farklı ülkelerde yer alan turizm işletmeleri çeşitli birliktelikler kurmaya itmiştir. Çok uluslu şirketlerde özellikle üst düzey yöneticiler ve alt kademe çalışanlar arasında değer, inanç ve davranış şekillerindeki farklılıkların yanlış anlaşılıyor olması olumsuz sonuçlara yol açabilmektedir. Sağlık, çevre ve güvenlik unsurları, uluslararası pazarlama konuları, dış kaynak kullanımı, kadın ve çocuk iş gücü gibi konular etik açıdan değerlendirilmektedir.

Yerel Halkın Katılımı: Turizmgerçekleştiği bölgenin gelişiminde büyük rol oynamaktadır. Yerel halka yönelik turizm kazançlarının artması, refah seviyelerinin yükselmesi için yöre halkının çalıştırılması ve yerel işletmelerden tedarikçi olarak faydalanılması etik kapsamda değerlendirilmektedir.

Turizm Çalışanları: Turizmin hizmet odaklı bir özellikte olması ve hizmet üretimi ya da sunumunda teknolojik ekipmanlardan kısıtlı ölçüde faydalanılması nedeniyle insan gücüne ihtiyaç duyulmaktadır. Dolayısıyla turizmde yöneticiler, işgörenlere karşı etik sorumluluklarını yerine getirmek durumundadır. Çalışma hakkına saygı gösterme, cinsel tacizden kaçınma, grev hakkına engel olmama, çalışma koşullarını iyileştirme gibi konular etik kapsamda incelenebilmektedir(İpar ve Esmer, 2018: 478-477).

2.4.1. Turizmde Global Etik İlkeler

Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) 1997 yılında bir genel kurul toplantısı gerçekleştirmiş ve bu toplantıda uluslararası alanda kabul görececek etik ilkelerin oluşturulması çalışmalarını gerçekleştirmiştir. Yapılan çalışmaların ardından 1999 yılında 10 bölüm ve 48 maddeden oluşan “ Turizm Küresel Etik İlkeler Bildirgesi” kabul edilmiştir. Bu ilkeler ışığında turizmin çevre ve toplumlar üzerindeki olumsuz etkisini azaltmak ve turizmin sürdürülebilirliğini zorunlu kılmak amaçlanmıştır (Ülger, 2004: 4).Turizmde Global Etik İlkeler aşağıda yer alan tabloda incelenebilmektedir.

Tablo 1: Turizmde Global Etik İlkeler

Madde 1	Turizm, kişiler ve toplumlararası anlayışa hizmet eder.
Madde 2	Turizm kişisel ve kolektif bir kültür tanıma, gezme-görme, eğlenme ve bağ kurma aracıdır.
Madde 3	Turizm, sürdürülebilir gelişmenin bir parçasıdır.
Madde 4	Turizm, kültürel mirası kullanır ve gelişmesine yardımcı olur.
Madde 5	Turizm, toplum ve ülkelerin refahını artırır.
Madde 6	Ev sahibi ülke içerisinde yer alan turizmin üretilmesi, sunulması gibi faaliyetlerde bulunan kişi ve kuruluşların turizmi geliştirme sorumlulukları vardır.
Madde 7	Turizm olayı tüm dünya vatandaşlarının bir hakkıdır. Bu nedenle bütün dünya vatandaşları turizm eylemlerinden yararlanma hakkına sahip olabilmeliler.
Madde 8	Turistlerin kendi ülkesi ve diğer ülkelerde gezme hakları vardır. Bu nedenle turizm hareketi sırasında serbestlik ilkesine bağlı kalınmalıdır.
Madde 9	Turizm sektöründe çalışanların ve yatırımcıların hakları korunmalıdır
Madde 10	Turizm endüstrisi içerisinde yer alan paydaşlar “Turizm Etiği Evrensel İlkelerini” benimsemeli ve gelişimine katkıda bulunmalılar.

Kaynak:www.unwto.org

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, turistler, turizmin gerçekleştiği bölge, yerel halk ve turizm çalışanlarını konu alan birçok madde olduğu görülmektedir. Tabloda turizmin, insan ve toplum anlayışına hizmet eden bir olgu olduğundan söz edilebilmektedir. Din, dil ya da ırk ayrımı gözetmeksizin tüm farklılıklara saygı duyulması gerektiği vurgulanmaktadır. Ayrıca turizmin kişisel ve kolektif bir kültür tanıma, gezme-görme, eğlenme ve bağ kurma aracı olduğundan bahsederek, turizmin farklı din, dil ve ırklardan birçok kişiyi içine alan,

ortaklaşa kullanılan bir hizmet olduğu söylenebilmektedir. Bunun dışında turizmin sürdürülebilir bir gelişmenin parçası olduğu ve kültürel mirasın gelişimine katkıda bulunduğundan söz edilebilmektedir. Bu bağlamda, turizmin kültürel bütünlük, çevre ya da ekolojik süreçlere zarar vermeden, gelecek nesillere aktarılması gereken bir hizmet olduğusöylenebilmektedir. Ayrıca turizmin toplum ve ülkelerin refahını arttırdığı da vurgulanmaktadır. Bu doğrultuda turizmin ev sahipliği yapan ülkenin ve o ülkede yaşayan insanların yararına hizmet ettiği işaret edilmektedir.

Turizmde Global Etik İlkeler genel olarak değerlendirildiğinde; söz konusu ilkeler, uluslararası barış, halkın refah düzeyini arttırmak, toplumsal ve ekonomik kalkınmayı güçlendirmek ve aynı zamanda kültürel ve doğal mirasa katkı sağlayıp sürdürülebilir kalkınmayı hedefler niteliktedir (Koçoğlu ve Avcı, 2018: 551).

2.5. Turizmde Etik Dışı Davranışlar

Turizm endüstrisi yapısı nedeniyle çok sayıda misafire hizmet sunmakta ve turizmde misafir-çalışan ilişkileri yoğun şekilde gerçekleşmektedir. Bu nedenle etik açıdan özenli bir yaklaşım gerektirmektedir. Turizm faaliyetlerinde, etik kurallara uyarak, turistleri aldatmadan, güvenilir bir hizmet sunulması müşteri memnuniyetinin artmasına neden olabilmektedir. Misafir memnuniyetinin artması bölgeye, işletmeye ve turizme katkı sağlamaktadır. Ancak turizm endüstrisinde hem turistlerin, hem de çalışanların sergilediği etik dışı davranışlar olduğu söylenebilmektedir (Olca vd., 2018: 4).

Turizmdeki etik dışı davranışlar incelendiğinde, yanıltıcı nitelikteki bilgilendirme, aldatıcı fiyatlandırma, fazladan rezervasyon, sosyal ve kültürel farklılıklardan doğan uygulamalar ve genel kabul görmüş ahlak kurallarına aykırı nitelikteki eğlenceler ön plana çıkmaktadır. Bunların dışında da getiri yönetimi ile ilgili sorunlar, İş gören haklarının korunmaması, kaçak işçi çalıştırılması, rüşvet, alkol ve uyuşturucu kullanımı, bahşişlerin gelir olarak kayda geçmemesi gibi etik dışı davranışlara da yer verilebilmektedir (Akan, 2007: 10).

Turizm insanların ihtiyaçlarını karşılama üzerine kurulu bir hizmet sektörü olarak bilinmektedir. Turizmde insanların insanlara hizmet etmesi sebebiyle iletişim çok önemli bir nokta olmaktadır. İşin gerekliliğinden kaynaklı olarak hem misafir çalışan hem de yönetici çalışan arasında yakın ilişkiler doğmaktadır. Bu ilişkilerden doğan bir takım etik sorunlar

söz konusu olabilmektedir. Genellikle misafir ile çalışanlar arasında kültür farkı olması sebebiyle etik anlayışlarda da farklar olabilmektedir. Bu farklardan doğan anlaşmazlıkların akabinde etik dışı olaylar gündeme gelmektedir (Atınç vd., 2018: 3).

Turizm endüstrisinde yaşanan etik sorunların en önemli nedeni, hizmetlerde standartlaşma sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmetin soyut bir olgu olmasından kaynaklı olarak hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm endüstrisinde hizmet kalitesi ve kontrolü sorunu yaşanmaktadır. Bu nedenle misafir beklentileri ile sunulan hizmet arasında birtakım farklılıklar yaşanabilmektedir. Yaşanan bu farklılıklar misafirler tarafından kötü karşılanmaktadır (Akan, 2007: 10). Bu nedenlerle turistik işletmelerde etik sorunların olmaması mümkün değildir. Turizm endüstrisinde etik sorunlar diğer işletmeler gibi belli yetersizliklerden dolayı ortaya çıkmaktadır. Etik dışı davranışlara yol açan birçok neden bulunmaktadır. Ayrıca bu nedenler birbirleri ile ilişki içerisinde de olabilmektedir (Kolçak, 2012: 123).

Turizm işletmelerinde etik sorunlar genel olarak aşağıda belirtilen alanlardaki yetersizlikten kaynaklanmaktadır.

- Yasalar ve yönetmelikler
- Yönetim tarzı
- Eğitim
- Çıkar çatışmaları
- İletişim
- Tedarikçiler
- Müşteri tatmini
- Örgütsel ilişkiler
- Bütçe
- Personel davranışları
- Standartlar

Buradan yola çıkarak, işletmelerin yönetiminde herhangi bir alandaki doğruluğun sapmasının, etik bir sorunu doğurduğundan söz edilebilmektedir. İletişim eksiklikleri, kalitesiz hizmet ve mali imkânsızlıklar etik dışı davranışlara neden olabiliyorken müşteriler, çalışanlar, yöneticiler ve tedarikçiler arasında yaşanan sorunlar da etik dışı davranışlara neden olabilmektedir(Kozak ve Nergiz, 2016: 124).

Hall (1992)'ye göre etik davranışa engel olan dört ana unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar;

Zaman: Turizmde çalışma saatlerinin standartların üzerinde olması, stresli bir ortam olması sebebiyle çalışanlar veya yöneticiler gündelik karşılaşılan etik problemler üzerinde düşünmeye fırsat bulamayabilirler. Uzun saatler baskı altında hizmet verdiklerinden dolayı geçici ve hızlı çözüm yolları ararken etik meselelere gereken önemi veremeyebilirler.

Ego:Ego her bireyde bulunan bir olgudur. Turizm işletmelerinde yönetici, çalışan veya misafir olarak bakıldığında; kişilerin egolarını etigin önünde tutmaları etik davranış sergilemenin önünde ciddi bir engel olabilmektedir.

Güvenli Olmayan Bilgi:Etik davranış sergilemek için doğru bilgilere sahip olmak gerekmektedir. Bir bilginin güvenilirliğini sorgulamak ve bu doğrultuda karar alabilmek etik davranışın önemli bir adımıdır. İşletmelerde anlık alınan yeni kararlar karşısında bilginin güvenilirliğini sağlayabilmek, sorgulayabilmek her zaman mümkün olmamaktadır. Bu nedenle doğrulanmamış bilgiler etik davranabilmenin önünde engel teşkil edebilmektedir.

Bilgisizlik:Turizm işletmelerinde kalifiye çalışanlardan çok kalifiye olmayan çalışanlar yer almaktadır. Turizmedahil olan kişiler, çalıştıkları işletmenin genel bilgileri, misafir profili, görev tanımı, örgüt kültürü gibi konularda yetersiz olduğundan etik karar verebilme ve etik davranabilme özelliğini geliştiremez. Ayrıca turizm işletmelerinde hizmet alan ve hizmet veren tarafların birbiri hakkında sahip oldukları bilgi yetersiz ise birbirlerine karşı etik davranış gösterebilme olasılıkları daha düşük olabilmektedir.

Turizm sektöründe gerçekleşen etik dışı davranışlar işletmelerin türüne göre farklılık gösterebilmektedir. Bu nedenle etik dışı davranışlar konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri ve turist rehberlerinde yaşanan etik dışı davranışlar olarak dört başlık altında incelenecektir (Şahin,2011: 270).

2.5.1. Konaklama İşletmelerinde Etik Dışı Davranışlar

Konaklama işletmelerinde çalışanlar ile misafirler, konaklama süreci boyunca etkileşim içerisinde olmaktadır. Bunun dışında konaklama işletmelerinde misafirler hizmet üretim sürecine doğrudan katılım sağlamaktadır. Bu nedenle konaklama işletmelerinde etik

ve hizmet kalitesinin birbirini tamamlayan iki unsur olduğu söylenebilmektedir(Varinli, 2004: 45). Konaklama işletmelerinde yaşanan etik dışı davranışlar departmanlara göre aşağıdaki gibi sıralanabilmektedir.

- Ön büro departmanında yaşanan etik dışı davranışlar; rezervasyon esnasında misafirlere ekstra fiyatlandırmalar ve oda tipleri hakkında yeterince bilgi verilmemesi, daha uygun fiyatlı bir oda yerine, daha yüksek fiyatlı bir odanın sunulması, mevcut oda miktarından daha fazla oda satılması şeklinde ortaya çıkabilmektedir.
- Kat hizmetleri departmanında yaşanan etik dışı davranışlar; misafirlerin odasına usulsüz girilmesi, odaların dinlenmesi, misafirlerin gözetlenmesi ve eşyaların çalınması gibi sıralanabilmektedir.
- Yiyecek içecek departmanında yaşanan etik dışı davranışlar; hijyene dikkat edilmemesi, menülerin gerçeği yansıtmaması, çalışanların misafirlere karşı tavır ve davranışlarından kaynaklanan eksiklikler olabilmektedir.
- Muhasebe departmanında yaşanan etik dışı davranışlar; ciroların olandan yüksek gösterilmesi, misafir maliyetlerinin misafir bilgisi dışında yükseltilmesi, çalışanlara yapılan zamların bir süreliğine uygulanmaması, indirim tarihi geçen faturalarda indirim uygulanması gibi ortaya çıkabilmektedir
- Güvenlik departmanında yaşanan etik dışı davranışlar; hırsızlık olayları genel olarak en çok yaşanan problemlerden biri olmaktadır. Bu durumda somut bir kanıt olmadan kişilerin suçlanmaması gerekmektedir. Kanıt olmadan bir kişiyi hırsızlıkla suçlamak etik dışı bir davranıştır (Olçay vd., 2018: 4-6).

Konaklama işletmelerine özgü, misafir-işletme ilişkisi ve müşteri hakları açısından etik bir sorun olarak nitelendirilebilen en önemli konulardan birinin overbooking olduğundan söz edilebilir. İşletmenin mali açıdan çıkarlarını gözetmek ve rezervasyon iptalleri durumunda boş odalarını doldurabilmek amacıyla yaptığı bu hareket otel açısından değerli bir önlem olarak görülse de iş etiğine uygun bir durum değildir (Kozak ve Nergiz, 2016: 125-126).

2.5.2. Seyahat İşletmelerinde Yaşanan Etik Dışı Davranışlar

Seyahat işletmelerinde yaşanan etik sorunların önemli bir kısmı işletme, misafir ve çalışan iletişiminden kaynaklı problemlerden ortaya çıkmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016:

132). Seyahat işletmelerinde yaşanan etik dışı davranışlar aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir (Kozak ve Nergiz, 2016: 132; Şahin, 2011: 332-333).

- Ücretlerin peşin alınması ve misafirin seyahate katılmaması durumunda ücretini geri alamaması ya da az bir kısmının iade edilmesi,
- Misafirlere vaat edilen özelliklerin karşılanmaması,
- Gidileceği taahhüt edilen yerlere gidilmemesi,
- Tur rehberinin yetersiz olması, yabancı dil bilmemesi, gidilecek yöreye ait olan bilgilere sahip olmaması.
- Seyahat sonrası şikayetler için muhatap bulunamaması
- Yabancı dil bilmeyen, yetersiz personel çalıştırılması,
- Sık sık işyeri kapatarak misafirlerin zor duruma sokulması,
- Taşıma ve transfer yaparken uygun olmayan araçların kullanılması,
- Eksik personel çalıştırılması.

Seyahat işletmelerinde, diğer sektörlere nazaran çok daha önemli derecede tedarikçi-işletme sorunları meydana gelmektedir. Çünkü acentelerin büyük bir çoğunluğu, tur operatörleri tarafından yapılan paket turları satmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 131).

2.5.3.Turist Rehberlerinin Etik Dışı Davranışları

Turist rehberlerinin etik dışı davranışları şu şekilde sıralanabilir; Turist rehberlerinin diğer turizm çalışanları ile uyum içerisinde çalışmaması, turistlere ait bilgilerin paylaşılması, tüm misafirlere eşit ve adil davranılmaması, bahşış istenmesi, fiziksel ve zihinsel olarak tura hazır olmaması, yanlış bilgi vermesi, yeterli bilgi ve beceriye sahip olmaması (Çokal, 2019: 1156).Turist rehberleri turizm endüstrisinde yer alan tüm paydaşlarla etkileşim içerisinde. Bu nedenle konaklama, yeme-içme ve ulaştırma işletmelerinin yanı sıra, turizm eğitimin veren kurumlarda çalışanlar, eğitim alan öğrenciler, müze ve ören yerleri personeline karşı da etik sorumlulukları vardır. Ayrıca 6326 sayılı Turist Rehberliği Meslek Kanunu'na göre belirlenen bu etik ilkelere uymaya turist rehberlerine kınama cezası verilmektedir (Çokal ve Yılmaz, 2020: 144).

2.5.4. Yiyecek İçecek İşletmelerindeki Etik Dışı Davranışlar

Yiyecek içecek işletmelerindeki etik dışı davranışlar araştırıldığında etik dışı davranışların daha çok işletmeler açısından değil, müşteriler açısından değerlendirildiği görülmüştür. Ayrıca birçok kaynakta yiyecek içecek işletmelerindeki etik dışı davranışlar ile otel işletmelerindeki etik dışı davranışların bir arada ele alındığı görülmüştür. Yiyecek içecek işletmelerinde görülen etik dışı davranışlar aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir (Güven & Çay, 2020: 55-56).

Tazminat mektubu yazarları: Haksız yere aslı olmayan iddialarla şikâyetle bulunmak.

İstenilmeyen müşteriler: Diğer müşterilerin eşyalarını kullanmak, uyuşturucu satmak, diğer müşterilerin haklarını gasp etmek gibi davranışlarda bulunmak.

Mülkiyete zarar verenler: Kasıtlı olarak işletmenin öğelerine zarar verici davranışlarda bulunmak.

Hizmet çalışanları: Üstün bilgi gösterimi niyetiyle ücretsiz ekstra kazanımı sağlamak maksatlı hizmete müdahalede bulunmak.

Kindar müşteriler: Kasıtlı biçimde olumsuz bilgi yaymaya çalışmak veya çalışana ya da işletmeye misilleme yapmak amacıyla fiziksel eylemde bulunmak.

Sözlü tacizciler: Çalışana küfür ya da hakarete bulunmak.

Fiziksel tacizciler: Personel ya da diğer müşterilere fiziki olarak agresiflik göstermek ya da şiddete başvurmak.

Cinsel avcılar: Kişisel memnuniyeti neticesinde sözlü ya da fiziki saldırıda, tacizde bulunmak.

Yiyecek- İçecek işletmelerindeki etik dışı müşteri davranışları incelendiğinde erkeklerin küfür, argo, hakaret, taciz vb. davranışlarda daha fazla bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca orta yaş gruplarda etik dışı davranışlara daha fazla yönelim olduğundan söz edilebilir (Sarica, Güven, ve Yılmaz, 2020: 35).

Günümüzde yiyecek-içecek işletmeleri için belirli standartların oluşturulması ve bu konuda yapılan çalışmalar etik dışı davranışların kontrolü ve önlenmesine büyük bir katkı

sağlamaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 129). Yiyecek-içecek hizmetleri konusunda etik standartların oluşması konusunda birçok yenilik yapılmaktadır. Bu yenilikler sorunları kontrol etme ve önleme amacıyla yapılmaktadır. Bunlar; HACCP, ISO, Gıda tüzüğüdür (Akova, 2020: 277).

2.6. Turizmde Etik Kodlar

Etik kodlar, yapılacak işlerde belirlenen standartlarda, kabul edilebilir davranışların özelliklerini ortaya koymaktadır. Standartlar ve kodlar kabul edilebilir davranışları dizgesel tanımlama gayretleri olarak da belirtilebilmektedir. Etik kodlar yöneticilere iyi işler yaptırmak ve kötülerinden kaçınmalarını sağlamak noktasında yol gösterici olmaktadır. Dayandığı değerlere nazaran toplumdan topluma farklılıklar gösteren ahlaki kodların geliştirilmesinde çoğu zaman insan hakları, faydacılık ve bireysellik temel alınan yaklaşımlardır.

Etik kodları belirlemede temel amaç iş yaşamında oluşabilecek belirsizliklerin ortadan kalkmasını sağlamaktır. Etik değerleri benimseyen belli kuralların oluşması, denetime daha az kaynak ve zaman harcanmasını sağlayacak ve daha etkin bir yönetim kontrol mekanizması oluşmasına neden olacaktır (Bektaş, 2008: 6). Etik kodların çalışanlar üzerindeki etkileri hakkında Mark Schwartz sekiz adet benzetme yapmıştır. Bunlar aşağıdaki şekilde sıralanabilmektedir (Bektaş ve Köseoğlu, 2007: 105):

Kural kitabı olarak: Etik kodlar, çalışanlardan beklenen davranışları göstermektedir.

Yol gösterici olarak: Çalışanların belirli davranışların uygunluğunu test etmeleri için başka kaynakları kullanmasında yol göstermektedir.

Ayna olarak: Etik kodlar belli davranışların kurum tarafından kabul edilirliğini önceden görebilmeleri konusunda fırsat sağlamaktadır.

Büyüteç olarak: Etik kodlar çalışanlara söyledikleri ve yapmış oldukları şeylere daha yakından bakmaya ve dikkatli olmaya teşvik eder.

Kalkan olarak: Etik kodlar çalışanların etik dışı isteklere karşı mücadele etmesine destek verir.

Duman dedektörü olarak: Etik kodlar ortaya çıkabilecek zararı önleyebilecek bir uyarıcı niteliğindedir.

Yangın alarmı olarak: Etik kodlar, çalışanları etik dışı uygulamalar konusunda yetkili makamlara ulaşmaya teşvik eder.

Sopa olarak: Etik kodların zorlayıcı potansiyeli çalışanların kodların hükümlerine uyması konusunda motive eder.

Etik kodlar iş yaşamındaki belirsizlikleri en aza indirmektedir. Turizm işletmelerinde de yöneticilerin aldıkları temel prensipleri belirlemede değişik yaklaşımlara başvurulmaktadır. Uzun ve çoğunlukla yazılı olmayan geleneklerle hareket eden şirketler doğal yaklaşım tarzını benimserken, diğer bir kesim ise kodlar yoluyla bu prensiplere açıklık getirmektedir. Turizm işletmelerinin etik kodlara sahip olması örgütsel davranışı olumlu yönde etkileyecektir. Ayrıca turizm işletmelerinde hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini artırması da beklenmektedir (Bektaş, 2008: 5-15).

2.7. Turizmde Etik Duyarlılık

Turizm emek yoğun bir endüstridir ve bu nedenle turizm endüstrisindeki işgörenler, misafirler ile doğrudan bir iletişim içerisinde (Tutar vd, 2013: 21). Turistin tatmin olmasında ve turizm faaliyetlerinin etkinliğinde doğru ve güvenilir bir hizmet, turistleri aldatmamak, dürüst olmak, ahlak kuralları çerçevesinde davranışlar sergilemek büyük bir önem taşımaktadır. Dolayısıyla bu durum etik ve turizm ilişkisini doğurmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 23-24). Etik bir davranışın oluşabilmesi için bireyin öncesinde içerisinde bulunduğu durumu etik olarak yorumlayabilmesi gerekmektedir (Keskin, 2014: 17). Örgütlerde çıkan etik sorunlar, çözüm aşamasında çeşitli sonuçlar içerisinde birinin seçilmesi ve diğerlerinin vazgeçilmesine yol açmaktadır. Bu nedenle tüm öznelerinin ile birebir iletişim içerisinde olduğu turizm endüstrisinde etik karar verme önemli bir konumdur (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 124).

Etik karar verme, bir davranışın çeşitli yol ve sonuçlarını etik ilkeleri göz önünde bulundurarak seçim yapma süreci olarak tanımlanabilmektedir. Karar verme sürecinin en önemli unsuru karar vericilerdir. Bu nedenle etik karar verme sürecinde çalışanların özelliklerinin de oldukça önemli olduğu söylenebilir. Dolayısıyla karar vericilerin kişisel, ekonomik, sosyal ve kültürel özelliklerinin de karar verme sürecini doğrudan

etikleyebileceğinden söz edilmektedir. Turizm işletmeleri ele alındığında, turizm endüstrisi kendine özgü birçok özelliği ile diğer endüstrilerden ayrılmaktadır. Bu özelliklerin içerisinde yer alan emek-yoğun bir sektör olma, çalışan-misafir ilişkisinin en üst seviyede olması ve çok sayıda misafir ile iletişim içerisinde olma durumu turizm sektörünü etik konusunda oldukça hassas bir konuma getirmektedir. Bu nedenle turizm işletmelerinde çalışanların etik duyarlılıklarının oldukça büyük bir önem taşıdığından söz edilebilmektedir (Akbaba ve Erenler, 2011: 448-450).

Etik duyarlılık, etik bir karar vermede kritik faktörlerden biri konumundadır. Etik duyarlılık, bireyin yapabileceği bir davranışın, bir başkasının refahını doğrudan veya dolaylı yollarla nasıl etkileyebileceği konusundaki algısı olarak tanımlanabilmektedir. Etik duyarlılık, adil karar vermede önemli bir rol oynamaktadır. Bu tanımdan yola çıkarak da turizmde etik duyarlılık, turizm yöneticileri ve çalışanlarının yapabileceği bir davranışın, bir başkasının refahını doğrudan veya dolaylı yollarla nasıl etkileyebileceği konusundaki algısı olarak tanımlanabilmektedir (Akyol vd., 2013: 3-6). Bu tanımdan yola çıkarak, turizmde etik duyarlılık, turizm çalışanlarının etik problemleri tanınması ve bu problemleri çözümleyebilmesi konusunda doğru kararları alabilmesi için etik sorunu tanımlayabilmesine ilişkin yeteneği olarak tanımlanabilir. Turizm yöneticileri ve çalışanlarının etik problemleri tanınması ve en doğru kararları alabilmesi, etik duyarlılıklarının seviyesi ile doğru orantılıdır. Etik sorunları ayırt etme yeteneği olarak da karşımıza çıkabilen etik duyarlılık kavramı, etik değerleri bilmeye bağlıdır (Filizöz v.d., 2015: 49).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. OTEL ÇALIŞANLARININ ETİK DUYARLILIKLARININ BELİRLENMESİ

Çalışmanın bu kısmında Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel çalışanlarının etik duyarlılıkları belirlenmeye çalışılmıştır.

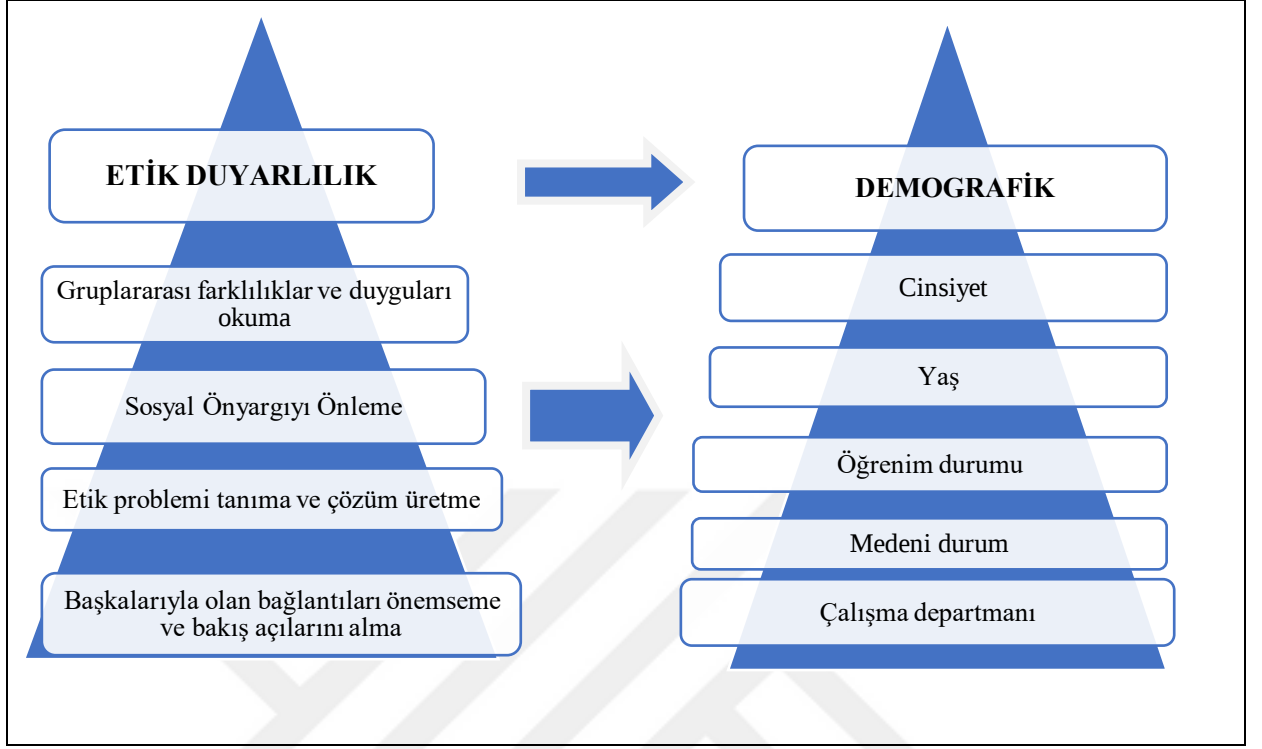
3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bilimsel çalışmalarda araştırmacılar olgu ve olayları incelerken çıkarımlarda bulunabilmek için farklı araştırma yöntemlerine başvurmaktadır. Genel anlamda araştırma yöntemleri nicel ve nitel desenli olmak üzere iki kategoride incelenmektedir. Nicel araştırma yöntemleri, olgu ve olaylardan elde edilen bulgular üzerinde çıkarımda bulunabilmek için sayılabilen mutlak değerlere odaklanmaktadır (Kozak, 2015: 28). Nitel araştırmalar ise yorumlayıcı veya naturalistik araştırma paradigmalarına yoğunlaşmaktadır (Turan, (2009 / 2018: 1). Bu çalışmada otel çalışanlarının etik duyarlılıkları üzerinde mutlak çıkarımlara ulaşabilmek için nicel desenli araştırma yöntemi kullanılmaktadır.

Çalışmada nicel desenli araştırma yöntemlerinden çalışmanın amacına en uygun model olan tanımlayıcı araştırma modeli kullanılmaktadır. Tanımlayıcı araştırma; araştırma probleminin özelliklerini, oluş sıklığını belirlemek ve değişkenlerin önem derecelerini ortaya çıkarmayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte değişkenler arasındaki ilişkiyi belirleyerek genellemelere varmak için yapılmaktadır. Bu modelde olay ve olguların değişkenler arasındaki ilişkilerine ve durumlarına odaklanılmaktadır (İslamoğlu, 2011:34).

Elde edilen bulgular anakütleye yönelik tanımlama ve tahmin yapmak için kullanılmaktadır. Ayrıca çalışmada modele en uygun veri toplama aracı olarak anket tekniğinin kullanılması uygun görülmektedir. Bununla birlikte modelin desteklenebilmesi için derinlemesine literatür çalışmasından faydalanılması gerekmektedir (Kurtuluş, 2010: 20). Bu bilgilere dayanarak çalışmada birincil veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Ayrıca ikincil verilere ulaşabilmek için derinlenmesine literatür çalışmaları yapılmıştır.

3.2. Araştırmanın Modeli



Şekil 1: Araştırma Modeli

Yukarıdaki şekilde verilen model, araştırmanın amacına uygun olarak düzenlenmiştir. Çalışmanın sorularına yönelik analizler yapabilmek ve hedeflenen amaçtan uzaklaşmamak için bu model ortaya konulmuştur.

3.3. Ana kütle ve Örneklem

Bilimsel çalışmalarda araştırmacının amacına göre veri toplanması gerekmektedir. Araştırma sorusuna yönelik ortak özellikler taşıyan olgu ve olayların tamamını kapsayan bir bütüne ana kütle denilmektedir. Araştırmacının sorusu büyük bir ana kütleyle kapsıyorsa, bu çalışmalarda anakütleyi temsil etme yeterliliğine sahip olduğu varsayılan alt gruplar ile örneklem alma işleminin yapılması gerekmektedir (Stangor, 2011: 110; Malhotra ve Birks, 2007: 405).

Bu çalışmada aynı ortak özelliklere sahip olduğu varsayılarak Türkiye’de bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları anakütle olarak belirlenmiştir. Çalışmada anakütleden varsayımda bulunabilmek için Kuşadası’nda bulunan beş yıldızlı otel çalışanları örneklem

olarak tercih edilmiştir. Kuşadası'nın en eski turistik destinasyon olması ve otel işletmelerinin bu süreçte düzenli olarak faaliyette bulunmaları nedeniyle anakütleyi temsil etme gücü olduğu düşünülmektedir.

Çalışmanın amacına ulaşabilmek için Aydın İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden Kuşadası'ndaki beş yıldızlı otel sayısı alınmıştır. Bu sayıya göre Kuşadası'nda toplam 53 otel olmakla birlikte bunların sadece 12 tanesi işletme belgeli beş yıldızlı otellerdir. Söz konusu 12 otele ulaşım sağlandığında, bilgi güvenliği açısından toplam çalışan sayıları araştırmacıya açıklanmamıştır. Bu nedenle tam sayı bilgisi elde edilemediği için olasılıksız örnekleme yöntemleri içerisinde kolayda örnekleme tercih edilmesi gerekli görülmüştür. Araştırma sorusunu derinlemesine cevaplayabilmek için gerekli görülen örneklemin tamamına ulaşılabilmesi hedeflenmiştir.

Tablo 2. Otel İşletmelerinin Departmanları ve Ortalama Çalışan Sayıları

Departmanlar	Otel Sayısı	Toplam
Ön Büro	12	180
Muhasebe	12	60
İnsan Kaynakları	12	36
Mutfak	12	300
Servis	12	300
Bar	12	240
Teknik Servis	12	180
Kat Hizmetleri	12	300
Güvenlik	12	180
Satış Pazarlama	12	24
Yönetim	12	12
Toplam		1812

Kuşadası'nda bulunan beş yıldızlı bir otelden alınan ortalama personel sayısı yukarıdaki tabloda gösterilmektedir. Bu sayının Kuşadası'nda bulunan 12 adet beş yıldızlı otel sayısı ile değerlendirildiğinde ortalama 1812 personele ulaşılması başlangıç olarak hedeflenmiştir.

Araştırma 2019 yılı Haziran ve Kasım ayları içerisinde yürütülmüştür. Daha fazla personele ulaşabilmek için yoğun sezon tercih edilmiştir. Her otele 150 adet olmak üzere toplam 12 otele 1812 adet anket dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden yaklaşık 900 tanesi geri verilmekle birlikte 493 anketin boş veya 7 tanesinin de doğru doldurulmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle doğru doldurulmayan anketler analizlere dahil edilmemiştir. Geri kalan 900 anket ise tarafımıza ulaştırılmamıştır.

Örneklem hesaplama işlemi yapıldıktan sonra en az 317 anket toplanması gerektiği görülmüştür. Bu nedenle elde edilen 412 anket örneklem yeterliliğini karşıladığı için analizlere tabi tutulmuştur.

3.4. Etik Duyarlılık Ölçeği

Araştırmada beş yıldızlı otel çalışanlarının etik duyarlılıklarını ölçmek için Tirri ve Nokelainen 'in 2007 yılında yapmış oldukları "Ethical Sensitivity Scale" adlı çalışmadaki ölçeğin kullanılmıştır. Orijinal ölçekte toplam 28 madde olmakla birlikte ölçeğin 7 boyut ile açıklandığı görülmektedir. Ölçekte "tamamen katılmıyorum" ve "tamamen katılıyorum" aralığında beşli likert ölçek tipi kullanıldığı belirtilmiştir. Ölçeğin kullanılabilmesi için öncelikle ölçek sahibine e-mail yoluyla ulaşım sağlanıp gerekli izin alınmıştır.

Ölçeğin orijinal dili İngilizce olup Türkçe'ye çevrilmiştir. Çeviri işlemi yapıldıktan sonra İngilizce dili alanında uzman görüşü alınmıştır. Gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra ölçeğin turizme uyarlanabilmesi için alanında uzman görüşüne başvurulmuştur. Daha sonra pilot çalışma yürütülmüştür. Ölçme aracının geçerliliğini ve güvenilirliğini test etmek için yapılan pilot çalışmadan elde edilen bulgular analizlere tabi tutulmuştur.

Güvenilirlik, ölçekte yer alan tüm değişkenlerin iç uyumunu ortaya koymaktadır. Genellikle ölçeklerde iç tutarlılığın belirlenebilmesi için Cronbach Alpha katsayısı tercih edilmektedir. 0 ile 1 arasında değer alan Cronbach Alpha katsayısının 0.7 oranına sahip olması halinde ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Kurtuluş, 2010: 184). Pilot çalışmadan elde edilen ölçeğin standardize edilmiş iç tutarlılık kat sayısı ,922 olarak bulunmuştur. Elde edilen katsayı sonucunda ölçeğin güvenilir olduğu saptanmıştır.

Tablo 3.Pilot Çalışmanın Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,907	,922	28

Yapılan pilot çalışma sonucunda analizlerden ve uzman görüşlerinden elde edilen bilgiler ışığında ölçekteki iki maddenin ifade belirsizliğinden dolayı ayrı şekilde değerlendirilmesine karar verilmiştir. Bu duruma göre 28 madde olan ölçek, 30 maddeye çıkartılmıştır. Daha sonra ölçeğin nihai çalışma için uygun olduğu düşünülmüş ve nihai çalışma yürütülmüştür.

3.5. Veri Analizi

Veri toplama işlemi için kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde etik duyarlılık ölçeği yer almaktadır. İkinci bölümde demografik bilgilere yer verilmiştir. Çalışma kapsamında katılımcılardan toplanan demografik bilgiler aşağıdaki gibidir;

- Cinsiyet
- Yaş
- Öğrenim Durumu
- Medeni Durum
- Çalışılan Departman
- Hizmet Süresi

Anket kapsamında elde edilen bilgiler Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Bilgi İşlem departmanından alınan lisanslı SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada SPSS programı üzerinde güvenilirlik analizi, normal dağılım, faktör analizi, frekans ve tanımlayıcı istatistikler, bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. AMOS programı üzerinde de doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

3.5.1. Normal Dağılım

5 yıldızlı otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeylerini belirlemek için yapılan bu çalışmaya göre elde edilen verilerin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir.

Tablo 4. Ölçeğin Merkezi Eğilim Ölçütleri

Normallik Analizi	Etik Duyarlılık Ölçeği
N	412
Ortalama	3,7211
Medyan	3,8621
Minimum	1,00
Maksimum	5,00
Aralık	4,00
Çarpıklık	-1,060
Basıklık	1,252

Tablo 4’egöre etik duyarlılık ölçeğinin ortalama ve medyan değerlerinin birbirine yakın olduğu görülmektedir (mean: 3,7211; median: 3,8621). Ölçeğin basıklık ve çarpıklık değerlerine bakıldığında -2 ile +2 arasında olduğu görülmektedir. (Skewness: -1,060; Kurtosis: 1,252). Ankete katılan katılımcıların tepkiselliği incelendiğinde en düşük verilen tepkinin bir olduğu, en yüksek tepkinin beş olduğu ve tepkisellik oranının dört olduğu görülmektedir. Bu oranlar sosyal bilimler açısından değerlendirildiğinde normal dağılım varsayımlarının karşılandığı söylenebilmektedir.

3.5.2. Güvenilirlik Analizi

Nihai çalışma sonucunda normallik varsayımlarını karşılayan ölçek, iç tutarlılık testine tabi tutulmuştur. Yapılan analizin sonucu tablo 5 üzerinde gösterilmektedir.

Tablo 5. Etik Duyarlılık Ölçeğinin Güvenilirlik Düzeyi

	Cronbach's Alpha	N of Items
Etik Duyarlılık Ölçeği	,955	30

Elde edilen analiz sonuçlarına göre etik duyarlılık ölçeğinin güvenilirlik katsayısının yüksek düzeyde olduğu ve güvenilir olduğu söylenebilmektedir.

3.5.3. Faktör Analizi

Bu çalışmada Etik Duyarlılık Ölçeğine keşfedici faktör analizi yapılmıştır.

3.5.3.1. Keşfedici Faktör Analizi

Faktör analizi, genel anlamda ölçekte bulunan değişkenler arasındaki ilişkileri anlamlı bir şekilde gruplamayı ve böylece veriyi özetlenebilir hale getirmeyi amaçlayan bir analiz türüdür. Faktör analizi keşfedici ve doğrulayıcı olmak üzere iki şekilde kullanılmaktadır. Keşfedici faktör analizi önemli ölçüde ölçek maddelerinin ana faktörlerini belirlemek amacıyla yapılmaktadır. Diğer yandan yeni geliştirilmiş bir ölçeğin yapı geçerliliğini test etmek veya uyarlanan ölçeklerin yapısal denkliğini sorgulamak amacıyla yapılmaktadır. Ya da mevcutta olan faktöriyel yapıların farklı bir ana kütlede sınanması amacını gütmektedir (Şencan ve Fidan, 2020: 641).

Normal şartlarda bir ölçek üzerinde değişiklik yapıldığında veya ölçek farklı bir anakütle üzerinde kullanıldığında keşfedici faktör analizi yapılmaktadır. Bu çalışmada da ölçek hem farklı bir anakütle üzerinde kullanılmıştır hem de İngilizceden Türkçeye uyarlanmıştır.

Faktör analizi yapabilmek için gerekli örneklem yeterliliğinin ve değişkenler arasındaki ilişkinin ortaya konulması gerekmektedir. Bu duruma göre, KMO (Kaiser Mayer Olkin) testi ve Barlett Testi sonuçları incelenmiştir. Örneklem yeterliliğinin sağlanabilmesi için KMO değerinin % 60'ın üzerinde olması beklenmek ile birlikte bu sonucun %80'in üzerinde

olması durumunda mükemmel derecede örneklem yeterliliğine sahip olduğu söylenebilmektedir (Kozak, 2015: 150).

Tablo 6. Etik Duyarlılık Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluk Testi

KMO and Barlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		,945
Barlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	6326,796
	df	300
	Sig.	,000

Uygunluk testi sonuçları incelendiğinde, örneklem yeterliliğinin ,945 ile mükemmel derecede sağlandığı görülmektedir. Bununla birlikte Barlett testi sonuçlarına göre değişkenler arasında faktör analizi uygulayabilmek için yeterli oranda ilişki bulunduğu görülmektedir. Bu sonuçlara göre ölçeğin faktör analizine uygun.

Faktör analizi sonucunda faktör yüklerinin en az 0,40'tan fazla olması gerekmektedir. Test sonuçları incelendiğinde bu varsayımın karşılandığı görülmektedir. 30 maddenin beş faktör altında toplandığı ve bu beş faktörün toplam varyansı açıklama gücünün %64,596 olduğu tespit edilmiştir. Daha sonra maddelerin faktörlere yeterince dağılmadığı ve bazı maddelerin her iki faktöre birden yüklendiği görülmüştür. Faktör yüklerinin daha açıklayıcı olabilmesi için varimax yöntemi ile rotasyon uygulamasına gidilmiştir. Varimax yöntemi varyansı maksimize etmeye yönelik bir rotasyon yöntemidir. Rotasyon uygulamasından sonra beş maddenin birden fazla faktöre dağıldığı görülmüştür. Bu beş madde sırasıyla analizden çıkartılarak test tekrar işlemi yapılmıştır. Çıkartılan maddeler aşağıdaki gibidir;

- Eğer diğer insanlar beni kırarsa bunu onlara ifade edebilirim. (Madde 4)
- Neyin doğru olduğuna dair görüşlerimi benimsemeyen insanlarla iş birliği yapabilirim. (Madde 5)
- Hayatımla ilgili önemli kararlar alırken önce diğer insanların görüşlerini dikkate alırım. (Madde 14)

- Etik problemler üzerinde çalışırken kararlarımın diğer insanlar üzerindeki etkisini düşünürüm. (Madde 16)
- Etik olarak problemli bir duruma en iyi çözümü ararken farklı alternatiflerin üzerinde dururum. (Madde 24)

Bu sonuçlara rağmen analiz sonuçlarında bir düzelme söz konusu olmamıştır. Son işlemde beş madde analizden çıkartılarak faktör analizi tekrar edilmiştir. Bu durumda kalan 25 maddenin dört faktör altında toplandığı ve bu faktörlerin toplam varyansı açıklama oranının % 63,455 olduğu görülmüştür. Rotasyon uygulanmış faktör analizi sonuçlarına göre 25 maddenin dağılımı Tablo 8’de gösterilmektedir.

Tablo 7. Etik Duyarlılık Ölçeğinin Faktör Analizi Bileşen Tablosu

Faktörler	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Faktör Yüğü
Faktör 1: Gruplar arası farklılıklar ve duyguları okuma/ ifade etme	6,178	24,712	
Madde 9: Çalışma arkadaşlarımla iyiliğini umursarım.			,779
Madde 10: Başkalarının iyiliğini düşünürüm.			,775
Madde 3: Eğer birlikte çalıştığım insanlar benim tarafımdan kırılırsa bunu fark ederim.			,764
Madde 7: Çalışma arkadaşlarımla farklı görüşleri olmasının iyi bir şey olduğunu düşünürüm.			,753
Madde 6: Çevremdeki farklı etik görüşlere tolerans gösteririm.			,726
Madde 11: Çatışma durumlarındaki kişisel ilişkileri korumayı amaçlayan adımlar atmak için elimden geleni yaparım.			,646
Madde 2: Farklı duygularımla başka insanlara ifade edebilirim.			,642
Madde 1: Çatışma durumlarında başkalarının hislerini tanımlayabilirim.			,625

Tablo 7. Etik Duyarlılık Ölçeğinin Faktör Analizi Bileşen Tablosu (Devam)

Madde 12: Çalıştığım tüm kişiler ile iyi ilişkiler kurmaya çalışırım.			,625
Madde 8: Benimle aynı fikirde olmayan insanlarla da iyi anlaşırım.			,620
Madde 17: Kendi çıkarlarımı ilgilendiren durumlarda bile diğer insanların ihtiyaçlarını dikkate almaya çalışırım.			,514
Faktör 2: Sosyal önyargıyı önleme	3,955	15,819	
Madde 22: Etik problemleri çözerken sosyal statümü görmezden gelmeye çalışırım.			,709
Madde 19: Etik sorunları değerlendirirken bazı önyargılara bağlı olduğumu fark ederim.			,704
Madde 21: Etik değerlendirmeler yaparken kendi önyargılarımı kontrol etmeye çalışırım.			,698
Madde 23: Etik kararlar alırken davranışlarımın sonuçlarını düşünürüm.			,625
Madde 18: Etik konular üzerinde durduğumda kendi önyargılarımın neler olduğunu bilirim.			,618
Madde 20: Mevcut olan etik problemi tanımada diğer insanlardan daha iyiyim.			,616
Faktör 3: Etik problemi tanımlama ve çözüm üretme	3,626	14,505	
Madde 28: Etrafımda birçok etik problem görürüm.			,785
Madde 29: İşyerinde karşılaştığım etik sorunların farkındayım.			,754
Madde 30: Yeni olan etik problemi tanımada diğer insanlardan daha iyiyim.			,746
Madde 27: Kişiler arasındaki ilişkilerde etik sorunların olduğunu fark ederim.			,614
Madde 26: Etik problemlerin birkaç doğru çözümü olduğuna inanırım.			,549
Faktör 4: Başkalarıyla olan bağlantıların önemseme ve bakış açılarını alma	2,105	8,419	
Madde 25: Hayatımla ilgili önemli kararlar alırken önce diğer insanların görüşlerini dikkate alırım.			,838

Tablo 7. Etik Duyarlılık Ölçeğinin Faktör Analizi Bileşen Tablosu (Devam)

Madde 5: Neyin yanlış olduğuna dair görüşlerimi benimsemeyen insanlarla iş birliği yapabilirim.		,667
Madde 15: Bir çatışma durumuyla karşılaştığımda başka kişilerin konumunu düşünmeye çalışırım.		,540
Açıklanan Varyans	% 63,455	

3.6. Bulgular ve Değerlendirmeler

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların demografik bilgilerine göre frekans dağılımları, etik duyarlılık düzeyleri ve demografik bilgilere göre etik duyarlılık düzeyleri verilmiştir. Son olarak da elde edilen faktörler üzerinden demografik bilgilere göre inceleme yapılmıştır.

3.6.1. Demografik Bilgiler

Anketin üçüncü ve son bölümünde demografik bilgilere yer verilmiştir. Ankette katılımcılara demografik özelliklere ilişkin cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, medeni durum, hizmet süresi ve departmanları sorulmuştur.

Tablo 8. Katılımcıların Cinsiyetleri

Cinsiyet				
	N	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Erkek	238	57,8	57,8	57,8
Kadın,	174	42,2	42,2	100,0
Toplam	412	100,0	100,0	

Ankete dahil olan katılımcıların %57,8'ini erkekler oluştururken, %42,2'sini de kadınlar oluşturmaktadır. Bu sonuçlara göre 238 erkek, 174 kadın ve toplam 412 katılımcı ankete dahil edilmiştir.

Tablo 9. Katılımcıların Yaş Durumu

Yaş				
	N	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
18-24	146	35,4	35,4	35,4
25-31	117	28,4	28,4	63,8
32-38	73	17,7	17,7	81,6
39-45	52	12,6	12,6	94,2
46 ve üzeri	24	5,8	5,8	100,0
Toplam	412	100,0	100,0	

Ankete dahil olan katılımcıların yaş dağılımlarına bakıldığında, katılımcıların %35,4'nün 18-24 yaş aralığında, %28,4'nün 25-31 yaş aralığında, %17,7'nin 32-38 yaş aralığında, %12,6'nın 39-45 yaş aralığında, %5,8'nin 46 ve üzeri yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre, ankete en fazla katılımı 18-24 yaş aralığındaki bireylerin sağladığı görülmektedir. En az katılım sağlayan yaş aralığı ise 46 ve üzeri olarak bulunmuştur. Buradan hareketle otellerde genç çalışan grubunun çoğunlukta olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 10.Katılımcıların Medeni Durumu

Medeni Durumu				
	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bekar	251	60,9	60,9	60,9
Evli	139	33,7	33,7	94,7
Diğer	22	5,3	5,3	100,0
Toplam	412	100,0	100,0	

Ankete katılan otel çalışanlarının medeni durumları incelendiğinde %60,9 bekar katılımcı, %33,7 evli katılımcı, %5,3 diğer grup olduğu tespit edilmiştir. En fazla katılımı bekar çalışanların, en az katılımı ise diğer grubun sağladığı söylenebilmektedir.

Tablo 11: Katılımcıların Öğrenim Durumu

Öğrenim Durumu				
	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlkokul	34	8,3	8,3	8,3
Ortaokul	31	7,5	7,5	15,8
Lise	139	33,7	33,7	49,5
Üniversite	190	46,1	46,1	95,6
Yüksek Lisans	16	3,9	3,9	99,55
Doktora	2	,5	,5	100,00
Toplam	412	100,0	100,0	

Ankete katılım gösteren çalışanlardan 34 kişi ve % 8,3 oranla ilkokul mezunudur. Katılımcıların %7,5'i 31 kişi ile ortaokul mezunu iken; %33,7 oranla en yüksek ikinci paya sahip olanlar 139 kişi de lise mezunudur. En fazla orana sahip olanlar 190 kişi ile %46,1 oranla üniversite mezunlarıdır. Katılımcılar içerisinde 16 kişi yüksek lisans düzeyinde eğitim almışken; 2 kişi de doktora düzeyinde eğitime sahiptir.

Tablo 12: Katılımcıların Departmanlara Göre Dağılımı

Departman				
	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Bar	31	7,5	7,5	7,8
Bilgi İşlem	2	,5	,5	8,3
Güvenlik	15	3,6	3,6	11,9
İnsan Kaynakları	11	2,7	2,7	14,6
Kat Hizmetleri	64	15,5	15,5	30,1
Muhasebe	29	7,0	7,0	37,1
Mutfak	63	15,3	15,3	52,4
Ön büro	85	20,6	20,6	73,1
Satın Alma	6	1,5	1,5	74,5
Satış Pazarlama	5	1,2	1,2	75,7
Servis	77	18,7	18,7	94,4
Teknik Servis	21	5,1	5,1	99,5
Yönetim	2	,5	,5	100,0
Toplam	412	100,0	100,	

Ankette yer alan katılımcıların departmanları incelendiğinde %20,6 oranıyla en çok ön büro departmanında çalışan katılımcıya ulaşıldığı söylenebilmektedir. Ön bürodan sonra gelen departman ise %18,7 oranıyla servis departmanıdır. En az katılım sağlayan departman ise %,5 oranıyla yönetim departmanı olarak bulunmuştur.

Tablo 13.Katılımcıların Hizmet Süreleri

Hizmet Süresi				
	Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
1 Yıldan az	146	35,4	35,4	35,4
1-5 yıl arası	149	36,2	36,2	71,6
6-10 yıl arası	66	16,0	16,0	87,6
11-15 yıl arası	26	6,3	6,3	93,9
16-20 yıl arası	15	3,6	3,6	97,6
20 yıldan fazla	10	2,4	2,4	100,0
Toplam	412	100,0	100,0	

Ankette yer alan katılımcıların hizmet süresi dağılımına göre; katılımcıların 36,2’si 1-5 yıl arası, %35,4’ü 1 yıldan az, %16,0’ı 6-10 yıl arası, %6,3 11-15 yıl arası, %3,6’sı 16-20 yıl arası, %2,4’ü 20 yıldan fazla hizmet süresine sahip olduğu görülmüştür. Sonuçlara göre ankete en çok 1-5 yıl arası çalışanların katılım sağladığı, en az ise 20 yıldan fazla çalışanların katılım sağladığı söylenebilmektedir. Otelcilik sektöründe mevsimlik çalışma şeklinin hakim olması nedeniyle işe giriş çıkış sirkülasyonu fazla olmaktadır. Bu nedenle uzun yıllar çalışan personelden çok kısa dönemli çalışan personel sayısının daha fazla olduğu söylenebilmektedir.

3.6.2. Otel Çalışanlarının Etik Duyarlılıkları

Kuşadası’nda bulunan beş yıldızlı otel çalışanlarının etik duyarlılık ortalamalarının 3,72 olduğu saptanmıştır. Elde edilen bu sonuçlara göre çalışanların etik duyarlılıklarının yükseğe yakın olduğu söylenebilmektedir. Etik duyarlılığa yönelik alt boyutlar incelendiğinde, “gruplar arası farklılıklar ve duyguları okuma” boyutunun ortalaması 3,8199, sosyal önyargıyı önleme ortalaması, 82298, etik problemi tanıma ve çözüm üretme, 85071, başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma 3,4264 olarak bulunmuştur.

Tablo 14.Otel Çalışanlarının Etik Duyarlılıkları

Boyutlar	Madde Sayısı	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma
<i>Gruplararası farklılıklar ve duyguları okuma</i>	11	412	3,8199	,85377
<i>Sosyal Önyargıyı Önleme</i>	6	412	3,6952	,82298
<i>Etik problemi tanıma ve çözüm üretme</i>	5	412	3,7583	,85071
<i>Başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma</i>	3	412	3,4264	,94494
Etik Duyarlılık	30	412	3,7211	,72599

Bu sonuçlara göre en yüksek ortalamaya gruplar arası farklılıklar ve duyguları okuma boyutu sahip olurken, en düşük ortalamaya ise başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma boyutu sahip olmaktadır.

3.6.3. Çalışanların Etik Duyarlılıklarının Demografik Bilgilerine Göre Değerlendirilmesi

Otel çalışanlarının etik duyarlılıklarının demografik bilgilere göre değerlendirilmesinde cinsiyet değişkeni için bağımsız gruplar t testi; yaş, öğrenim durumu, medeni durum, departman ve hizmet süresi için tek yönlü varyans analizi (anova) kullanılmıştır. Tablo 18’de çalışanların etik duyarlılıklarının demografik bilgilere göre anlamlılık değerleri verilmiştir.

Tablo 15. Etik Duyarlılıklarının Demografik Bilgilerine Göre Değerlendirilmesi

	Test Adı	Demografik Bilgiler	Standart Sapma	Sig.
Etik Duyarlılık	Bağımsız Gruplar T- Testi	Cinsiyet	410	,784
	Tek Yönlü Varyans Analizi	Yaş	4	,161
		Öğrenim Durumu	5	,002
		Medeni Durum	2	,631
		Departman	12	,020
		Hizmet Süresi	5	,038

Beş yıldızlı otel çalışanlarının etik duyarlılıklarının demografik özelliklere göre incelendiğinde değişken sayısı iki olan cinsiyet için bağımsız gruplar t-testi uygulanmıştır. Varyansların homojenliği varsayımının Levene's Testi sonuçlarına göre karşılandığı görülmüştür ($p=,775$; $p>0,05$). Bu sonuca göre çalışanların etik duyarlılıklarının cinsiyetlerine göre farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($df=410$; $p=,784$; $p<0,05$).

Çalışanların etik duyarlılıklarının demografik özelliklere göre incelenmesinde yaş, öğrenim durumu, medeni durum, departman ve hizmet süresinin ikiden fazla değişkene sahip olması nedeniyle tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Yaş değişkenine göre varyansların homojenliğini test eden Levene's Testi sonuçlarının varsayımları karşıladığı görülmüştür. Ancak çalışanların etik duyarlılıklarının yaşa göre farklılaşıp farklılaşmadığı test edildiğinde, anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($df=4$; $p=,161$; $p<0,05$).

Çalışanların etik duyarlılıklarının öğrenim durumlarına göre farklılığı tespit edilmek için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Bu sonuca göre, çalışanların etik duyarlılıklarının öğrenim durumuna göre farklılaştığı görülmüştür ($df=5$; $p=,002$; $p<0,05$). Farklılığın kaynağını bulmak için Post Hoc Testinin yapılmasına karar verilmiştir. Varyansların homojenliği varsayımının karşılanmaması nedeniyle Dunnet C testi uygun görülmüştür. Buna göre, ilköğretim ve ortaokul eğitimi alanlar ile doktora eğitimi alanlar arasında anlamlı bir

farklılık olduğu ve doktora eğitimi alanların ilkokul ve ortaokul eğitimi alanlara göre daha yüksek etik duyarlılığa sahip oldukları söylenebilmektedir.

Çalışanların etik duyarlılıklarının medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini anlamayı sağlayan tek yönlün varyans analizine göre, medeni durumun ve etik duyarlılık arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ($df=2$; $p=631$; $p<0,05$).

Çalışanların etik duyarlılıklarının departmana göre farklılık gösterip göstermediğini anlamayı sağlayan analiz sonucuna göre, etik duyarlılığın departmanlara göre farklılaştığı söylenebilmektedir ($df=12$; $p=,020$; $p<0,05$). Varyansların homojenlik varsayımı karşılanmadığı için Post Hoc testlerinden Dunnet C tercih edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, güvenlik (3,7356), ön büro (3,8542), kat hizmetleri (3,5905), teknik servis (3,7406), mutfak (3,5544), servis (3,7152), muhasebe (3,7554) ve satın almanın (2,9824) bilgi işlem (4,6379) ve yönetime (4,2931) göre daha düşük düzeyde etik duyarlılığa sahip olduğu söylenebilmektedir.

Analiz sonuçlarına göre çalışanların etik duyarlılıklarının hizmet sürelerine göre farklılaştığı söylenebilmektedir ($df=5$; $p=,038$; $p<0,05$). Varyansların homojenliği varsayımı karşılanması nedeniyle Post Hoc testlerinden Tukey tercih edilmiştir. Tukey testi sonuçları incelendiğinde hizmet süresine göre farklılık tespit edilmemiştir.

3.6.4. Etik Duyarlılık Faktörlerinin Demografik Bilgilere Göre Değerlendirilmesi

Bu bölümde çalışanların etik duyarlılıkları ölçekte elde edilen faktörler üzerinden demografik bilgilere göre değerlendirilmektedir.

Tablo 16. Etik Duyarlılık Faktörlerin Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

Faktörün Adı	Testin Adı	Değişken		Mean	T Değeri	Standart Sapma	Sig.
1.Faktör Gruplar arası farklılıklar ve duyguları okuma	Bağımsız Gruplar T- Testi	Cinsiyet	Kadın	3,7924	,559	410	,576
			Erkek	3,8401			
2. Faktör Sosyal Önyargıyı Önleme			Kadın	3,7510	-1,177	410	,240
			Erkek	3,6544			
3. Faktör Etik problemi tanıma ve çözüm üretme			Kadın	3,7414	,344	410	,731
			Erkek	3,7706			
4. Faktör Başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma			Kadın	3,3640	1,146	410	,252
			Erkek	3,4720			

Etik duyarlılık faktörlerinin cinsiyete göre farklılıklarını ortaya koymak için bağımsız gruplar t-testi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre dört faktöründe cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Tablo 17. Etik Duyarlılık Faktörlerin Yaşa Göre Değerlendirilmesi

Faktörün Adı	Testin Adı	Değişken	F Değeri	Standart Sapma	Sig.
Gruplararası farklılıklar ve duyguları okuma	Tek Yönlü Varyans Analizi	Yaş	1,333	4	,257
Sosyal Önyargıyı Önleme			1,939	4	,103
Etik problemi tanıma ve çözüm üretme			1.044	4	,384
Başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma			,866	4	,484

Etik duyarlılık faktörlerinin yaşa göre farklılıklarını ortaya koymak için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre dört faktöründe yaşa göre anlamı farklılığı yakalamadığı görülmüştür.

Tablo 18. Etik Duyarlılık Faktörlerin Öğrenim Durumuna Göre Değerlendirilmesi

Faktörün Adı	Testin Adı	Değişken	F Değeri	Standart Sapma	Sig.
<i>Gruplararası farklılıklar ve duyguları okuma</i>	Tek Yönlü Varyans Analizi	Öğrenim Durumu	3,611	5	,003
<i>Sosyal Önyargıyı Önleme</i>			2,912	5	,013
<i>Etik problemi tanıma ve çözüm üretme</i>			4,434	5	,001
<i>Başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma</i>			,966	5	,439

Çalışanların etik duyarlılık faktörlerinin öğrenim durumuna göre farklılık durumunu incelemek için tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Analiz sonucuna göre, başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma faktörünün öğrenim durumuna göre

farklılaşmadığı tespit edilmiştir ($f=,966$; $df=5$; $p=,439$). Diğer üç faktöründe öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği söylenebilmektedir.

Gruplararası farklılıklar ve duyguları okuma faktörünün öğrenim durumuna göre anlamlı bir farklılık yakaladığı söylenebilmektedir ($f=3,611$; $df=5$; $p=,003$). Varyansların homojenlik varsayımı karşılanması nedeniyle Post Hoc testlerinden Tukey kullanılmıştır. Analiz sonucuna göre sadece ortaokul ve üniversitenin birbirine göre anlamlı farklılık yakaladığı tespit edilmiştir ($p=,006$; $p<0,05$). Üniversite eğitimi alan çalışanların ortaokul eğitimi alanlardan daha yüksek gruplar arası farklılıklar ve duyguları okuma duyarlılığına sahip olduğu söylenebilmektedir ($mean=3,3883 < 3,9565$). Diğer değişkenler arasında bu faktöre göre anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Sosyal önyargıyı önleme faktörünün öğrenim durumuna göre anlamlı farklılaştığı tespit edilmiştir. Varyansların homojenliği varsayımı karşılanmadığı için Post Hoc testlerinden Dunnet C uygulanmıştır. Test sonuçlarına göre yakalanan anlamlılığın ilkökul ve üniversite arasında olduğu görülmüştür ($p=,033$; $p<0,05$). Bu sonuca göre üniversite eğitimi alan çalışanların ilkökul eğitimi alan çalışanlardan daha yüksek sosyal önyargıyı önleme duyarlılığına sahip olduğu söylenebilmektedir ($mean=3,3333 < 3,7886$). Bu faktör için diğer gruplardan anlamlı bir farklılık yakalanmamıştır.

Etik problemi tanıma ve çözüm üretme faktörünün öğrenim durumuna göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Varyansların homojenlik varsayımı karşılanmadığından Post Hoc testlerinden Dunnet C uygulanmıştır. Test sonuçlarına göre ortaokul ile üniversite arasında anlamlı farklılık elde edilmiştir ($p=,004$; $p<0,05$). Test sonuçlarına göre üniversite eğitimi alanların ortaokul eğitimi alanlardan daha çok etik problemi tanıma ve çözüm üretme duyarlılığına sahip olduğu söylenebilmektedir ($mean=3,3419 < 3,9337$). Diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Tablo 19. Etik Duyarlılık Faktörlerin Medeni Duruma Göre Değerlendirilmesi

Faktörün Adı	Testin Adı	Değişken	F Değeri	Standart Sapma	Sig.
<i>Gruplararası farklılıklar ve duyguları okuma</i>	Tek Yönlü Varyans Analizi	Medeni Durum	,304	2	,738
<i>Sosyal Önyargıyı Önleme</i>			,568	2	,567
<i>Etik problemi tanıma ve çözüm üretme</i>			1,447	2	,236
<i>Başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma</i>			,102	2	,903

Etik duyarlılık faktörlerinin medeni duruma göre farklılıklarını ortaya koymak için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonucuna göre dört faktöründe medeni duruma göre anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı görülmüştür.

Tablo 20. Etik Duyarlılık Faktörlerin Departmana Göre Değerlendirilmesi

Faktörün Adı	Testin Adı	Değişken	F Değeri	Standart Sapma	Sig.
<i>Gruplararası farklılıklar ve duyguları okuma</i>	Tek Yönlü Varyans Analizi	Departman	2,445	12	,004
<i>Sosyal Önyargıyı Önleme</i>			1,465	12	,134
<i>Etik problemi tanıma ve çözüm üretme</i>			1,899	12	,033
<i>Başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma</i>			1,933	12	,029

Etik duyarlılık faktörlerinin çalışanların departmanlarına göre farklılıkları incelenmesi için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre sosyal önyargıyı önleme

faktörü hariç diğer üç faktörün anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Gruplar arası farklılıklar ve duyguları okuma departmanlara göre anlamlı farklılık gösterirken ($f=2,445$; $df=12$; $p=,004$), varyans homojenliği varsayımı karşılanmadığı için Post Hoc testlerinden Dunnet C testi uygulanmıştır. Bu sonuçlara göre kat hizmetleri (3,6146) ve mutfak (3,5964) çalışanlarının, insan kaynakları (4,3140) ve bilgi işlem (4,6818) departmanı çalışanlarına göre daha düşük düzeyde gruplar arası farklılıklar ve duyguları okuma duyarlılığına sahip olduğu görülmüştür.

Etik problemi tanıma ve çözüm üretme faktörünün departmanlara göre farklılıkları incelendiğinde anlamlı bir farklılık ($f=1,899$; $df=12$; $p=,033$) elde edilmesine rağmen Post Hoc testlerinde gruplar arası farklılık tespit edilmemiştir.

Başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma faktörünün departmanlara anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($f=1,933$; $df=12$; $p=,029$). Varyans homojenliği sağlandığı için Post Hoc testlerinden Tukey tercih edilmiştir. Test sonucuna göre sadece bilgi işlem ve satın alma departmanı arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=,047$; $p<0,05$). Bu sonuçlara göre bilgi işlem departmanı çalışanlarının satın alma departmanı çalışanlarından daha yüksek düzeyde başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma duyarlılığına sahip olduğu söylenebilmektedir ($mean=4,8333 > 2,2778$). Diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 21. Etik Duyarlılık Faktörlerinin Hizmet Süresine Göre Değerlendirilmesi

Faktörün Adı	Testin Adı	Değişken	F Değeri	Standart Sapma	Sig.
<i>Gruplararası farklılıklar ve duyguları okuma</i>	Tek Yönlü Varyans Analizi	Hizmet Süresi	1,979	5	,081
<i>Sosyal Önyargıyı Önleme</i>			2,838	5	,016
<i>Etik problemi tanıma ve çözüm üretme</i>			1,634	5	,150
<i>Başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma</i>			,764	5	,576

Etik duyarlılık faktörlerinin hizmet süresine göre farklılıkları tek yönlü varyans analizi ile test edilmiştir. Test sonucuna göre sadece sosyal önyargıyı önleme faktörünün hizmet süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($f=2,838$; $df=5$; $p=,016$). Varyansların homojenliği varsayımı karşılandığı için Post Hoc testlerinden Tukey uygulanmıştır. Test sonucuna göre 1 yıldan az çalışanlar ile 6-10 yıl arası çalışanların anlamlı bir farklılık gösterdiği ($p=,028$) ve 1 yıldan az çalışan personelin 6-10 yıl arası çalışan personelden daha yüksek sosyal önyargıyı önleme duyarlılığına sahip olduğu tespit edilmiştir ($mean=3,7386 > 3,3687$). Ayrıca 1-5 yıl arası çalışanlar ile 6-10 yıl arası çalışanlar arasında da farklılık tespit edilmiştir ($p=,026$). Bu sonuçlara göre 1-5 yıl arası çalışanların 6-10 yıl arası çalışanlardan daha yüksek sosyal önyargıyı önleme duyarlılığına sahip olduğu söylenebilmektedir ($mean= 3,7405 > 3,3687$). 6-10 yıl arası çalışanların 11-15 yıl arası çalışanlara göre de anlamlı farklılık yakaladığı görülmüştür ($p=,035$). 11-15 yıl arası çalışanların daha yüksek sosyal ön yargıyı önleme duyarlılığına sahip olduğu söylenebilmektedir ($mean= 3,9327 < 3,3687$).

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Etik duyarlılık, bir olayın etik olup olmadığını farkedebilme yeteneği olarak tanımlanabilmektedir. Ahlaki okuryazarlığın kilit noktalarından biri olan etik duyarlılık olası ahlaki durumlarda meydana gelebilecek etkilerin farkında olabilmektedir (Narvaez, 2001: 8). Etik duyarlılık, etik sorunu tespit edebilme, etik sorunlara açıklık getirebilme, çözebilme eylemlerini gerçekleştirmeyi sağlamaktadır. Böylelikle olası etik çatışma ya da ikilemi önleyebilmektedir (Tosun, 2005: 17).

Etik duyarlılık turizm gibi birçok ulusa hizmet eden bir endüstri için son derece önem arz etmektedir. Misafirlerin çalışanlar ile, çalışanların astları, üstleri ve çalışma arkadaşları ile olan ilişkileri genel olarak etik duyarlılıklarının ne düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu çalışma Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeylerini belirlemek ve değerlendirmek amacıyla yapılmıştır. Buna ek olarak çalışanların etik duyarlılık düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşma düzeyleride belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan erkek katılımcıların kadın katılımcılardan daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların çoğunluğunun 18-24 yaş aralığında olduğu ve en az katılım sağlayan yaş grubunun 46 yaş ve üzeri olduğu tespit edilmiştir. Medeni durum incelendiğinde çalışmaya katkı sağlayan katılımcıların çoğunluk kısmının bekar olduğu belirlenmiştir. Çalışmaya en çok katılım gösteren departman ön büro departmanı, en az katılım sağlayan ise yönetim departmanı olmuştur. Son olarak katılımcıların hizmet süresine bakıldığında, ankete en çok katılım sağlayan katılımcıların 1-5 arasında çalışma deneyimine sahip olan grup olduğu, en az katılım ise 20 yıldan fazla çalışanlar grubu olduğu gözlenmiştir.

Çalışmanın sonuçlarına göre 4 ana boyut ortaya çıkmıştır. Bu dört boyut içerisinde katılımcıların en çok "Gruplararası farklılıklar ve duyguları okuma" boyutuna meyilli oldukları ortaya çıkmıştır. Diğer yandan katılımcıların en az "başkalarıyla olan bağlantıları önemseme ve bakış açılarını alma" boyutuna meyilli oldukları anlaşılmaktadır.

- Etik duyarlılık öğrenim durumu açısından anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.
- Etik duyarlılık medeni durum açısından değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

- Etik duyarlılık departmanlar açısından değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.
- Etik duyarlılık hizmet süreci açısından değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.
- Etik duyarlılık cinsiyet açısından değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.
- Etik duyarlılığın yaş ile ilişkisi incelendiğinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Çalışmada otel çalışanlarının cinsiyetine göre etik duyarlılığın farklılaşmama durumu daha önce yazılmış literatürden farklı bir bulgu olmuştur. Bu durumda turizm endüstrisinde çalışan kadınların ve erkeklerin etik konusunda benzer duyarlılığa sahip olduğu söylenebilmektedir. Ancak bu benzerliğin derinlemesine incelenmesi ve dinamiklerinin belirlenmesi daha yol gösterici ve anlaşılır olacaktır. Çünkü cinsiyet farklılıklarının en çok ortaya çıktığı önemli bir demografik faktördür. Bu nedenle daha geniş bir kitle olan turizm endüstrisinde çalışanların cinsiyetlerine göre etik duyarlılıkları keşfedici nitel desenli bir çalışma ile incelenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Otel çalışanlarının yaşlarının etik duyarlılık düzeylerinde bir etki edip etmediği incelendiğinde bir farklılık saptanamamıştır. Oysaki insanlarda yaş faktörünün düşünce, algı, duygu ve duyarlılık gibi konularda önemli bir etmen olduğu düşünülmektedir. Otel endüstrisinde personele verilen eğitimlerin, örgüt kültürünün ve çalışma koşullarının etkisi ile etik duyarlılık düzeylerinin benzer olma ihtimali göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle cinsiyette olduğu gibi yaş üzerinde de derinlemesine etik duyarlılık çalışmaları yürütülmesinin uygun olacağı düşünülmektedir.

Otel çalışanlarının etik duyarlılık düzeyleri eğitim durumlarına göre incelendiğinde farklılaşmanın söz konusu olduğu gözlemlenmiştir. Eğitim durumu yüksek olan otel çalışanlarının eğitim durumu daha düşük olan çalışanlara göre daha yüksek düzeyde etik duyarlılığa sahip olması eğitimin bu konu üzerindeki önemini açığa çıkarmaktadır. Lisans ve lisansüstü eğitimlerde verilen hem akademik hem de uygulamalı derslerin etkisi ile kişiler çalışma hayatına daha iyi hazırlanmaktadır. Ancak bu olumlu etkinin yanı sıra eğitim esnasında alınan iş etiği, etik, iletişim vb. dersler sayesinde bireylerin insan ilişkileri daha iyi gelişmekte ve farkındalıkları artmaktadır. Bu durum bireylerin sosyal ve iş hayatına yansımaktadır. Çalışmada da bu yansımanın sonucu tespit edilmiştir. Otel yöneticilerinin ve genel turizm endüstrisi karar vericilerinin eğitim düzeyi daha düşük olan personel kitlesi için

düzenli aralıklar ve planlamalar ile iş etiği, etik ve iletişim gibi konularda eğitimler düzenlemesi ortaya çıkan bu farklılığın azalmasına yardımcı olacaktır.

Medeni durum ile etik duyarlılık ilişkisine bakıldığında anlamlı bir farklılık olmadığı gözlemlenmiştir. Otel çalışanlarının yaşam biçimleri ve aile hayatlarına göre etik duyarlılıklarının değişmediği söylenebilmektedir. Evli veya bekar kişilerin hayata karşı bakış açılarının farklı olduğunu gösteren çalışmalara istinaden bu farksızlığın sebebinin derinlemesine incelenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Otel çalışanlarının çalıştıkları departmanlara göre etik duyarlılıkları incelendiğinde anlamlı farklılıkların tespit edildiği görülmektedir. Bu farklılığın özellikle yönetim düzeyinde ve bilgi işlem departmanlarında çalışanlarda olduğu göze çarpmaktadır. Yönetim düzeyinde çalışan bireylerin ön büro, kat hizmetleri, güvenlik ve diğer departmanlara göre daha yüksek düzeyde etik duyarlılığa sahip olması, statü yükseldikçe duyarlılığında arttığı yönündeki düşüncenin yolunu açmaktadır. Yönetimde çalışan bireylerin turizm sektörüne hakim, eğitim düzeylerinin yüksek, insan ilişkilerinde güçlü, başarılı ve öngörülerinin yüksek olması gibi özellikler taşıma potansiyellerinin daha yüksek olmasından dolayı bu sonucun şaşırtıcı olmadığını söylemek mümkündür. Bu nedenle eğitim ve statünün etik duyarlılık üzerinde önemli bir etki yaratma potansiyeli göz ardı edilmemelidir. Ancak bilgi işlem departmanlarında çalışan bireylerin etik duyarlılık düzeylerinin diğer departmanlarda çalışanlara göre daha yüksek olması dikkat çekici ve beklenmeyen bir sonuçtur. Eğitim durumları ve statüleri en azından muhasebe ve insan kaynakları departmanları ile yakın olan bu departmandaki etik duyarlılığın daha yüksek olmasının sebebinin araştırılması gerekmektedir. Departmanlar arasındaki farklılığın varlığından ziyade bu varlığın nedenlerine inilmeli ve keşfedici bir araştırma yapılmalıdır.

Bu sonuçlara istinaden etik duyarlılığın örgüt içinde vazgeçilmez önemli bir etmen olduğu göz önünde bulundurularak hareket edilmelidir. Turizm endüstrisi temel yapı taşlarından biri olan insan ilişkilerinin elzem olduğu önemli gelir kaynaklarından biridir. Özellikle insan ilişkilerine göre şekillenen ve gelişen turizm endüstrisinde etik çevresel, sosyal, politik ve ekonomik etmenlere bağlı olarak gelişmekte ve değişmektedir. Etik gelişimin taşıyıcı faktörlerindenken aynı zamanda yıkıcı sonuçlara da sebep olabilmektedir. Etik duyarlılığın düşük olduğu iletişim ve iş ortamlarında sağlıklı ilişkilerin kurulması, kalıcı iş birliklerinin yapılması ve sürdürülebilir bir turizm endüstrisinin varlığı söz konusu olmamaktadır. Bu nedenle misafirlerin en fazla vakit geçirdiği ve kendi evinde gibi

hissetmek istediği otel işletmelerinde başta çalışanların daha sonrada misafirlerin etik ilkelere ve davranışlara duyarlı olması oldukça önemlidir.

Etik duyarlılık konusu turizm alanında çalışılmayan bir konu olması sebebiyle araştırma sırasında kaynak zorluğu yaşanmıştır. Buna bağlı olarak alanda yapılan çalışmalar arasında karşılaştırma yapılamamıştır. Kuşadası'nda örneklem içerisinde yer alan otellerde çalışan kişi sayılarına net bir şekilde ulaşılamamıştır. Bu anlamda otellerin bilime katkı sağlayacak verileri araştırmacıyla paylaşmaktan imtina ettiği söylenebilmektedir. Ayrıca katılımcıların çalışmaya katılma isteklerinin çok az olduğu ve bu nedenle de katılım oranlarında da ciddi eksiklikler olduğu gözlemlenmiştir. Tüm elde edilen bulguların sonuçları değerlendirildiğinde aşağıdaki öneriler ortaya çıkmıştır.

- Etik duyarlılık çeşitli farkındalık eğitimleriyle geliştirilebilir.
- Konaklama işletmelerinde genel etik eğitimleri çalışan herkese belirli periyotlarla verilebilir.
- Konaklama işletmelerinin en çok misafir aldığı ülkelerin kültürlerine ve inançlarına yönelik detaylı bilgileri içeren eğitimler verilebilir.
- Bilimsel çalışmalarda turizm ve etik, turizm ve etik duyarlılık çalışmaları artabilir.
- Tüm bu eğitimlerin ışığında konaklama işletmelerinde verimliliğin artacağı düşünülmektedir.
- Konaklama işletmelerinde etik departmanı kurulabilir. Sadece etik değerler, farkındalık gibi konularda danışmanlık verebilecek bir profesyonel ile anlaşılıp otel içi dinamikleri geliştirmesi beklenebilir.
- İşe alım sürecinde adaylara etik duyarlılık ölçeği doldurulabilir.
- Ayrıca çalışmanın sonuçlarına baktığımızda eğitim seviyesi yüksek kişilerin etik duyarlılık düzeyleri daha yüksek görünmektedir. Bu sebeple okullarda ilkokuldan lisans eğitime kadar etik dersi verilmelidir.
- Eğitim seviyesi düşük kişiler için ise konaklama işletmelerinde düzenli aralıklarla eğitim verilmelidir.
- Bu çalışma Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı oteller ile sınırlı kalmıştır. Çalışmanın farklı şehirlerde turizmin diğer paydaşları içinde yapılması öneridir.

Turizm alanında etik duyarlılığa ait bir çalışma olmaması, çalışmanın literatüre katkı sağlayacağını gösterir niteliktedir. Bu çalışmanın sonuçlarının diğer yapılacak çalışmalara ışık tutması beklenmektedir. nerilerin ise turizm bakanlığına, eğitim kurumlarına, turizmin paydaşlarına, öğrencilere, çalışanlara ve diğer tüm turizm işbirlikçilerine katkı sağlayacağını düşünülmektedir.



5. KAYNAKÇA

- Akan, P. (2007). Uygulama Açısından İş Etiği Kuralları ve Evrensel Turizm Etiği İlkeleri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 7-20.
- Akarsu, B. (2016). *Felsefe Terimleri Sözlüğü*. İstanbul: İnkılâp Kitabevi.
- Akova, O. Ç. (2013). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Etik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1-13.
- Akyol, B. (2010). *Seyahat Acentalarında Çalışan Personeli Etik Dışı Davranışa Yönelten Faktörler; Kuşadası Didim Örneği*. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Alkan, D. P. (2016). *Etik Liderlik*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Arıkan, S. (1995). İşletmelerde Sosyal Sorumluluk ve İş Ahlakı. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13, 171-180.
- Arslan, M. (2001). *İş ve Meslek Ahlakı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Arslan, M. (2018). *Meslek Etiği ve Öğretmenlik Meslek Etiğine İlişkin Öğretmen Görüşlerinin Belirlenmesi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- Aslan, A., Kozak, M. (2006). Turizmde Gelişme ve Etik Sorunları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Ege Academic Review*, 6(1), 49-61.
- Atayman, V. (2005). *Etik*. İstanbul: Donkişot Yayınları.
- Atayman, V., Sezer, G. (2012). *Etiğe Giriş*. İstanbul: Ayrıntı Yayınları. .
- Ateş, A. (2008). *Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımları ve İzmir İlinde Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atınç, O., Özkan, B., Göçebeler, M. F. (2018). onaklama ve Seyahat İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*(17), 1-11.
- Aydın, E. Ş. (2016). Potansiyel İş Gücü Olarak Turizm Öğrencilerinin Etik Eğilimlerinin Belirlenmesi: Atatürk Üniversitesi Turizm Fakültesine Yönelik Bir Araştırma. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 5(2).
- Aydın, İ. (2016). *Yönetmel, Mesleki ve Örgütsel Etik*. Ankara: Pegem Akademi.
- Badiou, A. (2004). *Etik- Kötülük Kavrayışı Üzerine Bir Deneme*. İstanbul: Metris Yayınları 1.Basım.
- Bahadır, İ. (2010). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Etik Uygulamaları: İstanbul Örneği*. Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Başak, T. U. (2010). Yoğun Bakım Hemşirelerinin Etik Duyarlılıklarının İncelenmesi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 52(2), 76-81.

- Başarır, Ç. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Etiksel İlkelerin Yerleştirilmesi ve Bir Uygulama*. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- Bektaş, Ç., Köseoğlu, A. (2008). İş Etiği ve İş Etiğinin Yayılım Süreci. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 145-158.
- Bektaş, Ç., Köseoğlu, M. A. (2007). Etik Kodlarının Yönetimsel Karar Alma Sürecine Etkileri Ve Bir Model Önerisi. *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 9(2), 95-115.
- Bircan, H., Dilmaç, B. (2015). *Değerler Bilançosu*. Konya: Çizgi Kitabevi Yayınları.
- Bolat, T., Seymen, O. A. (2003). "Örgütlerde İş Etiğinin Yerleştirilmesinde Dönüşümcü Liderlik Tarzının Etkileri Üzerine bir Değerlendirme. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(9), 60-85.
- Brass, D. J., Butterfield, K., Skaggs, B. C. (1998). Relationships and Unethical Behavior: A Social Network Perspective. *Academy of Management Review*, 14-31.
- Butts, J. B., Rich, K. L. (2013). *Nursing Ethics*. Burlington: LSC Communications.
- Cevizci, A. (2013). *Uygulamalı Etik*. Ankara : Say Yayınları.
- Cevizci, A. (2015). *Etik Ahlak Felsefesi*. İstanbul: Say Yayınları.
- Chan, S. Y., Leung, P. (2006). The effects of accounting students' ethical reasoning and personal factors on their ethical sensitivity. *Managerial Auditing Journal* , 21(4), 436-457.
- Çakırel, Y. (2009). *Mesleki Etik Kapsamında Etik ve Etik Kodların Büro Çalışanlarının İş Doyumuna Etkisi*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Çilingir, L. (2014). *Ahlak Felsefesine Giriş*. Ankara : 2014.
- Demirbolat, A. O., Aslan, H. (2014). İlk ve Ortaokul Öğretmenlerinin Etik Duyarlılıklarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi (Sinop İli Örneği). *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 188-206.
- Demirçivi, B. M. (2013). *Turizmde Küresel Etik Kodları: Seyahat Acentesi Yönetici Görüşlerinin Değerlendirilmesi*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi.
- Doğan, N. (2009). İş Etiği ve İşletmelerde Etik Çöküş. *S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8(16), 179-200.
- Doğdubay, M., Karan, İ. (2015). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Etik Uygulamaların SWOT Analizi İle Değerlendirilmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 3(4), 24-32.
- Donyadide, A. (2010). Ethics in Tourism. *European Journal of Social Sciences*, 426-433.
- Efendi, M. (2018). *Yerli Turistlerin Paket Turlarda Yapmış Oldukları Etik Dışı Davranışların Belirlenmesi ve Bu Davranışlara Yönelik Etik Kodlar*. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi.

- Elgin, T. (2006). *Meslek Etiği Ve Etik Kodu; Jandarma Teşkilatı İçin Etik Kodu Önerisi. Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi İşletme Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.* Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi İşletme Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Elma, C., Mercan Uzun, E. (2012). Okul Öncesi Öğretmenlerinin Mesleki Etik İnkilemleri Çözümleme Biçimleri. *Eğitim Ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 272-280.
- Ergene, Z. (2012). *Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Etik Duyarlılıkları.* İstanbul: Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Feldman, F. (2016). *Etik Nedir?* İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınevi.
- Filozof.net. (2019, 10 05). *Rölativizm Nedir, Görecilik Nedir, Tanımı, Hakkında Bilgi.* filozof.net: <http://www.filozof.net/Turkce/felsefe/felsefe-akimlari/48843-rolativizm-nedir-gorecilik-nedir-tanimi-hakkinda-bilgi.html> adresinden alındı
- Gholami, K., Tirri, K. (2012). The Cultural Dependence of the Ethical Sensitivity Scale Questionnaire: The Case of Iranian Kurdish Teachers. *Hindawi Publishing Corporation Education Research International*, 1-9.
- Gökarp, N. (2010). *Duygu ve Etik.* Ankara: Ebabil Yayınları.
- Görmez, K., Atan, M., Altan, Ş., Sancak, H., Güleç, S., Eralp, A., & Parıltı, C. (2009). Etik, Kültür ve Toplum. *Yolsuzluğun Önlenmesi İçin Etik Projesi.*
- Gül, H. (2006). Etik Dışı Davranışlar ve Ussallaştırılması: Devlet Hastanelerinde Bir Uygulama. *elçuk Üniversitesi Karaman İİBF*(10), 65-79.
- Güven, A. (2014). Etik Kuramları (Yaklaşımlar). M. Işık içinde, *İletişim ve Etik* (s. 140-146). Konya: Dizgi Ofset.
- Haşlak, İ. (2006). Etik Kongresinin Ardından. *Akademik İncelemeler Dergisi.*, 1(1), 185-192.
- Heper, A. (2010). *Biyoetikte Hakim Etik Teoriler.* İstanbul: İstanbul Barosu Yayınları.
- Hukuknedir.org. (2019, 10 10). *Hukuk Nedir.* hukuknedir: <http://hukuk.nedir.org/> adresinden alındı
- İşgüden, B., Çabuk, A. (2006). Meslek Etiği ve Meslek Etiğinin Meslek Yaşamı Üzerindeki Etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(16), 59-86.
- İşseveroğlu, G. (2001). İşletmelerde Sosyal Sorumluluk Ve Etik. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 8(2), 56-67.
- Jacques, M. L. (1993). A Questions of Ethics. *The TQM Magazine*, 5.
- Karabınar, S., Çevik, Z. (2014). Türkiye'deki Zorunlu Muhasebe Meslek Kurallarının Ahlak Yaklaşımları Açısından İncelenmesi. *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, 2(16), 29-44.
- Karadağlı, F. (2016). Profesyonel Hemşirelikte Etik. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 197-200.

- Karadut, G. (2014). *Etik İklimin ve Örgütsel Adalet Algularının Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Amprik Bir Uygulama*. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi.
- Karaman, E. S. (2015). *Muhasebe Meslek Etiği ve Muhasebe Meslek Mensuplarının Etik Kurallara Bakışı (Balıkesir İli Örneği)*. Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- Karayığit, Ç. (2004). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışanların Etik Davranışları Üzerine Bir Uygulama*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Kavi, E., Koçak, O. (2013). *Çalışma Yaşamında Etik*. Bursa: Ekin Basım Yayın.
- Kaya, F. (2014). *Peter Singer'in Faydacı Etik Görüşü Çerçevesinde Kürtajın Değerlendirilmesi*. Ankara: Ankara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- Keskin, D. A. (2014). *Mesleki Etik: Kavramlar, İlkeler ve Vakalar*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Kılıç, S. (2008). *Çevre Etiği*. Ankara: Orion Kitabevi.
- Kıral, E. (2015). Yönetimde Karar ve Etik Karar Verme Sorunsalı. *Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(6), 73-89.
- Kirel, Ç. (2000). Örgütlerde Etik, Ahlak ve Sosyal Sorumluluk Kavramına Kültürel Yaklaşım. *M.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(16), 231-248.
- Koçyiğit, M., Karadağ, E. (2017). Etik Teorilere Dayalı Bir " Etik Eğilimler" Geliştirme Çalışması. *İş Ahlakı Dergisi*, 9(2), 283-307.
- Kozak, M. A., Nergiz, H. G. (2016). *Turizmde Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M., Güçlü, H. (2006). *Turizmde Etik Kavramlar, İlkeler, Standartlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuçuradi, İ. (2006). *Etik*. Ankara: Felsefe Kurumu Yayınları.
- Kurnaz, N., Gümüş, Y. (2010). Muhasebe Bölümü Öğrencilerinin Muhasebe Mesleği İle İlgili Etik Dışı Davranışlara İlişkin Algı Analizi: Dumlupınar Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu Örneği. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 157-174.
- Kutlu, H. A. (2008). Muhasebe Meslek Mensupları Ve Çalışanlarının Etik İkilemleri: Kars Ve Erzurum İllerinde Bir Araştırma. *Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi*, 2(63), 143-170.
- Kuusisto, E., Tirri, K., Rissanen, I. (2012). Finnish Teachers' Ethical Sensitivity. *Hindawi Publishing Corporation Education Research International*, 1-10.
- Küçüköğlü, M. T. (2012). Etik Değerler ve Etiğin Kurumsallaşması. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 177-185.
- Mahmutoğlu, A. (2017). Etik ve Ahlak; Benzerlikler, Farklılıklar ve İlişkiler. *Türk İdare Dergisi*, 225-250.

- Narvaez, D. (2001, 10 03). *Nurturing Character Nurturing Character Nurturing Character*. Notre Dame: U.S. Department of Education Office of Educational Research and Improvement. <https://cee.nd.edu/curriculum/documents/intrblkt.pdf> adresinden alındı
- Narvaez, G. (2019, 12 01). *'Ethical sensitivity' Activity Booklet I*. cee.nd.edu: <https://cee.nd.edu/curriculum/documents/actbkl1.pdf> adresinden alındı
- Nebioğlu, K. G. (2013). *Meslek Etiği: Turist Rehberleri Üzerine Araştırma*. Ankara: Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Oğuz, Y. N., Kucur, D. K., Tepe, H., & Büken, N. Ö. (2005). *Biyoetik Terimleri Sözlüğü*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu.
- Olçay, A., Özkan, B., Göçebeler, M. F. (2018). Konaklama ve Seyahat İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17(Özel Sayı), 1-11.
- Özer, G., Uyar, M. (2010). Muhasebecilerin Etik Oryantasyonlarının Mesleki Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir İnceleme. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 48, 89-100.
- Özgener, Ş. (2019). Etik ve Ahlak. O. İçöz, & M. Uysal içinde, *Turizm Ansiklopedisi - Türkiye: Turizm ve Ağır Llama Endüstrisinin Temel Kavramları* (s. 1-740). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkaya, İ. N. (2008). *Muhasebe Etiği ve Bir Uygulama*. Kocaeli: Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- Özlem, D. (2010). *Etik- Ahlak Felsefesi*. İstanbul: Say Yayınları.
- Özlem, D. (2013). *Etik Ahlak Felsefesi*. İstanbul: Notos Kitap Yayınevi.
- Özlem, Ö. (1997). *Günümüzde Felsefe Disiplinleri*. İstanbul: İnkılâp Kitabevi 2. Baskı.
- Pekcan, H. S. (2007). *Yalova İli ve Çevresinde Görev Yapan Hekimlerin ve Hemşirelerin Etik Duyarlılıkları*. İstanbul: Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Reynolds, S. (2006). Moral awareness and ethical predispositions: Investigating the role of individual differences in the recognition of moral issues. *Journal of Applied Psychology*(91), 233-243.
- Saban, A., Çelik, G. (2020). Sınıf Öğretmenlerinin Yaşadığı Etik İkilemler. *Milli Eğitim Dergisi*, 39-70.
- Sarıışık, M., Akova, O., Çontu, M. (2006). tel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 22-34.
- Shelton, T. L. (2011). Mobbing, Bullying, & Harassment: A Silent Dilemma in the Workplace. *B.S., Southern Illinois University Edwardsville*, 1-29.
- Sökmen, A., Boylu, Y. (2009). Otel İşletmelerinde Halkla İlişkiler Çalışanlarının Etik Davranışlarının Değerlendirilmesi. *Uluslararası Halkla İlişkiler Sempozyumu*, 2, s. 441-455. Lefkoşa.

- Sökmen, A., Tarakçıoğlu, S. (2013). *Mesleki Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sürme, M. (2015). *Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Eğitimi Sürecinde Yönetici ve İşgören Davranışlarının Etik Boyutunu Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Gaziantep: Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Taş, F. (2018). Üniversite Öğrencilerinin Etik Değerlere Yatkinlik Durumları Ve İlişkili Faktörler. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2), 627-642.
- Tatlı, T. (2018). *Sağlık Çalışanlarının Empatik Eğilim ve Etik Duyarlılık Düzeylerinin Hasta Hakları Bağlamında İncelenmesi: Ağrı İli Örneği*. Konya: Selçuk Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- TDK. (2019, 10 09). *Güncel Türkçe Sözlük*. Türk Dil Kurumu: http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=r%C3%BC%C5%9Fvet&uid=43285&guid=TDK.GTS.52f8118d0eff70.88315300 adresinden alındı
- Tirri, K., Nokelainen, P. (2011). Ethical Sensitivity Scale. *Measuring Multiple Intelligences and Moral Sensitivities*, 59-75.
- Toraman, C., Akcan, A. (2003). Muhasebe Denetiminde Etik Teori. *Muhasebe Denetimine Bakış* (8), 59-76.
- Tosun, H. (2005). *Sağlık Bakımı Uygulamalarında Deneyimlenen Etik İkilemlere Karşı Hekim ve Hemşirelerin Duyarlılıklarının Belirlenmesi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü. Doktora Tezi.
- Tuana, N. (2007). Conceptualizing Moral Literacy. *Journal of Educational Administration*, 45(4), 364-378.
- Tusiad. (2009). *Dünyada Ve Türkiye’de İş Etiği Ve Etik Yönetimi*. İstanbul: Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği.
- Türkeri, M. (2015). *Etik Değer Açısından Eğitim, Siyaset, Kamu, Çalışma Hayatı ve Bilim*. İstanbul: Lotus Yayınevi.
- Uçma, T. (2007). *Muhasebe Meslek Mensubu Olmak İsteyenlerin Etik Değer Anlayışlarının Belirlenmesi ve Muğla Üniversitesi Uygulaması*. Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi.
- UNWTO. (2019, 10 03). *Turizmde Global Etik İlkeler*. UNWTO: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turkey.pdf> adresinden alındı
- UNWTO. (2019, Ocak 17). *Turizmde Global Etik İlkeler*. World Tourism Organization: <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turkey.pdf> adresinden alındı
- Ural, T. (2003). *İşletme ve Pazarlama Etiği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, A. (2011). Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetiminde Etik ve Ahlâk. *Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2), 39-50.

- Usta, A. (2012). Kamu örgütlerinde meslek etiği ve çalışma ahlakı üzerine bir değerlendirme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 403-421.
- Uyar, S. K. (2015). Öğrencilerin Muhasebe Meslek Etiği Algısı: ALTSO Meslek Yüksekokulu Örneği. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 237-247.
- Ülger, G. (2004). “Turizm sektöründe Standard Oluşturma Çabaları ve Küresel Turizmde Etik İlkeleri”. *Standard*, 514, 84-90.
- Ünlüöner, K. A. (2012). Otel İşletmelerinde Çalışanların Paraya Olan Tutumunun Mesleki Etik Değerler Açısından İncelenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(40), 173-187.
- Varinli, İ. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Ege Academic Review*, 44-53.
- Varinli, İ. K. (2005). SATIŞ ELEMANLARININ ETİK ALGILAMALARI: Satış Elemanlarının Etik Algılamaları: Perakende Sektöründe Bir Uygulama. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 1-22.
- Vural, Z. A., Coşkun, G. (2011). Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Etik. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi*(1), 62-87.
- Yağmur, A. (2013). *Etik Liderliğin ve Etik İklimin Etik Dışı Davranışlara Etkisi: Amprik Bir Çalışma*. Gebze: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberlerinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33-44.
- Yıldız, A. (2018). Ahlaki Rölativizm Eleştirisi. *bilimname XXXV*(1), 51-72.
- Yılmaz, A. B. (2011). Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3), 21-40.
- Yılmaz, A. B. (2011). Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü*

6.EKLER

Ek 1. Anket Formu