

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
2018-DR-030

**YERLİ TURİSTLERİN PAKET TURLARDA YAPMIŞ
OLDUKLARI ETİK DIŞI DAVRANIŞLARIN
BELİRLENMESİ VE BU DAVRANIŞLARA YÖNELİK ETİK
KODLAR**

HAZIRLAYAN
Mahmut EFENDİ

TEZ DANIŞMANI
Dr. Öğr. Üyesi Gülnur KARAKAŞ TANDOĞAN

AYDIN-2018

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Turizm Ana Bilim Dalı öğrencisi Mahmut EFENDİ tarafından hazırlanan “Yerli Turistlerin Paket Turlarda Yapmış Oldukları Etik Dışı Davranışların Belirlenmesi ve Bu Davranışlara Yönelik Etik Kodlarbaşlıklı tez 17.05.2018 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu	İmzası
Başkan :Dr. Öğ. Üyesi Gülnur KARAKAŞ TANDOĞAN	ADÜ	
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Hakan ATAY	ADÜ	
Üye : Doç. Dr. Kamil YAĞCI	PAÜ	
Üye : Doç. Dr. Dilek ATÇI	MEÜ	
Üye : Dr. Öğr. Üyesi Ahu AYYILDIZ	ADÜ	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Doktora tezi, Enstitü Yönetim Kurulununsayılı kararıyla(Tarih) tarihinde onaylanmıştır.

Doç. Dr. Ahmet Can BAKKALCI

Enstitü Müdürü V.

T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

...../...../2018

Mahmut EFENDİ

ÖZET

YERLİ TURİSTLERİN PAKET TURLARDA YAPMIŞ OLDUKLARI ETİK DIŞI DAVRANIŞLARIN BELİRLENMESİ VE BU DAVRANIŞLARA YÖNELİK ETİK KODLAR

Mahmut EFENDİ

Doktora Tezi, Turizm Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Gülnur KARAKAŞ TANDOĞAN

2018, XIV + 158 sayfa

Turizm sektörünün gelişimi günümüzde dikkat çekicidir ve bu büyümenin daha iyi ve daha doğru olması adına etik değerlerin sektörde yer etmesi önemlidir. Bugüne kadar işletmelerin ve çalışanların etik kapasiteleri değerlendirilmesine rağmen, turistlerin etik açıdan durumları daha az dikkate alınmıştır.

Bu çalışma kapsamında yerli turistlerin Grup Paket Turlarda (GPT) yapmış oldukları etik dışı davranışların belirlenmesi ve bu davranışları önleyebilecek uygun etik kodların yazılması amaçlanmıştır. Bu konunun seçilmesinin nedeni; turistlerin çıktıkları turlarda etik dışı davranışlarda bulunma ihtimalinden ötürü bu davranışlara ve bu davranışlara bağlı olarak turun gidişatının kötü yönde etkilenecek olmasıdır.

Çalışmada öncelikle etiğin kurumsal çerçevesi incelenmiş, turist ve paket turlar hakkında teorik bilgiler verilmiş araştırma kapsamında ayrıca sekiz farklı paket tura katılım sağlanmış gözlem yöntemi ile gerekli veriler toplanmıştır. Daha sonrasında çalışma kapsamında yedi turist rehberi ile odak grup çalışması yapılmış ve gözlem ile elde edilen verilere yenilerinin eklenmesi sağlanmıştır. Son olarak araştırma kapsamında on dokuz otobüs kaptanına açık uçlu soru formu tamamlatılarak ilave sorularla yeni verilere ulaşılmıştır.

Araştırmadan elde edilen veriler ışığında tur boyunca turistlerin yaptıkları etik dışı davranışlar tespit edilerek, bu davranışların tekrarlanmasını engellemeye yönelik rehber niteliğinde davranış kodları çıkarılmıştır. Böylelikle turların daha sorunsuz ve etik kurallara uygun şekilde gerçekleşmesine katkıda bulunmak hedeflenmiştir.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Etik, Turizm, Paket Tur, Etik Kodu, Turist Etiği

ABSTRACT

THE IDENTIFICATION OF LOCAL TOURISTS' UNETHICAL BEHAVIORS IN PACKAGE TOURS AND ETHICAL CODES REGARDING THESE BEHAVIORS

Mahmut EFENDİ

Doctoral Dissertation, Department of Tourism

Supervisor: Asst.Prof.Dr.Gülnur KARAKAŞ TANDOĞAN

2018, XIV + 158 pages

The development of the tourism sector today is remarkable and in the name of making this growth better and more accurate, it is significant that ethical values have place in the sector. In spite of the fact that the businesses and the employees have evaluated ethical capacities until now, the ethical aspects of the tourists have been taken into account less.

Within the scope of this study, it was aimed to identify local tourists' unethical behaviors in Group Package Tours (GPT) and to write proper ethical codes that could prevent these behaviors. The reasons for choosing such a topic was the fact that the course of the tour can be negatively affected due to the possibility of local tourists' unethical behaviors during the tours.

In the study, first of all, the theoretical framework of ethics was examined and theoretical information was given about tourists and package tours, and the necessary data were collected through observation method by participating in eight different package tours. Within the framework of the study, later on, focus group work was carried out with seven tourist guides and the data obtained by means of observation and new information was added. Finally, in the scope of the research, open - ended question forms were completed by nineteen bus drivers and with the additional questions, the new data was obtained.

In the light of the data obtained from the research, unethical behaviors exhibited by the tourists during the tours were identified and behavior codes were revealed as the guide to prevent these behaviors from being repeated. Therefore, it was aimed to contribute the tours to be more free of problems and appropriate to ethical principles.

KEY WORDS: Ethics, Tourism, Package Tour, Ethical Code, Tourist Ethics

ÖNSÖZ

Tez konusunun belirlenmesinden tezin son aşamasına gelene kadar yoğun iş temposu arasında, çok değerli vakitlerini bana ayırarak destek ve yardımlarını esirgemeyen, tecrübeleriyle bana ışık tutan, Tez Danışmanı saygıdeğer hocalarım Doktor Öğretim Üyesi Gülnur KARAKAŞ TANDOĞAN, Dr. Öğr. Üyesi Hakan ATAY ve Doç. Dr. Kamil YAĞCI'ya teşekkürlerimi sunarım.

Tezimin saha çalışmasında yardımlarını esirgemeyen Samba Turizm, Kuşadası Tour, Herakles Travel ve Academic Tour ailelerine, ayrıca odak grup çalışmasında desteklerini esirgemeyen turist rehberi arkadaşlarıma ve yapılandırılmış soru formlarının tamamlanmasında emeği geçen tüm otobüs kaptanlarına teşekkürü borç bilirim.

Ayrıca tezimin başlangıcından sonuna kadar benden desteklerini esirgemeyen değerli aileme teşekkür ederim.

Tezimin başlangıç aşamasından sonuna kadar benden yardımlarını esirgemeyen Prof. Dr. Osman Nuri ÖZDOĞAN, Doç. Dr. Gül ERBAY ASLITÜRK, Fatih EPİK, Ergün EFENDİ, Burhanettin DEMİR, Çimen ATAY, Nibert ÇALIŞKANELLİ ARIN, Doktor Öğretim Üyesi Ece ÖNCÜER ÇİVİCİ, Mustafa SARI ve Sinem EPİK'e teşekkürlerimi sunarım

Son olarak tez aşamasında verdikleri huzur ile çalışmalarına odaklanmamı sağlayan ve neşe kaynağı olarak gördüğüm sevgili yeğenlerim Fevzi Berkay EFENDİ, Mete EFENDİ, Ege AYYILDIZ ve Alper Turan KIR'a teşekkürü borç bilirim.

Mahmut EFENDİ

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI.....	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vi
ÖNSÖZ.....	viii
TABLolar DİZİNİ.....	xiii
EKLER DİZİNİ	xiv
KISALTMALAR DİZİNİ	xv
GİRİŞ.....	1
1. BÖLÜM	3
1. ETİK KAVRAMI.....	3
1.1. Etiğin Tarihsel Gelişimi.....	3
1.2. Etik Tanımı	9
1.3. Etik Ve Benzer Kavramlar	11
1.3.1. Etik ve Ahlak	11
1.3.2. Etik ve Yasalar.....	14
1.4. Etik İle İlişkili Kavramlar	16
1.4.1. İyi ve Kötü	16
1.4.2. Özgürlük	17
1.4.3. Erdem.....	17
1.4.4. Adalet.....	18
1.4.5. Vicdan.....	18
1.4.6. Ödev ve Yükümlülükler	19
1.5. Etik Davranışların Toplumsal Etkenleri	19
1.5.1. Kültür.....	20
1.5.2. Değerler	20

1.5.3. Normlar	21
1.6. Etik Türleri.....	22
1.6.1. Betimsel Etik	22
1.6.2. Normatif Etik	22
1.6.3. Metaetik Yaklaşımı.....	23
1.6.4. Uygulamalı Etik.....	24
1.7. Etik Kuramlar	25
1.7.1. Teleolojik (Sonuçsalıcı) Yaklaşımlar	25
1.7.2. Deontolojik Yaklaşım	30
1.7.3. Görecelilik Yaklaşımı	32
1.8. Etik Olmayan Davranış Bildirimini Açıklayan Teoriler.....	33
1.8.1. Olumlu Sosyal Davranış Yaklaşımı.....	33
1.8.2. Güç Yaklaşımı	35
1.8.3. Adalet Yaklaşımı	35
1.8.4. Makyavelizm	36
1.9. Etik Kodlar.....	36
1.9.1. Etik Kodların Tanımı ve İçeriği.....	36
1.9.2. Etik Kodların Önemi.....	38
1.9.3. Etik Kodlara İlişkin Örnek Uygulamalar.....	39
1.10. Turizmde Etik Kodlar	39
1.10.1. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü Küresel Etik İlkeleri.....	42
1.10.2. Türkiye’de Turist Rehberliği Mesleği Etik İlkeleri	44
1.11. Etik Dışı Tüketici Davranışları	44
1.12. Etik Dışı Tüketici Davranışlarına Neden Olan Faktörler	46
1.13. Etik Dışı Tüketici Davranışlarının Etkileri	49
1.14. Etik Dışı Tüketici Davranışlarının Sınıflandırılması	50
1.15. Etik Dışı Tüketici Davranışlarının Yönetilmesi	51

1.16. Etik Tüketici Davranışları.....	52
2. BÖLÜM.....	54
2. TURİZM VE ETİK	54
2.1. Paket Turlar.....	55
2.2. Paket Tur Çeşitleri	56
2.2.1. Niteliklerine Göre Paket Turlar	56
2.2.2. Konaklama Şekline Göre Paket Turlar	60
2.2.3. Seyahat Amaçlarına Göre Paket Turlar	61
2.3. Turun Gerçekleşmesinde Görev Alan Elemanlar	63
2.3.1. Tur Liderleri.....	63
2.3.2. Rehberler.....	65
2.3.3. Otobüs Kaptanları	66
2.4. Turist Tipleri	66
2.4.1. Ayrı (Öncü).....	67
2.4.2. Araştırmacı Turist (Kaşifler)	67
2.4.3. Bireysel Kitle Turisti	68
2.4.4. Organize Kitle Turisti	68
2.5. Kültür Turizmi	68
2.5.1. Kültür ve Turizm	69
2.5.2. Kültüre Dayalı Türler.....	70
2.5.2.1. Kültürel miras turizmi	70
2.5.2.2. Dark (hüzün)turizm	71
2.5.2.3. Etnik turizm.....	72
2.5.2.4. Festival (Etkinlik) turizmi	72
2.5.2.5. Üçüncü yaş turizmi.....	73
2.5.2.6. İnanç turizmi	73
2.5.2.7. İpek Yolu turizmi	74

2.6. Sorumlu Turizm	74
2.7. Etik Duyarlılık	76
2.7.1. Turizm Uygulamalarında Etik	76
2.7.2. Duygular, Etik Tüketim ve Etik Turizm	79
2.8. Turistlere Yönelik Davranış Kuralları	82
3. BÖLÜM	84
3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ	84
3.1. Gözlem Yapılan Turlar Kapsamında Elde Edilen Etik Dışı Turist Davranışları.....	96
3.2. Odak Grup Çalışması Bulguları.....	99
3.3. Otobüs Kaptanları İle Yapılan Görüşme Bulguları	105
4. TARTIŞMA VE SONUÇ	108
5. KAYNAKLAR.....	117
6. EKLER	130
ÖZGEÇMİŞ	158

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1.1. Etik Tanımları	10
Tablo 1.2. Etik ile Ahlak Arasındaki İlişki.....	14
Tablo 1.3. Gayriahlaki Müşteri Kategorilerine Yönelik Alanyazın Taraması	51
Tablo 3.1. Gözlem Yapılan Turlar.....	86
Tablo 3.2. Etik İle İlgili Kavramlar	92
Tablo 3.3. Gözlem Yapılan Turlarda Örenyerleri, Mola Alanı, Havalimanında Karşılaşılan Etik Dışı Turist Davranışları.....	96
Tablo 3.4. Gözlem Yapılan Turlarda Turistlerin Restoranlarda Yaptıkları Etik Dışı Turist Davranışları.....	97
Tablo 3.5. Gözlem Yapılan Turlarda Turist Rehberine Karşı Yapılan Etik Dışı Turist Davranışları.....	97
Tablo 3.6. Gözlem Yapılan Turlarda Turistlerin Birbirlerine Karşı Yaptıkları Etik Dışı Turist Davranışları	98
Tablo 3.7. Gözlem Yapılan Turlarda Turistlerin Otellerde (Giriş Ve Çıkış) Yaptıkları Zamanda Yaptıkları Etik Dışı Turist Davranışları.....	98
Tablo 3.8. Gözlem Yapılan Turlarda Turistlerin Otobüste Etik Dışı Turist Davranışları.....	99

EKLER DİZİNİ

Ek 1. Eskişehir – KütahyaTuru	130
Ek 2. Karadeniz Turu.....	131
Ek 3. Datça Turu.....	134
Ek 4. Kapadokya Turu.....	135
Ek 5. Gap Turu	136
Ek 6. İstanbul Turu Uçaklı	138
Ek 7. Kıbrıs Turu.....	142
Ek 8. Gölyazı & Cumalıkızık Köyü & Uludağ & Tophane & Orhan Gazi-Osman Gazi Türbeleri & Ulu Camii Yeşil Türbe & Kozahan Tarihi Kapalı Çarşı	143
Ek 9. Coca Cola İçecek Etik Kodu	144
Ek 10. Bosch Etik İlkeleri	148
Ek 11. Turizmde Global Etik İlkeler	151
Ek 12. Turist Rehberleri Meslek İlkeleri	157

KISALTMALAR DİZİNİ

AVM	: Alışveriş Merkezi
BM	: Birleşmiş Milletler
BMDTO	: Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü
GPT	: Grup Paket Turlar
PATA	: Pasifik Asya Seyahat Birliği
PATA	: Pasifik Asya Seyahat Birliği
SAM	: Dizilim Hizalama Metotlarının
STK	: Sivil Toplum Örgütleri
TÜROB	: Türkiye Otelciler Birliği
UNEP	: Birleşmiş Milletler Çevre Programı
UNESCO	: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü)
WTO	: Dünya Turizm Örgütü
WTTRC	: The World Travel and Tourism Research Council (Dünya Seyahat ve Turizm Araştırma Konseyi)
WTTRC	: The World Travel and Tourism Research Council (Dünya Seyahat ve Turizm Araştırma Konseyi)

GİRİŞ

Etik, felsefenin bir alanı olmasının yanında, insan davranışlarıyla ilgili olmasından dolayı turizm ile ilişkili alanlardan bir tanesidir. Turizmin evrensel bir olgu olması sebebiyle toplumsal ya da bireysel normlar kadar evrensellik özelliği taşıyan etik ile de yürütülmesi önemlidir. Turizm sektörü içerisinde yer alan konaklama, seyahat ve yiyecek-içecek işletmeleri çalışanların ve turistlerin karşılaştıkları etik dışı davranışlar bu konudaki çalışmaların temel yapı taşlarını oluşturmaktadır.

Çoğu zaman turistler, turizmin sosyal ve çevresel etkileri hakkında sınırlı bilgiye, ancak davranışlarının işleri nasıl daha iyiye götürebileceği konusunda ise daha az öngörüye sahiptir. Bazı tüketiciler eylemleri için kendilerini değil, başkalarını veya içinde bulundukları durumları suçlama eğilimindedir. Buda aslında turistlerin belli başlı sorumlulukları olduğunu ve bunun etik turizm ile açıklanabileceğini göstermektedir (Grimwood vd., 2015: 23). Bu çalışma turistlerin etik dışı davranışlarını keşfetmeyi ve buna bağlı olarak paket turlarda turistlerin yaptıkları etik dışı davranışların düzeltilmesi için gerekli olan etik kodunun oluşturulmasını amaçlamaktadır.

Etik ile ilgili incelenen yerli ve yabancı literatür sonrasında turizmde seyahat işletmelerinde tüketicilere yönelik etik dışı davranışların tespiti ile ilgili bir çalışmanın olmadığı görülmüş ve bu alanda göz ardı edilen bir çalışmanın eksikliğinin bilinmesiyle beraber bu konu hakkında çalışmaya başlanmıştır.

Etik dışı turist davranışlarının saptanması sonucunda etik kodlar oluşturularak seyahat işletmelerinin daha bilinçli tüketici ile karşılaşması sağlanacak, sektörde turistlerin bilinçlenerek davranışlarının daha etik olması sağlanacaktır. Bunun sonucunda turistlerin kültür turlarından daha verimli dönmesine, daha iyi tatil geçirmelerine katkıda bulunulacaktır. Ayrıca paket turlarda etik dışı tüketici davranışlarının saptanması için yapılan ilk çalışmadır ve gözlem, odak grup ve açık uçlu soru formu yöntemlerini içermektedir. Araştırma sonucunda varılacak olan etik dışı davranış tespitleri ile sektöre örnek bir etik kodu oluşturulması sağlanarak turistlerin bilinçlenmesi ile birlikte etik dışı davranışların azalmasına katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

Tez çalışmasının ilk bölümünde; etik kavramı ve etiğin benzer kavramlarla ilişkisi, ilkeleri ve etik teorileri, ikinci bölümünde ise; paket tur çeşitleri, paket turun gerçekleşmesinde görev alan elemanlar, kültür turizmi ve kültür turizmi türlerine yer

verilmiştir. Bölümlerin bu şekilde ayrılmasındaki amaç, sistemli ve düzenli bir şekilde okuyucuların tez içinde geçen kavramları ve tez konusunu hızlıca okuyabilmeleri ve ön bir bilgi elde etmeleridir. Son olarak araştırma bulgularına yer verilmiş, etik kodlar yazılmış ve sonuçlar-tartışma kısmı ile tamamlanmıştır.

Bu araştırma için yapılan literatür taraması sonrasında etik dışı davranışlarda tüketici etiğine farklı sektörlerde değinilmiş olduğu görülmüştür ve turizm literatürü incelendiğinde; seyahat işletmelerinde tüketicilerin etik dışı davranışlarının saptanmadığı, sadece *Global Etik İlkeler* adı altında belirtildiği ve bu bağlamda genel başlıklar altında değinildiği görülmüştür. Bunun için turistlere yönelik yazılacak kodlar eksikliği doldurarak turizmde ilk defa uygulanacaktır. Paket turlarda etik dışı turist davranışlarının saptanmasında gözlem yöntemi ilk kez bu çalışmada kullanılmıştır. Paket Turlarda turizmde etik konusunda yapılacak olan ilk gözlem yöntemidir. Araştırma sonucunda varılacak olan etik dışı davranış tespitleri ile sektöre örnek teşkil edecek bir etik kodu ile turistlerin bilinçlenmesine yardımcı olunarak etik dışı davranışların azalmasına katkıda bulunulacağı düşünülmektedir.

1. BÖLÜM

1. ETİK KAVRAMI

Bu bölüm içerisinde etik ve ahlak tanımları ve arasındaki ilişkiye değinilmektedir. Etiğin tarihsel gelişimi, etik kavramı ve ahlak kavramı ayrıca etik ile ilgili diğer bilgiler bu bölümde yer almaktadır.

1.1. Etiğin Tarihsel Gelişimi

Milattan önceki dönemlerden başlayarak günümüze değin çok sayıda filozof tarafından etiğe ilişkin kuramsal bir temel oluşturabileceği düşünülen fikirler üretilmiştir (Dedeoğlu, 2016: 107). Etik, mantık ve ontolojiyle beraber, felsefenin en eski ve temel disiplinlerinden biridir. Etik, bir felsefe disiplini olarak doğruluğu veya yanlışlığı kanıtlanabilir bilgileri ortaya koyar. Felsefenin başlangıcından bu yana filozofların en çok meşgul oldukları soru ve sorunlar etik ile alakalıdır (Tepe, 1998: 15).

Mutluluğu ilk ele alan filozof olan Demokritos (M.Ö. 470-370) insan ve insan hayatı ile ilgili sorunlara eğilmiş, olay, durum ve kişiler üzerine fikirlerini beyan etmiştir (Güven, 2014: 140). Demokritos hazdan bahsederken düşünsel olanı değil duygusal olanı ifade etmektedir. Mutluluk da mutsuzluk da ruh ile ilgilidir ve ruh, mutlu ve mutsuz olmanın barınağıdır. Ruhun sürekli iyi olma hali mutluluk verir ve hazzı anlık, gelip geçici şeylerde değil ölümlü olmayan şeylerde aramak gerekir (Güven, 2014 : 140)

Hazzı ve mutluluğu arayan insanın amacı, iç huzura ulaşma isteğidir ki insan bu sayede mutluluğa kavuşabilecektir. Buradaki bahsedilen mutluluk yüzeysel değil “ruhun” iyi olma halidir (Güven, 2014: 140). Demokritos’un belirttiği gibi, mutlu bir yaşam için “ölçülü olma” hazdan daha önemlidir, aklın kullanılmadığı ve ölçülü olunamayan bir yerde haz tehlikeli bir hal alır ve mutluluk “akıl ile ve ölçülü olmak “ ile elde edilir yani ölçülülük, iyi ve mutlu bir yaşam için gereklidir.

Mutluluk ve hazzı temel alan yaklaşımların kökeni, sofistler ve Sokratesçi okullardan Kiren’e (Kyrene) kadar ilerler. Sofistler erdem üzerinde dursalar bile onu tanımazlar, yaşamın haz ve fayda esaslı olması gerektiğinden bahsederler, “iyi yurttaş” olmayı erdemle ilişkilendirirler. Sofistlerin bazıları (Protagoras, Gorgias gibi) bilgilerin

göreceli olduğuna (kişiden kişiye, durumdan duruma, olaydan olaya değiştiğine-farklılaştığına) inanırlar (Güven, 2014: 141).

Yaşamın temelinin hazza dayalı olduğunu söyleyen Kyreneciler ve Kirene Okulu hazza dayalı mutluluk anlayışının (hedonizm) kurucusu olarak bilinmektedir. Onlar için haz iyidir, hazzsız bir yaşam çekilmezdir ve bir şeyin “iyi-kötü” tanımlamasını haz verip vermediğine göre bakarak değerlendirirler, hazzın iyi olduğunu, acının ise kötü olduğunu söylerler (Stroll vd., 2014: 31)

Stroll ve diğerlerine göre (2014) hedonizmde hazzın nasıl oluştuğunun önemi yoktur yalnızca bir eylemin mutluluk vermesi yani eylemden haz alınması önemli olarak görülmektedir ve bu durum tüm canlıların bir eylemden haz almadıkları zaman acıyı yaşadıkları veya stabil oldukları anlamına gelmektedir.

Hazcılık yani hazza dayalı bir öğretinin eğitiminin verildiği Kyrene Okulu’nun önemli temsilcileri ve okulun kurucusu Aristippos (M.Ö. 435-355) ve Epikouros’dür (M.Ö. 341-270) (Güven, 2014: 141).

Epikouros, hazzı hayatın anlamı olarak görür ve tüm yapılanlar haz içindir, yani acı veren şeylerden uzak durulur, yani acının yokluğu da bir hazzdır ve hazza yani mutluluğa doğru sürekli bir yolculuk hali vardır. Ayrıca vazgeçilmez ve iyi olan mutluluk (haz)’dır ve erdem dahi verdiği hazzdan dolayı iyi olarak görülebilir (Stroll vd., 2014: 34).

Ahlak felsefesi kavramı Yunan aydınlanma çağında ilk kez Sokrates’te görülmektedir. Ahlak sorunlarını kendine özgü bir eleştiride cevaplayan Sokrates çağdaşlarına örnek olmaktadır(Arat, 1987, s. 15).

Sokrates konuşmaları, ortaya koydukları ve yaşamıyla erdemin tanımını, erdemli bir yaşamın nasıl olanaklı olduğunu anlatmaktadır. Bilgi olmadan erdemden bahsedilemeyeceğini ve bilgelik ile diğer erdemler arasındaki zorunlu bağlantıdan bahsederken ‘Kendini bil’ buyruğuna uymanın güçlüğünden ve olanaklılığından bahseder. Doğru ve yanlışla ilişkin bilgisizliğin sadece erdem eksikliğinden kaynaklandığını belirtir. Sokrates’e göre öncelikle erdem ile ne ifade edildiğinin araştırılması gerekir ve bunun aslında siyaset için gerekli olan durumlardan biri olduğunu da belirtir. Çünkü siyasetin amacının da insanların mutluluğu olması gerektiğidir. Bundan dolayı erdemin daha iyi araştırılması gerektiğinden bahseder. Buda, erdemin insanın hangi yönüyle ilgisi olduğunu,

sonuç olarak insanın ne olduğunun da araştırılmasının mecburiyetini göstermektedir yani doğal olarak nasıl erdemli ve mutlu kılınabileceği bilinmeyecektir (Tepe, 1998: 17).

Sokrates ve onun öğrencisi olan Platon, tüm canlıların iyiyi isteyeceklerini ya da iyi olduğunu düşündükleri şeyleri isteyeceklerini çünkü erdemin ve bunun sonucu olan mutluluğun bu şekilde elde edileceğini söylerler ve birisinin kötü bir şey yapmış olsa dahi bunun nedeninin ancak bilgisizlikten olabileceğini anlatırlar (Tepe, 1998: 17).

Sokrates'in erdem esaslı etik anlayışını devam ettiren takipçilerden iki ekol ortaya çıkmıştır ve bu ekoller Kinikler ve Stoacılar. Kinikler aslında dünyanın kötü olduğuna inanırlar; “dünyaya iştirak etmeyin ki iyi bir hayat yaşayın” demektedirler. Mutluluk için dünyevi sahipliklere bağlanırsak bunun mutsuzluk getireceğini, mutluluğun insanların içinde var olacağını ve en büyük erdeminde bu şekilde olacağını savunmaktadırlar (Stroll vd., 2014: 44).

Akarsu'e göre (1988) Kinikler, mutlu ve iyi bir yaşamın doğru eylemlere ve erdeme bağlı olduğunu ileri sürerler ve hazzardan kaçarak, hazzara bağımlı olunmayarak mutlu bir yaşamın elde edileceğini belirtirler ve erdemi; belirli özellikleri olan ve deneyimle kazanılabilen bir bilgi olarak açıklarlar. Onlara göre etik amaçlar için kullanılan bilgi değerlidir ve bunun dışındakiler zararlı hatta gereksiz bir bilgi manasına gelmektedir.

Stoa okulu da erdemi temel alan bir yerdir ve Kiniklerle benzerlikleri çok fazladır. Stoacılar düşüncelerinin temelini Platon ve Aristoteles'in etik görüşleri üzerine kurmuşlardır. İyi ve mutlu bir yaşam için erdemi esas alırlar yani doğru erdemi onaylarlar ve önemserler çünkü doğru eylem, iyi ve mutlu yaşamın esasını oluşturarak doğru eylemde bulunmayı sağlar (Güven, 2014: 143).

Stoacılar tanrı tarafından dünyada tüm olup biteceklerin daha önceden belirlendiğine inanırlar. Daha sonrasındaki insan davranışlarının yani, iyi veya kötünün insana bağlı olduğuna inanırlar ve onlara göre insanlar bu tasarlananlar karşısında sadece hayatını yaşarsa, ilahi bir düzleme inanırsa erdemli biri haline gelir ve mutlu yaşar (Stroll vd., 2014:49).

Platon ise; insanın üç farklı yanı ve bu üç yana karşılık da üç erdemin bulunduğunu, bu erdemlerin “bilgelik, cesaret ve ölçülük” ve ruhun bu üç yanı arasındaki ilişkiyi adalet diye belirtilen dördüncü erdemin sağladığından bahseder (Tepe, 1998: 18).

Platon'un düşüncesi, insanın iyi hayatın farkına varması ve kötülüğün bilginin eksikliğinden kaynaklandığı yönündedir yani kişinin, doğrunun ne olduğunun farkında olması ile kötülük yapmaması arasında doğru bir orantının bulunduğu şeklinde açıklanabilir (Stroll vd., 2014: 16).

Platon'un düşüncesine yapılan eleştiriler; ahlaki yönde olanlardır. Ahlaki sorunların çözümlenmesi bilimsel sorunların çözümlenmesi ile aynı yönde görülemez. Bilimsellikte tek bir karar verilebilse de ahlaki yönlerde böyle bir kararın verilmesi imkânsıza yakın bir olasılıktır. Örneğin Japonya'ya atılan atom bombasının etkisiyle yüz binlerce insanın öleceği ve bu alanın yaşanamaz hale geleceği bilindiği halde savaşın galibi haline gelerek yüzyıllarca sürececek bir savaşa engel olmak için seçim yapılmıştır. İkinci olarak ise Platon'un bütün insanlar için sadece tek bir doğru vardır görüşüdür ve kendi öğrencisi olan Aristoteles dahi Platon'un bu yönde yaptığı görüşlerini reddetmiştir (Stroll vd., 2014: 21).

Aristoteles'in (M.Ö. 384-322) erdem ve erdem bilgisi etik görüşünün temelini oluşturmaktadır. Ona göre erdem ruhun övülen bir özelliğidir ve iki tür erdemden bahsetmektedir ve bunlar; düşünce erdemleri ve karakter (etik) erdemleridir (Güven, 2014: 142).

Aristoteles düşüncesine göre etiğin iki yönlü bir yapısı vardır veya onun amaçlarının felsefi veya normatif olduğu kadar bilimsel ya da betimsel olması gerekir. Yani Aristoteles etiğinde, ahlaki hayatı normatif bir bakış açısından "insan olmanın anlamı ve amaçları" yoluyla tanımlarken, buraya insan doğası üzerine bir analizden hareket ederek varır. Onun düşüncesine göre, insanların birtakım amaçları vardır. Bu amaçlar rahat bir yaşam geçirmek, huzurlu olmak ve yaşamdır (Cevizci, 2015: 167).

Aristoteles'in "altın orta" veya "orta öğretisi" felsefesi; mutluluğu elde etmek için ölçülü davranmak gerektiğini ve aşırı uçlardan uzak durarak orta noktaya gitmenin gerekliliğini vurgulamaktadır. Doğru olan eylem, az olandan ve çok olandan kaçınan, orta noktada bulunan "ahlaksal eylem" anlamına gelmektedir. Cesaret, aşırılığa kaçan bir atılganlık ile korkaklık arasında "doğru orta"dır; cömertlik, savurganlık ile pintiliğin ortası diye anılmalıdır. Doğru ortayı bulmamızı sağlayacak özellik, pratik bilgidir. Buda belirtildiği gibi, düşünme yetisinin erdemlerinden biridir ve etik erdem, amaçlanan iyiye giden yol çizgisini belirtir. Doğru bilgi hangi eylemi yapmamız gerektiğini söyler. (Tepe, 1998: 19).

Antik çağdan sonra, Aydınlanma dönemi filozofları Bentham, John Stuart Mill, Kant gibi filozoflarda etik üzerinde durmuşlardır. Faydacılığın ilk büyük düşünürü olarak kabul edilen Bentham, sadece bir filozof değil aynı zamanda çağının önde gelen hukukçularından ve İngiltere'nin önde gelen reformcularından biriydi ve bu bağlamda hukukun doğrudan doğruya etikten türetilmesi gerektiğini savunuyordu (Cevizci, 2015: 75). Bentham'a göre bütün canlı varlıklar hazza doğru hareket eder, haz elde etmek için uğraşırlar, doğalarına bağlı olarak acıdan kaçınır, sürekli olarak haz isterler. Bentham, etik alanında yöntemin gözlemden ortaya çıktığını, "fizik için deney ne anlama gelmekteyse, etik için de gözlemin o olduğunu" savunmuştur. Bentham'a göre, insan kendi iyiliğini herkesin ve her şeyin üstünde tutar. Ahlaklı insan öncelikle kendi mutluluğunu isteyecektir fakat bununla beraber kendi iyiliğinin de herkesin mutluluğuna bağlı olduğunu bilecektir. Bentham ahlaki bir eylemin iyi olması için, en yüksek sayıdaki insanın mutluluğunun ortaya çıkması gerektiğini savunmaktadır ve bu görüşüyle bireysel mutluluktan toplumsal mutluluğa geçişi sağlamıştır (Kozak ve Nergiz, 2016: 17).

Stuart Mill, Bentham'ın faydacılığının olabildiğine sığ ve sınırlı olduğunu vurgular ve Bentham'ı mutluluğa dönük vurguyu çok fazla öne çıkardığı gerekçesiyle eleştirir. Mill, her şeyden önce amacın mutluluğu arttırmak olması yerine, mevcut mutsuzluğun giderilmesi olması gerektiğini söylemiştir (Cevizci, 2015: 82). Toplum yaşamını etik normların belirlediğini ve bunların akla uygun olarak şekillendiğini ileri sürmüştür. Mill, yarar ilkesini temellendirmek için insan yaşamının gerçek amacının ne olduğunu bulmaya çalışır. Bireysel etik alanında daha yeni kavramların ortaya çıkmayacağını düşünen Mill, ahlak sorunlarının toplumsal boyutta olduğuna ve yeni normların ve değerlemelerin sadece bireye bağlı olarak gelişmeyeceğine inanmaktadır. Mill, toplumsal fayda için fedakârlık yapan insanları anlatmakla yetinmiştir (Kozak ve Nergiz, 2016: 17).

Stuart Mill'in geliştirdiği faydacı ahlak anlayışı bir olgunun sonucuyla ilgilenmektedir, yani "iyi davranış" sonuçlarına göre değerlendirmekte ve çok fazla insanın iyiliğine faydası bulunan davranışın "iyi" olduğunu belirtmekte ve "iyi"nin toplum yararına, yani bireysel değil toplumsal olmasına dikkat çekmektedir (Dedeoğlu, 2016: 108)

Antik çağın "Erdem Etiği" olarak isimlendirilen yaklaşımı, nitelikleri mükemmel olan insanı sorgulamaktadır ve bu insanın niteliklerinin dürüstlük, adalet, cömertlik, cesaret ve hoşgörü gibi erdemlerden oluştuğunu belirtmek sağlıklı olacaktır (Dedeoğlu, 2016: 108). Erdem Etiği bireylerin karakterlerine yoğunlaşırken, Kant'ın Ödev Ahlakı ve Mill'in

Faydacı Ahlakı, kişilerin gerçekleştirdikleri davranışları dikkate almaktadır (Dedeoğlu, 2016: 108).

Bilgi ile erdem arasındaki ilişkiyi yeniden genel bir eleştirel bakış açısıyla yorumlayan filozofların başında Immanuel Kant gelmektedir (Tepe, 1998: 20). Etik tarihçiler Kant etiğinin, daha önceden etiğe hâkim olan egemen görüş mutluluk etiğine son vererek, etiğin dönüm noktasını oluşturduğunu söylenmektedir. Kant, öğretilerinde aklın nasıl pratik yargılar ortaya koyacağını, metafiziğin nasıl olanaklı olduğunu göstermektedir. Ahlak yasasının etik için öneminden bahsederek neyin doğru neyin yanlış olduğunun bu yasaya göre ortaya çıkarılabileceğini ileri sürer. Ona göre bir isteme doğru bir karar olduğu için değil yasaya uygun olduğu için iyidir. Ahlak yasası, aslında, özgürlük yardımıyla nedenselliğin yasasıdır, yani duyuların ötesinde var olan doğadan bahseder ve bu yasa tam olarak kendi kendine uymayı buyurur (Tepe, 1998: 20).

Kant için yalnızca iyi düşünce kavramı gerçek iyiliktir. İyi düşünce, sınırlı olarak görev kavramının içinde yer almaktadır. Kant'ın vizyonu ise direkt ve dolaylıdır, yani kendisi ve başkası odaklıdır. Özerklik ve görev kavramları yoruma açıktır çünkü öncelik onların nedenlerini arayıştır. Görev, bireyin gerçek mutluluğunu özerk doğasının sanallığı ile kontrol eder. Kant'a göre ahlaki yargı, eylemin sonuçları ile değil niyet ile ilgilidir. Eylemler, yalnızca niyet ahlaki ise değerlidir ve niyet kötü ya da bencilce olursa, değer taşımaz (Croitor, 2014: 255). Yani, kişi sürekli olarak kendi isteminin temelinde yatan özelliğin genel geçer bir yasa olmaya elverişli olup olmadığını sorgulamalıdır. Kant'ın koşulsuz buyruğuna göre; “öyle bir davranın ki, bu davranışlar zaman içerisinde takdir edilerek tekrarlansın” düşüncesi ön plandadır (Tepe, 1998: 21).

Modern etik yaklaşımlarından bir tanesi tıp etiğidir. Tıp etiğinin gerekli kılınması insanlar arasındaki eşitsizlikten ortaya çıkmaktadır. Günümüzde modern etik, etik kavramını “uygulama” aşamasında değerlendirmekte ve biyoetik, insan hakları, kürtaj ve ötenazi gibi durumları tartışmaktadır. Bunun yanında Tıp dediğimiz zaman ilk akla gelen Hipokrat ve ilkeleridir.

Hipokrat'ın ortaya koyduğu ilkeler çerçevesinde; genç hekimler, loncaya alınırken, Hipokrat yemini etmeye başladılar. Bu yemin metni içinde: kutsal inanışlara ve özellikle de, tıp tanrısı olarak kabul edilen Asklepios'a bağlılık esas alınırdı. Çünkü: mesleğe girecek her

genç, yemin ettiğinde, mesleğine ve bir kısım temel ilkeye, manevi olarak bağlı kalacak ve bu bağlantı, onu ve uygulamalarını olumlu yönde etkileyecektir.

Günümüze kadar, 2500 yıllık bir geçmesi dayanan yemin: tıbbi etik ile ilgili olarak bilinen en eski yazılı metindir. Her ne kadar, ilk andaki prensipleri değişikliğe uğramış ise de: sosyal düzen, dinler, zaman ve yer kavramlarından bağımsız olarak, günümüze kadar gelebilmiştir. Yani, elbette günümüzde yapılan yeminin metni, ilk olarak ortaya konulan yemin ile aynı değil, ama temel prensipler aynıdır.

Antik çağ ile günümüzde etik kavramlarına bakıldığında aslında bir çok farklılıklar görülmektedir. Antik çağda etik kavramında insan sorgulanırken günümüzde etik için olaylar sorgulanmaktadır.

1.2. Etik Tanımı

Etik kelimesinin sözlük anlamına bakıldığında, (1) Töre bilimi, (2) Çeşitli meslek kolları arasında tarafların uyması veya kaçınması gereken davranışlar bütünü, (3) Etik bilimi ve (4) Ahlaki, ahlak ile ilgili ifadeleri görülmektedir (Türk Dil Kurumu Sözlüğü, 2012). Etik kelimesi Yunanca töre, görenek, alışkanlık ve karakter anlamına gelen “ethos” kelimesinden türetilmiştir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 20).

Etikğin tanımı konusunda ortak bir ifade geliştirmek, kavramın felsefi temelleri nedeniyle birçok bilim insanı için zor olmuştur. Bugün literatürde etikle ilgili birçok tanım yapıldığı görülmektedir. Bir grup görüşe göre “bir bireyin görmesi gereken ahlaki standartlar ve kurallar bütünüdür” şeklinde ele alırken, diğerleri tarafından etik, “bireylerin nasıl doğru davranacağını belirleyen ve tanımlayan ilkeler, değerler ve standartlar sistemi” olarak ifade edilmiştir. Etik ile ilgili literatürde geliştirilen tanımların bir kısmı Çizelge 1.1.’de verilmiştir.(Alkan, 2016: 46), (Stroll vd., 2014: 11), (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 20), (Kolçak, 2012: 3), (Gök, 2012: 3), (Gülbuğ, 2012: 32), (Sakarya ve Kara, 2010: 57), (Cevizci, 2008: 11), (Okay ve Okay, 2005: 646), (Dedeoğlu, 2004: 113), ((Pieper, 2012: 28).

Tablo 1.1. Etik Tanımları

Dedeoğlu (2004:113)	Etik, “doğru ya da iyinin ne olduğunu belirtme sanatı, bunun yanında genel bir yol, yaşam alanı, bir dizi hareket kuralı ya da ahlak ilkesi” olarak değerlendirildiğini anlarız.
Okay ve Okay (2005:646)	Etik, toplumda yaygın olarak anlaşılan ahlak kurallarından daha özel ve felsefi bir anlam taşımaktadır. Etik, bir kimse için doğru-yanlış, haklı-haksız ayrımını anlatabilen bir değer sistemidir.
Cevizci (2008:11)	Genel olarak; etik kavramı iyi ve doğruyu ayrıca kötü ve yanlış da sorgular, bireyin hayattaki amacının ne olması gerektiği üzerinde düşünmesini sağlayan, ahlaklı ve erdemli bir hayat sürmesi için hangi tipik özelliklerin nasıl olması gerektiğini anlatan bir felsefe bilimi olarak tanımlanmaktadır.
Sakarya ve Kara (2010: 57)	Etik, hayatımızın her anında, birey toplum ve kurumlar açısından hangi davranışların doğru veya yanlış olduğu sorusuna cevaplamaya çalışan kurallar bütünüdür ayrıca etik davranışlar şahsi karar ve tercihlerin ürünüdür.
Kuçuradi, (2011:5),	Etik sözcüğü köken olarak eski Yunanca bir sözcük olan (ethos) sözcüğünden gelir. Bu sözcüğün kökeninde (ethica) sözcüğü vardır. Buradaki (ethika) sözcüğü, ethos sözcüğünün çoğulu olan (ethe), en eski anlamıyla söylenirse, “canlı bir varlığın ‘mekan’ı, ‘hep gittiği, sığındığı yer’ anlamına” gelmektedir. İlk anlamıyla “bir canlının barındığı, sığındığı yer, ortam” anlamına gelen (ethe) tekili olarak ethos sözcüğü de, <i>karakter</i> , <i>huy</i> demektir.
Pieper (2012: 28)	Etik, iyi olana değil, bir şeyin iyi olduğu hükmüne nasıl varıldığını söyler.
Gök (2012: 4)	Etik kavramı, insan ilişkilerinin temelinde yer alan değerleri, belirli davranış, ilke ve normları içermekte; doğru, adil, dürüst ve yasal olanın yapılması anlamına gelmektedir.
Gülbuğ (2012: 32)	Etik, insanın kendine ve diğer insanlara karşı iyi davranması, daha genel olarak iyilik için kendini uymaya zorunlu hissettiği manevi ve ruhsal görevler ve bunlara bağlı kurallardır.
Kolçak (2012:3)	Etik, sosyal bir varlık olan insanın bireysel ve toplumsal ilişkilerinin temelini oluşturan kurallar ve değerleri, doğru veya yanlış, iyi ya da kötü gibi ahlaki olarak araştıran bir felsefe disiplini.
Sökmen ve Tarakçıoğlu (2013:20)	Ahlak felsefesi olarak tanımlanabilen etik, kişilerin bireysel ve toplumsal yaşamındaki ahlaki davranışlarıyla alakalı sorunları ele alan ve inceleyen felsefe dalıdır. Diğer bir ifadeyle, “iyi-kötü”, “doğru-yanlış”, “adalet-adaletsizlik” gibi değerler ile uğraşan felsefenin bir disiplini.
Stroll A. vd. (2014:8, 11)	Etik kelimesi çok fazla kullanılmasına rağmen, anlamı tam olarak açıklanamamış, ayırt edici özelliği meydana çıkmamıştır. Anlamı ile şöhreti arasında ters bir orantı vardır ve etik kelimesi kullanıldığında, onun akabinde söylenen sözlerin, yapılan davranışların veya değerlendirmelerin etik olarak düşünülmesi istenilmesinden dolayı ayırt ediciliği engellenmektedir, Felsefi açıdan etik; “insan davranışları nasıl olmalı” sorusuna yanıt aramaktadır.
Alkan (2016:46)	Etik, ahlakın özünü, ilkelerini araştırarak, ahlaklı olmanın ne olduğunu ortaya koymaya çalışmaktadır.

Not: Bu çizelge yazar tarafından oluşturulmuştur

Etik tanımlarına bakıldığında bir çok yazar tarafından tanımlandığını görmekteyiz ve bunların bütününden elde edilebilecek bilgi etiğin genel olarak ahlak felsefesi olarak düşünülebileceğini, ahlakın özünü, ilkelerini araştırarak, ahlaklı olmanın ne olduğunu, genel bir yol, belirli davranış, ilke ve normları içerdiği; doğru, adil, dürüst ve yasal olanın yapılmasını ifade ettiği söylenebilir.

Etiğin ana soruları “iyi olanla”(örneğin “iyi nedir?”, “iyi yaşam nedir?”“nasıl yaşamalı?”, “etik değerler nelerdir?”) ve “özgürlükle ilgili” (örneğin “insan özgür müdür?”, “özgürlük nedir?”, “insan nelerden sorumludur?”) sorularıdır (Güven, 2014: 140).

Karıştırılan iki terim olan etik ve ahlak, esasında anlam ve kapsam açısından çok yakın kavramlar gibi anlaşılmaktadır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 22).

1.3. Etik Ve Benzer Kavramlar

Etik aslında bazı kavramlar ile sıklıkla karıştırılmaktadır. Bu kavramların başında ahlak gelmektedir. Bu bölümde etik ve ahlak kavramlarının yanında, etik ile yasaların ilişkisine değinilmektedir.

1.3.1. Etik ve Ahlak

Ahlak, belli insan topluluklarınca belirli bir dönemde kabul edilmiş olan, insan ilişkilerini düzenleyen töresel davranış kurallarının, yasalarının ve ilkelerinin bütünüdür (Keskin, 2014: 3). Ahlak kavramı, toplumlar ve kültürler arasında zamandan zamana farklılıklar gösteren, toplum tarafından uyulması gereken kuralların tümü olup, göreceli ve özeldir (Keskin, 2014: 3). Günlük dilde tekil olarak ifade edilen ahlak kelimesinin aslı Arapça ‘hulk’ kelimesinin çoğul halidir ve biyolojimizin dışındaki yapıyı ifade eder (Stroll vd., 2014: 12). Dilimizde ahlak terimi; toplum içinde bireylerin genel olarak uyması gereken kaidelerin, ilkeler ve ahlak felsefesi kavramlarını betimlemektedir (Keskin, 2014: 3).

Türkçe’de ahlak kavramı, Latince’de moral sözcüğü anlamına gelmektedir. Bu anlamda ahlak izafidir ve toplumdan topluma değişiklik gösterebildiği gibi, aynı toplum içindeki farklı grupların benimsediği ahlak kuralları arasında bile değişiklikler görülmektedir. Ahlakın etkisi, yaptırımı, zorlayıcı gücü, insanın iç sesidir (Aydın, 2002: 5)

Ahlak, insanların, toplumsal sınıflarını ve eylemlerini düzenleyen;belirli inanç, norm, ilke, kural ve değerler bütünüdür anlatılmaktadır (Özlem, 2004: 21). Yani ahlak, bir

kültür çerçevesi içinde kabul görmüş değerler ile bu değerlerin hangi şartlarda ve ne yönde yaşatılacaklarını ortaya koyan kuralların tümünü tanımlanmaktadır (Cevizci, 2002:7).

Etik ile ahlakın her türlü nitelik yönünden eşit olmasının nedeni, etiğin ahlak felsefesi olması, ahlakın da etiğin araştırma konusu içerisinde yer almasındandır (Aydın, 2002: 6).Ahlak, bir toplumun içinde insanların birbirine olan davranışlarını ve ilişkilerini düzenlemek amacıyla başvurulmuş ve belli bir grup ya da toplum tarafından ortaya konulan önceden gelen davranış kurallarının ve ilkelerinin tümünü ifade eder (Gök, 2012: 5).

Bir toplum ya da grup içindeki bireylerin davranışlarını yönlendiren bu davranış kuralları, “doğru” ya da “yanlış” diye isimlendirilen davranışlardan bahsetmektedir (Lovett ve Jordan, 2005: 167). Ahlak kavramı farklı bir yönüyle, davranış standartlarında ve toplumsal kurallarda var olan sosyolojik bir işi anlatmaktadır. Ahlak, görgü kurallarının, geleneklerin, törenin ve sağduyunun ötesinde daha farklılık gösteren bir olgudur. Bu iş; toplum kurumlarının uygulamalarının ve bireysel davranışların değerlendirilmesinde, toplum üyelerine belli söylemler bağlamında müsaade eden gerekçeleri kapsamaktadır.Bu bağlamda ahlaki toplum içindekilerin nasıl hareket etmesi gerektiğine ilişkin belli başlı kural ve ilişkileri beyan etmektedir(Gök, 2012: 6)

Ahlak, kültürel değerler ve ideallerle alakalı doğru ve yanlışların ne olduğunun ve bunlara bağlı olarak nasıl davranılması gerektiğinin üzerinde durur. Ahlaki kavramlar ve değerler sistemi kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Kişinin neyin iyi ve kötü ahlakla alakalı olduğuna ilişkin değerlendirmelerinden ve dini inançlarından, şahsi düşüncelerinden, güdülerinden meydana gelir. Bir toplumda farklı kimlikler (ulusal, dinsel, etnik, cinsel kimlikler) olması, birbiriyle alakası olmayan farklı ahlak anlayışlarını belirtir (Özkan, 2003: 31).

Farklı açılardan ahlak kavramına bakıldığında, çeşitli gruplarda geçerli olan değer yargılarının farklılık gösterdiği görülmektedir. Zaman ve koşullara bağlı olarak değişen yasaklı eski davranışlar, teşvik edilen davranışlar halini alabilmektedir. Bir eylem değişik ahlak anlayışlarında farklı olarak ortaya konabilmektedir (Özkan, 2003: 31)

Ahlak kavramı, davranış standartlarında ve toplumsal kurallarda uymamız gerek kurallar bütünü olarak betimlenmektedir ve görgü kurallarının, geleneklerin, törenin ve sağduyunun ötesinde daha karmaşık bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır. Toplumda bulunan kurumların ve bu kurumların uygulamalarının ve bireylerin davranışlarının

değerlendirilmesinde, toplum üyelerine belli söylemlerde izin veren gerekçeleri içermektedir. Toplumda yaşayan insanların nasıl davranması gerektiğine ilişkin kuralları ve ilkeleri ortaya koyar (Gök, 2012: 3).

Ahlak alanı, iyi-kötü değer ölçütünün geçerli olduğu bir kapsamı belirttiğine göre, etik bu kapsamdaki şeyler üzerinde konuşup, değerlendirip, temellendirip, sorgulamayı ve bilinçlendirmeyi anlatmaktadır. Belirtildiği gibi” ahlak felsefesi” olan etik, ahlak alanıyla ilgilidir. Buradan anlaşılabileceği gibi etik, ahlak demek değildir (Stroll vd., 2014: 145).

Etik ile ahlak arasındaki fark şudur; etik felsefenin dört temel alanından biridir yani etik bir bilgi dalıdır, ahlak ise bizi her yandan saran toplumsal nitelikli bir olgudur (İyi ve Tepe, 2011: 14). Etik, ahlakı da içerisine alan daha geniş bir kavramdır. Ahlak, iyi ve kötü davranışları birbirinden ayırt edip bunların konularını araştırırken; etik, ahlakla ilgili terimleri dikkatle inceleyip yargılar ve bu terimlerin esasında yatan ana konuları ele alır. Etik, ahlak felsefesi şeklinde daha genel bir anlamda değerlendirilebilir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 23)

Ahlak, doğru ve yanlış ortaya koyarak bunlara nasıl daha uygun davranılması gerektiğini içeren, yazılı olmayan kuralları belirlerken; etik kavramı, bir grup veya meslekle ilişkili yazılı ilkeler oluşturmaya çalışır. Ahlakın toplum içerisinde yaşayarak öğrenilen bir özelliği vardır. Diğer yandan, bilimsel veya felsefi çabalarla üretilen etik değerlerin kendiliğinden öğrenilmesi imkânsızdır. Ahlak ilkeleri, büyük ağırlıkla yazılı olmayan kurallarken; etik çalışmaları, yüksek oranla yazılı ilke ve kurallardan oluşmaktadır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013:23).

Ahlak, farklı kültürlerin farklı değerlerini birleştirmekle uğraşmaz. Kültürün manevi yönü olan belirlenen ahlak, toplumdan topluma zaman ile değişiklikler gösterebilirken; etik, insanları ortak paydada buluşturmaya çabalar. Yani etik, değişkenler arasındaki farklılıkları bir noktada uzlaştırarak ortak anlayış kültürü ile birlikte, evrensel özellikler sağlamayı amaçlar. İnsanlar kötü ve iyiyi vicdanlarıyla belirlerken, aynı davranış etik olarak ele alındığında, evrensel kabul görmüş ölçütler kullanılır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 23).

Ahlak, etiğe göre daha sınırlı bir kullanım alanına sahiptir. Her toplumun sahip olduğu bir ahlak vardır ve ahlak toplumun tarihsel, kültürel ve dinsel deneyimlerinin yüklediği anlamlara bağlı olarak meydana gelir ve bazı toplum, grup veya birey tarafından onaylanmış davranış kurallarını ifade etmesinden dolayı ahlak özel bir kavramdır. Töresel

ve toplumdan topluma değişen bir nitelik göstermektedir ve çoğu zaman dinsel inanışlarımız ahlaka yön verir. Etik ise; ilkeleri ile beraber evrensel, herkes için geçerliliği olan ve daha çok soyut kavramlara dayanan özellikler taşır. Ayrıca etik insan ilişkilerinde evrensel yol gösterici konumunda ve hukuka, düşünmeye ve felsefeye dayalı ilkelerle yol bulmaktadır (Gök, 2012: 5). Aşağıdaki tabloda etik ve ahlak arasındaki ilişki belirtilmektedir.

Tablo 1.2. Etik ile Ahlak Arasındaki İlişki

Boyutlar	Etik	Ahlak
Çıkış Noktası	Düşünme ve Felsefe	Din ve Dinsel Amaçlar
İçerik	Evrensel Normlar	Gelenek ve Görenekler
Referans	Hukuk Felsefesi	Ahlak Felsefesi
Nitelik	Genel, herkes için geçerli	Toplumdan topluma değişken
Kapsamı	Kurallar bütünü kapsar	Davranış ilkelerini kapsar

Kaynak: Gök, S. (2012). Çalışma Yaşamında Etik. S. Gök, B. D. Oral, B. Özer, T. Ural, H. B. Buzlu, T. Bıyıklı, et al. içinde, *Etik* (s. 1-26). İzmir: Zeus Yayınları.

Yukarıdaki tabloda etik ve ahlak arasındaki ilişki vurgulanırken, çıkış noktaları, içeriği, referans alınan yerler, niteliği ve kapsamı dikkate alınarak belirtilmiştir ve etik için çıkış noktası düşünme ve felsefe iken, ahlak dinsel amaçlar ile ortaya çıkmıştır. Ayrıca içerikleri incelendiğinde etik evrensel normlar dikkate alınırken, ahlakta gelenek ve görenekler dikkate alınmıştır. Referans noktalarına bakıldığında etik hukuk felsefesine dikkat ederken, ahlak kavramı ahlak felsefesinden beslenir, nitelikleri kontrol edildiğinde etik herkes için geçerli olurken ahlak toplumdan topluma değişkenlik göstermektedir. Son olarak kapsamına bakıldığında etik kurallar bütünü kapsarken, ahlak davranış ilkelerini kapsamaktadır.

1.3.2. Etik ve Yasalar

Kanuna uyma, etik ve yasal kodlarla tamamıyla uyum içinde olamaz. Adalet performansının kendisi de adaletsizliğin yörüngesindedir (Croitor, 2014: 254). Hukuk bilimi de insan eylemlerini kapsamaktadır ve incelemelerini ahlaki açıdan değil yasalar çerçevesinden yapar. Bir topluluğa ait insanların yaşamları hukuki normlar ile düzenlenir ve bu sayede çatışmaların azalması sağlanarak birlikte eşit bir şekilde yaşam sürdürülür. Hukuk normları, yasalar ile düzenlenerek bireylerin hakları güvence altına alınır ve sosyal eylemlerin hepsinin bağlayıcı olmasını sağlar (Pieper, 2012: 110).

Hukuk normları, ahlaki normlar gibi olmasa da onlar sayesinde bağlayıcılığı sağlanmaya çalışılır fakat hukuk normlarının ahlakla doğrudan ilişkisi olmayan ahlakiliğin dolaylı bir ifadesi pozisyonundadır (Pieper, 2012: 110). Yasalar bilinçli olarak

düşünebilmeyi, plan kurarak karar vermeyi ve yasal beyanlarda bulunmayı ifade etmektedirler ve geleneklerden daha hızlı bir şekilde değişirler (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 72).

Bireylerin doğru-yanlış veya iyi-kötü davranışlarının cezalandırılması yasalara göre belirlenmekte ise neden etiğe ihtiyaç duyulmaktadır diye düşünülse de etik ile yasaların alanları birbirinden farklıdır (Aydın, 2016: 9). Yasalara saygının düzeyi ve olumlu veya olumsuz olarak verilen tavır, toplumun etik davranışlara verdiği önemi ve onları koruma düzeyini belirleyen duyarlılık ile ilişkilidir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 72).

Etik, toplumun bakış açısını da dikkate alarak bireylerin uygun ve uygun olmayan davranışlarını ortaya koymaktadır ve bunlar yıllarca süren gelişmelerin sonucunda meydana gelirler. Yasal düzenlemeler ise etik tartışmaların ardından meydana çıkmaktadır. Buna verilebilecek en iyi örnekler; Amerika'daki çevre koruma konusunda tartışmalar etik ve ahlaki bağlamda 1950'li yıllarda başlamışken, çevreye ilişkin ilk temel yasa 1960'larda yürürlüğe girmiştir. Yine Amerikan şirketlerinin yabancı ülkelerdeki etik dışı çalışmaları 1960'larda gündeme gelmiş ve bunları düzenleyen yasalar 1970'lerde Kongre'den geçmiştir. İşyerinde cinsel taciz konusu 1970'lerde gündeme gelmiş yasalaşma aşaması ancak 1980'lerde vuku bulmuştur (Aydın, 2016: 9).

Dikkat edilmesi gereken nokta ise etik tartışmaların görmezden gelinmemesinin gerekliliğidir çünkü daha sonrasında yasal düzenlemeler gelmektedir (Aydın, 2016: 9). İnsan yaşamında özgürlük sınırsız değildir, belli başlı ilkeler ile bir düzen sağlanmış ve sınırsız özgürlük kavramının karşısına oturtulmuştur. Etik ve ahlakın genel olarak vicdana seslenen ve buyruksal (ödevsel) pek çok argümanı bulunmaktadır ve burada belirtilen vicdan, insanın yapmış olduğu eylemleri belirtmektedir. Ödev ise yapılması gerekenin ne olduğunu ifade etmektedir (Üstün, 2012: 219).

İnsanların doğaları gereği adaletli davranışlar sergilemedikleri, diğer insanların haklarına saygı duymadıkları, hatta bunları çiğnedikleri görülebilmektedir. Kişi hukuki açıdan dürüst bunun yanında ahlaki açıdan çirkin davranışlar sergileyebilir fakat sadece hukuki açıdan yasaları çiğnediği zaman cezalandırılma işlemine başlanabilir, ahlaki normların çiğnenmesinde ise hukuktaki gibi cezalandırılma işlemi yapılamaz (Pieper, 2012: 111). Pieper, ahlaki normların çiğnendiği zaman, “ayıplama, hoş görmeme” gibi bazı yaptırımların bulunduğunu söyler (Üstün, 2012: 222).

Bir toplum içerisinde hukuk kuralları ne ölçüde etik dışı davranışları cezalandırıyor ise, bireylerin bu tür davranışları sergilemesi zorlaşacaktır. Bunun sebebi, yapılan etik dışı davranışların kanunen bir karşılığının olmasıdır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 72).

1.4. Etik İle İlişkili Kavramlar

Etik aşağıda belirtilen kavramlardan beslenmektedir ve yapılan davranışlar bunlardan bazıları ile açıklanabilir. Bu kavramlar; iyi ve kötü, özgürlük, erdem, adalet, sorumluluk, vicdan, ödev ve yükümlülüklerdir.

1.4.1. İyi ve Kötü

Sözlük anlamı olarak iyi “işe yarar, ereğine, özüne uygun, doğru yapılmış” doğasına uygun, istenmeye değer olan, değere yönelmiş, değere ilişkin, değerlerle belirlenmiş, değerli, ahlakın ve ahlak felsefesinin temel kavramı, ahlaksal değer; ahlaksal olanın olumlu ana niteliğini gösteren özel kavram; ahlakça değerli olan manasına gelmektedir (Akarsu, 1984: 108).

İyi, hoş a gidendir ve bizi mutlu yapar veya doygunluk sağlar. İyi bir şey yaptığımızda iç huzuru duyarız. Başka bir insana, çevreye faydalı olmak, bir kişiye saygı duymak, iyi manasına gelir (Dedeoğlu, 2004: 139).

İyi sıfatını günlük hayatımızda sıklıkla kullanmaktayız. İyi bir yemek, iyi bir araba, iyi bir müzik gibi örnekler verilebilir ve etik bu kavramın ahlaki boyutuyla ilgilidir. Ahlaksal iyi, etiğin kendi konusudur ve Platon için iyi idea’sı bütün idea’ların idea’sı manasında en yüksek varlık ve bilgi ilkesidir. Bu görüş Sokrates açısından, akıl kaynaklı yaşama mantığının parçası olan aşılmaz bir anlam bütünüdür. Aristoteles iyyinin tanımını “ulaşılmaya çalışılan tek amaç” olarak vermektedir (Pieper, 2012: 140).

Sözlük anlamı olarak kötü,”değersiz bulmanın, kınamanın, ayıplamanın konusunu içinde olan her şey veya ahlak değerlerine ve törel istence karşı olan her şey” anlamına gelmektedir(Akarsu, 1984: 121). Kötü kötülüğün ta kendisi, kötü niyet ve hoş a gitmeyen manasına gelir. Buna bir örnek verilecek olursa, bir öğrencinin notlarının kötü olması ahlaki bir yargı oluşturmazken, yalan söylemenin kötü olması ahlaki bir yargı olarak ifade edilmektedir. Etik, bu iki kavramın da ahlaksal niteliğini dikkate almaktadır (Pieper, 2012: 139).

1.4.2. Özgürlük

Özgürlük sözlük anlamı olarak, bağlı olmama veya dışarıdan etkilenmemiş olma, zorlanmamış olma demektir. Ayrıca her türlü dış etkenden bağımsız olarak insanın kendi istencine, kendi yasasına, kendi düşüncesine dayanarak karar vermesi anlamına gelmektedir (Akarsu, 1984: 146). Etiğin temel hedefidir. Pieper, etiğin kendini aynı zamanda özgürlük öğretisi olarak kavradığını, onun gerek hedeflerinin gerekse sınırının özgürlük düşüncesi ve kavrayışı ile ilgili olduğundan bahseder (Dedeoğlu, 2004: 144). Etik özgürlük bir kişi özelliğidir: bir kişi değeri ya da etik bir değerdir. Özgür kişi yaşarken, insan ilişkilerinde en fazla iyiyi yaptığı kadar doğru ve değer bilgisini de bu hesaba katarak eylemlerini tamamlayan kişidir (Kuçuradi, 2014: 7). Marx'ın bakış açısına göre ise özgürlük, insanın özünün engellenmeden gelişmesi anlamına gelmektedir (Cevizci, 2015: 318).

Hiçbir özgürlük mutlak, her şeyi kapsayıcı, sınırsız değildir çünkü bir bağımlılıktan kurtulmanın tek yolu başka bir bağımlılığı kaldıraç olarak kullanmaktır. Modern özgürleşmenin doğruluğu, düşüncenin tasarlayabileceği bütün üstünlükleri kendinde toplayan; kontrol edilemeyen, kodlanmamış ve aslında “kör” güçlerine bağımlılığın yerini alacak, rasyonel olarak işlenen, net olarak ortaya konabilen, yasal olarak onaylanan ve dolayısıyla yasa olarak da belirlenmiş kuralların yol gösterdiği toplumsallaşmış insandır (Bauman, 2016: 122).

1.4.3. Erdem

Sözlük anlamı olarak erdemi; istencin ahlaksal iyiye yönelmesi veya insanın tinsel ve ruhsal yetkinliği anlamına gelir (Akarsu, 1984: 70). Erdemin ne olduğu bu amaçla sorgulanır. Görülmektedir ki erdem övülen huylardır ve erdem düşünme düşünme seçilen bir huydur, bize göre orta olan, akıl tarafından ve uslu kişinin belirleyeceği şekilde belirlenen huydur. Farklı yollarla öğretilerek ya da tekrarlar elde edilen bu erdemlerin bir kısmının, düşünme yetisinin erdemleri, bir kısmının ise karakterin erdemleri olduğu görülür. Temel entelektüel erdemler olarak sanat, “bilimsel bilgi”, “pratik bilgelik”, “felsefi bilgelik” ve “sezgici akıl” anılırken; moral erdemlere örnek olarak da serbestlik ve ılımlılık verilmektedir. Karakter erdemlerinin ana özelliği ‘orta’ olmalarıdır (Tepe, 1998: 19).

Erdemin, bilgiyle bağlantısını da tanımlayan Aristoteles'in “erdem, yalnızca doğru akla uygun eylem değil, aynı zamanda doğru akılla giden bir huydur” nitelemesi, erdem ile akıl arasındaki sıkı bağı anlatmaktadır. Bu bağı Stoahılar ile Epikouros'ta da görmek

mümkündür ve Stoa etiğinin temel ilkesinin ‘yalnız erdem iyidir, mutluluk da yalnız erdemde bulunur’ ilkesi olduğu söylenir. Erdem dışında kalan hiçbir şey kendi başına iyi değildir. Stoalılara göre erdem ise “duygulanımlar karşısında özgürlüktür, “doğaya, akla uygunluktur”. Bu nedenle akıllı bir varlık için “iyi” ve “kötü” yalnızca kendi eyleminde, sonuçta “iyi” veya “kötü” olmak da kişinin kendi elindedir. Bundan dolayı da akla ya da kendi doğasına uygun yaşama, insan için bir ödev olmaktadır (Tepe, 1998: 19).

Aristoteles erdemini bir alışkanlık, bir davranış birikimi olduğunu savunmuştur. Ona göre “Bizler, sürekli olarak neyi tekrar edersek ona benzeriz. Mükemmellik, bir hareket değil, bir alışkanlıktır. Erdemli veya mükemmel olduğumuz için doğru davranmayız, doğru davrandığımız için erdemli ve mükemmeliz”(Jacques, 1993: 55).

1.4.4. Adalet

Adalet, sözlük anlamı olarak, Platon ve Aristoteles’ten beri, herkese kendine uygun düşeni, kendi hakkı olanı verme demek olan bir doğruluktur. Doğru olarak kabul edilmiş olan ile uzlaşma veya herkesin hakkının yasalarla tanınmış olması anlamına gelir (Akarsu, 1984: 17). Adalet kavramı yaygın olarak hem genel kural ve ilkeler hem de bireylerin karşılaştığı belirli durumlarda fayda sağlaması adına özel kurallar için kullanılmaktadır (Arslan vd., 2007: 14).

Adalet insanlar arasında değerli nesnelerin dağılımında doğrunun bulunmasıdır. Bilinmektedir ki insanın doğal özelliklerinden biri de, çevresini algılayarak bunları değerlendirmesidir. Adalet aynı zamanda yasaları saymak, eşitliğe uymaktır(Kozak ve Nergiz, 2016: 61).

1.4.5. Vicdan

Vicdan sözlük anlamı olarak, iyi ve kötü üzerine bilinç veya iyi ile kötünün doğru ile yanlışın ne olduğu üzerindeki duygudur. İçten bir bilme manasına gelmektedir (Akarsu, 1984: 178). İnsanın iç sesine verilen isimdir ve davranışlarımızın ahlaki açıdan kendi içimizde değerlendirilmesidir ve kendi kendine hesap verebilmedir (Keskin, 2014: 11).

Vicdan, kişinin kendi kendini yargılama yeteneğini kullanması sonucu, niyet ve eylemlerinin ahlaki değerlerinin bilincine varmasını sağlayan ahlaki yeterliliktir. Vicdan, kişinin iyiliğine veya kötülüğüne dair benliğinde oluşan ahlaki bir buyruk niteliğinde yargısal bilinçtir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 31)

Ahlaki bir yetenek diye bahsedebileceğimiz vicdan, kişinin duygu ve düşünce güçleri arasındaki bir nevi yargı dengesi belirleyen manevi bir öge, insanın kişiliğine yönelik gelişimle beraber güçlenme anlamına gelir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 31).

İnsanın toplumsal ilişkiler ve olaylar karşısında ahlaki olarak eylemlerine yön veren takındığı tavır ve benimsediği düşüncelere iyi niyet denmektedir. İnsanın vicdanında oluşan kararlar, benimsenen tutum ve davranışların sonucunda oluşmaktadırlar. Önceden fark edilemeyen iyi niyet, eylem sonucunda ortaya çıkarsa ahlaki açıdan bir sorun teşkil etmekte ve bu da bireyin, başkalarını yanıltıcı veya dürüst olmayan davranışlarda bulunarak, gerçek niyetini gizlemesi, yalancılık yapmasıdır (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 32).

1.4.6. Ödev ve Yükümlülükler

Davranış ya da davranmayış sonucunda oluşan zararın telafi etme, düzeltilme gerekliliği olarak açıklanabilir (Dedeoğlu, 2016: 105). Ödev ve yükümlülükler konusunda Kant etiği dikkate alınması gereken bir yöndür. Kant'ın ödev etiğine göre öncelikle ahlaki açıdan doğru ve yanlışın anlamını belirlemek, “nasıl davranmak” veya “ne yapmak” gerektiği sorusuna bir cevap vermek ve bundan sonra da ahlaklılığın en yüksek ilkesini ortaya koymak amaçlanmaktadır. Kant'ın görüşüne göre insan ahlaklı yaşamak ödev ve yükümlülüklerini yerine getirmek suretiyle varlığını kazanabilir (Cevizci, 2015: 115).

Davranışın veya gerekli olduğu halde davranmamanın meydana getirdiği potansiyel bedeli, görev ve zorunlulukları kabul etmektir (Dedeoğlu, 2016: 104). Kişinin iyi veya kötü arasından birini tercih etmesinin ortaya çıkardığı sonuçlardır ve yapılan bu davranışların sonucunda doğru veya yanlış üstlenilmesidir. (Keskin, 2014: 11). Toplumda yaşayan bireylerin ve organizasyonların yaptıkları her türlü davranışla ilgili, başkalarına ve topluma karşı sorumlulukları bulunmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 65).

1.5. Etik Davranışların Toplumsal Etkenleri

Etik davranışlar bireylerin etik standartlara uygunluğu çoğunlukla yaşamış oldukları toplumun kültürü veya sahip oldukları değerler sistemi, inançlar ve normlar tarafından meydana getirilmektedir. Buna göre belirlenen kavramlar; kültür, değerler ve normlardır (Aydın, 2016: 12).

1.5.1. Kültür

Bir toplumun yapısı, diğ r kuşaklara aktarılan ve topluluk üyelerinin yaygın bir biçimde paylaştığı davranışlara, kurallara, araçlara ve inançlara göre şekillenmektedir (Kozak ve Nergiz, 2016: 84). İnsanın ne olduğı, insanın evrendeki yeri ayrıca insanı hayvandan ayıran başlıca özelliğinin ne olduğı, felsefe tarihi boyunca sorulmuş bir sorudur. Erich Rothacker; kültür tarihçisi ve kültür antropologu olarak, “İnsan, bir kültür varlığıdır” diyerek bir o kadar geniş ve kapsamlı bir tanım yapmaktadır(Akarsu, 1988: 35). En genel anlamlar içerisinde kültür şöyle de açıklanabilir “insanın yarattıklarının tümü” veya geniş bir açıdan bakınca “bir toplumun yaşam biçimidir” ve toplumun duygu, düşünce ve hareketlerinden oluşan kalıplar kültürü oluşturur (Aydın, 2016: 12).

1.5.2. Değ rler

Sözlük anlamı olarak değ r; bir şeyin önemini belirlemeye yarayan soyut ölçü, bir şeyin değdiğı karşılık veya parayla ölçülebilen karşılığı, eder, paha; yaşama yön veren düzenleyiciler üstün, yararlı nitelikleri olan kimse olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca “yüksek yararlı nitelik” kişinin isteyen, gereksinme duyan bir varlık olarak nesneyle bağlantısında beliren şey” anlamına gelmektedir (Keskin, 2014: 9).

Değ rler, arzu edilenler veya tercihler ile meydana gelen yapı ve davranışların kıyaslanabilirliğı ve değerlendirilebildiğı standartların zihinde yaratılan tasarımlarıdır ve soyutturlar (Alayoğlu, 2015: 72). İnsanların iyi, adil ve doğru olarak neyi adlandırdığını tanımlamak için kullandıkları ilkeler ve sahip olunan temel inançlar, değerleri ifade etmektedir (Alayoğlu, 2015: 72).

Kişilerin uyduğı veya uymak zorunda olduklarını hissettikleri kurallar ve kararlar için yön gösteren işaretlere değerler ve değerlere ait inançlar denebilir yani bireylerin verdiğı tüm kararların sebebi sahip olunan değerler diye ifade edilebilir (Alayoğlu, 2015: 72).

Sosyolojiye göre değer; “bir sosyal grup veya toplumun kendi varlık, birlik, işleyiş ve devamını sağlamak ve sürdürmek için üyelerinin çoğunluğu tarafından doğru ve gerekli oldukları kabul edilen ortak düşünce, amaç, temel ahlaki ilke ya da inançlar olarak tanımlanmaktadır (Keskin, 2014: 9).

Değerin özellikleri ise şu şekilde sıralanabilir (Keskin 2014:9);

- Kişi ve toplumlar tarafından benimsenen bütünleştirici olgulardır,
- Bireylerin yararına olduğu inanılan ölçütlerdir,
- Yalnızca bilinçle ilgili değil aynı zamanda duygu ve heyecanlarla da ilgilidir yargılardır,
- Kişilerin bilinçlerinde var olan davranışlara yön veren güdülerdir,
- Normun kapsamında değerlerde vardır ve farklılıkları değerlerin soyut olmasıdır.

Hayatın, kültürün, ahlakın ve bunun gibi değerler içinde, bir yandan, insanın gözlemlediği, incelediği ya da etkisiyle müdahale ettiği nesnelerle, diğer yandan da bu niteliksel, tayin edici özellikleriyle belirlenmiş nesnelerle insanın somut tarihsel ihtiyaç ve çıkarları arasındaki ilişkiden bahsedilmektedir. Bu ilişki içerisinde söz konusu nesnelerin insanın hayatındaki anlam ve önemi belirlenmektedir. Zihinsel/manevi, entelektüel, kültürel, ahlaki ve estetik değerler de, tam da özel ideolojik fenomenler olarak tarihsel ürünlerdir; yani tarihsel düzlemde değişip dururlar; toplumsal yapıda birbirine karşıt sosyal varoluş şartlarını, ihtiyaçları ve çıkarları dile getirirler. Değerler, ideolojik hedef noktaları ve yol gösterici fikirler olarak, insan eyleminin, düşüncesinin ve duygusunun yönlendirilmesinde büyük rol oynarlar. Değerler, insanların toplumsal ilişkilerinin ve görevlerinin bilincine varmalarını sağlayan özgün birer biçimdirler (Atayman, 2011: 68).

1.5.3. Normlar

Kökeni Fransızca “norme” kelimesinden gelen norm kavramı, kabul edilmiş kural, ilke ve standart manasındadır yani normal olan anlamına gelmektedir ve en basit anlatım ile “belirlenmiş kurallar, yerleşmiş ilkeler” anlamına gelir (Keskin, 2014: 9).

Diğer bir tanımda norm, bir ürünün; düşünce, şekilsellik, davranış, hizmet, üretim, yazmak ve çizmek gibi önemli noktalarda faydalı olması gereken kurallar bütünüdür, bunun yanında bir toplumda örf ve adetlere bağlı olarak benimsenen kurallara norm denir (Keskin, 2014: 9). Norm, yargılama ve değerlendirmelerin kendisine göre yapıldığı ölçüt; uyulması gerekli olan kurallar bütünü olarak da tarif edilebilir (Kavi ve Koçak, 2013: 7).

Normlar yazılı ve yazısız olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Yazılı normlar resmi norm olarak da adlandırılmaktadır ve kanunlar, tüzükler, yönetmelikler gibi resmi devlet

organlarınca düzenlenip uygulamaya konulan, ihtiyaç duyulduğunda değiştirilen, devletin ve sosyal düzenin korunmasını ve devamlılığını amaç edinen kurallardır. Bunlara hukuk kuralları da denilmektedir ve uymayanlara maddi ve bedeni yaptırımları bulunmaktadır. Yazısız olarak adlandırılan normlar, gayri resmi olan kurallar bütünüdür. Bireyler arasındaki ilişkilerin düzenlenmesinden doğan gelenek, görenek, adet, töre, din kuralları ve görgü kuralları gibi kurallardır (Kolçak, 2012: 64). Yazısız normlara örnek vermek gerekirse ayıplanma bunlardan bir tanesidir ve toplumda çok fazla kullanılmaktadır.

1.6. Etik Türleri

Etik dört ana dalı: “betimsel etik”, “metaetik”, “normatif etik”, ve “uygulamalı etik”tir. İlk söz konusu etik türleri, sırasıyla aşağıda açıklanmıştır.

1.6.1. Betimsel Etik

Betimsel etik, ahlak alanında bilimselliğin tasvir edilmesine uğraşır ve bu anlayışta kuralların belirlenmesi yerine, insan eylemlerinin gözlemlenerek sonuçlarının ortaya konması olarak düşünülür. İnsanların ahlaki düşünce ve görüşleri ayrıca inançlarıyla ilgili kanıtlanabilir bilgilerden meydana gelen ifadelerle çalışır (Kavi ve Koçak, 2013: 6). Betimsel etik yargıları, doğru veya yanlış olduklarını gösterebilen olgusal yargılardan oluşur (Cevizci, 2015: 38). Betimsel etik içerisinde bir grup ya da geleneğin, etik standart veya ilkelerinin gerekçelere dayandırılarak açıklanmasına çalışılır ve bir topluma ait olan insanların ya da geleneklerin ahlaki boyutuyla ilgilenir (Kozak ve Nergiz, 2016: 38)

Bu anlayış içerisinde seyirci etik olarak, olayları gözlemci durumunda ahlaki olgu ve olaylara dışarıdan bakmakta, olayları bilimsel bir yaklaşımla gözlemlemekte, tasvir etmekte ve açıklamaktadır. Ahlaki bağlamda bilimsel olarak incelenen betimsel etik, olan ile ilgilenmektedir ve dışarıdan bir bakış açısı ile olgu ve olayları açıklamaktadır. Hangi değerlerin benimsenmesi, hangi ideallerin peşine düşülmesi gerektiği sorularına hiçbir şekilde cevap vermemektedir (Kavi ve Koçak, 2013: 6).

1.6.2. Normatif Etik

Normatif kelimesi, “norm” kelimesinden oluşmuştur. Norm, yargılama ve değerlendirmelerin kendisine göre yapıldığı ölçüt olarak tanımlanabilir. Ayrıca norm, uyulması gereken kurallar olarak adlandırılabilir (Kavi ve Koçak, 2013: 7).

Cevizci (2002), Normatif etik ise ahlaki değerlerin belirlenerek ortaya konulması, “iyi” ve “kötü”nün sebeplerinin ortaya konularak anlatılmasına dayanmaktadır ve buna bağlı olarak normatif etik, kural koyan olarak da tanımlanabilir. Normatif etik teoriler, nasıl yaşamamız konusunda bizi bilgilendirirler ve bu konuda oluşan ahlaki ilkeleri araştırır. Hayatta en yüksek değere, sahip olduğumuz şeylerin neler olduğunu ve buna bağlı olarak adil bir toplumun hangi unsurlara sahip olması gerektiğini, bir insanı ahlaki açıdan iyi kılan şeylerin neler olduğunu sorgular (Kozak ve Nergiz, 2016: 7).

Normatif etik, doğru ve yanlış davranışları düzenleyen ahlak ile ilgilidir ve etik yönünden nelerin kabul edilebilir olduğunu, neden bunlara uyulması gerektiğini açıklamaya çalışır. Temel olarak, ahlaki davranışın sadece tek bir davranış veya kurala bağlı olup olmadığını inceler ve yapılması gerekene uyma biçimlerini esas alan ahlak felsefesinin problemlerini ele alır (Kozak ve Nergiz, 2016: 7).

Normatif etik, insanlara hayatta hangi nihai amaçların peşinden gitmek zorunda oldukları, yaşamlarını nasıl sürdürmeleri gerektiğiyle alakalı bilgi verip onların ahlaki eylemleri için normlar ve düzenleyici ilkeleri ortaya koyar (Cevizci, 2015: 42). İnsanların eylem ve davranışlarını, düşünce ve duygularını, kararlarını, tercihlerini, tepkilerini, zihinsel tasarımlarının hangi tarafa doğru yönlediğini ve bu yönelmenin pratikte gerçekleştirilişini belirler. Yazılı veya sözlü yoldan aktarılagelmiş, iyi ile kötüyü birbirinden ayırt eden, görev, yükümlölük, vazife, sorumluluk, onur, vicdan, şeref vb. hakkındaki önermeler, kişiliğin yönelmesi gereken erdemler veya benimsenmesi gereken karakter özellikleri gibi normlar, ilkeler bu alana dahildir (Atayman, 2011: 63).

Normatif teoriler; en yüksek iyi, doğru eylem ve sağlam bir karakter olarak üçe ayrılır. Bunlardan en yüksek iyi, insanın ahlaki hayatının ulaşması gereken bir nihai amaç üzerinden belirleneceğini söyler. Doğru eylem, ödev ve yükümlölükler üzerinden ahlaklılığı belirtir. Son olarak sağlam karakter, doğru eylemlerin ancak karakter ile oluşabileceğini belirtir (Cevizci, 2013: 41).

1.6.3. Metaetik Yaklaşımı

Metaetik denildiğinde, bu yüzyılın başından bu yana Anglosakson dillerde metaetik diye adlandırılan bir akım değil de daha kapsamlı ve geniş bir çerçeveden anlayışla doğrudan etiğin konusu ile ilgisi olmayan bir kuram akla gelir. Bizzat etik düşüncenin yapısıyla ilgilenirken etiğin konusunu neyi içerdiğini dile getirir (Pieper, 2012: 79).

Şüphesiz, dönemin koşullarından gelen gereksinimlerden kaynaklanan bu yönelimde felsefe kendini yeniden konumlandırma, kurma çabaları ortaya çıkmıştır (İyi ve Tepe, 2011: 35). Hangi eylemin iyi ve doğru, hangisinin kötü ve yanlış olduğu gibi sorularla ilgilenmez, doğrunun, iyinin ve yanlışın ne demek olduğu sorularına cevap verir (Kozak ve Nergiz, 2016: 38). Etik üzerine düşünmeyi eleştirel maksatla etiğin isteği ve sınırları açısından inceleyen düşünme, asıl metaetiktir (Pieper, 2012: 79). Felsefenin birinci görevinin dilin mantıksal analizi veya kavram çözümlemesi olduğunu iddia eder (Cevizci, 2013: 38).

Güven(2014), metaetik için; etik terimler ve yargılardan bahseden bir etik olduğunu, bütünüyle felsefi bir analiz meydana getirdiğini, doğrudan sonuçlar ile yani eylem ile ilişkili olarak ahlaki ilke veya hedefleri ortaya koymayan tamamen felsefi analiz oluşturan bir etik biçimi olduğunu anlatır.

Metaetik yaklaşımı 3 grupta bölümlendirmiştir: (Güven, 2014: 145)

- Temel etik ve değer yargılarını her durumda temellendiren savunan “tanımcı kuramlar”
- Temel ilkelerimiz ve değer yargılarımızın sezgisel ve kendiliğinden apaçık olduğunu savunan “sezgici ya da doğalcı olmayan kuramlar”
- Değer ve etik yargılarının şeylere, kişilere ve eylemlere nitelikler yükleyen (veya onların varlığını reddeden) ifadeler veya iddialar olmadığını savunan “bilişselci veya betimleyici olmayan kuramlar.”

1.6.4. Uygulamalı Etik

Uygulamalı etik; kurallara, doğru ve değerlere ve hataya anlam katan ve beraber yaşamayı olanaklı kılan davranışları düzenlemektedir (Kılıç, 2008: 26). Etiğin uygulama boyutu teorik boyutu kadar önemli bir konudur. Yani etik kavramı, insanların sosyal, ekonomik ve ticari gibi tüm alanlarda ayrıca tüm yaşamları boyunca karşılaştıkları üzerinde hassasiyetle durulan bir kavram haline ulaşmıştır. Etik; siyasi, tıp, mühendislik, kamu ve turizm alanında hatta özellikli alanlarda uygulama yönüyle daha dikkatle incelenmektedir. Çalışma yaşamında etik dışı uygulamalardan çok fazla bahsediyor olması da, odak noktalarını iş etiği ve meslek etiği üzerine çekmiştir (Kavi ve Koçak, 2013: 11).

Uygulamalı etiğin alanı içinde, literatürde, iki düşünce okulu olan teleoloji ve deontoloji okullarına odaklanma eğilimi vardır (diğer bir deyişle etik/etik olmayan davranışın uçları ve araçları). Genel olarak, araştırma ve kavramsal modeller Kantçı zorunluluklar ve faydacı hesaplamalarla etik davranışları ikiye ayırmaktadır (Hunt ve Vitell, 1986: 5).

Örneğin, turizm işletmecisi üzerindeki deontolojik davranış, endüstri ve kültürel sınırlar arasında homojen olacak davranış standartlarını yansıtacaktır. Belize'deki ekoturizm operatörü için doğru olan şey, komşu Meksika ya da Guatemala'daki kitle turizm operatörü için de doğrudur (Fennell ve Malloy, 1999: 928). Etiğin evrensel değerlerle ilgili olmasından dolayı bu durum ile karşılaşılır ve genellemeler yapılması gereklidir.

1.7. Etik Kuramlar

Etik teoriler, bir eylemin, davranışın ya da uygulamanın, etik olup olmadığını değerlendirirken veya neyin doğru, neyin yanlış olduğunu anlamamızda bakış açıları sundukları birçok filozof tarafından kabul edilmiştir (Gök, 2012: 3).

Modern etik teorilerine göre Hunt ve Vitell (1986) farklı bireylerin etik içeriği olan karar durumlarıyla karşılaştıklarında, genellikle farklı ahlak felsefelerine dayanan kurallar ya da etik rehberleri uygulayacaklarını öngörmektedirler. Genellikle, bu ahlak felsefeleri deontolojik ve teleolojik olarak sınıflandırılabilir (Murphy ve Lacznia, 1981). Bu iki tip ahlak felsefesi, Hunt ve Vitell tarafından şu şekilde ayırt edilmiştir: “teleolojik teoriler hareketlerin ya da davranışların *sonuçlarına* odaklanırken, deontolojik teoriler bireyin belirli hareketleri ya da davranışlarının *nedenleri* üzerine odaklanır”. Deontolojik değerlendirme, kişinin olası davranış biçimidir. Akla uygun gelen alternatif setlerin temel doğruluğu ya da yanlışlığını değerlendirdiği süreçtir ve bu değerlendirme süreci, olası davranışların önceden belirlenmiş deontolojik norm setleri ya da kişisel değerleri ya da davranışın kurallarını temsil eden önceden belirlenmiş rehber ile karşılaştırmasını içerir (Hunt ve Vitell, 1986: 5).

1.7.1. Teleolojik (Sonuçsalıcı) Yaklaşımlar

Teleoloji, sözcüğünün kökeni, “sonuç/amaç” manasına gelen Yunanca “Telos” sözcüğünden gelmektedir ve bu teorilerde, bir davranışın veya eylemin doğru olup olmadığı veya etik manaya gelip gelmeyeceği ve davranıştan dolayı ortaya çıkan iyi veya kötü sonuçların varlığına bağlı olarak değerlendirilmektedir. Yani davranışın veya eylemin

kendisi değil, ondan doğan sonuçlar dikkate alınmaktadır (Macdonald ve Becj-Dudley, 1994: 615).

Teleoloji (erekbilim) sözcük anlamı itibari ile yalnızca insan eylemlerinin değil, tarih ve doğa olaylarının da, bütünü olduğu gibi tek olayların da ereklerle belirlenmiş ve yönetilmiş olduğunu kabul eden öğretidir. Ayrıca evreni gerçekleştirmek üzere tasarladığımız ve erişmek istediğimiz araçlar arasında bir yerleştirme yaparak ilişkilerinin tümü olarak gören felsefe öğretisidir (Akarsu, 1984: 70). İyilik kavramı teleolojik teorilerin temelini oluştururken dürüstlük ve yükümlülük kavramlarını da kapsar (Gök , 2012: 8).

Teleoloji, temelinde insan varlığı için neyin değerli olduğu hakkındaki bahis ve eylemin ahlaki açıdan kabul edilip edilmeyeceğidir ve burada yalnızca söz konusu olan, eylemin değerinin en üst seviyede olup olmadığıdır (Kavi ve Koçak, 2013: 9).

Teleoloji, etik davranışı bireye (hedonizm) ya da gruba (faydacılık) en büyük zevki ya da en iyiyi ve en az acıyı tatmin eden bir davranış olarak gören düşünce öğretisine verilen addır. Teleoloji sonuç odaklıdır ve araçları, arzulanan amaçlara ulaşmak için kullanır. Hedonizm hem fiziksel hem de entelektüel seviyede görülebilir. Örneğin, fiziksel bir hedonist olan turist, şehvetli ihtiyaçlarını karşılamak için kulüp tipi veya macera turizminde tatil deneyimi arayacaktır; oysaki entelektüel bir hedonist olan turist bilişsel ihtiyaçları karşılamak için daha kültürel veya ekolojik (eko-turizm gibi) bir tatil deneyimini tercih edebilir (Fennell ve Malloy, 1999: 928).

Aristoteles, bu öğretiyi biraz daha basit hale getirmiştir; hazzın mutluluk ile alakasının olduğunu belirtmiş ve ilaveten sadece hazzcı bir hayat ile iyi bir hayat olunamayacağı görüşünü savunmuştur (Stroll vd., 2014: 23).

Teleolojik yaklaşım ile anlatılmak istenen davranışın ahlaki değeri ile alakalıdır ve davranışın sonuçlarına göre değerlendirilmesini sağlayan bir felsefe dalıdır. Ve sonuçlar üzerine rasyonel düşünme diye anlaşılabılır. Sonuççu teori diye adlandırılan bu yaklaşım ile sonuçların iyi olması ile davranışın iyiliği ispatlanır ve kötü sonuçlar varsa davranış kötüdür veya ahlaka uymaz (Ünal ve Nardalı, 2010: 6).

Teleolojik teorilere göre, hangi davranışın ortaya konulacağı veya hangi eylemde bulunulacağı konusundaki seçim, bu davranışların ve eylemlerin her birinin meydana çıkaracağı sonuçların incelenerek değerlendirilmesi sonucunda gerçekleşebilir (Gök S.,

2007: 8). Hazcılık, mutlulukçuluk, faydacılık ve egoizm teleolojik yaklaşımlardandır ve insan davranışlarının ortaya koyduğu sonuçları kendi bakış açılarına göre etik açıdan değerlendirmektedirler.

Hazcılık Yaklaşımı

Hazcılık kelime anlamı ile, yaşamın anlamını hazda bulan dünya görüşü veya Hedone'yi ahlak ilkesi olarak kabul eden; ahlak eyleminin ereğini ve ölçüğünü hazda bulan ahlak öğretisi manasına gelmektedir (Akarsu, 1984: 93). Bu yaklaşımı kurucusu Aristippos'tur ve temel olarak "yaşamda haz her zaman iyidir ve amaçtır"(İyi ve Tepe, 2011: 26) görüşünü benimsemektedir.

Bir insan eylemi, özellikle ahlaksal eylem, ancak haz getiren veya hazzı amaçlayan bir eylemse gerçekten doğru olduğuna inanılır. Haz mutluluktur ve büyük ölçüde bedensel haz olarak anlaşılır. İnsan eylemlerinin nihai amacının bedensel haz olması olağandır çünkü insanlar doğaları gereği, acıdan kaçarak hazzıya yönelen varlıklardır (Özlem, 2004: 60).

Mutlulukçuluk Yaklaşımı

Mutluluk kelime anlamı ile insanların kendilerine en yüksek anlamı ile koydukları erek manasına gelmektedir (Akarsu, 1984: 129). Mutluluk sorununu ilk ele alan filozof Demokritos'tur ve bundan dolayı Demokritos'un düşüncelerini anlamak bu yaklaşımın açıklanması için iyi bir yöntemdir. Bu yaklaşıma göre amaç, yaşamda kişinin kesintisiz, sürekli bir "iç dinginlik" huzur ve sağlık-mutluluk içerisinde olma durumudur. Burada bahsedilen mutluluk, sürekli "iyi durumda olma" halidir (İyi ve Tepe, 2011: 24).

Felsefe tarihinde "en yüksek iyi" problemini ana sorun olarak gören etik teorilerin en eski teoriler olduğu görülmektedir. Aslında etik tarihi en yüksek iyi'nin ne olduğunu tanımlama girişimiyle başlamıştır ve tüm bu teorilerde "en yüksek iyi", ulaşılması, elde edilmesi gereken bir şey, bir erek olarak da mutluluk adı ile anılır (Özlem, 2004: 46).

Faydacılık Yaklaşımı

Temelleri eskiçağ felsefesinden gelen faydacılığın ilk tartışmaları Kyrene Okulu'nda ve Sofistlerde görülmektedir. Ahlaki bir teori olarak, çok uzun yıllardır süregelen bir geçmişi bulunmaktadır ve terim olarak etik tarihinde 18. Yüzyılda ortaya atılmıştır.

Faydacılığın Sofistlerin erdem anlayışından ve Kyrene Okulu'nun haz ve hazza dayalı mutluluk anlayışından etkilendiği bilinmektedir (Güven, 2014: 140).

Faydacılık diye adlandırılan yaklaşımın kurucusu Jeremy Bentham'dır (1748-1832) ve gelişmesine önemli katkılarda bulunmuş olan diğer iki temsilcisi James Mill (1773-1836) ve John Stuart Mill'dir. (1806-1873) (Güven, 2014: 140).

Jeremy Bentham, doğanın insanlığı acı ve sevinç olmak üzere iki otoriteye tabi tuttuğunu ve ne yapmamız gerektiği kadar, neyi yapacağımızı belirlemede de, yol gösterici olanların bu iki otorite olduğundan bahsetmiştir. Tüm seçimlerimizde bize hükmedenin bu fayda ilkesi olduğundan bahseder (Çilingir, 2014: 84).

Eylemlerin değerini ne belirler? Faydacılarda diğerleri gibi “iyi” üzerinden bu soruya cevap ararlar ve etişin bu ana sorusuna “fayda” derler. Faydacı bakış açısına göre, eylemin değeri, ürettiği fayda ile alakalıdır; ne kadar fazla insana mutluluk sağlıyor ise o derecede uygun ve değerlidir. Faydalı olan eylemler yararlılığa katkı yapar ve o derecede acıyı azaltıp yok ederler (Güven, 2014: 140).

Teleolojik bir kuram olarak faydacılık, bir eylemin sonuçlarıyla ilgilenir yani zarar veren eylemler kötüdür ve uzaklaşılması gerekir; faydalı olan sonuçlar ortaya çıkar ise doğru bir davranıştır (Stroll vd., 2014: 40).

Faydacılık herkesin mutluluğuyla ilgilenir ve en büyük mutluluğun en fazla sayıdaki insanın mutlu olması ile gerçekleşeceğini söyler. Sadece tek bir insanın mutluluğunu düşünerek davranışlarda bulunmasını kaba olarak geçersiz sayar. Bu yaklaşıma göre eylemin değeri için faydadan başka bir ölçüte gerek yoktur ve bu teorinin temel sonucu, bir eylemin doğruluğunu veya yanlışlığını, eylemi yapan kişi tarafından iyilik veya kötülükten ayırarak karar vermesidir (Güven, 2014: 140).

Faydacılık yaklaşımı çok fazla bireyin en fazla faydayı sağlaması için gerekli davranış seçimlerinin yapılması anlamına gelmektedir. Seçilen seçenek ile ortaya çıkan sonuçlar arasında doğru orantı varsa yani seçilen davranış daha fazla iyilik ve yarar sağlıyorsa bu eylemin tercih edilmesinin doğruluğu ortaya konulmuş olacaktır. Davranışsal faydacılık ve kurala bağlı faydacılık olmak üzere iki kısımda incelenir. Bir eylem sonucunda toplum için fayda sağlamayan davranışı etik dışı gören davranışsal faydacılık iken,

belirlediği kurallar ile en fazla fayda sağlayacak sonuçları ortaya koymaya çalışılan eylem ise, kurala dayalı faydacılık kapsamında ele alınır (Ünal ve Nardalı, 2010: 7).

Kişinin zevklerinden farklı olarak faydacılık, kolektif arzular üzerine yoğunlaşmıştır; En fazla kişi için en fazla iyilik. Etik davranış, bu amaca en iyi hizmet edecek olası alternatiflerin hesaplanması ve değerlendirilmesinin sonucudur. Faydacılık, sadece demokratik teorinin değil, aynı zamanda maliyet-fayda kararlarını mikro ekonomik perspektiften belirlenen tipik bir yöntemin felsefi yapıtaşısıdır (Fennell ve Malloy, 1999: 928). Zorluklar, en büyük iyilik hesaplanmaya çalışıldığında ortaya çıkar. Örneğin, gerçekten en iyinin aslında ne olduğunu bilmek, kimin için en iyi olduğunu ve hangi zaman dilimi için en iyi olduğunu bilmek mümkün müdür? İnsan gerçekliğinin nitel ve nicel yönlerini fayda/maliyet oranına (değer vermeye layık olan ne?) göre hesaplamak mümkün müdür? Turizm bağlamında, faydacı görüşle bir iş yapılırken, en fazla sayıda paydaşa fayda sağlayacak ve en az sayıda kişiye zarar verecek şekilde hareket edilmelidir. Bu nedenle, endüstri, tüm sosyal maliyetleri ve üretim maliyetlerini, işin ekonomik sürecine dâhil etmekle yükümlüdür (Fennell ve Malloy, 1999: 928).

Egoizm Yaklaşımı

Felsefi bir tez olarak egoizm, psikolojik veya normatif form alır. Psikolojik egoizm, insanların doğası gereği bencil olduklarını, yani, onların doğal olarak sadece kendi ilgilerinin peşinden koşmaya devam ettikleri görüşünü savunur (Stroll vd., 2014: 110).

Bencillik yani egoizm, başkalarını dikkate almadan yalnızca kendi ben'ine uygun olanı iyinin ölçütü sayan düşüncedir. İnsanı yönlendiren kendini sevme ve kendini koruma içgüdüsüdür ve bu görüşe göre evrensel ahlak yasası reddedilir (Keskin, 2014: 27).

Bireycilik, bir kişi için doğru kabul edilebilir davranışları, davranışların sonuçlarına dayanarak tanımlanmaktadır. Bu yaklaşımın temeli, davranışın bireyin çıkarlarına hizmet ettiği takdirde davranışın ahlaki olduğuna dayanmaktadır. Bu yaklaşıma göre bir davranış bireye uzun vadede hizmet ediyor ise etik sayılabilir (Kozak ve Nergiz, 2016: 41).

Egoizm, şahsi çıkarlarla alakalı olduğu düşünülen davranışları belirtir ve egoizm ile birlikte kişiler, kendi çıkarlarının daha öncelikli olduğunu düşünürler ve bu yönde kararların alınması gerektiğini ortaya atarlar. Filozoflara göre ise egoizm, şahsi ve şahsi olmayan olmak üzere ikiye ayrılır. Kişisel egoizme göre, sadece kendi çıkarları ile ilgilenilir,

diğerlerine bakılmaz. Kişisel egoizmi düşünmeyenler ise kendi çıkarlarını arttırırken başkalarının çıkarlarının da dikkate alınmasının geliştirilmesini düşünmektedirler ayrıca bu teoriye göre doğruluk, dürüstlük gibi kavramlar ilke edinilerek gerçek anlamına kavuşur. Eğer bireysel çıkarlar ortaya çıkar ise sapmalar ortaya çıkacaktır ve kavram olarak anlam ifade etmeyecektir (Ünal ve Nardalı, 2010: 7).

1.7.2. Deontolojik Yaklaşım

Deontoloji, Yunanca’da ödöl anlamına gelmekte olan “Deon” ve bilim manasına gelen “Logos” sözcüklerinden türetilmiştir. İnsanlara ait bir takım görev ve yükümlülüklerin bulunduğu, bazı eylemlerin doğru, bazı eylemlerin yanlış olduğunu belirtirken insanların doğru eylemler yapma zorunluluğu olduğunu söyleyen etik bir anlayıştır (Cevizci, 2015: 89).

Deontolojik teoriyle ifade edilen, bazı davranışlar iyi ya da olumlu olan sonuçlarından dolayı değil daha farklı nedenlerden dolayı doğru olarak kabul edilmektedir. Ahlaki olarak kabul görmüş, adaletli dağıtım, kişisel taahhütlerin yerine getirilmesi, vefa, sadakat, bir borcun ifa edilmesi, bir anlaşmadan ortaya çıkan bir görevin tamamlanması gibi özellikler, en yüksek faydası ne olursa olsun dikkate alınmaz, sadece tamamlanır. İlkeli karar verme sistemi olarak da adlandırılır (Kavi ve Koçak, 2013: 9)

Immanuel Kant (1724-1804) tarafından geliştirilen Deontolojik etik sistemi, ilkelere bağlı olarak ortaya çıkan karar verme olarak anlatılmaktadır ve karar, faaliyet ve davranışların tercihlerinde önemli olanın ilke olduğunu doğrulamaktadır (Kavi ve Koçak, 2013: 8).

Hunt ve Vitell (1986) deontolojik değerlendirmeyi, kişinin olası davranış biçimi olarak gördüğü akla gelen alternatif setlerin temel doğruluğu ya da yanlışlığını değerlendirdiği süreç olarak tanımlar (Al-Khatib vd., 1997: 753).

Deontolojik yaklaşım, eylemin temelinde bulunan niyet, ilke ve gerçekleştirdiği ödevin önemini ortaya koymaktadır ve insanın yapması gereken ödev ve sorumlulukların olduğu düşüncesini belirtmektedir. İnsanın sorumlu ve akıllı bir varlık olarak eylemin temelindeki niyet ve ilkeleriyle uğraşmaktadır (Cevizci, 2015: 89).

Bu teoriye göre, bir eylemin ya da kuralın doğasına bakılarak bireyler için doğruluğuna karar verilir. Örneğin; rüşvet verilmesinin doğuracağı sonuçları değil, davranışı temelde yanlış olarak değerlendirmektedir (Gök, 2012: 3).

Gök (2012) Deontolojik teorilere göre etik yaklaşımın ana prensibi: “yaptığınız davranışlar toplum tarafından doğru olarak algılsın ve herkes tarafından tekrarlansın” yani “karşınızdakine öyle bir davranın ki size de aynı şekilde davranılsın” altın kuralı, insan onuruyla alakalı diğer insanlara sürekli bir saygı durumu beslemek ile ilgilidir.

Kantçı Etik

Aydınlanma dönemi filozoflarından Immanuel Kant’ın (1724-1804) geliştirdiği Ödev ahlakı, etiğe ilişkin bir temel oluşturabilecek fikri kapsar. Kant, “öyle bir davranın ki, davranışınızın ilkesi evrenselleştirilebilsin” düşüncesini savunmaktadır. Bu ifadeden de anlaşılmaktadır ki, bize göre “doğru” olarak nitelendirdiğimiz bir davranış herkes tarafından doğru olarak nitelendiriliyorsa “doğru” olarak kabul edilmesi gerekmektedir. Bireyin niyetinin önemi burada ortaya çıkmaktadır. Bir çıkar-fayda beklentisi olmadan doğru olduğu için yapılıyor ise, bir görevin yerine getirilmesi gibi görülüyor ise davranış, ahlaki açıdan iyidir ve kabul edilebilir. Kant’ın diğer bir ilkesi ise insanları araç olarak görmek yerine amaç olarak görmenin değerini belirtmektedir. Kant, insanları araç olarak görmememiz gerektiğini, insanı son amaç olarak görmemiz gerektiğini vurgulamaktadır (Dedeoğlu, 2016: 107).

Kant’ın vizyonu ise direkt ve dolaylıdır, yani kendisi ve başkası odaklıdır. Özerklik ve görev kavramları yoruma açıktır çünkü öncelik onların nedenlerini arayıştır. Görev bireyin gerçek mutluluğunu özerk doğasının sanallığı ile kontrol eder (Croitor, 2014: 255).

Kant tarafından geliştirilen, ilkeli karar verme yaklaşımı; karar, faaliyet ve davranışların tercih edilmesinde, ilkeler ve kuralların sonuçlardan daha önemli olduğu yargısını anlatmaktadır. Ayrıca sonuçlar ister doğru olsun isterse yanlış, kararların bunlar ile alakası yoktur yani iyi niyetle alınan kararlarda, kişilerin davranışlarının sonucunu düşünmesine gerek yoktur çünkü zaten davranışları iyidir (Ünal ve Nardalı, 2010: 7). Kant’a göre ahlaki yargı, eylemin sonuçları ile değil niyet ile ilgilidir. Eylemler, yalnızca niyet ahlaki olduğunda değerlidir ve niyet kötü ya da bencilce ise değer taşımaz (Croitor, 2014: 255).

Kant, etik davranışın kişinin iyi niyet ve görevinin bir fonksiyonu olduğunu savunmuştur. Bu görev, eğilim veya içgüdü ile değil, tüm insanlar tarafından eşsiz ve evrensel olarak paylaşılan akıl tarafından yönlendirilir. Kant, kategorik zorunluluk olarak adlandırdığı görev kavramını özellikle özetlemektedir. Birinin “yalnızca o anayasada hareket ederek, aynı zamanda evrensel bir kanun haline geleceğini” belirtmektedir (Fennell ve Malloy, 1999: 929).

1.7.3. Görecelilik Yaklaşımı

Relativistler (göreceliği benimseyenler), evrensel ahlaki ilkelerin olduğu düşüncesini reddederler (Kant). Etik davranışın bir ahlaka bağlı olduğunu ve o ahlak ile sınırlı olduğunu iddia ederler. “Hindistan'da ahlaki olan şey, Fransa'da bir adamı idam edebilir”. Relativistler, etik perspektiflerdeki farklılıkların toplumdan topluma değişen ince tercih veya özelliklerden çok daha fazlası olduğunu iddia emektedir. Aksine ahlak algıları, bireyden bireye, kültürden kültüre farklılık gösterebilir. Sonuç olarak, evrensel bir doğru ya da iyi davranış kavramı imkânsızdır ve ahlaki davranışları küreselleştirmeye yönelik herhangi bir girişim, ahlaki sömürüye eşdeğerdir. Bu yönelimin yüzeysel bir örneği, belki de bireysel ve kültürel çeşitliliğe yönelik bir farkındalık ve/veya saygıdır. Bununla birlikte, bu düşünce okulunun daha ayrıntılı bir analizi, -her ahlaki durum homojen olarak geçerliyse-, temelde farklı ahlaki duruşları olan bireyler ve toplumlar arasındaki etkileşimin kaostan başka bir şey olmayacağını ortaya koymaktadır (Fennell ve Malloy, 1999: 931).

Örneğin, “A” ülkesindeki bir turizm operatörü, müşterileri veya diğer tur operatörleri ile yaptığı sözleşmelerin bağlayıcı nitelikte olduğu inancına sahip olabilir; oysaki “B” ülkesinde herhangi bir ticari etkileşimde böyle bir taahhüt beklenmemektedir. Sonuç nettir; bu iki grup arasında hiçbir ticari iş yapılmayacaktır, çünkü etik ticari uygulamalar için referans çerçeveleri birbirleriyle uyumsuzdur. “A” ülkesinden hiçbir turist “B” ülkesine girmeye cesaret edemez, çünkü seyahatlerinin güvenilirliği son derece sorgulanabilir niteliğe sahiptir (Fennell ve Malloy, 1999: 931).

Görecelilik, ahlakta genel geçer ahlak kurallarına bağlı kalınmaması gerektiğini, değerlerin; çağlara, toplumlara, kişilere, kültürlere, yaşam biçimlerine göre değiştiğini öne sürer. Bu teorinin bakış açısına göre etik davranış, bireysel ya da grup deneyimlerinden hareketle öznel yargılara göre meydana gelir. Genel kurallar ve ilkeler yerine, her toplumun

kendine özgü kuralları ve davranış şekilleri olduğunu ileri sürer. Toplumsal durumlara göre değiştiği için toplumlar arasında farklılıklar yaşanmaktadır.

Görecelilik teorisine göre, insanların yaşadığı toplumlarda birden çok bakış açısı olmakta olduğu belirtilir ve sorunların çözümüne grup üyeleri arasında uzlaşmalar öncülük eder. Aslında anlatılmak istenilen kararların alınması için taraflar arasındaki anlaşmalar ve kavgalar dikkate alınması gerektiğidir. Bu teoriye göre doğru ve iyi olan şey, bir kültürün doğruluğunun kabul edilmesidir. Davranışın belirlenmesinde grup arasındaki uyum yani çoğunluğun oyu etik olarak kabul edilir (Kozak ve Nergiz, 2016: 46).

1.8. Etik Olmayan Davranış Bildirimini Açıklayan Teoriler

Araştırmacıların cevap vermeye çalıştıkları büyük soru “Oldukça büyük risklerden oluşmasına rağmen neden insanlar etik dışı davranışlar sergilerler? Onları bu tarz davranışlara iten temel güdüler nedir?” Bu sorulara verilen cevaplar Makyevalizm’in ”olumlu sosyal davranış yaklaşımının, güç yaklaşımının ve adalet yaklaşımının” ortaya çıkmasını sağlamıştır (Behram, 2015: 88).

1.8.1. Olumlu Sosyal Davranış Yaklaşımı

Sorumluluk, belirlenen görevi yerine getirmek için o işi yapmakla yükümlü olan kişinin uymak zorunda olduğu kurallara verilen addır. Sosyal sorumluluk, toplumun refahını geliştirmek için yapılan davranışlardır veya en azından toplumun refahını zedelememektir (Okova vd., 2015: 296).

Olumlu sosyal davranışlar; bir grup veya kişiye yardımcı olmak için gönüllü olarak yapılan iyi niyeti ifade etmektedir. Bireyin baskı altında kalmadan, kendi isteğiyle sergilediği davranışların bir veya birden fazla insanın yararına olduğunu bilerek yapmasıdır. Bu davranışlar ”özgeci” ve “diğerlerini dikkate alan davranışlar” olmak üzere ikiye ayrılırlar. Özgeci davranışlara göre, birine yardım etmenin bir bedeli olduğu söylenebilirken, diğerlerini dikkate alan davranışların bir maliyeti yoktur, sadece yardım içerir (Behram, 2015: 89).

Etik olmayan davranışla ilişkili olumlu sosyal davranış yaklaşımı; sosyal görevlerin bireyler üzerindeki etkisinden bahsetmektedir ve buna göre bireyler gözlemledikleri etik dışı davranışları ilgili kişi ve kurumlara bildirmelerini belirtmektedir (Behram, 2015: 89). Bu yaklaşım, etik dışı davranışların bildirimini, özgeci ya da olumlu sosyal davranışların bir

tabloya çizilmiş hali olarak ifade edilebilir. Latane ve Darley (1968) tarafından ortaya konulan etik olmayan davranış bildirimiyle alakalı olumlu sosyal davranış yaklaşımı, “izleyici müdahalesi” modeliyle ilişkilidir. Acil durumlarda yardıma ihtiyacı olan kişilere izleyicilerin ne tepki verdiklerini ortaya koyan bu modelde karar verme süreci aşağıdaki beş aşamadan oluşur:

(1) olayın farkında olan bir izleyici olmalıdır; (2) olayın aciliyeti izleyici tarafından fark edilmelidir; (3) izleyici yardım etme konusunda sorumluluğu fark etmelidir; (4) izleyici, yardım etmek için en uygun yönteme karar vermelidir; (5) izleyici müdahaleyi ortaya koymalıdır (Behram, 2015: 89).

Yukarıda belirtilen bu aşamaların, Dozier ve Miceli (1985) tarafından, etik olmayan davranış bildirimi kararının verilmesi sürecinde geçerli olduğunu ileri sürülmüştür (Behram, 2015, s. 90).

Bu alanda gerçekleştirilen kavram araştırmalarının ağırlığının, olumlu sosyal davranış yaklaşımını benimsediği ortadadır. Bu araştırmalar genellikle, etik olmayan davranış bildirimi ile bilişsel ahlaki gelişim ve örgütsel bağlılık gibi olumlu sosyal davranışları üzerinde etkileri bulunduğu düşünülen faktörler arasındaki ilişkileri sorgulamaya yönelik olarak tasarlanmıştır. Olumlu sosyal yaklaşımı benimseyen bu araştırmalarda belirtilenlere göre; bildirimde bulunan kişinin etik olmayan davranışa ilişkin ciddiyet algısı ve bildirimde bulunmaya ilişkin fayda-maliyet analizi, etik olmayan davranış bildirimi kararını etkileyen temel faktörleri ifade etmektedir. Etik olmayan davranışın algılanan ciddiyet derecesi, etik olmayan davranış bildirimi kararını pozitif yönde etkilemektedir. Etik dışı davranışın algılanan ciddiyet derecesi yükseldikçe, bireyin sosyal görev anlayışı onu daha çok zorlamakta ve bildirimin sonunda diğerleri için sağlanan faydanın yükseldiği düşünülmektedir. Diğer taraftan bakılırsa etik olmayan davranış bildirimi sürecinin karar verme aşamasında, olumlu sosyal davranışın potansiyel faydaları ile bildirim eyleminin sonucunda karşılaşacakları muhtemel maliyetleri karşılaştırmakta ve kararlarını bu doğrultuda vermektedirler (Behram, 2015: 90).

Olumlu sosyal davranış yaklaşımında bireylerin etik dışı davranış bildirim kararlarını etkileyen faktör, “izleyici müdahalesi” modelin yardım etme konusunda sorumluluğunun olup olmadığına karar verme aşamasında “izleyici etkisi” diye adlandırılan bir durumu ortaya çıkarmaktadır (Behram, 2015: 90).

1.8.2. Güç Yaklaşımı

Güç yaklaşımında etik olmayan davranış bildirimi; bir birey veya birden fazla organizasyon üyesi tarafından meydana getirilen etik dışı bir davranış engellemeleri için ağır bir müttelikliği ikna etmeye bağlı olarak, bildirimi yapan bireyin gücünü, örgüt içerisindeki üyeler üzerine kullanabilmesini belirten sürece verilen addır. Örgüt içerisindeki grup bu davranış kabul eder ve hatta bazı durumlarda etik dışı davranış bildiren kişiye misilleme yapabilir ve davranış onaylamaz (Behram, 2015: 91).

Özellikle örgütlerin etik olmayan davranış bildirimine karşı çıktıkları durumlarda, etik olmayan davranış bildirimi kararının anlaşılması için örgüt ve bildirimde bulunan kişi arasındaki güç ilişkileri kritik önem taşımaktadır. Kaynak bağımlılığı yaklaşımı çerçevesinde, iki taraf (etik olmayan davranış bildiriminde bulunan kişi ve etik olmayan davranış gerçekleştiren örgüt veya örgüt üyesi) çatışma içine girdiklerinde, birbirlerinin davranışlarını etkilemek amacıyla birbirleri üzerinde güç kullanımı yoluna gitmektedirler (Behram, 2015: 91).

1.8.3. Adalet Yaklaşımı

Adalet teorileri, etik olmayan davranış bildirim sürecinin açıklanmasında alternatif bir kavramsal çerçeve sunmaktadır. Adalet yaklaşımını benimseyen yazarlar tarafından adaletsizlik algısı, adaletsiz davranışlar sergilemeye karşı işgörenlerin motive edilmesi şeklinde ortaya konmuştur (Behram, 2015: 92).

Adalet teorileri, temelde kural temelli oldukları için doğası gereği deontolojiktirler. Bununla birlikte, bu teoriler genellikle karar vericiye Kant'ın kategorik zorunluluğundan daha çok kuralcı rehberlik sağlarlar. Belki de en tanınmış iki konum, antik ve çağdaş kaynaklardan gelmektedir. Birincisi, adalet kavramı, Socrates çağına uzanan uzun bir felsefi geleneğe sahiptir. Aristoteles, Nichomachean Etiği'nde bu konuya önem gösterdiğini belirtmiş ve şunu ifade etmiştir:

“Adalet. . . Erdemin bir parçası değil erdemin tamamıdır, kendisidir; zıttı olan adaletsizlik, ahlaksızlığın bir parçası değil, ahlaksızlığın kendisidir” demiştir Aristoteles. Dağıtımsal ve düzenleyici ya da düzeltici adalet arasında bir ayrım yapmaktadır. Dağıtımsal adalet, eşitliklerin eşit muamele görmesi ve eşitsizliklerin eşit olmayan bir şekilde ele alınması gerektiğini (yani, adalet orantılıdır) belirten ilkeye atıfta bulunmaktadır. Düzeltici

adalet ise, eşitsizliklerin sadece oranlara geri dönmesi gerektiğini gösteren ilkeyi anlatmaktadır (Fennell ve Malloy, 1999: 928)

1.8.4. Makyavelizm

Etik dışı davranışları etkileyen bireysel etkenlerden biri olarak tanımlanan son madde Makyavelizmdir ve İtalyan filozof Niccola Machiavelli'nin 1513 yılında ortaya attığı bir görüştür. Bireylerin güce verdikleri önemi; politik olarak elde ettikleri zaman onu korumak için acımasız olabileceklerini belirtir. Bundan dolayı bu görüş ahlaka dayandırılmaz ve bundan dolayı negatif bir birey tipi ortaya koyar (Nardalı, 2010: 312).

Makyavelizm insanların düzenbaz ve kötü olduklarını ve bunların hiçbir zaman değişmeyeceğini belirten görüştür. Bireylerin güçlü olmak için diğer bireyleri kullanması ve etik dışı davranışlarda bulunması, bu görüşe göre normal ve olması gereken bir davranıştır. Machiavelli zayıf karakterli kişiler için erdem ve ahlak gibi ilkelerin yok sayılabileceğini yani hile yapabileceklerini ifade etmiştir (Nardalı, 2010: 312).

Makyavelizm düşüncesinden yola çıkılarak iki tip tüketici olduğu ileri sürülmüştür. Birincisi Makyavelizm boyutu yüksek olanlar, ikincisi ise Makyavelizm boyutu düşük olanlardır. Makveyalizm boyutu düşük olanlar ahlak ilkelerine uygun ve aldatma eğilimi az olanlar ve bunların tam tersi olarak Makveyalizm boyutu yüksek olarak hile ve aldatmayı en üst boyutta davrananlardır yani 'etik' ile Makveyalizm arasında ters orantı vardır (Nardalı, 2010: 312).

1.9. Etik Kodlar

Eskiden yalnızca felsefenin içinde kendine yer bulan etik, günümüzde birçok alanda karşımıza çıkmaktadır. İşletmelerde, mesleklerde ve örgütlerde etik ilkeler önem kazanmış, davranışları yönlendirmede başvurulacak kaynaklardan bir haline gelmiştir. Etik ikileme düşecekler için başvuru niteliğindeki etik kodlar, grup üyelerinin etik dışı davranışlardan kaçınmalarını sağlamada oldukça önemlidir.

1.9.1. Etik Kodların Tanımı ve İçeriği

Herhangi bir yaşam alanında "iyi veya doğru" diye adlandırılan etik değerler kendilerini alışkanlık, kural, ilke ya da standartlar diye belirtirler. Bir meslek dalı veya uygulama alanında bu etik öğeler birleştirilerek "etik kod" adını taşıyan yazılı dizgeler

oluşturulur. Örneğin mesleki anlamda; bir meslek dalında yer alan ögelere, meslek üyelerinin uyması gerektiğini, uymadığında hangi yaptırımların olacağını belirtildiği yazılı kurallar bütünüdür (Aydın, 2016: 98).

Etik kod, araştırma yapanların etik kararları ve uygulamalarıyla ilgili standart ve faaliyet prosedürlerini belirten bir dizi ilke diye tanımlanabilir (Kartal ve Sofyalıoğlu, 2010: 264).

Bununla birlikte, kodun üretilmesinin yalnızca sürekli bir sürecin ilk adımı olduğu kabul edilmelidir. Davranış kuralları, teşvik edilmedikleri ve mesajları yaygın olarak dağıtılmadıkları sürece çok az kullanılacaktır. Kodların yazımı ve sunumu önemlidir (Cole, 2007: 449). Kodların olumlu bir şekilde ifade edilmesi, eylem odaklı olması ve yasaklı dilden kaçınılması halinde başarılı olma olasılığı daha yüksektir. Doğrudan bir biçim bilgiyi kolayca iletir ve daha net anlaşılır. Anlaşılması güç olan veya turistlerin faydasız ya da alakasız görünen davranışları benimsemelerini bekleyen kodların etkili olma ihtimalleri düşüktür (Cole, 2007: 449).

Etik kodlar; ahlaki standartlar, temel değerler, prensipler olarak söylenebilen, organizasyonun etik uyumuna ve çalışanların davranışlarına ayrıca organizasyonunun geneline rehberlik etmesi için oluşturulan yazılı dokümanlardır ve resmidirler yani yapılacak olan işlerde belirlenen standartlar diye de ifade edilebilirler (Kolçak, 2012: 31).

Etik kuralları Langlois ve Schlegelmilch (1990) tarafından kurumsal ilkeler, etikler ve davranış kuralları, uygulama ilkeleri ya da şirket felsefesi, çalışanlara, paydaşlara, tüketicilere, çevreye ve topluma karşı sorumlulukları şart koşan bir ifade olarak tanımlanmaktadır. Tartışma etik kuralları merkezli iken, terminolojinin etik yönergeler, etik politika, davranış kuralları ve yönetim talimatlarını içerecek şekilde doğal olarak genişletilebileceği dikkate alınmalıdır. Etik kuralların kabulü ve uygun bir şekilde belirlenmesi için aşağıda belirtilen yedi maddeden bahsedilebilir (Mcdonald., 2009: 345):

- Yasal uyumu ve diğer kanuni gerekliliklerin sağlanması
- Davranış ve biçimlendirilmiş beklentiler için bir rehber sağlamak
- Örgütsel itibarı koruma ve geliştirme
- Çalışan, yönetim ve tedarikçinin uyumluluğunu sağlamak ve riski en aza indirmek

- Küresel ağlar arasında tutarlılığın sağlanması
- Paydaşlarla güven ve güven yaratma ve sürdürme
- Paydaşlara ilkeler ve taahhütler iletme.

Bu koşullar birbirlerini ile hem içsel (örn. davranışsal yönergelerin iletişimi) hem de dışsal (örn. sanayi kuruluşlarının beklentilerini ya da merkez talimatlarını açıklamak ve kurumsal skandallardan çıkan endişelere tepki vermek) olarak etkileyebilir (Mcdonald, 2009: 346).

1.9.2. Etik Kodların Önemi

Etik kodların temelleri şu şekilde hazırlanmalıdır; ilk olarak insan ve insan mutluluğunun amaç olduğunun bilinmesi, temel olarak dürüstlük ve yasalara bağlılığın dikkate alınması, özeleştir, güven ve yasalara bağlılık, duygu ve değerlerin ortak kültüründen oluşması, sürekli gelişim ve tutarlılık verme, demokratik katılım, bütün olarak bir bakış açısı yakalanması, yaratıcılık ve uzlaşmayla sonuçlanan çıkar çatışmaları, ürün veya hizmete ilişkin olarak güvenilirlik ve kalite sağlanması, ortam hijyen ve güvenliğinin sağlanması (Kolçak, 2012: 32).

Etik kodların oluşturulma amaçları şu şekildedir;

- Etik beklentileri artırmak
- Etik konusunda diyalogları yasal hale getirmek
- Etik karar vermeyi teşvik ederek uygulamalarda sahip olunan yetkinin kötü yönde kullanılmasını engellemek
- Davranışların iyi yönde olmasını sağlamak

Etik kodlar, bir kültürün ya da ülkenin meydana getirdiği yasal, politik ve ekonomik iklimin üstünde olan etik davranışları anlatmaktadır. Etik kodlar, yaşam ile iç içedir ve bundan dolayı hayatın tamamı üzerinde etkilidir. Hayatın her faaliyet alanında farklı olmalarından dolayı dikkatlice hazırlanmış, kusursuz, sarsılmaz ve evrensel temellere sahip olan bir şekilde hazırlanmalıdır (Kolçak, 2012, 31).

Etik kodlar; amaç itibari ile beklenen çatışmalara, beklenen veya önerilen çözümlere ve belki de öngörülen müeyyidelere uygun yol haritası çizmek için vardır. Etik

ile ilgili yapılan kodlamaların toplumun genelinde beklenti ve tutumları olumlu yönde etkileyebileceği düşünülmektedir (Kartal ve Sofyalıoğlu, 2010: 268).

Bunun yanında etik kodlar değişik alanlarda ve konular hakkında yazılabilirler ancak bir yaptırım kaynağı değildirler, etik kodlar bir işin nasıl yapılması gerektiğini, hangi kurallara uyulması gerektiğini ve ne biçimde yapılması gerektiği gibi sorulara yanıt vermesiyle önemli bir hal alırlar (Aydın, 2016: 99).

1.9.3. Etik Kodlara İlişkin Örnek Uygulamalar

Günümüzde etik kod denildiği zaman aklımıza tüm meslek dalları ayrıca; hukuk, çevre, sağlık, spor, iletişim, siyaset, eğitim, medya, tıp ve turizm gelmektedir. Bahsi geçen tüm alanlarda etik ihtiyacı ortaya çıkmış ve belli bir zaman sonra bu alanlarda etik kurallar ortaya konulmaya başlanmıştır.

Tüm bu alanlar dışında, işletmeler ve markalar da etik ilke ve kodlardan faydalanmaktadır. Örneğin, belli başlı olarak dünya markası haline gelmiş Bosch; 1886 yılında Robert Bosch tarafından kurulmuştur ve kurucusu; Robert Bosch 1921 yılında şunu yazmıştır: “İş yapmaya yönelik dürüst ve adil bir yaklaşım, uzun vadede, her zaman en karlı yol olacaktır. İş dünyası böyle bir yaklaşımın genel olarak inanılandan daha değerli olduğunu düşünmektedir.”

Dünyaca ünlü markalardan biri haline gelmiş Coca Cola’nın kendine ait bir etik kodu bulunmasının yanında Coca Cola İçecek Türkiye Adı adında 2 Temmuz 2013 yılında etik kod tekrar düzenlenerek, bu konudaki hassasiyetine dikkat çekmektedir (İş Etiği Kodu, 2018). Bahsi geçen Coca Cola İçecek Türkiye Etik Kodu eklerde verilmiştir (Ek.9).ayrıca Bosch şirket etik kodu (Ek. 10.) verilmiştir.

1.10. Turizmde Etik Kodlar

Tarih boyunca insanlar arasındaki ilişkileri düzenlemede ve bu ilişkileri toplumsal boyutta normlar haline getirmede önemli bir özelliğe sahip olan etik, dünyanın en önemli sektörlerinden biri olan turizm içinde önemli bir konudur. Turizm disiplinlerarası bir alan olduğundan, diğer birçok toplum ve doğa bilimi ile yakın bir ilişkisi vardır. Turizm sektörü içerisinde var olan bir çok konu, etik uygulamalar ile ilgilidir (Öter, 2007: 101).

Turizm sektöründe farklı amaç ve çıkarlara sahip birçok çalışan ve paydaş bulunmaktadır. Turizmin sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel boyutları oldukça karmaşık bir etkiye sahip olmaktadır ve tüm bu özel durumlar turizmin etik boyutu ile ilişkili olduğu için bu açıdan incelenmesi daha doğrudur.

Turizm sektörünü diğer sektörlerden ayıran en belirgin özelliği insan davranışı ve toplumsal davranışlarla ilişkili olmasıdır. Çünkü turizm olayı insanları ve toplulukları içeren bir yapıya sahiptir. İnsan davranışlarından kaynaklanan turizm insan yaşamı üzerine değişikliklere de sebep olmaktadır. Turizm sektöründe birçok insanın bir arada beraber zaman geçirmesi gerektiği ve bunların farklı kültürlere sahip olmaları düşünülür ise, etik dikkat edilmesi gereken en büyük konudur çünkü uyum gereklidir. Turizm sektöründe haklar uluslararası yasalara ve sözleşmelere bağlanmış olsa dahi birbirinden farklı durumlarla ve etik dışı davranışlarla karşılaşılması olasıdır (Öter, 2007: 101).

Turizm sektöründe sürdürülebilirlik anlayışı kapsamında, doğal çevreye, sosyo-kültürel çevreye, turistlere ve çalışanlara etik yaklaşımda bulunulması gerekliliği bilinmektedir.

Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin etik kuralları, genel olarak araştırmacıların değişik tasniflere göre aşağıdaki sırayla verilmiştir (Öter, 2007: 101)

- a) İnsanlara saygı-dürüstlük, eşitlik
- b) İyi olmak, adalet, özgürlük
- c) Zarar vermemek ve verme riskine girmemek
- d) Gizlilik, mahremiyet, mülkiyet hakları,
- e) Yaşamın kutsallığı, yaşamın değeri,
- f) Sözünde durmak- bağlılık, etkililik,
- g) Sorumluluk hesap verilebilirlik,
- h) Gizlilik, resmi sırlara saygıdır.

İnsan iletişiminin dahil olmayı gerektirdiği ve turistlerin kültürel farklılıklar yoluyla uzlaşıya ihtiyaç duyduğu kavramı, seyahat etme deneyiminden uzaklaştırmaktadır. Kodlarla

ilgili bazı eleştiriler iyiye doğru giderken, üretimleri konusunda bazı eleştiriler de olmuştur. Turistler için davranış kurallarının çoğu, ilgili kişiler veya kuruluşlar tarafından üretilmiştir. Az sayıda kişinin çok sayıda insana uygulayabileceğini düşündüğü bir kodu ileri sürme şeklini sorgulamaktadır. Ayrıca, kodların üretiminde halkın katılımı eksikliği eleştirilmiştir (Cole, 2007: 444).

Garrod ve Fennell, “hangi hükümlerin dâhil edilmesi gerektiğini ve bunların nasıl formüle edilip iletildiğini belirlemede bu sürece dâhil olmaya izin verilmesi durumunda, gönüllü kodların/kuralların hedef kitleleri tarafından kullanılması olasılığının daha güçlü olacağını” belirtmektedir (Cole, 2007: 445). Dahası, WWF (World Wildlife Fund) davranış kurallarının “turizm sektöründe yer alan tüm taraflar, özellikle de yerel makamlar tarafından geliştirilmesi gerektiğini” öne sürmektedir (Cole, 2007: 445).

Bununla birlikte, pek çok turistik destinasyonundaki yerel yönetimler ve yerel topluluklar, turizmin ve gelen turistlerden ne bekleyecekleri ve turizmi nasıl etkileyecekleri ve turist davranışlarını nasıl yönetecekleri konusunda neredeyse hiçbir bilgiye sahibi değildir (Cole, 2007: 445). Harici bir ilk müdahale ideal bir yöntem olmayabilir ancak davranış kurallarının geliştirilmesi paydaşlar arasındaki diyalogu başlatmak için kullanılabilir. Kodlarda belirtilen ortak hedefleri bulmak için gereken işbirliği, daha sonraki ortaklıklar için bir katalizör görevi görebilir. Davranış kuralları teorik idealleri somutlaştırabilirken, gelişme süreci engelleri kaldırabilir ve ortaklıklar geliştirmek için bir iklim yaratabilir (Cole, 2007: 445).

Etik kodlara ilişkin uygulamalara turizm sektörü içerisinde bakıldığında; genellikle zincir otellerin etik kodlara sahip olduğu, turist rehberlerinin meslek ilkelerinin bulunduğu (Ek 11), Tursab’ın etik değerleri içeren davranış kuralları, Dünya Turizm Örgütünün (WTO) bir etik koda (Ek 12) sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanında Türkiye’de Türob (Türkiye Otelciler Birliği) internet sitesi incelendiğinde bir etik koda ulaşılamamıştır (Türob, 2018).

Turistlere yönelik davranış kurallarının etkinliğini ölçmek için (eğer varsa bile) çok az araştırma bulunmaktadır. Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP), (1995) kodların etkililiğini ölçmenin önemli olduğunu ve kod geliştirenlerin etkilerin bir değerlendirmesi ile uygulamayı takip etmesi ve bulguların rapor edildiğinden emin olması gerektiğini beyan etmiştir. Mason ve Mowforth’unda belirttiği gibi, davranış kurallarının etkililiğini

değerlendirmek zordur, çünkü tutum veya davranış değişikliğini ölçmek kolay değildir ve herhangi bir değişikliğin davranış kurallarının bir sonucu olduğunu kesin olarak söyleyebilmek mümkün değildir (Cole, 2007: 445).

Sirakaya (1997) çalışmasında yer verilen bir araştırmada, tutum uyumu seviyesi ve eko turizm operatörlerinin uyumsuzluğunun nedenleri ölçülmüştür. Tutumların davranışları etkilediği yönünde bir varsayım mevcut olmasına rağmen, ilişki o kadar da net değildir. Bununla birlikte, davranış önceki bir tutum değişikliği olmaksızın değişmez ve tutumlar, yeni bilgilere erişimden, duygulardan veya başkalarından gelen baskılardan etkilenebilir (Cole, 2007: 445). Teorik olarak, turistlerin tutum ve davranışlarını etkilemek mümkündür, ancak davranış kuralları gönüllü ve bu nedenle de zorlanabilir olmadığından, bunlar tamamıyla yararlı olmayabilir. Ancak, bilinçlendirme ve eğitim göz ardı edilmemelidir. Holden'ın (2000) da belirttiği gibi, kodların fiili olarak davranışları ne ölçüde etkilediğini veya ne derece etkilediğini daha iyi anlamak için daha fazla araştırmaya ihtiyaç vardır (Cole, 2007: 445).

1.10.1. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü Küresel Etik İlkeleri

Turizm sektöründe gerçekleşen faaliyetlerin yerine getirilmesi, bu sektörün insan odaklı yapısına bağlı olarak, bireysel ilişkinin yoğun olmasına bir sebeptir. Bu durum sonucunda hem bireysel hemde toplumsal anlamda; davranışlarda dostluk, dürüstlük, doğruluk, nezaket ve eşitlik gibi değerlerle ilişkili olan etik kavramı, müşteri ve personel ilişkileri yanında, hizmet kalitesi ve verimlilik gibi konularda etkilidir. Turizm sektöründe hizmet odaklılığa bağlı olarak, farklı kültüre sahip olan turist, yerli ve çalışanların bir arada olması, bir zorunluluk haline dönüşmüştür. Bu şekilde oluşan bir ortam için uluslararası normlara göre hareket etmek gerekmektedir (Öter, 2007: 101).

Dünya Turizm Örgütü'nün geliştirdiği etik ilkelerde farklı paydaş gruplarına yönelik çok çeşitli davranış kuralları üretilmiştir: tur operatörleri, seyahat acenteleri, belirli etkinlik katılımcıları, ev sahibi topluluklar ve turistler. Çok sayıda kural (kod) ile ilgili en önemli hedef kitle ziyaretçilerdir. Örneğin, Dünya Seyahat ve Turizm Araştırma Konseyi (WTTRC: The World Travel and Tourism Research Council), 1994 yılında dünya genelinde yaklaşık 80 ziyaretçi kuralı listelemiştir. Bu kurallar, turist davranışını etkilemek için geliştirilmiştir. Bunlar, Pasifik Asya Seyahat Birliği (PATA) gibi uluslararası organizasyonlar, Amerikan Acenteleri Topluluğu gibi ulusal organizasyonlar, Turizm Meseleleri gibi Sivil Toplum

Örgütleri, Thomson Holidays gibi tur operatörleri ve örneğin O'Grady'nin (1981) Turistler için Etik Kuralları gibi bireyler tarafından üretilmiş ve desteklenmiştir. Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) (1995), turizmde genellikle davranış kurallarına ilişkin beş hedef sıralarken, turistlerle ilgili amaç ve hedefleri büyük oranda net değildir (Cole, 2007: 444).

Amaçlar bir dizi bağlantılı alana ayrılmaktadır: turist farkındalığını arttırmak, turistleri eğitmek, turist güvenliğini arttırmak, paydaşlar, özellikle de turistler ile yerel halk/ev sahipleri arasındaki çatışmayı önlemek ziyaretçilerin davranışlarını iyileştirmek ve olumsuz ziyaretçi etkilerini azaltmak için bir ziyaretçi yönetim aracı olarak görev yapmaktır. Davranış kuralları, paydaşlar arasında diyalog yaratmanın bir başka yolu olabilir. Bu, turistleri hedef alan davranış kurallarının özel bir amacı değil, üretimlerinin bir sonucudur (Cole, 2007: 444).

Kurallar, yani kodlar, genellikle kesin davranıştan ziyade sorumluluk duygusuna odaklanan etik ilkelere değinmektedir. Bir dizi uygulanabilir kuraldan ziyade ahlaki ikna yoluyla çalışırlar (Cole, 2007: 444).

Turizmde doğal çevreye, sosyo-kültürel çevreye, turistlere ve çalışanlara yönelik davranışların etik bir şekilde yapılması gerekir. Bu koşul sağlanmazsa, turizmin sürdürülebilirliğinden ve ekonomik faydasından söz edilemez. Buna bağlı olarak WTO 1999 yılında dünya turizmi için yeni Global Etik Sözleşmesini Santiago'da onaylamıştır. Bu sözleşmede, toplam 10 maddeden oluşan Küresel Turizm Etik Kodları da yer almaktadır. İçinde Türkiye'nin de bulunduğu 1114 ülkenin görüşlerinin toplanması ile Birleşmiş milletler (BM) tarafından kabul edilen sekiz temel hakkı da barındıran ilkeler belirlenmiştir. Hazırlanan bu sözleşmenin amacı; iktisadi gelişmeye, uluslararası anlayışa, barışa, refaha, insanın hak ve özgürlüklerine, ırk, cinsiyet, dil ve din ayrımı yapılmaksızın sağlanmasını esas alacak ilkeleri oturtmaktır (Kozak ve Nergiz, 2016: 102). Bu ilkeler ekler kısmında verilmiştir.

Turizm sektörünün gelecek 20 yıl içerisinde üç kat büyüyeceği öngörülmektedir. Turizm sektörü profesyonelleri bu sektör üzerindeki olumsuz etkileri azaltmak için bazı ilkeler ortaya koymaya çalışmışlardır. İlk kez 1997 yılında İstanbul'da Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütünün (BMDTO) düzenlediği genel kurul toplantısında Küresel Turizm Etiği İlkeleri'nin belirlenmesi kararlaştırılmıştır. 1999 yılı Nisan ayında New York'ta toplanan Birleşmiş Milletler, Sürdürülebilir Gelişme Komisyonu bu girişimi desteklemiş ve

BMDTÖ'den bu taslak olarak hazırlanmış metni özel sektör, sivil toplum ve işçi örgütlerine sunarak desteklerini almasını istemiştir. 10 maddelik Küresel Turizm Etiği İlkeleri BMDTÖ'nün 1999 yılı Ekim ayında Santiago'da düzenlediği genel kurul toplantısında kabul edilmiştir. Bu sözleşmenin ana amacı; iktisadi gelişmeye, uluslararası anlayışa, barışa, refaha, insanın hak ve özgürlüklerine, ırk, cinsiyet, dil ve din ayrımı yapılmaksızın herkese saygı duyularak, turizmin teşvik edilmesinin ve geliştirilmesinin sağlanması esas olacak ilkeleri oturtmaktır (Öter, 2007: 101)

1.10.2. Türkiye'de Turist Rehberliği Mesleği Etik İlkeleri

Turist rehberliği meslek etik ilkelerine göre Türkiye sahip olduğu tarihi, doğal ve kültürel zenginliklerle büyük bir turizm potansiyelini içinde barındırmaktadır. Turist rehberleri sahip oldukları Anadolu kültürü, coğrafya ve geleneksel öğeleriyle zengin bir potansiyele sahip olan ülkemizin, turistik merkezlerinin tanıtılması ve turistlerin tatil deneyimlerine katkıda bulunan ve turist memnuniyeti üzerinde önemli rol oynayan sektör temsilcileridir (Öter, 2007: 101).

Cole (2007:445) yaptığı çalışmasında turist veya sektörün içerisinde yer alan diğer paydaşlar için yazılacak bir etik kodunun faydalarını bildiklerini, bunun yanında yazılan kodun turist rehberleri veya seyahat endüstrisinin paydaşlarından biri tarafından değil de araştırmacılar tarafından yazılmasının turistlerin ve diğer paydaşların bu koda uyması açısından daha etkili olacağını belirtmiştir. Aslında araştırmacılar tarafından hazırlanan bir kodun yerel paydaşlar, meslek birlikleri ve hükümetler aracılığı ile yayılmasının desteklenerek hızla ilgi göreceği düşünülmektedir (Cole, 2007: 445). Türkiye'de turist rehberliği meslek ilkelerinin içeriğinde turistlere karşı sorumluluk, mesleğe karşı sorumluluk ve paydaşlara karşı sorumluluklardan bahsedilmektedir.

1.11. Etik Dışı Tüketici Davranışları

Tüketiciler, pazarlama değişim sürecinin önemli bir tarafı olmalarına rağmen, bu değişim sürecinde tüketici yönünü inceleyen sınırlı sayıda çalışma vardır (Varinli, 2000: 299).

Akademisyenlerin ve işletme yöneticilerinin etik ile ilgilenmeleri ile birlikte bu alana bir çok çalışma yapılmıştır ve bununla beraber geniş bir literatür oluşmuştur. Etik ile ilgili yapılan çalışmaların fazla olmasına rağmen üretici kısmında yapılmış çalışmaların ağırlıklı

olarak, göz dolduran bir durumdayken, tüketici ile ilgili kısımda birçok eksiklikler bulunmaktadır. Bunun yanında tüketiciler, son yıllarda üreticileri ve çalışanları hatta diğer tüketicileri dahi etik dışı davranışlar ile zor durumda bırakmaktadırlar (Nardalı, 2010: 308).

Tüketici etiği, kişiler ya da gruplar tarafından ürünlerin/hizmetlerin elde edilmesi, kullanılması ve tüketilmesi esnasında, bireylerin davranışlarını şekillendirecek ahlaki ilkeler ve kavramlardır. Tüketim davranışları sırasında etik yaklaşımları dikkate alarak satın alma süreçlerini şekillendiren, etik ürünleri tüketme eğilimi gösteren bireylere ise etik tüketici denilmektedir. Bu kişileri, tüketimin içeriği ve niteliği konusunda hassas olan ve tüketimlerini sadeleştirmeye çalışan bireyler olarak da tanımlamak mümkündür (Erciş ve Türk, 2016: 3).

Tüketici etiğinin oluşumunda tüketicilerin kişisel özellikleri ve değerlerinin etkili olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda tüketiciler sonuca yönelik tüketim davranışı içinde olanlarla kurallara bağımlı tüketim davranışı içinde olanlar şeklinde iki grup altında toplanabilir. Sonuca yönelik hareket eden tüketiciler, hem elde edecekleri tatmini hem de tüketim nedeniyle ortaya çıkan çöp, atık gibi çevresel etkenlerin sonuçlarını göz önünde bulundururken, kuralcı davranan tüketiciler ise gerek tüketim öncesinde gerekse de sonrasında ortaya çıkan olumsuzlukların ortadan kaldırılmasında kurallar çerçevesinde hareket ederler (Ecer, 2006: 1).

Tüketici etiği ile ilgili ilk çalışmalarda genellikle tüketicilerin mağaza vb. ortamlardan bir şeyler çalma davranışı üzerinde yoğunlaşmıştır. İlk çalışmaların bu konu üzerinde yoğunlaşması, bu tür davranışların işletmeler üzerinde doğrudan ve olumsuz bir ekonomik etki yaratmasıyla ilgili olabilir.

Tüketici etiğiyle ilgili ikinci grup çalışmalar tüketicilerin karar alma sürecine odaklanmakta ve bu süreci etkileyebilecek faktörler üzerinde durulmaktadır. Çoğunlukla yaş, cinsiyet, medeni durum, din ya da kişilik özellikleri açısından tüketicilerin etiksel yaklaşımları incelenmektedir. Örneğin bazı çalışmalarda yaş ve bireyin etiksel yaklaşımı arasında bir ilişki olduğu ve daha yaşlı bireylerin etiksel duyarlılıklarının daha yüksek, Makyevizm eğilimlerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir.

Üçüncü gruptaki çalışmalarda ise daha çok işletmelerin eylemleri ve bunlar karşısında etiksel açıdan tüketicilerin algılamalarına yer verilmiştir. Dördüncü grup

Çalışmalarda ise tüketic i etiği konusunda yapılan kùltürler arası karşılaşmalar yer almaktadır (Oyman, 2004: 79).

1.12. Etik Dışı Tüketic i Davranışlarına Neden Olan Faktörler

Tüketicilerin etik dışı davranışlarını öğrenebilmek için, iki farklı noktaya değinilir. Birincisi, tüketicilerin (demoğrafik, sosyal ve psikolojik) özellikleri, ikincisi de sunulan ürün, fiziksel çevre, güvenlik düzeyi, işğörenlerin tutumu ve ilgili işletmenin toplum imajı gibi çevreye ait olan özelliklerdir (Nardalı, 2010: 323).

Bir çok çalışma da tüketicilerin etik dışı davranışları değışik nedenlere dayandırılmıştır. Huefner ve Hunt (1994) ile Godwin ve diğ. (1999) ise tüketicilerin, hizmet ile ilgili tatmin düzeylerinin düşüklüğü ve memnuniyet düzeylerinin düşük olmasından dolayı etik dışı davranışlara başvurduklarını ortaya koymuştur. Albers ve Miller (1999) ise tüketicilerin ceza almaları durumuyla karşılaşmadıklarında etik dışı davranışlar sergilediklerini belirlemiştir. Tüketicilerin, işletmelerin etik dışı davranışları hak ettiğini düşünmesi, bu tür davranışların kanunlara aykırı olmadığını ve işletmede çalışan işğörenlerin eğitimlerinin eksik olmasından dolayı ve müşteriilerine ilgisiz davranmalarından dolayı bu tür davranışları sergilediklerini belirtmiştir (aktaran: Özdoğan ve Alkibay, 2007: 162) (Nardalı, 2010: 323).

Tüketic i etiğinin meydana gelmesinde tüketicilerin kişisel özellikleri ve değerlerin de etkili olduğu belirtilmektedir. Buradan yola çıkarak tüketiciler iki kısımda incelenebilir. Sonuca yönelik olanlar, elde edilecek tatmini ve tüketimden kaynaklanan çöp, atık gibi çevresel etkilerin sonuçlarını göz önünde bulundururken, kuralcı davranan tüketiciler ise gerek tüketim öncesinde gerek ise sonrasında meydana gelen olumsuzlukların ortadan kaldırılmasında kurallara bağlı hareket ederler (Nardalı, 2010: 323).

Bazı teorilerde tüketic i davranışlarının nelere bağlı olarak etik ya da etik dışı davrandıkları ortaya koyulmaya çalışılmıştır. Forsyth (1980) kişisel ahlak felsefesini relativizm ve idealizm olarak 2 boyutta ele almıştır. Relativizm etik açıdan yargılama yaparken bireylerin evrensel ahlak yargılarını reddetme derecesini ortaya koyar. İdealizm ise her zaman elde edilebilecek ve arzu edilen sonuçların olabilme derecesini verir (Altay, 2016: 203).

Etik Dışı Tüketici Davranışlarını Etkileyen Bireysel Unsurlar

Bir kişinin doğumundan başlayarak gelişim süreci içerisinde kazanmış olduğu bütün özellikleri, etik karar almayı etkileyen bireysel etmenlerdir ve bu etmenler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Nardalı, 2010: 310).

a. Bireysel Kontrol Alanı

Tüketicilerin etik kararları vermelerindeki süreci etkileyen ana etken bireysel kontrol alanıdır ve bireylerin sergilediği davranışların kendisinden ve çevresel etkenlerden etkilenmiş oldukları düzeyi belirtmektedir. Bazı bireyler tüm hayatları boyunca karşılaştıkları olayların sorumluluğunu kendileri olarak düşünürler ve buna bağlı olarak yapmış oldukları tüm davranışların kontrollerine bağlı olduğunu düşünmektedirler. Buna bağlı olarak bu düşünceyi benimseyen insanlar işlerine karşı daha fazla bağlılık göstermektedirler (Nardalı, 2010: 310).

b. Değer Sistemleri

İnsanlar sahip oldukları farklı değer sistemlerine göre hareket ederler ve buda etik kararı etkilemektedir. Mesela tüketicilerin öncelikleri doğru ve adil bir yaklaşımda bulunmalarını etkilemektedir ve çelişki yaşayan bireyler, değer sistemlerine bağlı olanlardır ve daha fazla etik kararlar verebilirler (Nardalı, 2010: 310).

c. Ahlaki Gelişim Düzeyi

Andrew Eshleman sorumluluk ile ilgili bir ahlaki model ortaya koymak için bir dizi unsur öne sürmektedir: ahlaki sorumluluk kavramı; bir ahlaki araç olarak nitelik kriteri; ahlaki sorumluluğun kullanılabildiği koşullar (daha doğrusu bir aracın ahlaki olarak eylemlerinden sorumlu olabildiği koşullar; özgürlük, hür irade, özerklik vb.). Ahlaki sorumluluk, Homeros döneminden başlayarak Yunan filozofların yazıtlarında da varlığını sürdüren, sürekli var olan bir etik değerdir. Hem insanlar hem de insanüstü varlıklar – kahramanlar, tanrılar- kendi davranışlarından sorumlu tutulan ahlaki araçlar statüsünü alırlar. Davranışı ahlaki aracın kontrolünden çıkaran doğal ve doğaüstü faktörler, ahlaki sorumluluğun yok olmasının zeminini hazırlamaktadır (Croitor, 2014: 254).

Kohlberg'e göre, ahlaki gelişimin evrenselliği çerçevesinde, bireyler kültürleri, dinleri ve yaşadıkları toplumlar açısından değişiklik gösterebilirler bile, adalet, sevgi ve saygı

gibi benzer ahlaki kuramları kullandıklarından dolayı, bireylerin ahlaki gelişim süreçleri, birbirleriyle benzer özelliklere sahiptir.

Kişilerin ahlaki açıdan doğru ve yanlış karar verebilme düzeyleri, onların ahlaki gelişim düzeyleri ile ilişkilidir ve farklı bireylerin değişik ahlaki gelişim düzeylerine sahip olmaları, birbirine yakın konularla alakalı farklı tepkilerine neden olmaktadır. Bireylerin ortaya koyduğu ahlaki gelişim sürecini Kohlberg üç farklı düzey ve altı aşamadan oluşan evreler halinde göstermeye çalışmıştır.

Kohlberg ahlaki gelişimi üç dönemde incelemiştir. Her düzey de kendisi içinde ikiye ayrılır. Gelenek öncesi düzey, geleneksel düzey, geleneksel sonrası düzey diye kendi içinde ayrıca ayrılmaktadır (Çoban ve Türer, 2014: 951).

A. Gelenek Öncesi Düzey: Bu düzeyde dışa bağımlılık vardır. Ayrıca olayları sonuçlarına göre değerlendirir ve cezadan vermek istemez. Davranış ödül getiriyor ise iyi, ceza veriliyor ise suçtur.

1. Aşama: Ceza ve İtaat Eğilimi; Sadece otoriteye uyar ve cezalandırılmaktan kaçır. Kurallara uymak önceliklidir. Olayların sonucuna göre değerlendirme esastır ve niyet önemli değildir.

2. Aşama: Saf Çıkarıcı; Bireyin kendi ihtiyaç ve isteklerinin karşılanması önceliklidir. Bireyler ödül için kurallara uyarlar. Çıkarıcılık ön plandadır. Aslında hep kendisi ön plandadır.

B. Geleneksel Düzey: Öncelikli hedefler aile, grup ve ulusun beklentileridir ve otoritenin kuralları kabul edilir. Kurallar sorgulanmaz ve empati gelişir.

3. Aşama: Kişiler Arası Uyum Eğilimi; Birey akran gruplarıyla işbirliğine özen gösterir. Davranışın iyi kabul edilmesi, başkalarına yardım etmek ya da onları mutlu etmektir ve kurallara sadece ceza ya da kendisi için değil bunun yanında başkalarını mutlu etmek için yapmaya çalışır.

4. Aşama: Kanun ve Düzen Eğilimi; Toplumun kuralları önceliklidir ve kanunları öğrenmiştir. Yani kanuna, düzene uyma eğilimi vardır. Kanunlar soru sorulmaksızın izlenir.

C. Gelenek Sonrası Düzey: Birey toplum ve kanunların üstünde, akli ve mantığı ile gerçekçi olmaya yönelmektedir. İnsan haklarının dikkate alındığı ve evrensel değerlerin benimsendiği dönemdir. Kohlberg'in ahlak anlayışına göre gelişimin en üst noktasını gelenek ötesi düzey oluşturur.

5. Aşama: Sosyal Sözleşme Eğilimi; Bu süreçte yasalar toplum yararına olmalı iken, kurallar toplum yararına değiştirilebilir. Kanunlar, sosyal düzeni korumak, temel yaşama ve özgürlük haklarını güvence altına almak için gerekli görülmektedir.

6. Aşama:Evrensel Ahlak İlkeleri Eğilimi; Tüm insanların eşitliği bilinci vardır. İnsan hakları ve evrensel değerler temel ölçü olarak dikkate alınır ve bu ilkeleri ihlâl eden kanunlara, uyulmamalıdır. Kohlberg'e göre, insanların tamamına yakını ahlaki olgunluk düzeyi bakımından ikinci ahlaki gelişim düzeyi olan “geleneksel ahlak” düzeyinde bulunurlar ve çok az insan en yüksek ahlaki olgunluk düzeyi olan üçüncü düzey, yani “gelenek sonrası” ahlak düzeyine geçebilirler (Çoban ve Türer, 2014: 951). Ahlaki gelişim düzeyi diye belirtilmiş bütün evreler bir önceki evreden özellikler taşıdığı ve buna bağlı olarak bir evre atlayarak diğer evreye geçilmediği görülmektedir.

1.13. Etik Dışı Tüketici Davranışlarının Etkileri

Etik dışı tüketici davranışları, işletmeler, müşteriye hizmet veren işgörenler ve diğer müşteriler olmak üzere üç grup üzerinde etkilidir. Bu etkiler, işgörenler üzerinde maddi kaynaklı olarak ciddi sorunlar yaratabilir. Etik dışı tüketici davranışlarını Fullerton ve Punj (1993) demografik, kişisel, sosyal grup ve tüketicinin zihinsel yapısı olarak ortaya konulmuş ve bu davranışlardan dolayı maddi ve manevi kayıplar olduğu belirtilmiştir (Nardalı, 2010: 324).

Etik dışı tüketici davranışlarının işgörenler üzerindeki etkileri; uzun dönemli psikolojik, kısa dönemli duygusal, davranışsal ve fiziksel olmak üzere dört gruba ayrılmıştır. Ayrıca bu davranışların domino etkisi ve doğru olmayan tüketim etkilerinin bulunduğunu ve bunun sonucunda işletme için dolaylı finansal maliyetlerinin ve direkt finansal maliyetlerinin olduğunu belirtmişlerdir (Harris ve Reynolds, 2003: 150). Altıntaş (2007) Bursa ve İstanbul illerinde faaliyet gösteren perakendeci mağazalardan 169 işletmede çalışan işgörenler ile çalışmasını tamamlamış ve 310 farklı etik dışı tüketici davranışı belirlemiştir. Bahsedilen davranışları görülme sıklığına göre sıralayarak 14 farklı gruba (sözlü saldırı, elemanları huzursuz etme, hırsızlık, tartışma, hizmet sürecini bozma,

diğer davranışlar, ısrar etme, fiziksel saldırganlık, şikayet etme, sabotaj davranışı, cinsel taciz, alkol, pasif tepki, intikam alma) ayırmıştır (Kurtulmuşoğlu vd., 2016: 104).

Altıntaş'ın çalışması incelendiğinde, etik dışı tüketici davranışların genel olarak sözel saldırganlık üzerine yoğunlaştığını, daha sonrasında ise elemanları huzursuz etme davranışıyla birlikte hırsızlık yapan ve personel ile tartışan müşterilerin sıralandığı görülmektedir (Nardalı, 2010: 325).

Withiam (1998)'a göre, tüm çalışanlar “cehennemden gelen müşteri” diye adlandırılan ve karşılaşılan ortamdaki herkesin veya çalışanların tüm gününün kötü geçmesini sağlayan, kaba davranışları bulunan ve para ödemeyi reddeden misafir ile karşılaşmıştır. Bu tür davranış sergileyen hizmet alıcıların, işgörenlerin stres oranlarının daha yüksek olmasına ve işgören devir hızının yükselmesine etkili olabilmektedirler (Nardalı, 2010: 325).

1.14. Etik Dışı Tüketici Davranışlarının Sınıflandırılması

Birçok araştırmacı etik dışı tüketici davranışlarını çeşitli açılardan değerlendirerek sınıflandırmıştır;

İlgili alanyazında etik dışı müşteriler ve davranışları; “sapkın tüketici davranışı” (Mills ve Bonoma, 1979; Moschis ve Cox, 1989; Reynolds ve Harris, 2006), “işlevsiz müşteri davranışı” (Harris ve Reynolds, 2003), “anormal müşteri davranışı” (Fullerton ve Punj, 1993), “problem müşteri”(Bitner, Booms ve Mohr, 1994), “yanlış müşteri davranışları “ (Fullerton ve Punj, 1997; Tonglet, 2001), “dangalak müşteriler “ (Lovelock, 1999) ve “gayri ahlaki müşteriler” (Reynolds ve Harris, 2005; Berry ve Seiders, 2008; Huang ve Miao, 2016) olarak kavramsallaştırılmıştır (Güler vd., 2017).

Tablo1.3. Gayriahlaki Müşteri Kategorilerine Yönelik Alanyazın Taraması

Yazar Adı	Örneklem	Kategori Sayısı	Gayri ahlaki Müşteri Tipleri
Lovelock (1999)	Hizmet işletmeleri çalışanları	Altı	Hırsızlar, Kural yıkıcılar, Kavgacılar, Ailece kavgacılar, Barbarlar, Avantacılar
Harris ve Reynolds (2004)	Konaklama işletmeleri çalışanları	Sekiz	Tazminat mektubu yazarları, Arzulananmayan müşteriler, Suiistimalcılar, Kibirli müşteriler, Sözlü tacizciler, Fiziksel tacizciler, Hizmet çalışanları, Cinsel tacizciler
Reynolds ve Harris (2005)	Alışveriş merkezi çalışanları	Altı	Başkalarının sırtından geçinenler, Sahte beyancılar, Hata aktarıcılar, Sadece ego kazanımcıları, Yanındakilerden dolayı saygı arayanlar, Yıkıcı kazançılar
Berry ve Seiders (2008)	Hizmet işletmeleri çalışanları	Beş	Sözlü tacizciler, Kınayıcılar, Kural çiğneyenler, Fırsatçılar, Geri yollayıcılar
Daunt ve Harris (2012a)	Konaklama sektörü müşterileri	Üç	Finansal egoistler, Para kapıcılar, Ego intikamcıları
Daunt ve Harris (2012b)	Konaklama sektörü müşterileri	Üç	Küçük norm ihlalleri, Kasıtlı norm ihlalleri, Saldırgan norm ihlalleri
Aslan ve Kozak (2012)	Otel çalışanları	Altı	Nezaketsizler, Sözlü sapkınlık yapanlar, Fiziksel sapkınlık yapanlar, Suçlular, Sözlü cinsel tacizde bulunanlar, Fiziksel cinsel tacizde bulunanlar
Huang ve Miao (2016)	Otel ve restoran çalışanları	Altı	Fırsatçı Komplocular, Sürekli Homurdananlar, Ara Sıra Zorbalar

Kaynak: Güler, O., Dalgıç, A., & Kadioğlu, C. T. (2017). Gayri Ahlaki Müşteri Davranışı ve Başa Çıkma Taktikleri: Restoran ve Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Mersin Üniversitesi*, 632-645.

Yukarıdaki tablodan da anlaşılabileceği gibi, hizmet işletmelerinde yapılan çalışmalarda, gayri ahlaki müşteri tiplerinde; hırsızlar, fırsatçılar, nezaketsizler, finansal egoistler, sözlü tacizciler, tazminat mektubu yazarları gibi birçok tip görülmektedir.

1.15. Etik Dışı Tüketici Davranışlarının Yönetilmesi

İşletmelerin bir çoğu farklı sektörlerde olmalarına rağmen, müşteri hizmetleri konusunda tüketicilerin etik dışı davranışlarından önemli zararlar görmelerinden dolayı işletme yöneticileri etik dışı davranışları yönetmek için büyük çaba sarf etmektedirler (Nardalı, 2010: 327). Karşılaşılan bu davranışlara nasıl cevaplar verildiği belirtilmektedir.

- Hırsızlara yönelik şirket politikasına uygun olarak dava açılacağına söylenmesi: örneğin otel işletmeleri havluların müşterilerin değil otelin malı olduğunu bu nedenle havluları alan müşterilere karşı dava açılacağını açık bir dille söylemeli,
- Etik davranışı ödüllendirmek: etik davranışlara ödüllendirmelerin yapılacağına belirtilmesi,
- İşletmeyi veya çalışanlarını aldatmak isteyen bir tüketiciye karşı gerekli yaptırımları tereddütsüz uygulamak: müşterilerin kibar olsalar dahi, dürüst olmayacakları dikkate alınmalı,
- Hem çalışanların hem de tedarikçilerin yüksek etik standartlara uyması zorunlu kılınmalı,

Bunlara ek olarak, yöneticiler etik dışı davranışlara tepki vermeli, bu tür davranış sergileyen tüketiciler bu tutumlarından dolayı mutlaka cezalandırılmalıdır. Bu şekilde bir strateji izlendiğinde, etik dışı davranışların önüne geçilmesi ve ileride ortaya çıkma ihtimalinin azaltılması beklenmektedir (Nardalı, 2010: 328).

1.16. Etik Tüketici Davranışları

Etik tüketime ilgi, son on yıldır insanlar (vatandaş ve tüketici olarak), işletmeler, sivil toplum örgütleri (STK), hükümet yetkilileri, karar vericiler ve konuyu anlamaya odaklanan akademisyenler arasında artmıştır. Etik tüketicilerin sayısı arttığı için, marka kaçınması gibi uygulamalar da çok önemli bir boyut halini almaktadır. Büyüyen etik tüketim ilgisine rağmen, olgu tamamen araştırılmamıştır (Rindell vd., 2013: 484).

Etik tüketim, genellikle bu eyleme katılanlardan “sosyal bilinçli tüketiciler” olarak bahseden Webster (1975) tarafından belirtildiği gibi kişinin özel kararlarının toplumsal ve kamu sonuçlarını dikkate alma eylemi olarak tanımlanmaktadır. Çalışmalar etik tüketici davranışı ile meşgul olmada birçok temel neden tanımlamışlardır: Etik konular için olumlu bir destek (örn. hayvan, çevre ve/ya da sosyal/insan refahını desteklemek), ahlaki kendini gerçekleştirme aracı ve kimlik yapılandırma yolu. Diğer nedenler bireysel kişilikle ilişkiliyken, ilk neden altruistik (fedakarca) olarak değerlendirilebilir (Rindell vd., 2013: 485).

Sosyal/insan refahı hakkında ilgili tüketiciler örneğin; çocuk iş gücü, insan hakları ya da işçi hakları ihlali yapan yollarla üretilen ürünlerden (ve onları yapan şirketlerden)

kaçınmaya çalışacaktır. Benzer şekilde, hayvan refahı ile ilgili meseleler örneğin tüketicilerin hayvanlara kötü davranan yollarla üretildiği ya da üretim sürecinin herhangi bir aşamasında hayvanları kullandığını algıladığı alışveriş kaçınması ile sonuçlanabilir. Ancak, bu meseleler birbirleriyle ilişkili olabilir (Rindell vd., 2013: 485).

Ayrıca etik turist, sorumlu turist, yeşil turist gibi turist tipleri, etiğe duyarlı turist gruplarının varlığından ötürü ortaya çıkmıştır.



2. BÖLÜM

2. TURİZM VE ETİK

Turizm festival, restoran, doğal ve kültürel cazibe merkezleri ve açık hava rekreasyon fırsatları gibi sakinlerin de yararlanabileceği turizm ürünlerinin geliştirilmesi yoluyla yaşam kalitesini artıracak unsurlar sağlanması nedeniyle giderek potansiyel bir temel sanayi olarak görülmektedir (Andereck ve Vogt, 2007: 486).

Seyahat acentelerinin önemli bir faaliyet alanı da, bu işletmelerin düzenlemiş oldukları ülkelerarası ve bölgesel turlardır. Tur kavramı, seyahat acentelerinin farklı amaçlar ile bir çok turistik hizmeti bir araya getirilerek belirli bir ya da birden fazla turistik merkeze, belirli süreleri kapsayacak şekilde düzenlemiş oldukları seyahatlerdir (İçöz, 2014: 173). Seyahat için tüm motivasyonel faktörler aynı ölçüde önemli değildir, “yenilik” “kaçış /dinlenme” ve insani ilişkiler ile ilgili faktörler diğerlerinden daha büyük öneme sahiptir (Gössling vd., 2011: 42).

'Boş zaman seyahati', tatil destinasyonlarını ya da günübirlik gidilecek destinasyonları ziyaret etmek, arkadaşlarla ve akrabalarla vakit geçirmek, sportif faaliyetler, sosyal toplantılar ve evden uzakta eğlence gibi boş vakit aktivitelerine erişmek de dahil olmak üzere eğlence amaçlı çeşitli gezileri kapsar. Boş zaman seyahati fayda seyahatinden şu üç ana noktada ayrılmaktadır: (Guiver vd., 2007: 275)

- Yalnızca seyahat edip etmemekle ilgili değil, aynı zamanda da gidilecek yer, mod ve seyahat zamanı da dahil olmak üzere yüksek derecede karar verme yetkisini de içerir,
- Yolculuk sıklıkla 'içsel' değer taşır, seyahat kendisi için fayda üretirken bir yandan da turizm destinasyonuna ulaşmanın “işlevsel değeri”ni üretir,
- Gezgin, destinasyon bölgesi ve mevcut ulaşım altyapısı ile ilgili çok az bilgiye sahiptir.

Yerel nüfus turizm kaynaklarının bir parçası olarak giderek daha fazla tanınmaktadır ve bu nedenle toplumun katılımının önemi kabul edilmiştir (Andereck ve Vogt, 2007: 484). Emekçilerin büyük bir yüzdesi yurtiçinde veya yurtdışında olmak üzere artık bir tatil yapmayı göze alabilmektedir. Tur daha katı anlamda orta sınıf olgusudur. Kendi

lkelerinin farklı kısımlarını keşfetmek veya tercihen yabancı ülkelere gitmek, eēitilmiş bir orta sınıf yaşam biçiminin parçasıdır. Günümüzde gezip görme ya da “turist bakışları” ile yakın ilişki içinde olan gezi ile bir dereceye kadar modern toplumda statü simgesi haline gelmiştir (Enoch, 1996: 599). Çoēu konaklama ve turizm ürünleri tatil gezileri gibi hizmet formlarında satın alınır, tüketilir ve deēerlendirilir. Bunların retim, tüketim ve deēerlendirmeleri somut ürünlerden dört esas aēıdan farklıdır: çoēunlukla soyut, heterojen, ayrılamaz ve dayanıksız olma. Bu nedenle hizmetlerin satın alma sürecinin ve tüketicinin katılımının dayanıklı mallarinkinden farklı olması olasıdır (Gursoy ve Gavcar, 2003: 908).

2.1. Paket Turlar

Genellikle tur operatörleri veya toptancıları tarafından, belirli bir bölgeye yönelik olarak, gidiş ve dönüş tarihleri, konaklama, ulaşıml, yiyecek-iēecek ve gezi, eēlence yerleri ve fiyatı önceden belirlenmiş olan turizm ve seyahat ürününe paket tur denir (Mısırlı, 2002: 164). Ulaştırmaya, konaklamaya ve bunlara yardımcı sayılmayan diēer turistik hizmetlerden en az iki tanesinin birlikte, her şeyin dahil olduēu fiyatla satılan ve en az bir geceleme konaklamayı iēeren tur çeşididir (Demircan, 2007: 11).

Tatilin paket olarak satın alınması çok daha basit ve müşteri aēısından avantajlı olmaktadır. Bir paket iēerisinde bulunan hizmetlerin ayrı ayrı alınması durumunda daha fazla bedel ödenmesi kaēınılmazdır. Tatile çıkan kişi, paket turun iēeriēinde yer alan ēelerinin bedellerinin ne kadar olduēunu bilemez.

Paket turlarının tümünde karakteristik özellikler vardır. Birincisi, paket turlar, bir hedefi gerēekleştirmenin mantıklı ve etkili bir yoludur(belli bir süre boyunca bir gezi düzeninde en çok sayıda yerleşim yerini ziyaret; garip kültürlerle, güvenilmez ulaşımla ve şüpheli hijyen standartlarıyla uzak ülkelerde nispeten güvenli bir şekilde yolculuk etmek gibi). İkincisi, bir paket tur genellikle aynı yerlere yapılan tek bir geziden daha az pahalıdır. Toplu alım yapan tur organizatörü, bireysel turiste kıyasla daha düşük bir fiyatla otel konaklamaya, yemek ve ulaşıml teklif edebilmektedir. Üçüncüsü, muhtemel turistlerin satın aldıkları paketin iēeriēinin düzeni konusunda hiēbir fikri yoktur. Her ne kadar seyahat acenteleri tarafından sunulan çok sayıda güzergâhtan seçilmiş olsa da önceden tasarlanmış güzergâh satın almaktadırlar. Dördüncüsü, paket tur esnek deēildir: bir kez seçildiēinde, tur tam olarak öngörülebilir bir şekilde belirtilen plana göre ilerlemek zorundadır. Müşteri rota boyunca paketi deēiştiremez; gerēekten de, tur operatörünün her şeyi, turu aēıklayan basılı

materyalde vaat edildiği gibi almasını sağlamak, sözleşme yükümlülüğündedir (Enoch, 1996: 601).

Paket tatilin tanımına bakıldığında, turistik ürün girdilerinin maliyetlerinin toplam fiyat içindeki payının tüketici tarafından bilinmediği ve tur operatörü tarafından oluşturulan ulaşım, konaklama ve yan hizmetlerin bir bütün olarak sunulduğu turistik ürün şeklinde adlandırılabilir (Yarcan ve Peköz, 1998: 23). Kısa bir tanımla paket tur “seyahat ve tatil ile ilgili değişik unsurların bir araya getirilmesiyle oluşturulan bir hizmet ürünüdür”(Hacıoğlu, 1996: 70). Paket tur, tüketicilerin tatil gereksinimlerini karşılamak amacıyla ulaştırma ve konaklama ana unsurlarına göre, farklı turizm hizmetlerinin dahil edilip bir bütün olarak belli bir fiyat karşılığında satılan birleşik üründür (Demir, 2017: 114).

Gerçekten de paket tur pazarı, bu gereksinimleri karşılamak için turlar sunmaktadır. Paket tur katılımcısının (daha düşük) bir orta sınıf birey olarak popüler kalıplaşmış olmasına rağmen, bu tür turların müşterisi aslında çeşitli nedenlerle çeşitli yolculuk türlerini seçen farklı yaşam kesimlerinden insanlar içermektedir. Paket turlar konusundaki katılımcıların çoğu ilk kez yolculuk yapıp, aralarında yurtdışında gezi yaparak orta sınıf statüleri belirtmek isteyen bazı kişiler bulunmaktadır. Paket tur ayrıca, ileri yaş veya dil becerilerinin eksikliği yüzünden kendi başlarına seyahat etmek konusunda tereddüt eden kişiler arasında da popülerdir. Ayrıca, bu tür tur gezi düzenleme konusunda zaman harcamak için çok meşgul olan bazı üst orta sınıf insanlara hitap etmektedir ve bu nedenle bu görevi profesyonellere bırakmayı tercih etmektedir. Paket turu seçen bazı orta sınıf eğitilmiş insanlarda vardır; çünkü sanat, mimarlık veya bağcılık tarihinde uzman biri tarafından yönlendirilen bir turdan örneğin, özel bir tur tatilinden “daha fazla” öğreneceklerini düşünmektedirler (Enoch, 1996: 601).

2.2. Paket Tur Çeşitleri

Tur çeşitleri bağımsız turlar, gözetimli turlar, yönetilen turlar eşlikli turlar ve rehberli turlar olmak üzere ayrılmaktadır ve aşağıda bu tur çeşitlerine değinilmektedir.

2.2.1. Niteliklerine Göre Paket Turlar

Niteliklerine göre paket turlar, bağımsız turlar, gözetimli turlar, yönetilen turlar, eşlikli turlar ve rehberli turlar olmaz üzere beşe ayrılmaktadır ve bu tur çeşitleri hakkında bilgiler aşağıda ayrıntılı olarak verilmiştir.

Bağımsız Turlar

Kişilerin kendi başlarına arkadaşları veya aileleriyle beraberce küçük bir grup halinde yaptıkları; ulaştırma, otel konaklamaları, belirli güzergâhları tanımlanmış fakat gün içerisinde değişiklikler gösteren yani bir plan dâhilinde olmayan turlardır. Yabancı Bağımsız Turlar ve Dahili Bağımsız Turlar olmak üzere ikiye ayrılır. Bir ülkenin vatandaşlarının başka bir ülkeye yaptıkları seyahat planına Yabancı Bağımsız Turlar, kendi ülkelerinde planladıkları bu tür seyahatlere ise Dahili Bağımsız Turlar adı verilmektedir (Ahipaşaoğlu, 2001: 53).

Gelir seviyesi yüksek ve varlıklı kişiler için özel olarak düzenlenen ve tatilin rahat, esnek ve serbest olduğu tur şeklidir. Tura sadece ulaşım ve konaklama dahil edilebilir ve seyahat gezi programını, restoran hizmetlerini ve yerel ulaşımı kapsamayabilir (İçöz, 2014: 175).

Bağımsız tur, bütün paket tur çeşitleri içerisinde en az ayrıntıya sahip olan turlardır. Katılımcılarına bir tur paketinin avantajlarıyla beraber yalnız seyahat etmenin özgürlüğünü ve esnekliğini de sağlar. Bağımsız bir paket tur için rezervasyon yapıldığında, katılımcılar tur programları hakkında planları kendileri kararlaştırır, değişik fiyatlı oteller arasında seçim yapabilirler. Bir havayolu/karayolu (fly/drive) tur paketi de bağımsız paket tur için iyi bir örnektir (İçöz, 2014:175).

Ziyaret edilecek yer hakkında bilgi sahibi olan tüketicilerin paket tur satın almaları beklenmez bu nedenle bu tarz bir seyahat yapacak insanlara otel satışı ve ulaştırma seçenekleri sunulur bu tüketicilerin tercih nedeni olunabilir (Ahipaşaoğlu, 2001: 53).

Gözetimli Turlar

Karşılıklı turlar, gidilecek olan otelde konukları ağırlama görevini üstlenen bir görevli konukların günlük turlarını düzenler, sorularını yanıtlar ve onlara boş zamanlarını planlamalarında yardımcı olur. Yarı esnek niteliği ve ekonomikliği müşteriler tarafından tercih nedenidir (Çolakoglu vd., 2010: 21).

Gözetimli turlar belirli bir kalıp halinde değildir. Bunlar kültürel etkinliklerden ziyade dinlenmeyi tercih eden tüketicilere yönelik hazırlanan seyahat şekilleridir. Genellikle sınır dışında belli bir noktaya gidip, orada tatilini tamamlayıp geri dönen turistlerin tercihleridir. Çoğunlukla tek bir otel tercih edilir ve tatil süresince aynı tesisten yararlanılır.

Deniz, kum, güneş, termal olanaklar, orman, dağ veya mağaradan yararlanılır. Gözetimli turlar içerisinde operatörün, toptancı acentenin veya yerel temsilcinin bir elemanı sürekli olarak tesiste tüketicilerin tatilinin keyifli geçmesi için yardımcı olur. Konaklama işletmesi ve tüketici arasında aracı görevi üstlenen eleman tatil süresince turistin seyahatinde ona kol kanat gerer. Ayrıca temsilci tüketici konaklama tesisine geldiğinde turiste hoş geldiniz kokteyli sunar ve ona çevre hakkında, tesis hakkında ve öğreniyeri hakkında bilgileri; seminer, slayt gösterisi ve bilgi broşürleri hazırlayarak sunan kişidir (Ahipaşaoğlu, 2001: 55).

Gözetimli turların avantajları fiyatlarının uygunluğudur. Tüketicilere paket halinde sunulan turların fiyatlarının ucuz olmaları cezbeder ve satın alınan turlar ile birlikte çevre gezileri seçeneklerinin de sunulması tüketici için zahmetsiz bir tatil seçeneğinin olması demektir (Ahipaşaoğlu, 2001: 55).

Yönetilen Turlar

En katı şekilde yapılandırılmış tur çeşididir; ulaşım, transferler, konaklama, yemekler ve çevre gezileri olmak üzere turun tamamının belirlenmesidir (Ahipaşaoğlu, 2001: 56).

Ülke dışına düzenlenen turlarda insanların tercihlerinin en fazla olduğu tur çeşididir. Yönetilen turlarda turun başlangıcından bitimine kadar turist kendini seyahat acentesinin tercihlerine bırakır. Her günün, her dakikanın belirli bir rota ile belirlenmiş olan tur çeşididir. Turistler gidilecek olan turistik mekânda olabildiğince tarihi yer görmeyi, yöre halkı ile iletişime geçmeyi ve gününbirlik hayatlarını onlarla paylaşmayı en yüksek düzeyde ulaşmak ister. Kültürel ağırlıklı bir tur şeklidir ve eşlikli ve rehberli olmak üzere iki türde yapılırlar (Ahipaşaoğlu, 2001: 56).

Rehberli turların dört temel fonksiyonunu bulmuştur. (a) Onlar için turistlerin sorunlarını çözerler; turistin güzergâhı, otellerini ve seyahatin toplam maliyetini önceden bildiği için psikolojik güvenlik sunarlar; gruplararası sosyal problemleri azaltırlar çünkü yerlilerle asgari etkileşimi varsayarlar ve grup içinde dayanışmayı teşvik ederler. (b) Rehberli tur, turistlerin refah düzeyini ve ziyaret edilecek yerlerin seçimini kontrol etmenin bir yoludur. (c) Meşru bir boş zaman mekanizması gibi davranır. (d) Macera, yenilik, kaçış ve kültürel tecrübeyi hepsi emniyet sınırları içinde birleştirir (Quiroga, 1990: 186).

Son yıllarda dikkatler, yerleşimlerin, toplulukların, kültürlerin ve çevrelerin anlaşılma ve değerlendirilme düzeylerini artırmak, yerinde ziyaretçi davranışını etkilemek ve izlemek ve koruma yanlısı tutum ve davranışları desteklemek de dahil olmak üzere sürdürülebilirlik çıktılarıyla ilgili rehberin rollerine yönelmiştir (Weiler & Walker, 2014, s. 91). Rehberli turları eşlikli turlardan ayıran özelliklerin en büyük farkı, turist gönderen ülkedeki dışa gönderici operatör acenteyi temsil eden tur liderinin bu turlarda bulunmayışıdır (Ahipaşaoğlu, 2001: 57).

Eşlikli Turlar

Bu turlarda tur gruplarına bir başkan eşlik eder ve tur operatörü tarafından görevlendirilen refakatçi, gezinin tüm ayrıntıları ile ilgilenerek turun akışını sağlar. Refakatçi tur lideri veya tur yöneticisi ismi ile tura katılır bunun yanında kapalı gruplarda ayrıca tura katılanlara liderlik eden bir sorumluda yer almaktadır (İçöz, 1998: 176). Tur liderleri grup paket turlarının özünü oluşturur ve turist memnuniyetine erişmede hayati bir rol oynar (Tsaur ve Teng, 2017).

Eşlikli tur bütün tur çeşitleri içinde en fazla ayrıntıya sahip olan tur tipidir. Bu turlar katılımcılara birçok bölgede konaklama, yeme-içme, bölgeler arası taşıma ve organize faaliyetlerin tam bir programını sunar. Profesyonel bir tur yöneticisi ya da eskort bütün tur boyunca gruba eşlik eder. Eşlikli turlar seyahat ile ilgili tüm ayrıntıların acente tarafından yapılmasını isteyen turistler için uygundur. Esnekliği en az olan turlardır.

Bazı ülkelerde mevcut olan yasalardan dolayı, grubun başında tur süresince profesyonel bir turist rehberinin bulunması gerekir. Bu tür yasaların mevcut olduğu ülkelerde grup ile birlikte bir eskort görevlendirilmediği durumlarda rehber, tur eskortunun görevlerini de yerine getirir (Çolakoğlu vd., 2010: 21).

Daha çok yurtdışı turlarında görülen bu türde, turist gönderen ülkedeki başlangıç noktasından itibaren seyahat acentesinin veya tur operatörünün bir görevlisi, turun sonuna kadar bir grup üyesi gibi tura eşlik eder ve bu kişinin gidilen ülkenin dilini bilmesi tercih nedenidir. Başlangıç noktası kalkış havalimanı olan bu tur; uçağa binış işlemleri, pasaport işlemleri ile başlar ve yolculuğun tüm aşamalarında devam eder. Turun hazırlanma biçimine göre, varılan ülkede rehber tur bitimine göre tura eşlik edecekse (tur lideri) grubun tüm işlemlerinin sorunsuz olarak yapılmasını, rehberin nitelikli bilgiler vermesi, grubu yanlış yönlendirmelere karşı uyarması, otellerin belirtilen standartlarda yapılması gibi görevleri

yerine getirir ve hassas noktaları gözlemleyerek denetlemekle sorumludurlar (Ahipaşaoğlu, 2001: 56).

Özel Paket Turlar

Genellikle herkese hitap etmeyen, sadece özel grupların ilgisini çeken tur çeşitleri de bulunmaktadır. Katılım talepleri farklı şartlara bağlı olduğu için özel gruplar olarak da adlandırılabilirler. Örnek verilecek olursa teşvik turları, toplantı turları ve özel ilgi turları bu sınıfa dahil olmaktadır (Çolakoğlu vd., 2010: 21).

2.2.2. Konaklama Şekline Göre Paket Turlar

Konaklama şekline göre paket turlar sejur, gezgin ve kruvaziyer paket turlar olmak üzere üçe ayrılır.

Sejur Paket Tur

Konaklama ağırlıklı ve genellikle dinlenme amaçlıdır. Yoğun olarak yaz döneminde ve sahil destinasyonlarına yönelik düzenlenir. Konaklama işletmesinin niteliği, satın alma kararında önemli bir faktördür. Operasyonlar ortalama iki haftalık dönemler halinde birkaç ay aralıksız yürütüldüğünde, bu turlar backtoback (ardışık) turlar şeklinde de isimlendirilir. Karşılıklı(ağırlıklı) turlar kapsamında yer alırlar (Çolakoğlu vd., 2010: 22).

İtinerant (Gezgin-Seyyah) Paket Tur

Bir güzergahı takip etmek ve o güzergahta yer alan belirli turistik çekicilikleri ayrıntılı olarak görmek amacı taşır. Kültür ve din, en çok gözlenen temel motiflerdir. Eskortlu ve rehberli turlar şeklinde uygulanır (Mısırlı, 2005: 165).

Kruvaziyer Paket Tur

Kruvaziyer paket tur; konukların, belli bir rotada işlemekten ziyade değişik destinasyonları ziyaret etmek üzere, temel amacı normal olarak taşıma değil, misafirleri ağırlamak olan bir gemiye, boş zamanlarını değerlendirmek için, bir ücret ödeyerek binmek suretiyle yapılan seyahattir. Gemi içinde, kruvaziyer yolcuları konaklama, yeme-içme, eğlence, spor, sağlık-tedavi vb hizmetlerden oluşan zengin bir hizmet karmasından faydalanmaktadır (Çolakoğlu vd., 2010: 22).

2.2.3. Seyahat Amaçlarına Göre Paket Turlar

Birçok tur için turistik merkezlerin kendisi özel bir çekim gücü taşımasına karşın, diğer bazı bölgeler de özel faaliyetleri açısından tercih edilirler. Bu faaliyet karnaval, azgın bir akarsuda rafting, F-1 yarışı vb. olabilir. Amaçlara yönelik paket turlar aşağıdaki şekillerde sınıflandırılabilir (İçöz, 1998: 167);

Dinlenme Turları

Dinlenme turları; yaz aylarında tatil köylerine veya deniz, kum, güneşten yararlanmak için gelenlere yöneliktir. Çevre gezileri sınırlıdır. Hemen tüm aktiviteler konaklama işletmesinde yaşanmaktadır (Albustanlıoğlu, 2009: 17) .

Manzara Turları

Kırsal turizm, turistlerin boş zamanlarında dinlenmek ve değişik kültürleri tanımak amacıyla bir kırsal alanlara gidip, orada konaklamaları, yöreye has etkinlikleri izleme ya da kırsal rekreasyon faaliyetlerine katılmalarıyla gerçekleşen bir tür alternatif turizm türüdür (Ongun vd., 2017: 146). Manzaraları görmek isteyen turistler arasında oldukça popülerdir. Sürenin çoğunluğu bir ulaşım aracında geçer ve bu ulaşım aracı çoğunlukla otobüs ya da tren, bazen de gemidir. Rehberli turlar şeklinde uygulanmaktadır (Dinçer vd., 2015: 14).

Öğrenme Turları

Her tur bir deneyim kazanma ve öğrenme fırsatı ortaya koyar, fakat özellikle kültür, tarih, bilim ya da eğitim amacı ile seyahat eden insanlar da vardır. Bazı tur operatörleri bu çeşit turları entelektüel turlar adı altındaki bir kategoride sınıflandırılır(Dinçer, Yozcu, & Gedik, 2015, s. 14). Kültür, tarih, bilim amacıyla tura çıkacak olan tüketicilere yönelik hazırlanan turlardır. Bir sanat olayına katılma, bir arkeolojik kazının yapıldığı yöreni gezme, bir bölgenin florasını görme amacıyla düzenlenen turlar bu gruba örnektir. Eğitim amacıyla seyahat eden öğrencilerin oluşturduğu gruplarla yapılan turlar da bu gruba girmektedir (Albustanlıoğlu, 2009: 17).

Dini ve Etnik Turlar

Kutsal yerlerin bu dinlere mensup turistlerce ziyaret edilmesinin, turizm olgusu içerisinde değerlendirilmesi “inanç turizmi” olarak tanımlanmaktadır (Sargın, 2006). Dini

inanç, insanları seyahate yönelten nedenlerden bir tanesidir. Kutsal yerlerin çeşitli dinlere mensup olan veya olmayan turistler tarafından ziyaret edilmesinin yanında, dini inançları yerine getirebilmek amacıyla yapılan seyahat anlamına gelmektedir (Dinçer vd., 2015: 14).

Etnik turizm, bir bölgede ortak bir tarihi, kültürü, dini, dili ve yaşam tarzını paylaşan farklı sosyo-kültürel insan grubunu tanıma amaçlı seyahatlerden oluşmaktadır. Ayrıca etnik turizme yönelik seyahatlerde insan eseri yapılar, performanslar ve etnik gruplarla ilgili ürünlerin deneyimi ve tüketimi gezi veya aktivitelerde önemli bir yer tutmaktadır (Jamontaite ve Akova, 2016: 36).

Serüven Turları

Tatilleri sırasında değişik serüvenler arayan turistler turizm pazarının hızla büyüyen bir kesimini oluşturmaktadır. Serüven turlarının bazıları; Himalayalar'da dağcılık, Sahra'da develerle seyahat, Afrika'da safari, Kanada dağlarında binicilik, Kenya'da balonla yolculuk, Amazon ormanlarında yolculuk, Alaska'da nehir raftingidir (Çolakoğlu vd., 2010: 23).

Ekolojik Turlar

Ekoturizm faaliyetleri doğal çevrenin kullanımı açısından bilinçli, toplumsal açıdan sorumlu ve ekonomik yönden verimli bir turizm yaklaşımıdır (Koçan, 2012: 71). Doğal koruma alanları insan toplulukları için değerli olan bölgelerin bio-çeşitliliğini korumak için kurulmuştur. Ziyaretçilere doğayı yaşama fırsatları sunarak, turistlerin bio-çeşitliliğin sağladığı olanakları takdir etmesi ve bu mesajı doğal koruma alanlarının sınırları ötesine aktarması beklenmektedir. Nihai amaç, bio-çeşitliliğin kendi yapısı ve insanlara maddi değerleri sebebiyle korunması gerektiği bilincini yükseltmektir. Doğal koruma alanları ekoturizmi destekleyen koruma mesajları iletebilir ve Ekoturizm bio-çeşitlilik tarafından sağlanan direkt maddi değerlerin harika bir gösterimini sağlamaktadır (Liu vd., 2013: 1).

Spor ve Rekreasyon Turları

Spor yapan veya spora ilgisi olan kişilerin sportif karşılaşmalara, olimpiyatlara ve benzeri faaliyetleri; izlemek veya katılmak amacıyla seyahat davranışında bulunan kişilerin katıldığı turlardır (Dinçer vd., 2015: 15)

Tatillerini hareketli geçirmek isteyen turistler için golf, tenis, kayak paketlerinin yanı sıra organize bisiklet ve yürüme turları da vardır. Rekreasyonel seyahatler ise konulu

parkların ziyaret edilmesi (Disney World) ve kumar paketleri (Las Vegas, Monte Carlo) gibi faaliyetleri kapsar. Rekreasyonel faaliyet seyahatin temel nedeni veya bir parçası da olabilir (Çolakoğlu vd., 2010: 15).

Özel İlgi Turları

Önemli pazar potansiyeli olan bir tur şeklini oluşturmaktadır. Bu tip turlar, çikolata sevenler için İsviçre turları, Çin'de kuş izleme turları örnek olarak verilebilir. Bunun yanında daha birçok farklı isim ile adlandırılarak yapırlar (Çolakoğlu vd., 2010: 24).

Özel İhtiyaçlara Yönelik Turlar

Tekerlekli sandalyede seyahat edenlerin, kendi başlarına hareket edebilen turistlerden farklı ihtiyaçları vardır. Birçok otelde girişlerde bu kişiler için özel düzenlemeler yapılmaktadır. Fiziksel olarak engelli kişiler odalarda özel gereçler ve ulaşım araçlarına binmek için hidrolik kaldırımlara ihtiyaç duyarlar. Tur operatörleri bu seyahat pazarına uygun olarak da düzenlemeler yaparak özel tur paketleri hazırlamaktadırlar (İçöz, 1998: 167) .

Turizme katılım amaçlarına belirlenmiş olan bu sınıflama, çağımızda her alanda yaşanan hızlı gelişmeler paralelinde, zamanla daha da zenginleşmektedir. Geleceğe yönelik yapılan birçok araştırma bu trendin süreceğini işaret etmektedir (Çolakoğlu vd., 2010: 24).

2.3. Turun Gerçekleşmesinde Görev Alan Elemanlar

Turun gerçekleşmesinde görev alan elemanlar sırası ile aşağıda verilmiş ve görevleri açıklanarak belirtilmiştir. Bu elemanlar; tur liderleri, rehberler, otobüs kaptanlarıdır.

2.3.1. Tur Liderleri

Tur liderleri bir grup için düzenlenen turun başından sonuna kadar tura eşlik ederler. Görevleri; tur süresince katılımcılara yol göstermek, yasal ya da rutin işlemleri yürütmek, tura katılanlara tur hakkında bilgiler vermek, grup adına mal ve hizmet satın almaktır. Aslında turun her türlü sorumluluğunu üstlenen ve turun başarılı geçmesini üstlenen kişilerdir (İçöz, 2014: 182).

Tüm gezi için, turun lideri, gidilecek yerde bir koordinatör ve tur üyelerine bir arkadaşdır. Tur liderine ayrıca tur yöneticisi ya da tur refakatçisi de denebilir ve bazen tur

rehberlerinin görevlerini üstlenmesine gereksinim duyulur. Dünya Turist Rehberleri Federasyonları Birliği'ne göre, tur lideri, bir tur yöneticisi ya da refakatçisi “yolcu rehberini tur operatörü adına, programın tur operatörünün kaynağında tarif edildiği ve yolcuya/müşteriye satıldığı şekilde uygulanmasını sağlayarak yöneten ve yöresel uygulamaya dönük bilgi veren kimsedir”(Tsaur ve Lin, 2014: 28).

Tur liderlerinin zorlukları genellikle üç bölümden kaynaklanmaktadır: tur rehberliği, tur şirketleri ve kişisel yaşamlar. İlk olarak Wong ve Wang (2009) tur liderlerinin tur rehberliğinde tur üyeleri tarafından beklenen duyguları göstermeleri için stres yaşadıklarını belirtmişlerdir. İkinci olarak, kişi başına vergi ya da tur şirketlerindeki “kelle başı ücret” gibi birçok mantıksız uygulamalar, ayrıca tur liderlerinin uzmanlık ve gelirini ağır bir biçimde etkilemektedir (Tsaur ve Lin, 2014: 28).

Tur liderleri Grup Paket Turlar (GPT) 'nin merkezinde yer almaktadır. Eğer zorluk yaşarlarsa, iş performansları ve ruh sağlıkları olumsuz bir şekilde etkilenecektir (Tsaur ve Lin, 2014: 28). Dünya Tur Rehberleri Birliği Federasyonu'nun (2010) tanımına göre, tur lideri; ziyaretçilere tercih ettikleri dilde rehberlik eden ve alanın kültürel ve doğal mirasını tercüme eden kişidir. Bir tur lideri genellikle uygun bir otorite tarafından bildirilmiş ve/veya onaylanmış alan özellikli niteliklere tipik olarak sahiptir. Ap ve Wong (2001); Tur liderini; rehber, lider ve çevirmen olarak işlev gören kişiler şeklinde tanımlamaktadır. Tur liderleri grup dinamikleri yönetiminden sorumludur ve denizaşırı seyahat süresince rehberlik sorumluluklarını tur anlaşmasında belirtildiği ölçüde yerine getirmelidir (Ap. ve Wong, 2001: 551). Oteller, restoranlar dâhil üretici ve turist ilgilerini koordine etmede çok mühim rol oynamaktadırlar. Bir tur lideri tur süresince ayrıca zevk ve memnuniyet yaratabilir (Ap. ve Wong, 2001: 551).

Ap ve Wong (2001),başarılı bir tur liderinin yolcuları mutlu ettiğini, tur alanlarının güçlü ve olumlu etkileriyle bıraktığını; turist beklentilerini karşılayan doğru ve faydalı hizmetleri sağladığını ve gelecek turlara katılmada isteklerini turistlerin artırdığını ifade etmiştir (Tsaur ve Teng, 2017: 438). Eğer yerel rehber ayarlanmadıysa, tur liderleri tam rehberler olarak adlandırılırlar çünkü yerel rehberlerin sorumluluklarını alırlar ve tüm turu tek başlarına üstlenirler (Chang, 2009: 165).

Bir tur liderinin performansı sadece seyahat acentesinin imajını değil ayrıca onun ünü ve müşteri sadakatini de etkiler (Chan vd., 2015: 18) . Tur liderleri görevlerini yerine

getirmeli ve gezi boyunca turistlerle iletişim kurmalı ve turistlere “hizmet” için birçok rol oynamalıdır. Cohen (1985)’e göre, tur liderlerinin rolleri şu şekildedir: araçsal, sosyal, etkileşimli ve iletişimsel roller. Tur liderleri grup turlarında önemli bir rol oynar, çünkü bilgi temin edici ve gruplar için danışman olarak hizmet verirler (Tsaur ve Teng, 2017: 438). Tur liderleri seyahat tecrübelerini ve bilgilerini turistlere verirler. Birikmiş iş tecrübeleri yoluyla, tur liderleri turistlerin ihtiyaçlarına ve beklentilerine uyması amacıyla tur rehberliği için kendi tercih ettikleri yöntemi oluşturabilirler. Tur liderleri aynı zamanda turistlerin ihtiyaçlarını karşılamalı, onların fiziksel ve psikolojik gereklilikleri ile ilgilenmeli ve gezi boyunca problemlerini ve tartışmaları çözüme kavuşturmalıdır (Tsaur ve Teng, 2017: 438).

2.3.2. Rehberler

Seyahat rehberleri; turistik amaçla yapılan gezilerde, şehir turlarında ve kısa mesafeli gezilerde kişilere ve gruplara refakat ederler, ilginç yerleri tanıtırlar ve rehberlik hizmetlerini sağlarlar (Demircan, 2007: 12). Rehberler, turda yol gösterici, bilgi verici olarak görev üstlenirler. Yabancı turistler için ilgili dilde güzergâh üzerindeki tarihsel ve doğal çekicilikler konusunda tura katılım sağlayanları ayrıntılı bilgiler vererek mesleklerini icra eden kişilerdir. Rehberler kendilerine yardımcı olmak amacı ile broşürler, kataloglar ve görsel/işitsel malzemelerden destek alarak rehber kitaplar eşliğinde turun turistler için verimli geçmesini sağlarlar. Rehberler bazen birkaç yabancı dili iyi bilirler, kişisel özellikleri arasında insan ilişkilerini iyi bilerek yönetmek olmalıdır (İçöz, 2014: 183).

Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki rehberlik eğitimi; araç ve tekne işletmeciliği, harita okuma, ilk yardım, grup güvenliği ve açık hava rekreasyon yeterlikleri gibi zor becerilere cevap verecek şekilde hazırlanmaktadır. Ayrıca sesli projeksiyon, diksiyon ve göz teması gibi dil eğitimi ve teknik konuşma becerilerini oluşturmak, eksiksiz ve yetkin şekilde iletişim kurmak ve ziyaretçileri meşgul etmek için gerekli bilgi ve becerileri sağlamak konusunda kendilerini geliştirmeye devam ederler (Weiler ve Walker, 2014: 91).

Tur üyeleri ile yoğun ilişkiler, uzun çalışma saatleri, aileden ve arkadaşlardan uzakta geçen uzun sürelerle birlikte, yoğun yüksek sezonlar ve düşük sezonlar tur rehberliğinin bazı özellikleridir. Bu özellikler tur liderleri için ortadan kaldırması güç zorluklar yaratmaktadır(Tsaur ve Lin, 2014: 28).

2.3.3. Otobüs Kaptanları

Bir toplumun önemli fiziksel yaşam kurumlarından biri olan ulaşım insan vücudundaki damarların işlevini görür. Ulaştırma sektörü diğer bütün sektörlerin gelişimini destekler; sosyal, kültürel ve ekonomik kalkınma içerisinde itici bir güç niteliği taşır(Tokat ve Kara, 2003: 2).

Şoför, bir motorlu taşıtı karayolunda süren ve ilgili mesleki yeterlilik belgesine sahip olan sürücüyü tarif etmektedir (Resmi Gazete, 2018). Otobüs kaptanları ülke içinde veya dışında insanların ulaşım hizmetlerinde var olan bir aracı kullanarak onların bir yerden başka bir yere gitmesini sağlayan kişilerdir. Otobüs kaptanları paket tur içerisinde yer alan elemanlardandır. Ulaşım hizmetleri ile beraber turun iyi bir şekilde tamamlanmasında yardımcı olurlar.

Edvardsson (1998) taşıma hizmetlerinde kalite ve müşteri şikayetlerini; sürücü ve diğer personelin davranışları, dakiklik, araçla ilgili teknik konular, aracın konforu ve durakların durumu şeklinde ifade etmiştir. Disney (1998), yolcuların rahat bir ulaşım hizmeti almaları için, sürücülerin aşağıdaki faaliyetleri gerçekleştirmeleri gerektiğini vurgulamıştır (Disney, 1998);

- Araca binen yolcu ile selamlaşmak ve yolcuyu içeriye kabul etmek,
- Yolcuya tebessüm etmek,
- Yolcunun soru ve problemlerini içtenlikle yanıtlamak,
- Ücretleri talep ederken nazik olmak ve ücretleri aldıktan sonra teşekkür etmek,
- Elde olmayan sebeplerden meydana gelecek aksaklıklardan dolayı özür dilemek
- Yolcu inerken teşekkür etmek ve uğurlamaktır (Çatı, 2003: 122).

2.4. Turist Tipleri

Turizm üzerine yazılmış yazılar turiste bölünmez bir bütün olarak baksa da bazı araştırmacılar turistik deneyimi anlamının yolunun tipolojiler oluşturmaktan geçtiğini öne sürmüşlerdir (Cohen, 1972: 164). Turistlere ve tipolojik formlarına odaklanmanın insanların neden belirli çekim yerlerine yöneldiğini açıklamaya da yardımcı olacağı düşünülmektedir (Wickens, 2002: 834).

Literatür, bazı uzmanların turistleri kategorilere bölme gereği hissettiklerini ortaya koymaktadır (Cohen, 1972: 164). Cohen “turist” kavramını belirginleştirmek için bir tipoloji öne süren ilk sosyologlardandır. Dört katlı tipolojisi – aylak, kaşif, bireysel yığın ve organize yığın – turistin kurumsallaştırılma derecesine dayalıdır. Bu sınıflandırmaya çoğu zaman akademik çalışmalarda atıf yapılmıştır ve bu sınıflandırmanın geliştirilip arındırılması için çaba sarf edilmiştir (Pearce, 1982) .

Cohen’in (1972) çalışmasında organize kitle turistleri, bireysel kitle turistleri, araştırmacı (kaşifler) ve aylak turist tipleri dikkat çeken noktalardır. Organize kitle turistleri paket turda bilindik çevrelerde “çevre baloncuğu”nda seyahatleri tercih etmektedir. Bağımsız kitle turistleri, bilinen rotalara prim yaptırmaktadır. Düzenli turist rotalarına bağlı olmalarına rağmen bağımsızca seyahat ederler. Araştırmacılar, aşinalık ve yenilik karışımı bir konforu tercih ederler. Herkesin geçtiği yoldan uzaklaşmaya cesaret eder ancak sadece yenilikten kaçmak gerekirse diye muhafaza ettikleri “çevresel baloncuk” ların güvenli mesafesi içinde yerel kültürü keşfeder. En son tip, aylaklar, organize kitle turist görüntüsünün tersini temsil ederler. Yenilikçidirler ve ev sahibi kültür ile iç içe olmayı tercih ederler (Lepp ve Gibson, 2003: 609).

2.4.1.Ayrı (Öncü)

Rızaoğlu (2003) Yenilik arama istekleri en yüksek düzeyde olan turist tipidir ve bundan korkmazlar, kendi alışkanlıklarına bağlı değildirler ve çevreye karşı ilgileri büyüktür ve yeni tanıştıkları ile hemen kaynaşan turist tipidir. Öncü turistler için öncelik yeniliklerdir ve yerine ev sahibi topluluğun yollarını tercih ederek düzenli turist rotasından uzak dururlar (Lepp ve Gibson, 2003: 609). Kendi tatillerini kimseye danışmadan, turizm içerisinde bulunan çekicilikler ile temas kurmaktan kaçınan ve ev sahibi turistler ile birlikte yaşayan kişilerdir. Yerliler ile yemeklerini, barınaklarını ve alışkanlıklarını paylaşırlar, onlarla bütünleşirler. Daha önce gidilmeyen yerlere gitmek, öncelikli düşünceleridir. Bu turist tipine “öncü turist” veya başıboş turist adı da verilebilir (Kozak ve Bahçe, 2009: 25).

2.4.2.Araştırmacı Turist (Kaşifler)

Kendi gezilerini kendileri planlayan ve popüler olmayan yerleri seçen turist tipleridir(Kozak ve Bahçe, 2009: 25). Kaşifler aşinalık ve yenilik karışımı bir konforu tercih ederler. Herkesin geçtiği yoldan uzaklaşmaya cesaret ederler ve ancak sadece yenilikten kaçmak gerekirse diye muhafaza ettikleri “çevresel baloncuk” ların güvenli mesafesi içinde

yerel kültürü keşfederler(Lepp ve Gibson, 2003: 609).Çevresel fanusları ile kendilerini korumaya alırlar, güvenilir ulaşım araçlarını seçerler (Rızaoğlu, 2003: 267). Rahat konaklama tesislerini seçerler ve kendi temel yaşam tarzlarını devam ettirerek seyahat etmeye çalışırlar. Genellikle bu gruba ait olan üyelerin belirli bir seyahat amaçları vardır ve kaşif veya araştırmacı turist adı verilir (Kozak ve Bahçe, 2009: 25).

2.4.3.Bireysel Kitle Turisti

Avrupa'da veya Amerika'da seyahat eden birçok orta sınıf turist “bireysel kitlesel turist ya da “başlangıç kitlesel turist” olarak adlandırılan kategoriye girmektedir. Yenilik arama isteği biraz fazladır ve alışkanlıklarını sürdürmeleri baskın gelen turist tipidir (Rızaoğlu, 2003: 267). Bağımsız kitle turistleri aşinalığa prim yaptırmaktadır. Ancak, düzenli turist rotalarına bağlı olmalarına rağmen bağımsızca seyahat ederler (Lepp ve Gibson, 2003: 609). Bir seyahat acentesinin yardımıyla yolculuklarını araba veya trenle planlarlar ve ihtiyaç duyuldukça her seferinde buldukları otellerde kalırlar. Genellikle yabancı dillerle ilgili bir miktar bilgiye sahiptirler ve yolculuklarını planlamayı turist deneyiminin vazgeçilmez bir parçası olarak görürler (Enoch, 1996: 609).

2.4.4.Organize Kitle Turisti

Bununla birlikte, her şeyin kendileri için hazırlanmasını isteyen turistler de vardır: “organize kitle turistleri”. Organize kitle turistleri büyük miktarda tanıdıklığı ve paket turda tanıdık “çevre baloncuğu”nda seyahatleri tercih etmektedir (Lepp ve Gibson, 2003: 609). Alışkanlıklarını zor bırakan ve bunların dışına çıkmaktan hoşlanmayan, daha önceden planlanmış olan bir turu satın alarak turizme katılan, kendi ülkelerindeki yaşam biçimlerinden ayrılmayı sevmeyen ve örgütlenmiş bir turist grubudur (Rızaoğlu, 2003: 266). Bu turist grubu tam anlamıyla arkasına yaslanıp ve eğlenirken başkalarının tüm turizm deneyimini düzenlemesine ve devralmasına izin vermeye hazırdırlar. Büyüyen paket tur endüstrisinin müşterileri olan bu turistler, seyahat acenteleri, kuryeler, tur koordinatörleri vb. şeklinde bir dizi “vekil ebeveynler” vasıtasıyla tüm sorumlulukların yükümlülüğünden kurtulmaktan mutluluk duyarlar (Enoch, 1996: 609).

2.5. Kültür Turizmi

Türkçe Sözlük’de, kültür, “tarihi, toplumsal gelişme süreci içinde yaratılan bütün maddi ve manevi değerleri yaratmada, bunları gelecek kuşaklara iletmede kullanılan,

insanın doğal ve toplumsal çevresine egemenliğinin ölçüsünü gösteren araçların bütünü” olarak tanımlanmaktadır (Keleş, 2005: 14).

Kültürün etimolojik açıdan kökenine inilirse, Latince’de tarım anlamına gelen *Cultura* kelimesinden geldiği görülmektedir. Batı dillerinde daha sonra *Culture* olarak kullanılan bu kelimenin zamanımıza kadar gelen Osmanlıca karşılığı *Hars* kelimesidir. Diğer taraftan Avrupa’da kültür terimini 19.Yüzyılın sonunda İngiliz Antropologları, kültür kavramını etnografya tarafından incelenen toplumlara özgü olan düşünce, eylem biçimleri, inançlar, değer sistemleri, simgeler ve tekniklerin tümünü anlatmak üzere kullanmışlardır. Sosyolojide kültür kavramı, etkileşimlere yön veren senaryo ve rollerin işleyişinin daha iyi anlaşılmasına yardım eden bir kavram olarak kullanılmaktadır. Kültür terimini bu anlamda ilk kez kullanan İngiliz Antropologu E.B.Taylor, kültürün ünlü ve bugün de geçerli olan bir tanımını yapmıştır; ona göre kültür, “etnografyadaki en geniş anlamında, bilgi, sanat, hukuk, ahlak, töre ve tüm diğer yetenek ve alışkanlıkları içeren karmaşık bütün”dür (Kocadaş, 2006: 2).

Kültürün içeriğinde; insanın meydana getirdiği bilgi, inanç, sanat, ahlak ve görgü kuralları, dil, kanun, gelenek ve görenek gibi soyut, mimari, yaşam biçimi, gastronomi, davranış kalıpları gibi somut unsurlar bulunur (Kozak ve Bahçe, 2009: 142).

Beraber yaşayan bir grup insanın kimliği haline gelmiş olan kültür, diğer toplumlardan ayrılmasını sağlayan bir olgudur ve kültürün oluşumunda inançlar, gelenekler, normlar, düşünce biçimleri gibi manevi öğeler kadar, teknoloji, doğal çevre, araç-gereç, giysiler gibi maddi öğelerde yer almaktadır. Kültürün özellikleri ise; toplumsal olması, öğrenilebilir olması, değişebilir olması, aktarılması ve sürekliliği, öğeleri arasında belirli bir uyumun olması, kurallar sistemi olması şeklindedir ve bütünleştiriciliğinden bahsedilmelidir (Kozak ve Bahçe, 2009: 142).

2.5.1. Kültür ve Turizm

Alternatif turizmin çıkış nedenleri üzerinde kaynakların azalması ve niteliklerinin bozulması, sürdürülebilir turizm kavramının ortaya çıkışı, turizmin tüm yıla yayılması anlayışı, tüketicilerin klasik turizm hareketlerindense farklı beklentilere girmesi, tüketicilere özel ilgi alanlarına göre farklı heyecan ve tatillerin yaratılmasıdır. Alternatif turizm türlerinden olan kültür turizmi, değişen seyahat eğilimleri ve turist beklentileriyle beraber

giderek büyüyerek gelişmektedir. Kişilerin artık daha farklı ve otantik yerleri görme isteği kültürel alanlarda yapılan gezilere artış göstermektedir (Yaylı ve Sürücü, 2016: 98).

Kültür turizmi günümüzde dünyada özellikle Avrupa’da turist trafiğinin en önemli biçimlerinden biri olarak kabul edilmektedir ve UNWTO (Dünya Turizm Örgütü) 2020’ye kadar kültür turizminin ana form odağından biri olacağını öngörmektedir (Niemczyk, 2013: 24)

Kültür turizminin tanımında sadece kültürün geçmişini, tarihi ürünlerin tüketimini değil, ayrıca bölge insanlarının çağdaş, kültürel yaşamlarını içermeleri de gerektirmektedir. Kültür turizmi bu nedenle hem kültürel miras turizmi hem de sanat turizmi olarak kabul edilebilir (Richards, 2001: 1) . Kültür turizmi, birinin boş olduğu bir zaman süresince, ara vermeden 12 aydan daha fazla olmayan devamlı bir süre için yaşadığı yerden gönüllü olarak ayrılması ile bağlantılı seyahat şekli olarak yorumlanabilir. Bu, düşünce katılımcının seyahati planlarken kültürün (turist ürününün ana unsuru) önemli bir rol oynayacağı ziyaret edeceği yer ile ilgili az ya da çok bilinçli olmasını gerektirir. Bu, şu çerçeveye yönlenmiştir: yeni mekanlardan, topluluklarından, kültürlerden, sanat zevklerinden, mimarisi ve tarihinden haberdar olmak, kültürel ve sanatsal etkinliklere katılmak, “aslına dönmek” ve turistin karşılama ve lokasyon deneyiminde belkemiği (sakrum) ile iletişimi. Dolayısıyla, yerel çevre ile kişisel iletişim- özellikle, doğal çevresi kadar kültürel çevre- hedef mekânın kültürü ile haberdar olmada anahtar bir rol oynar (Niemczyk, 2013: 24).

2.5.2. Kültüre Dayalı Türler

Kültüre dayalı turizm çeşitleri kapsamında; kültürel miras turizmi, dark turizm, etnik turizm, festival (etkinlik) turizmi, üçüncü yaş turizmi, inanç turizmi, ipekyolu turizmi, kültür turizmi başlığı altında incelenebilir ve bu kavramlar aşağıda sırasıyla açıklanmıştır (Türker ve Çelik, 2009: 89).

2.5.2.1. Kültürel miras turizmi

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) somut olmayan kültürel mirası; insan toplulukların ve bazı durumlarda bireylerin, kültürel miraslarının bir parçası olarak tanımladıkları uygulamalar, temsiller, anlatımlar, bilgiler, beceriler ve bunlara ilişkin araçlar, gereçler ve kültürel mekanlar olarak tanımlamıştır (Türker ve Çelik, 2009: 89).

Kültür mirası, soyut ve somut unsurları ile beraber ulusal miras olarak önceki nesillerden alınır. Bununla beraber bir kültürün, geleneksel üretim metotları, yaşam tarzı, gelenekler veya ibadet biçimleri gibi soyut veya mimari, arkeolojik alanlar, el sanatları, giysiler ve yemekler gibi somut unsurları, yaratıcıları hakkında bilgi verir. Hepsi bir bütün olarak, ait olduğu toplumun geçmiş ve şu an yaşayan nesillerinin özelliklerini anlatır. Kısacası, kültür turizmi, tarihi binaların, sit alanlarının ve müzelerin ziyaret edilmesi, festival veya özel etkinliklere katılma, yerel halkın davranış biçimlerinin gözlemlenmesi veya deneyimlenmesi pek çok etkinliği içerebilir. İnsanlar, ziyaret ettikleri yerlerin kültürleri hakkında bilgi edinmek ve folkloru, gelenekleri, doğal güzellikleri ve tarihi mekânları deneyimlemek için kültür turizmine katılırlar ve aynı zamanda doğa, macera, spor olayları, festivaller ve el sanatları gibi diğer etkinliklerden de yararlanabilirler (Bahçe, 2009: 3).

Kültürlerin somut olmayan alanına; diller, dinler, gelenekler, görenekler, töreler, anonim halk edebiyatının sözlü ürünleri, seyirlik oyunlar, ritüeller, mitler vd. girmektedir. Günümüzde bu kültürün ve mirasın korumaya alınması sadece bireysel, ulusal değil uluslararası bir konu hâline gelmiştir (Kolaç, 2009: 20).

Turizmin başlangıcı tatil turizmi ile değil bilinmeyen bilme, görülmeyeni görme ve öğrenme içgüdüleri ile gerçekleştirilen kültürel gezilerle ortaya çıkmıştır. Kültür turizmi geniş manada ziyaretçilerin gittikleri yerdeki tarihi ve bir ulusa ait olan değerleri görmesi olayına verilen isimdir. Kültür turizmine olan artışın insanların etnik kökenlere olan ilgisi olduğu söylenebilir (Yaylı ve Sürücü, 2016: 100).

2.5.2.2. Dark (hüzün) turizm

Keder, korku, ölüm gibi olaylar insanları etkilemektedir. Bu olayların yaşandığı yerlerde turizm hareketliliği görülmektedir. Bahsedilen turizm hareketliliği hüzün turizmi olarak adlandırılmakta ve destinasyonların çeşitli yönlerden çekiciliğini arttırmaktadır. Uluslararası literatürde “darktourism” olarak adlandırılan bu özel ilgi turizm çeşidi, ulusal literatürde “keder turizmi, karanlık turizm ve ölüm turizmi” olarak incelenmiştir (Kurnaz vd., 2013: 58).

Son yıllarda popüler hale gelen savaş alanlarını gezme, hapishaneleri görme, soykırım alanlarını dolaşma, doğal felaketlerin yaşandığı alanları gezme isteği özel ilgi alanı

olarak turistlerin eski yaşamış acıları, yasları ve kederli düşünme isteğinden ortaya çıkmaktadır (Yaylı ve Sürücü, 2016: 103).

Tarihten pay almak isteyen insanların seyahatlerinde rol oynayan faktörler; sevindirici, gurur verici günler ve olaylar olduğu gibi, hüznün ve acı verici olaylarda vardır. Hüznün ve acı verici olayların geçtiği yerleri insanlar tekrardan görüp hatırlamak da isterler ve buralara yaptıkları seyahatlere hüznün (dark) turizm adı verilir(Kozak ve Bahçe, 2009: 152).

2.5.2.3. Etnik turizm

Hükümetlerin kültürel mirasları korumak için gelişimine dikkat edilen bir tür turizm çeşididir. Birden fazla etnik grubun bir arada yaşadığı bölgelere yönelik yapılır ve bu turizm çeşidine kültürel zenginliği korumak ve turizmin yarattığı pazar ekonomisinden gelir elde etmek isteyen hükümet ve yerel yönetimler destek verirler. Etnik turizmin ekonomik faydasının yanında, etnik kimliklerin sahiplenmesine katkıda etnik kültürlerin korunmasına yardımcı olur (Kozak ve Bahçe, 2009: 154).

2.5.2.4. Festival (Etkinlik) turizmi

Festivaller toplumlar tarafından genellikle sosyal ve kültürel bağların hatırlanması etkinlikleri olarak görülmektedir(Yaylı ve Sürücü, 2016: 101). Festival ve özel etkinlikler, ev sahibi topluluğa olumlu yararlar sağlar. Bunlar sakinlere eğlence kaynağı olduğu gibi yerel kültürün bir dilimini korumaya ve geliştirmeye yardımcı olan birer araçtır. Bir topluluğu özel kılan yer-yaşanabilirlik unsuru sağlarlar. Ayrıca, festivallere ve özel etkinliklere ev sahipliği yapan organizasyonlar topluluklarına karşılık verebilmektedir. Bir festivalin veya özel etkinliğin, ekonomik olarak topluluğa gerçekten fayda sağlayacağı yol, turistleri cezbetmektir. Bir festivalin veya etkinlik ziyaretçisinin standart operasyonel tanımı, ziyaret nedeni festival veya özel etkinlikle özel olarak bağlı olan, çalışma dışı maksatlarla 80 kilometreden fazla, en az bir gece konaklayan bir kişidir (Litvin, 2013: 185).

Her toplumun, kendine ait gelenekleşmiş, belli tarihler arasında gerçekleştirilen festival, karnaval gibi özel kutlama etkinlikleri vardır. Festivaller, dini ve dini olmayan etkinlikler şeklinde her kültürde bulunan bir çeşit toplumsal ibadet ve eğlenme biçimleridir. Festivaller, ait oldukları toplumların kültürel kimliklerini yansıtmaları ve kültürel değerlerin

ilerideki nesillere aktarılması açısından önemli kültürel değerleridir (Kozak ve Bahçe, 2009: 157).

2.5.2.5. Üçüncü yaş turizmi

Belirli bir yaşın üzerinde bulunan ve genellikle çalışma hayatını bitirmiş (emekli) bireylerin bulundukları yerden ayrılarak değişik ülkelere yönelik yaptıkları seyahatler bu kapsama girmektedir. Bu gruba dahil olan bireyler; seyahatin yapılacağı bölgeye uygun iklim koşulları, ucuzluk, sağlık hizmetlerinin iyi olması, bölgeye ulaşımın kolaylığı gibi olanakların iyi olmasına dikkat etmektedirler (Yılmaz, 2007: 15)

2.5.2.6. İnanç turizmi

Günümüzde turizm trendinde yaşanan değişimler; turistlerin dinlenmek ve tatil geçirmek dışında; eğitim ve bilgi seviyesini arttırmak, dünya görüşünü geliştirmek, yeni yerler keşfetmek ve onların tarihi, yaşam biçimi ve kültürü hakkında bilgi sahibi olmak, dini gereklerini yerine getirmek, dini alanları ziyaret ederek manevi huzur aramak gibi motivasyonlara bağlı olarak güdülendiklerini göstermektedir (Okuyucu ve Somuncu, 2013: 629).

İnsanların sürekli oturdukları, çalıştıkları ve temel ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerden dini amaç ile farklı çekim merkezlerine gitmelerine inanç turizmi adı verilir (Yaylı ve Sürücü, 2016: 98).

İnanç turizmi, ruhsal bir rahatlama sağlamaktadır. İnanç turizminde, turistler hoş bir seyahatin yanı sıra, kültür, tarih ve dinlerine ait mirasların bugünün hayatını nasıl etkilediklerini görebilmektedirler. Dini seyahat, insanların ruhsal, fiziksel, zihinsel, sosyal ve duygusal her noktasına dokunmaktadır (Güzel, 2010: 90).

Türk halkının Anadolu toprakları üzerinde uzun yıllardan beridir sürdürdüğü yaşam biçimi ve ilgili dönemin özelliklerini yansıtan dini inançları, gelenek ve görenekleri, mimari ve sanat eserleri günümüz turizmine önemli birer kaynak olarak gösterilmektedir. Ayrıca ilk çağ uyarlıklarının Anadolu'da yaşam bulması, Hristiyanlığın ilk dönemlerindeki Havarilerin, Ortaçağ'da ise; Musevilerin bulundukları ülkelerde karşılaştıkları yoğun baskılardan dolayı bu bölgelere kaçmış olmaları Anadolu'nun üç büyük dine ait bir merkez haline gelmesini sağlamıştır. Buna bağlı olarak bu zengin dini merkezin bir turizm çeşidine

açılması ve bir proje ile bunu geliştirmesi inanç turizmi kapsamına girmektedir (Kozak vd., 2006: 23).

2.5.2.7. İpek Yolu turizmi

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın turizmin ülke içerisinde turizmin tüm yıla yayılması politikası içerisinde dahil edilerek geliştirilmeye çalışılan "İpek Yolu Projesi" adı ile aynı ismi taşıyan İpek yolu turizmidir. Bu çerçevede kültürel bir mirasımız olan fakat yıllar içerisinde çoğu doğaya ve çevresel etkilere yenik düşmüş olan hanların (kervansarayların) korunma kapsamına alınması ve turizme katkı sağlanması düşünülmektedir (Yaylı ve Sürücü, 2016: 104).İpek yolunun yeniden hareketlendirilmesi ve güzergahı üzerinde bulunan ülkeler arasında ekonomik, beşeri ve kültürel ilişkileri canlandırmak için yapılan turizm çeşididir.Bunun yanında diğer alanlarda olduğu gibi altyapı ve üst yapı yatırımlarının tam anlamıyla giderilmesi gerekmektedir. Tarihe mal olmuş önemli bir değer olduğu için Türkiye de bu alandan payını alacaktır ülkeye büyük faydaları olacaktır. Bu kapsamda Türkiye ve Çin arasında hızlı tren projesinin önemli bir girişim olduğu söylenebilir (Kozak ve Bahçe, 2009: 160).

2.6. Sorumlu Turizm

Günümüzde turistler, turizme yönelik daha iyi bir deneyim ve daha kaliteli ürünlerin peşinden koşmaktadırlar. Buna bağlı olarak turistler ülke kültürüne yönelik daha gerçekçi deneyimler sunan ve birbirinden farklı doğal ve kültürel mirası deneyimlemeyi düşünerek tatile çıkarlar. Turistik tatil beklentilerinin farklılaştığı, insanların daha kısa süreli ancak daha sık seyahat ettiği ve beklentilerin arttığı belli alanlarda küresel bir eğilim halini almıştır (Güzel, 2013: 31).

'Sorumlu turizm', turizmin araştırma ve uygulama alanı halini almıştır. 'Sürdürülebilir turizm', 'eko turizm', 'etik turizm' ve diğer ilgili sosyal bilinç turizmi uygulama formları ile ortak birçok şey paylaşmasına rağmen, 'sorumlu turizm' etiketi diğerlerinden açık ara en desteklenen endüstri terimidir (Caruana vd., 2014: 1495).

Sorumlu turizm anlamı, hem teoride hem de uygulamada, epeyce tartışmanın konusu olmaktadır. Uygulamacılar arasında, kilit prensipleri ve uygulamaları tanımlamaya önem veren sorumlu turizm üzerine birkaç endüstri protokolü vardır. 2002 Cape Town Beyannamesi sorumlu turizmi: (i) olumsuz etkileri azaltmak; (ii) ev sahibi topluluklar için

ekonomik fayda oluşturmak; (iii) karar vermede yerel halkı dahil etmek; (iv) doğal ve kültürel mirası korumak; (v) turistler ve yerel halk arasında anlamlı bağlantılar sağlamak; ve (vi) kültürel olarak hassas ve ulaşılabilir olmak açılarından karakterize etmektedir (Caruana vd., 2014: 1495).

Sorumlu tüketiciler, ekolojik ve/ ya da sosyal olarak ‘ bilinçli’ tüketiciler gibi terimlere yol açarak, bir dizi sosyal, çevresel ve etik konulara daha yüksek ilgi paylaşanlar olarak tanımlanmaktadır. Caruana ve Carane (2008)’nin ileri sürdüğü gibi, endüstri aktörleri nezdinde sorumlu turizmin bu yapıları ayrıca tüketiciler arasında sorumlu turizm olasılığını ve anlamını tanımlamaya yardımcı olur. Yani, sorumlu turizm tüketicileri keşfedilmeyi bekleyen önceden tanımlanmış kategori olarak var olmamaktadır, ancak endüstri tarafından dile getirilen sorumlu turizm kavramları pazar diliminin çevresine çizilen hatlarını oluşturmaktadır (Caruana ve Crane, 2008: 1495).

Toplu taşıma odağı, belirli bir kırsal alana hangi ulaşım araçlarıyla ulaşıp oradaki hangi ulaşım araçlarını kullandıklarına odaklanmaktadır. Bu durum, gürültüyü, hava kirliliğini, görsel bozulmaları, araçlarla araziye zarar vermeyi ve toplu taşıma altyapısını kısıtlamak ya da azaltmak, yanında iklim değişikliğinden kaynaklanan emisyonları azaltmak ve/veya seyahat için alternatif ve daha az zararlı yollar sunmak anlamına da gelebilir (Guiver vd., 2007: 275).

Ekolojik, kültürel, ekonomik ve politik etkiler üretmek için turizmin gücü, turizmin olumlu potansiyellerinin zarar verici yönlerinden daha ağır basmasını sağlamak için tasarlanmış çeşitli uygulama şekilleri ve düşünce biçimlerini ortaya çıkarmıştır. ‘‘Sorumlu turizm’’, bu umut verici ve/veya alternatif imknlardan biri olarak son yıllarda dikkatleri çekmiştir. alışmalar, sorumlu turizme etik bir pazar segmenti tarafından tüketilen bir ürün olarak yaklaşırken bu terim, topluluk düzeyinde katılımı, sürdürülebilir kaynak yönetimini, faydaların adil dağılımını ve yerel bağlamdaki olumsuz etkileri en aza indirmeyi ön plana çıkaran bir planlama, politika ve geliştirme sürecini vurgulamaktadır. Leslie’ye (2012) göre, bu tür süreçler, birey, toplum ve daha geniş sosyal ve çevresel refah için bütüncül bir ahlaki kaygının altında yatan turizm deneyimlerini üretmeyi amaçlamaktadır. Bu, Uluslararası Sorumlu Turizm Merkezi’nin ‘‘insanların yaşaması için daha iyi yerler ve daha iyi gezilecek yerler’’ mantığında da yansıtılmaktadır (ICRT, 2014); ve 2002’de Cape Town’dangrlen Destinasyonlarda Sorumlu Turizm Bildirgesi’nde (Frey ve George, 2010) de yazılmıştır. Bu durum, araştırma ve geliştirmenin, ziyaretçileri ve yerli topluluk perspektiflerini anlama

operatörler ve ziyaretçiler için davranış kuralları geliştirme ve hızlı çevre değişiminin etkilerini değerlendirmeyi içerdiği kutup bölgesi turizmi ile de ilgilidir (Grimwood vd., 2015: 24).

2.7. Etik Duyarlılık

Etik duyarlılık, bir kişinin belirli bir durumun etik içeriğini tanımlama kabiliyetine işaret eder (Sidani vd., 2009: 211). Bazı bireylerin, davranışlarının etik dışı niteliği bilgisine rağmen etik olmayan faaliyetlerle meşgul oldukları açıktır. Ancak bazı insanlar etik dışı davranmayı seçtikleri için değil, belirli bir durumun etik bir bileşenine sahip olduğunu tanıma kapasitesine sahip olmadıkları için ahlaka aykırı bir karar vermeyi tercih etmektedirler. Etik duyarlılık, adil karar vermede önemli bir faktördür ve kişisel değişkenlerin yanı sıra karar verme ortamından da etkilenmektedir. Etik duyarlılık ahlaki karar verme sürecinin yalnızca bir parçasıdır ve bu süreç aşağıdaki bileşenlerden oluşur:(Sidani vd., 2009: 211)

- Ahlak bilinci (*Belli bir durumun ahlaki niteliğini belirleme.*)
- Ahlaki yargı (*Bu bağlamda ahlaki olarak doğru olana doğru bir karar vermek.*)
- Ahlaki amaç(*Ahlaki normlara diğer normlar üzerinde daha yüksek bir değer vermeye karar verme.*)
- Ahlaki eylem (*Ahlaki davranışlarla uğraşmak.*)

2.7.1. Turizm Uygulamalarında Etik

Turizm sektörünün insan ve toplum davranışlarıyla ilişkili bir sektör olma özelliği vardır ve turizm toplum ve bireyleri içerisinde barındıran bir olaydır. İnsanların biyolojik ve psikolojik özellikleri ve toplumsal değişimler turizmin ortaya çıkmasını ve gelişmesini sağlayan etmenlerin en belirginlerindendir. İnsan davranışlarından kaynaklanan turizm yaşamlar üzerinde etkilere neden olurken, turistik ortamın yumuşaması için turist –yerli ilişkilerinin değişikliklere uğradığı görülmektedir (Doğan, 2004: 79).

Turist davranışını anlamak için, araştırma modeller, kavramlar ve psikoloji, sosyoloji, antropoloji, pazarlama gibi disiplinlerdeki teorilerden yararlanılmaktadır (McIntosh ve Thyne, 2004: 259). Turizmin varoluşu ve uzun dönem başarısı sadece kültürel kaynakların yönetimi, insan inşası cazibeler ve altyapıya bağlı değildir. Aynı zamanda turist

deneyimlerinin yaşandığı doğal çevreye sahip çıkmaya ve onu muhafaza etmeye de bağlıdır (Uysal vd., 1994: 284).

Çevresel olarak sürdürülebilir turist davranışı hem küresel olarak ve hem destinasyondaki doğal çevreyi olumsuz etkilemeyen (ya da çevreye fayda sağlayan) turist davranışıdır. Birçok farklı teori çevresel olarak sürdürülebilir turist davranışı için açıklamalar sunmaktadır (Juvan ve Dolnicar, 2016: 30) .

Etik turizm, tüketicinin “iyi hissetmek” isteği ile “duygusal rekreasyon” veya özgürleşme ve kurtuluş için bir platform sunmaktadır. Turizm, karmaşık etik konularıyla doludur ve bu gerçek, turizm gelişiminin etiği hakkında bir tartışma yaratmıştır. Aynı zamanda, turizm ürünlerini ve hedeflerini sürdürülebilir, sorumlu, ekoturizm, alternatif turizm çeşitleri ve daha fazla marka ile daha etik odaklı olarak farklılaştırmaya çalışma çabası içerisinde olan bir pazar geliştirilmiştir. Turistlerin etik/sorumlu turizm uygulamaları hakkındaki deneyimleri araştırmacıların ilgisini çekerken, pek az araştırma, hedonik duyguların ahlaki tercihte veya turizm tüketim deneyiminde oynadığı rol üzerinde yoğunlaşmıştır (Malone vd., 2014: 242).

Bir dinlenme-eğlenme faaliyeti durumundaki turizm sektörü, bazen tazelik ve coşku kaynağı durumundayken bazen de turist için gerilim halindedir. Günlük davranışlardan kurtularak yaşam biçimini yenileyen kişiler, farklı bir hayat biçimi olarak turizme katılırlarsa, ruhsal gerilimlerin azaltılmasını ve büyük bir mutluluk ve rahatlama hissinin duyulmasını sağlayabilirler (Doğan, 1989: 122).

Turizm faaliyetlerinde yerli-turist ilişkilerinin olumlu geçmesi ile birlikte turizmden tatmin olan turist sayısı artacaktır bu turizm faaliyetlerinin etkinliğinde büyük rol oynar. Turistlerin tatmin olması ise, doğru ve dürüst bir hizmet anlayışı, turistleri kandırmamak, adaletli olmak ve ahlak kurallarına uygun hizmet sunulmasına bağlıdır (Kozak ve Nergiz, 2016: 7)

Büyük bir kısmı doğanın sunduğu verilerin ortaya konması ile gerçekleşen turizm faaliyetleri, fiziksel çevre üzerinde olumsuzluklara sebep olmaktadır. Bunlara örnek olarak ise; doğal ve tarihi çevrenin tahrip olması, doğanın kirlenmesi, betonlaşma gösterilebilir ve bu yönleriyle turizm faaliyetlerinin sürdürebilir bir çevre anlayışı içerisinde çevre koruma bilinciyle gerçekleştirilmesi bir zorunluluk haline gelmiştir (Olanı ve Timur, 1988: 117).

Turizm gibi insan odaklı olan ve ekonomik, doğal ve toplumsal yönü bulunan bir etkinliğin etik ilke ve standartlara bağlı olarak ilerleyeceği görülmektedir. Dikkatle incelendiğinde, toplum ve toplum kurumlarının değer yargılarına bakılacak olunur ise ahlak kavramını oluşturan temel değerlerin etiğin başlangıcını ve köklerini oluşturduğu görülebilmektedir ve bu unsurların bazılarına aşağıda yer verilmiştir (Doğan, 2004: 122).

Kültür; Bir toplumun tarih içerisinde ürettiği ve kuşaktan kuşağa aktardığı maddi ve manevi özelliklerin bütünü manasına gelmektedir. Aslında bir toplumun yaşam biçimi olarak da nitelendirilmektedir (Kolçak, 2012: 61)

Normlar: Sözlük anlamı olarak, kural olarak benimsenmiş ve yerleşmiş ilke, kanuna uygun durum, belirli bir grup için tipik sayılan model standart veya görgü kuralları, davranış bilgisi, topluluk töresi gibi farklı şekillerde tanımlanmaktadır (Kolçak, 2012: 63)

Yasalar: Bireylerin doğru ve yanlış ya da iyi ve kötü davranışlarının ölçütleri ve kötü-yanlış davranışlarının cezalandırılması yasalara göre belirlenir. Bu noktada eğer yasalar bu düzenleme ve yaptırımları kotmuşsa, etiğin ne gibi bir işlevi olabilir diye düşünülebilir. Oysa yasalar ve etik kuralların alanları birbirinden farklıdır. Etik, bir toplumun bakış açısında dikkate alarak dikkate alarak bireylerin uygun ve uygun olmayan davranışlarını belirler. Etik ilkeler yıllarca süren bir gelişmenin sonucunda ortaya çıkarlar, yasalar ise genellikle etik tartışmalardan sonra gerçekleşir (Aydın, 2016: 9).

Değerler:Kuçuradi (1999) değerler için; insanın varlığa kattığı bir boyut, insanla varolan şeylerdir der. Bunun yanında, kişi kendi merkezinde yer alarak bir davranışta bulunur ve etiğin nesnesinde kendisi bulunmaktadır ayrıca etik eylemde bulunan kişinin karşısındakine göre dört farklı etik ilişkisi bulunduğunu dile getirir; kişi kişi ilişkisi, kişi ile insansal durum, yargıcın etik ilişkisi ve kişinin kendisiyle ilişkisinden bahseder (İyi ve Tepe, 2011: 91).

Standartlar: Bir mal veya hizmetin doğruluğu ile ilgili temel tanımlar, göstergeler olarak bilinen standartlar, aynı zamanda, söz konusu olan mal veya hizmetlerin amaç ve beklentilerine bağlı olarak gerçekleştirilmesi ile alakalı garanti olarak belirtilebilir. Bir yönetim veya işletme konusu olarak da belirtilebilen hizmetin geliştirilmiş bir standart prosedürlere ve kurallara göre gerçekleştirilmiş olunmasıdır (Kozak ve Nergiz, 2016: 26).

Belirlenmiş olan etik unsurların turizm sektörünün tüm alanlarında uygulanabilir olması turizm ve etik ilişkisinin toplumsal olarak doğru ve yanlışın belirlenmesinin ötesinde, kaliteli üretim ve sürdürülebilirlik açısından dikkat çekmesi gerekliliğini ortaya koyarken, sektör olarak da turizm sektörü ile arasındaki ilişkinin gerekliliği ortaya konmaktadır. Turizm sektöründe etik, üretim ve tüketimin hizmetin sağlandığı yerde yapılmasından dolayı farklı talep ve istekleri bulunan müşteriler ile talep karşılayıcılar arasındaki bağlantı açısından bakıldığında uluslararası normlara göre hareket zorunluluğunda bir köprü görevi görebilir (Kozak ve Nergiz, 2016: 28).

2.7.2. Duygular, Etik Tüketim ve Etik Turizm

Çelişkili davranışın sosyo-psikolojik açıklamaları geliştirilmiş olsa da (Chatzidakis, vd., 2007) etik tercihi motive etmede rasyonel olmayan faktörlerin rolü çok az araştırılmıştır. Birçok yazar (Gaudine ve Thorne, 2001; Marks ve Mayo, 1991), duyguyu etik seçime dahil etme ihtiyacını tartışmaktadır ve bunun kapsamlı bir şekilde düşünülmesi gerektiğini savunmaktadır. Duyguların, “bireylerin ne söyleyip ne yaptıklarını ve en uygun davranışın ne olduğunu” arasındaki çelişkileri çözmeye yardımcı olabileceği göz önüne alındığında, etik turizm seçim davranışında oynadığı rolü keşfetmek önemlidir (Malone vd.,2014: 244).

Duygunun tanımı literatürde farklı şekillerde yapılmıştır. Birçok konuda gayet cansız bir biçimde kullanılan psikolojik bir terimdir. Psikoloji, temel veya içten gelen duygular (korku, öfke) ve bilinçli duygular (utanma, suçluluk, gurur) arasında bir ayrım yapmaktadır. Duygular psiko-fizyolojiktir ve fiziksel durumumuzu etkileyebilir ama aynı zamanda da zihinsel durumlar, aciliyet ve yoğunluğu gösteren durumlar olarak deneyimlenirler (Malone vd., 2014: 243).

Turizm destinasyonları ile ilgili olarak, tüketicilerin davranışsal niyetlerini etkilemede duyguların önemli bir rol oynadığını öne sürmüştür. Diğer araştırmalar, duyguları turizmin bölümlenmesi için bir temel olarak kullanmıştır (Bigné ve Andreu, 2004). Aslında, bir dizi bağlamda anlayışımız turizm deneyimlerinden ve turist destinasyonlarına bakış açısından gelişmektedir (Malone vd., 2014: 242).

Turizm, zevk motifleri ile ayrılmaz bir şekilde ilişkilidir ve araştırmalar, yalnızca son zamanlarda, hedonik tepki ve davranışsal niyetler ile diğer konular arasındaki bağlantıları belirlemek için yöntemler keşfetmeye ve uygulamaya başlamıştır. Duygusal

tepkinin öznel doğasında büyük bir güçlük bulunmaktadır, örneğin bir deneyim bir kişi için zengin biçimde duygusal ama başka biri için belirgin derecede faydacı olabilir (Malone vd., 2014: 242).

Duygu, a) turizm destinasyonuna bağlılık [davranışsal niyetler] veya duygusal tatmin, b) şikayet deneyimlerine yanıtlar, c) boş zaman ve turizm hizmetleri ile ilişkili keyif ve tatmine dayalı bir sınıflandırma aracı veya d) tatil seçiminde veya satın alma karar davranışında bir motivasyon kaynağı ile ilişkili bir değerlendirme yapısı olarak görülme eğilimindedir (Malone vd., 2014: 243).

Etik seçim süreçlerinde duyguların önemi, son zamanlardaki araştırmalarda yaygın olarak kabul edilmiştir. Bu çalışmalar duygunun rolünü özellikle belirtmese de, çoğunluğu tüketim öncesinde duyguların deneyimini veya karar verme sürecinin bir sonucunu ele almaktadır. Bu çalışmalar, yine etik alternatiflerin olmaması, bilgi eksikliği, fiyat baskısı ya da etik terminolojiyle karşılaştığında şaşkınlık duygusu gibi etik ikilemlerle karşı karşıya kaldığında, olumsuz duyguların yaşanabileceğini göstermektedir ve bu durum da genellikle tüketicinin gelecekteki davranışını etkileyebilen suçluluk duygularına yol açmaktadır. Buradaki önemli nokta, duygusal uyarılma ve duygu durumu arasındaki farktır. Çünkü “etik kararlar genellikle duygusal olarak şarj edilir; buna rağmen, bu durum etik karar sürecinin rasyonel olmadığını göstermez”. Yüksek uyarılma ve olumlu duygu durumlarının, turizm gibi etik ikilemlerin ve akıl yürütmenin olduğu durumlarda daha fazla uyarı oluşturduğu, buna karşın ise düşük uyarılma ve olumlu duygu durumlarının etik bir meselenin ortaya çıkmasını daha az fark edildiği iddia edilmektedir. Turistlerin etik tercihlerinin temel tüketim deneyiminin duygusal yönlerinden etkilendiği algısı nispeten yeni bir durumdur (Malone vd., 2014: 243).

Cohen (1979), turistler ve turistik bölgede ikamet eden sakinler arasındaki sosyal etkileşimin toplumsal değişime yol açabileceğini belirtmektedir (Damonte, Collins, & Megehee, 2012, s. 280). Birkaç on yıl boyunca, insanların aktivite-seyahat davranışlarını tanımlamak, araştırmacılar için önemli bir konu olmuştur. Günlük aktivitelerin sıralı bağımlılıklarını eklemek için, bazı çalışmalar, aktivite dizileri şeklinde günlük aktivite davranışını temsil eden girdilerin aktivite-seyahat günlüğünden çıkarıldığı Dizilim Hizalama Metotlarının (SAM) (Joh ve Timmermans, 2011; Joh vd., 2002; Wilson, 1998), kullanılmasını önermiştir (Saadi ve Mustafa, 2016: 403).

Tipik olarak, SAM'lerin uygulanması, aralarında bulunan etkinlik dizilerini puanlamak ve karşılaştırmak için çift yönlü sıralama algoritmaları içerir. Bu şekilde, ana aktivite kalıpları, faaliyet zincirlerinin kendi alt kümeleri içinde nicel ve nitel olarak tanımlanabilir (Saadi ve Mustafa, 2016: 403). Etik olmayan bir olayın tüketiciler tarafından nasıl deneyimlendiğini belirleyen Izard (1977), düşmanlık üçlüsü olan öfke, küstahlık ve tikslenme üçlüsü üzerine odaklanmaktadır (Breitsohl ve Garrod, 2016: 211). Kanıtlar, bu duyguların suçu atfederken ortaya çıkabileceğini ve bunun baş etme stratejileriyle doğrudan bağlı olduğunu ortaya koymaktadır. Öfke genel olarak, bir suçun bireyi, bir toplumsal ilişkiyi veya genel olarak toplumu etkilediği düşünüldüğünde retrospektif (geriye dönük) bir duygu olarak tanımlanmaktadır. Küstahlık, başkalarını sosyal veya etik davranışlarına göre olumsuz olarak değerlendirmeyi anlatmaktadır -ve tikslenme, insan haysiyetine saldırılar gibi "ilahi etik" ihlal edildiğinde deneyimlenen bir duyguyu tanımlar. Son zamanlarda yapılan ahlaki psikoloji araştırmaları, güçlü kavramsal ve psikometrik örüntülerini vurguladığından, bu üç duygu, tek bir faktör (üçlü) olarak kavramsallaştırılmıştır (Breitsohl ve Garrod, 2016: 211).

Atıf teorisi, ahlaka aykırı bir olayın, ilgili destinasyon üzerinde önemli denetime sahip olduğu kuvvetlerden kaynaklandığı düşünülürse, organizasyonun sınırlı denetime sahip olduğu kuvvetlerden kaynaklanan olaylarda etkilenenlerin çok daha fazla öfke duyacağını tanımlamaktadır. Öznel duygusal deneyimler üzerine yapılan psikolojik deneyler bu ilişkiyi desteklemektedir. Aynı şekilde, kriz iletişim literatüründeki bazı yazarlar, bir örgüte daha fazla sorumluluk yüklenmesinin, çocuk güvenliği, teknik ürün çağrışımları ve uçak kazaları gibi etik olmayan olaylar da dahil olmak üzere farklı senaryolara karşı tüketicilerin öfkesini artırdığını bulmuşlardır. Buna karşın, akademisyenler etik olmayan bir olay sırasında küstahlık ve tiksnenmenin ortaya çıkması durumunda boykot ve halk protestoları gibi daha sonraki anti-kurumsal davranışları etkileyebileceklerini bulmuşlardır (Breitsohl ve Garrod, 2016: 211).

Çoğu zaman turistler, turizmin sosyal ve çevresel etkileri hakkında sınırlı bilgiye ancak davranışlarının işleri nasıl daha iyiye götürebileceği konusunda ise daha az öngörüye sahiptir. Bazı tüketiciler eylemleri için kendilerini değil, başkalarını veya içinde bulundukları durumları suçlama eğilimindedir. Etik turizmin tanımlarının çoğu, çevre gibi sürdürülebilirliğin yalnızca bir yönüne odaklandığından dar bir odağa sahiptir. Ayrıca, turizmin bir boş zaman etkinliği olduğunu göz önünde bulundurmadan, etik turizmi,

hedonik motivasyonlarla güçlü bir şekilde ilişkilendirmek mümkün değildir. Bu nedenle, etik turizmde hedonizmin rolü büyük oranda bilinmemektedir ve aksi şekilde turizm davranışının erdemli ve ahlaki bir biçimi olarak bilinmektedir (Malone vd., 2014: 244).

Turistlerin değerleri, tutumları ve davranışları kendi sosyal çevreleri, kültürel kimlikleri ve yaşam tarzlarına göre belirlenir ve yerel geleneklerle çelişebilir. Kültürel değerlerdeki farklılıklar, iletişimsizlik, şüphe, eksiklik, yanlış anlama ve çatışmayla sonuçlanabilir (Cole, 2007: 443).

Yanlış anlaşılmalara çoğunlukla umursamama ve kibir nedeniyle veya ikisinin bir kombinasyonu ile ortaya çıkar. Turistler genellikle farklı kültür ve çevrelerdeki etkileri hakkında bilgi ve farkındalık sahibi değildir. Bazı turistler öğrenmeye açık olabilirken, uygun davranışlardan habersizdirler ve davranışları hakkında çok az rehberliğe sahiptirler (Cole, 2007: 443). Shackley'nin (1996) yaban hayatı turizmiyle ilgili olarak öne sürdüğü gibi, turistlerin olumsuz etkileri oldukça tesadüfidir. Turistler çoğunlukla zarar vermek istemez ancak birçoğu eylemlerinin etkileri konusunda da umursamazdır. Dünya Turizm Örgütü (1997) tarafından da belirtildiği gibi, turistler ve yerli halk, birbirlerinin zevkleri, eğilimleri ve meşguliyetleri hakkında bilgiye ihtiyaç duymaktadırlar. Davranış kuralları, turistleri eğitmeyi ve davranışlarını etkilemeyi amaçlayan ve dolayısıyla da turizmin olumsuz etkilerini azaltmayı amaçlayan bir 'yumuşak' ziyaretçi yönetim aracıdır. Davranış kuralları kısa bir zaman diliminde nispeten kolaylıkla sunulabilir nitelikte değildir ve etkili olarak sayılmazlar (Cole, 2007: 444). Bununla birlikte, birçok araştırmacının da belirttiği gibi, etkinliklerinin çok az analizi yapılmıştır (Cole, 2007: 444). Benzer şekilde, tatil, boş zaman ve eğlence amaçlı gönüllü kısa süreli seyahatin uzak bölgelerdeki yerli halklar için ortak bir hareketlilik seçimi olmasına rağmen, yerli hareketlilik ile ilgili literatür yerli gezginlerin turist olarak etiketlenmesinin önüne geçmektedir (Carson vd., 2013: 3).

2.8. Turistlere Yönelik Davranış Kuralları

Farklı paydaş gruplarına yönelik çok çeşitli davranış kuralları üretilmiştir: tur operatörleri, seyahat acenteleri, belirli etkinlik katılımcıları, ev sahibi topluluklar ve turistler bu paydaş gruplarını oluşturmaktadır (Cole, 2007: 444).

Çok sayıda kural (kod) ile ilgili en önemli hedef kitle ziyaretçilerdir. Örneğin, Dünya Seyahat ve Turizm Araştırma Konseyi (WTTRC: The World Travel and Tourism Research Council), 1994 yılında dünya genelinde yaklaşık 80 ziyaretçi kuralı listelemiştir. Bu

kurallar, tüketici davranışını etkilemek için geliştirilmiştir. Bu kuralları ortaya çıkarmak için, Pasifik Asya Seyahat Birliği (PATA) gibi uluslararası organizasyonlar, Amerikan Acenteleri Topluluğu gibi ulusal organizasyonlar, Turizm Meseleleri gibi Sivil Toplum Örgütleri, Thomson Holidays gibi tur operatörleri ve örneğin O'Grady'nin (1981) Turistler için Etik Kuralları gibi bireyler tarafından üretilmiş ve desteklenmiştir. Birleşmiş Milletler Çevre Programı (UNEP) (1995), turizmde genellikle davranış kurallarına ilişkin beş hedef sıralarken, turistlerle ilgili amaç ve hedefleri büyük oranda net değildir (Cole, 2007: 444).

Amaçlar bir dizi bağlantılı alana ayrılmaktadır: Turist farkındalığı arttırmak, turistleri eğitmek, turist güvenini arttırmak, paydaşlar, özellikle de turistler ile yerel halk/ev sahipleri arasındaki çatışmayı önlemek, ziyaretçilerin davranışlarını iyileştirmek ve olumsuz ziyaretçi etkilerini azaltmak için bir ziyaretçi yönetim aracı olarak görev yapmaktır. Davranış kuralları, paydaşlar arasında diyalog yaratmanın bir başka yolu olabilir.

Bu, turistleri hedef alan davranış kurallarının özel bir amacı değil, üretimlerinin bir sonucudur. Kurallar, yani kodlar, genellikle kesin davranıştan ziyade sorumluluk duygusuna odaklanan etik ilkelere değinmektedir. Bir dizi uygulanabilir kuraldan ziyade ahlaki ikna yoluyla çalışırlar. Etiği, günlük karar alma süreçlerine uygulanabilecek bir dizi yönergeye çevirirler. Kurallar, öncelikle ahlaki yükümlülük ve akran baskısıyla zorlanan gönüllü önlemlerdir. Davranış kuralları, belirli koşullarda nasıl davranılacağına dair bir dizi kural sunarak ikna edici bir iletişim biçimi olarak görev yapmak üzere tasarlanmıştır. Turistlere, ev sahibi toplumlara ve/veya çevrelere yönelik potansiyel etkilerini ve sorumluluklarını fark ettirmek için rehberlik ederler. Malloy ve Fennell'e göre, davranış kuralları “özel etik yönelimlere, örtülü ya da açık bir biçimde, bilerek veya istemeden” dayanırlar (Cole, 2007: 443).

Bir karar vericiye yardımcı olabilecek iki temel etik bakış açısı vardır: deontolojik ve teleolojik. Deontolojik olan, kurallara ve görevlere göre yanlıştan doğruyu değerlendirmeye dayanırken, teleolojik olan ise araçlardan ziyade sonuçlara veya uçlara dayanır. İlki takip etmeye yönelik bir kural getirir iken, ikincisi ise kurala uyulmamasının bir sonucunu verir. Malloy ve Fennell (1998), ikincisinin davranış kurallarına daha uygun olduğunu iddia etmektedir çünkü sadece kuralcı bir kod sunmakla kalmayıp aynı zamanda bunun gerekçelerini de ortaya koymaktadır (Cole, 2007: 444).

3. BÖLÜM

3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırma kapsamında elde edilen bilgilerin tümü ayrıca araştırma konusu ve araştırmanın metodolojisinin bilgileri verilmektedir.

Araştırma Soruları

Bu çalışmanın problemleri;

Yerli turistler etik dışı davranışlarda bulunmakta mıdır?

Yerli turistler hangi etik dışı davranışları sergilemektedirler?

Turist rehberlerinin karşılaştıkları etik dışı turist davranışları nelerdir?

Otobüs kaptanlarının karşılaştıkları etik dışı turist davranışları nelerdir?

Paket tura katılan turistler, etik dışı davranışlarda bulunuyorlar ise bu davranışlarını önleyebilecek etik kodlar nelerdir?

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turistler çıktıkları turlarda etik dışı davranışlarda bulunabilir ve bu davranışlara bağlı olarak turun katılımcılarının memnuniyet düzeyi, turda görevli çalışanların performansları olumsuz yönde etkilenebilir. Turist rehberleri ve otobüs kaptanları yerli turistler ile çıktıkları turlarda etik dışı turist davranışıyla karşılaşabilirler. Bu karşılaştıkları davranışlar sonucunda hem turun tamamına hem de tura katılanlar bu davranışlardan etkilenebilirler ve bu etkiler olumsuz biçimde yansıyabilir.

Bu çalışma kapsamında yerli turistlerin Grup Paket Turlarda (GPT) yapmış oldukları etik dışı davranışların katılımlı gözlem, turist rehberleri ile yapılan odak grup çalışması ve otobüs kaptanlarına tamamlatılan açık uçlu soru formlarından elde edilen sonuçlardan yola çıkarak uygun etik kodların yazılması amaçlanmıştır.

Bu araştırma çerçevesinde araştırmanın bilime ve turizme olan katkıları aşağıda kısaca özetlenmiştir.

Teorik Alana Katkıları

Yapılan alanyazın araştırması sonucunda etik ile ilgili çalışmalar sayıca fazla olmasına rağmen literatürde etik duyarlılık ve turizm uygulamalarında turist etiği gibi konulara çok fazla değinilmediği ortaya çıkarılmıştır ve yapılan çalışmanın içerisinde özellikle turist etiğinin ele alınması nedeniyle gelecekteki etik ile ilgili yapılacak çalışmalara kaynak niteliği oluşturacağı düşünülmektedir. Örneğin konaklama ve seyahat işletmelerinde de turist etiği hakkında yapılacak araştırmalarda da faydalanılabilir.

Uygulama Alanına Katkıları

Yapılan çalışma sonrasında etik dışı turist davranışları eğer varsa ortaya çıkarılacak ve paket tura katılan turistlerin etik dışı davranmalarını önleyecek etik kodlar oluşturularak bu kodların turistlere ulaştırılması ile birlikte bilinçli ve etik davranan turistlerin sayısının artırılması hedeflenmektedir. Bu kodun turistlere ulaştırılması aşamasında seyahat acenteleri ve meslek örgütlerine başvurulacaktır.

Oluşturulacak olan etik kod ile birlikte TURSAB, TUREB gibi meslek örgütlerinin bu kaynağı kullanarak turistlerin etik dışı davranışları hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanacaktır.

Oluşturulan etik kodların seyahat acenteleri için etik turist kavramına bir kaynak oluşturacağı, buna bağlı olarak etik davranışları geliştirmek ve desteklemek adına hizmet verecekleri düşünülmektedir.

Ayrıca hazırlanan etik kodlar, turist rehberlerine ulaştırılarak turistlerin etik, etik dışı davranışları konusunda daha bilinçli davranmalarına yardımcı olmaları sağlanacaktır.

Araştırmanın Kapsamı

Araştırma kapsamında öncelikle literatür taraması bitirilmiş ve bu konu hakkında (GPT) yapılmış çalışmalar irdelenmiş ve turistlerin paket turlarda gerçekleştirdikleri etik dışı davranışlar ile ilgili bir çalışmanın yapılmadığı belirlenmiştir. Ayrıca Dünya Turizm Örgütünün belirlemiş olduğu Etik kurallar incelenerek içeriklerinin arasında özellikle GPT'ların alınmadığı, daha çok genel bir saptama yapılarak buna göre kuralların ortaya konulduğu belirlenmiştir. Buna bağlı olarak dünyada birçok turistin insanın GPT' ile turizme

katıldığı düşünüldüğünde en azından Türkiye içindeki yerli turistler ile bir başlangıç yapılarak örnek bir çalışmanın ortaya konulabileceği anlaşılmaktadır.

Araştırma kapsamında aşağıda sunulan Tablo 3.1’de, turların gerçekleştiği tarih aralıkları sırası ve tura katılan kişi sayısı belirtilmiştir. Öncelikle bu turlara katılım sağlanarak gözlemler yapılmıştır, daha sonra yedi adet profesyonel turist rehberi ile odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiş ve son olarak 19 otobüs kaptanına açık uçlu soru formu tamamlanmış ve alınan cevaplar neticesinde toplanan soru formları araştırma kapsamına alınmıştır.

Tablo 3.1. Gözlem Yapılan Turlar

Tur	Tarih	Tura Katılan Kişi Sayısı
Eskişehir-Kütahya Turu	23-25 Mart 2017	42
Karadeniz Turu	23-31 Temmuz 2017	19
Datça Turu	23-24 Eylül 2017	38
Kapadokya Turu	29 Eylül-01 Ekim 2017	28
Gap Turu	20-25 Ekim 2017	34
İstanbul Turu	27-29 Ekim 2017	43
Kıbrıs Turu	11-14 Kasım 2017	39
Bursa Uludağ Turu	19-21 Ocak 2018	45

Araştırma kapsamında söz konusu turların seçilme sürecinde; öncelikle internet arama motoru olan Google’da yurtiçi kültür turları başlığı altında arama yapılmış ve ilk beşte sunulan internet siteleri incelenmiştir. İlk olarak görülen İzmir çıkışlı yurtiçi turları (Jolly Tours, 2017) incelenmiş; Karadeniz, Mardin, İstanbul, Adana, Kapadokya, Eskişehir, Bursa, Gap, Marmaris-Datça ve Kızkumu turları gecelemleri olarak dikkate alınmıştır. İkinci sırada çıkan site incelenmiş (Setur, 2017); Kars- Tiflis- Batum, Likya Turu, Eskişehir Turu, Isparta Turu, Adana Turu, Alaçatı Turu, Konya Lale Bahçeleri Turu, Kapadokya Turu, ilk sayfada bulunan konaklamalı turlar olarak görüşmüştür. Bir sonraki kültür turları incelemesi (Prontotour, 2017) sonucunda; Batı Karadeniz Turu, Eskişehir-Söğüt Turu, Kapadokya Turu, Şanlıurfa-Gaziantep Turu, Kıbrıs’ta Kültür ve Tarih, Mardin turu, Kars Ani Harabeleri Turu, Marmaris (yat ile) turu dikkat çekmiştir ve diğer turların Kıbrıs çıkışlı olduğu görülmüştür. Bir sonraki incelenen internet sitesinde (Anı Tour, 2017); Kapadokya Turları, Safranbolu Turları, Kapadokya Turları, Amasra Turları, Uçaklı Gap Turları, Karadeniz Turları, Eskişehir Turları, Kış ve Kayak Turları, Erken Rezervasyon Gap Turları, Ege Akdeniz Turları, Edirne- Kızılköy -İğneada Turları, Beypazarı- Mudurnu -Göynük Turları, Abant- Aladağlar-Yedigöller Turları, Bursa-İznik-Trilye Turları, Assos-Ayvalık-Bozcaada Turları, dikkat çekmiştir. Son olarak (Etstur, 2017) internet sitesi incelenmiş ve

sitede; Karadeniz Turları, Likya Turları, Ege-Akdeniz Turları, Kapadokya Turları, Safranbolu Turları, Eskişehir-Kütahya Turları, Alaçatı Ot Festivali, Beypazarı-Mudurnu Göynük başlıkları dikkate alınmıştır. Daha sonrasında akademisyenler ile konu üzerinde konuşarak Paket turlar kapsamında bazen tek geceleme, bazen iki veya daha fazla, bazen ise uzun etaplı turlar yapılması gerekliliği ayrıca uçak ile de tura katılma konusunda görüşleri alınarak aşağıdaki tur seçimleri yapılmış ve katılım sağlanan paket turlarda gözlemler tamamlanmıştır.

23/03/2017-25/03/2017 tarihleri arasında Eskişehir-Kütahya Turu'na katılım sağlanmıştır. Tur Kuşadası başlangıçlı bir turdur. Tura Katılan 42 kişi vardır. Tur ilk olması sebebi ile araştırmada veri toplama öncelikle kayıt cihazı kullanımı ile olmuştur fakat ortam seslerinin bütünü aldığını için ve etik dışı davranışların gözlemden sonra kayıt cihazına tekrar kaydedilebilme güçlüğü nedeniyle dolayı bu yöntem yerine dikkat çekmeyen cihaz olduğu için telefon kullanılmıştır. Tüm tur boyunca ve diğer katılımlı gözlem yapılan turlarda telefona not alma şeklinde bir katılımlı gözlem sağlanmıştır. Tura katılım sağlanmadan önce acente yetkilisi veya turist rehberine araştırma hakkında bilgi verilmemiştir. Gözlemin yapıldığı ilk günün akşamında acente yetkilisine ve turist rehberine araştırma hakkında bilgi verilmiş ve katkıları sağlanmıştır. Daha sonra toplanan veriler tekrar kontrol edilerek kopyalanmıştır. Kopyalanan veriler etğin evrenselliği boyutunda 3 akademisyen tarafından kontrol edilmiştir ve araştırmacıya verilen tavsiyeler ile daha sonraki araştırmalara öncülük etmiştir.

23/07/2017-31/07/2017 tarihleri arasında Karadeniz Turu'na katılım sağlanmıştır. Karadeniz Turu, Kuşadası başlangıçlı bir turdur. Tura katılan 19 kişi vardır. Karadeniz turu sürekli yol ve uzun zamanlı bir tur olduğu için turistler için yorucu bir tur programı olabilmektedir. Otobüs içerisinde az turist bulunmasından dolayı rahatlıkla gözlem yapılabilmektedir. Karadeniz Turu süresince 5 farklı yaylada konaklama yapılmış, bir gün Gürcistan (Batum) konaklaması yapılmış ve daha sonra Amasya Konaklamasından sonra tur Kuşadası'nda sonlanmıştır. Tur süresince dikkat edilen etik dışı turist davranışları dışında söylenebilecekler, katılımlı gözlem içerisinde insanlar ile iletişime geçmenin azda olsa zaman aldığı ve belli bir zaman geçirdikten sonra katılımlı gözlem yapan araştırmacının sahaya adaptasyonunun arttığı dikkat çekmektedir.

23/09/2017 -24/09/2017 tarihleri arasında Datça Turu'na katılım sağlanmıştır. Datça Turu, Kuşadası başlangıçlı bir turdur. Tura katılım sağlayan 38 kişi vardır. Datça turu Kuşadası'ndan kısa mesafe ile gidilen tek gece konaklamalı bir turdur.

29/09/2017-01/10/2017 tarihleri arasında Kapadokya Turu'na katılım sağlanmıştır. Kapadokya Turu, Kuşadası başlangıçlı bir turdur. Tura katılan 28 kişi vardır. Tur kapsamında İhlara Vadisi zorlu bir etaptır çünkü yürüme mesafesi fazladır. Kapadokya Turu iki gece konaklamalı bir turdur. Bu tur kapsamında yol mesafesi uzundur fakat otobüs yolculuğu kalabalık olmadığı için rahat gözlem yapılabilmiştir.

20/10/2017-25/10/2017 tarihleri arasında GAP Turu'na katılım sağlanmıştır. GAP Turu, Kuşadası başlangıçlı bir turdur. Tura katılan 34 kişi vardır. GAP Turu uzun mesafelerin olduğu bir turdur. Kalabalık bir tur olmasından dolayı elde edilen veriler fazla olması yanında zorlu bir araştırma süreci yaşanmıştır.

27/10/2017-29/10/2017 tarihleri arasında Uçaklı İstanbul Turu'na katılım sağlanmıştır. Uçaklı İstanbul turu, İzmir havalimanından başlamıştır. Tura katılan 43 kişi vardır. İstanbul Turu, uçak yolculuğunda turistlerin etik dışı davranışlar sergileyip sergilemediklerini gözlemek için seçilmiştir. Bunun yanında rehber ile toplanma yeri İstanbul havalimanı olduğu için uçak içerisinde dönüş yolculuğuna kadar tura katılanların davranışları gözlemlenememiştir.

11/11/2017-14/11/2017 tarihleri arasında Uçaklı Kıbrıs Turu'na katılım sağlanmıştır. Uçaklı Kıbrıs turu, başlangıcı Ankara olan bir turdur. Araştırmacı öncelikle İzmir havalimanından Ankara havalimanına gitmiş ve buradan katılımcılarla beraber tura katılım sağlamıştır. Tura katılan 39 kişi bulunmaktadır.

20/01/2018-22/01/2018 tarihleri arasında Bursa Uludağ Turu'na katılım sağlanmıştır. Uludağ Turu, Kuşadası çıkışlı bir turdur. Tura katılan 45 kişi bulunmaktadır. Turun kalabalık olmasından dolayı etik dışı turist davranışlarını gözlemek zorlu olacağı düşünülmüştür fakat araç içerisinde yer alan iki akademisyenin daha araştırmadan haberdar olması nedeniyle kolaylıkla gözlem yapılmıştır.

Bunun yanında araştırma kapsamında uygulanan nitel yöntemlerden bir diğeri, odak grup görüşmesidir. Araştırma kapsamında 29/11/2017 tarihinde 7 adet turist rehberi ile odak grup çalışması yapılmıştır. Bu çalışma, paket turlar içerisinde hizmet veren ve turistlerle tur

boyunca beraber hareket eden turist rehberlerinin daha önce yapılan gözlemler ile ortaya çıkarılan etik dışı davranışlardan hangileri ile karşılaşmış olduklarının kontrolü için yapılmıştır. Ayrıca paket turlar kapsamında gözlemlerden elde edilememiş yeni verilerin ortaya konulması diğer bir amaçtır. Turist rehberleri seçimi yapılırken özellikle profesyonel turist rehberlerine ulaşılmış ve yerli turistlerle paket turlara çıkıp çıkmadıkları sorulmuş, olumlu cevap alındıktan sonra odak grup görüşmesi için davet edilmişlerdir. Odak grup çalışması için öncelikle 8 rehber ile görüşülmüş ve 1 turist rehberinin yedek olması istenmiş ve bu konuda kendisi bilgilendirilmiştir.

Son olarak araştırma kapsamında 19 otobüs kaptanına açık uçlu soru formu ile sorular sorulmuş ve elde edilen veriler içerik analizi yapılarak elde edilmiştir. Soru formları,15/01/2018-15/02/2018 tarihleri arasında tamamlanmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırma, gözlem kapsamındaki paket turlara katılan yerli turistler ile sınırlıdır.

Araştırma paket turlara katılan turist rehberleri ile yapılan odak grup çalışması ile sınırlıdır.

Araştırma paket turlara katılan otobüs kaptanlarına tamamlanılan açık uçlu soru formu ile sınırlıdır.

Araştırma süresince paket turlara katılan yerli turistlerin yalnızca etik dışı davranışları gözlemlenmiştir.

Araştırma belli bir zaman aralığına ve maliyetine sahiptir. Bunun yanında, yapılan çalışmada özellikle dikkat edilmesi gereken konu kültürdür ve bu kavram milliyet kavramı ile iç içedir. Buna bağlı olarak bir çok milletten insanın belli bir zaman diliminde incelenmesi güçlüğünden dolayı yalnızca Türkiye’de seyahat eden yerli turistler araştırma kapsamına alınmıştır. Yerli turistlerin yapmış oldukları GPT’lere katılım sağlanarak, bu turlarda yapmış oldukları etik dışı davranışlar gözlemlenmiştir.

Araştırma kapsamında cinsiyet, yaş gibi demografik özellikler etik dışı davranışlarda dikkate alınmamıştır. Araştırma içerisinde kişi sayısının fazla olması araştırmacı için bir zorluk oluşturmaktadır.

Araştırmada Kullanılan Yöntemler

Araştırma kapsamında nitel araştırma yöntemlerinden gözlem, odak grup çalışması ve açık uçlu soru formu kullanılmıştır. Nitel yöntemlerin seçilmesinin nedeni nitel araştırmanın, dünyadaki gözlemcinin yerini tespit eden konumlandırılmış bir aktivite olmasıdır. Nitel araştırma, dünyayı görünür hale getiren bir dizi yorumlayıcı, materyal uygulamalarından oluşur. Bu uygulamalar dünyayı; alan notları, mülakatlar, konuşmalar, fotoğraflar, kayıtlar ve araştırmacı günlüklerini içeren bir temsiller serisine dönüştürür. Bu düzeyde, nitel araştırmanın dünyaya dair yorumlayıcı ve doğal bir yaklaşımı vardır. Bu, nitel araştırmacıların kendi doğal ortamlarındaki şeyler insanların olaylara verdiği anlamlar açısından anlamlandırmaya çalışması veya yorumlaması anlamına gelir (Budak ve Budak, 2013: 43).

Nitel araştırma mecazi anlamda farklı renk ve dokuya sahip incecik iplik ve çeşitli malzemelerin karışımından oluşan girift bir kumaşa benzer. Bu kumaş kolay ve basit bir şekilde açıklanamaz. Kumaşın dokunduğu tezgâh gibi, genel varsayımlar ve yorumlayıcı çatı nitel araştırmayı bir arada tutar (Budak ve Budak, 2013: 43).

Keşifsel araştırmalar, bir grup veya evreni çalışma, kolaylıkla ölçülemeyen değişkenleri belirleme veya susturulmuş sesleri duyma ihtiyacından dolayı gereklidir. Literatürde önceden belirlenmiş bilgileri kullanmak yerine, bir problemi keşfetmek için en iyi yoldur. Kompleks bir konuya ayrıntılı bir anlayış getirmek için nitel araştırma yapılır (Creswell, 2016: 42).

Nitel araştırmacılar genellikle tek bir veri kaynağına güvenmekten çok, mülakatlar, gözlemler ve dokümanlar gibi çoklu biçimlerde veri toplarlar. Sonra, tüm verileri veri kaynaklarının tamamına karşılık gelen kategoriler veya temalar halinde organize ederek, gözden geçirir ve anlamlandırmaya çalışırlar.

Nitel araştırmacılar tümevarımsal bir şekilde daha soyut bilgi birimleri şeklinde organize ederek, örüntü, kategori ve temaları “aşağıdan yukarıya” doğru oluştururlar. Bu tümevarımsal süreç, kapsamlı bir dizi tema oluşturuncaya dek, temalar ve veri tabaları arasında ileri ve geri çalışan araştırmacıları içerir. Ayrıca, bu süreçte ortaya çıkan temalar

veya soyutlamalara şekil verebilmesi için, katılımcılarla etkileşimli bir işbirliği de içerebilir (Creswell, 2016: 45). Bu çalışmada kullanılan yöntemler aşağıda sırasıyla verilmiştir.

Gözlem Yöntemi

Gözlem yöntemi, nitel araştırmada veri toplama için anahtar araçlardan biridir. Gözlem araştırmacının beş duyu organı aracılığıyla araştırma alanında genellikle bir araçla ve bilimsel amaçlarla kayıt altına aldığı olgusal bir süreçtir. Gözlemler araştırma amacına ve sorularına bağlıdır. Gözlem süresince fiziksel ortam, katılımcılar, etkileşimler, konuşmalar ve sizin kendi davranışlarınız gözlemlenebilmektedir. Görme, işitme, dokunma, koklama ve tat alma duyuları kullanılır (Neuman, 2010: 569).

Gözlem yöntemi kendi başına bir yaklaşım olabileceği gibi, diğer yaklaşımlara destek veya araştırmaya başlangıç rolü üstlenebilir. Gözlemin değişik türleri bulunmaktadır ve araştırmacının yapıya yönelik iki temel boyutu düşünmesi gerekir: gözlemin gerçekleştiği ortam ve araştırmanın yapıldığı alan ile ilgili yapısal kararlar ve gözlem türleri katımlı ve katımsız gözlem olmak üzere ikiye ayrılır.

Katımlı gözlem: Bir grubun üyesi olarak, grubun yanında grubun tüm yaşantısına tam dahil olma ve sadece görme değil beş duyu organının birden kullanılarak veri toplanmasıdır. Grup üyeleri ne amaçla orada olduğunuzu bilmez ve araştırmanın amacı, konuya ilişkin kültür veya alt kültürün içine dahil olarak bilgi elde edilmesidir.

Katımsız gözlem: Gözlem yapılan ortamda kimseye gözlem amacından bahsedilmez ve gözlem alanındaki aktivitelere katılım sağlanmadan gözlemler yapılır. Gerçeğinde araştırma yapılan ortam içine ortamda olanlar gibi davranılmaz, bir görevli gibi bir çalışan gibi davranışlar sergilenebilir (Yüksel ve Yüksel, 2004: 163).

Gözlemden elde edilen bilgiler sistematik olarak kayıt edildiğinde, tanımlandığında, analiz edilip yorumlandığında, kullanılabilir veri haline dönüşür ve sistematik bazı aşamaların izlenmesini gerektirmektedir.

Bu aşamalar: Gözlem alanının seçilmesi, gözlem noktalarının belirlenmesi, çalışma zamanının belirlenmesi, daimi veya kesintili gözlem türlerinden hangisinin yapılacağına karar verilmesi ve neyin gözlemleneceğidir (Yüksel ve Yüksel, 2004: 163).

Gözlem yönteminin kullanılmasının nedeni, etik dışı turist davranışlarının doğal bir ortamda gerçekleşmesidir. Turistlere sorulacak sorulardan alınacak cevapların dürüst bir şekilde cevaplanıp cevaplanmayacağını anlaşılamamasıdır. Ayrıca keşifsel bir araştırma olmasından dolayı tüm sonuçlara ulaşıp ulaşılamayacağı kaygısıdır.

Bu araştırma kapsamında gözlem yapılan turlarda etik dışı turist davranışların saptanmasında ahlak felsefesini oluşturan insan davranışlarının bilinçli veya bilinçsiz ve sadece bilinçli olarak yapılan davranışlardan meydana geldiği düşünülerek aşağıdaki maddelerden yararlanılmıştır.

Tablo 3.2. Etik İle İlgili Kavramlar

Etik İle İlgili Kavramlar	Tanımlamaları
İyi ve Kötü	Hoşa giden/gitmeyen, mutlu eden/etmeyen, doygunluk sağlayan/sağlamayan, fayda sağlayan/sağlamayan
Özgürlük	Bağlı olmama, zorlanmamış olma, etkilenmemiş olma
Erdem	Her zaman iyiye yönelme
Adalet	Herkese hakkı olanı vermek
Vicdan	İyi-kötü üzerine bilinç, doğru ile yanlışın ne olduğu üzerindeki duygu
Ödev ve Sorumluluklar	Nasıl davranmak, ne yapmak gerektiğine ilişkin cevap

Not: Bu çizelge yazar tarafından oluşturulmuştur.

Yukarıdaki çizelgede belirtilen kavramlar etik davranışların ortaya çıkmasında kullanılabilirler ve bunlar özellikle turistlerin davranışlarına yön verirler.

Bunun yanında bu araştırma kapsamında etik dışı davranışlar gözlem yöntemi ile belirlenirken, müze-örenyeri, ibadethane gibi dini merkezlerde turistlerin uyması gereken kurallar dikkate alınmış ve bu çerçeve içerisinde yapılan etik dışı davranışlar belirlenmiştir.

Son olarak paket turlar kapsamında katılım sağlanan turlarda turist rehberi veya acente görevlisi tarafından otobüs içerisinde dikkat edilmesi gerekenler, müze-örenyerinden dikkat edilmesi gereken kurallar ve ibadethaneler içerisinde dikkat edilmesi gereken kurallar hakkında vermiş oldukları bilgiler doğrultusunda etik dışı davranışlar belirlenmiştir.

Odak Grup Çalışması

Nitel araştırmalarda en çok kullanılan görüşme tekniği yüzyüze görüşmedir. Araştırmacılar, bazen yüzyüze tek bir insan ile görüşmek yerine birden fazla insan ile görüşme yaparlar. Bu görüşmelere yüzyüze tek bir kişi ile görüşmeden daha sıcak bakılır çünkü birden fazla insan aynı anda bir yerde bulunur ve görüşülen kişilerde tedirginlik hissi azalır (Ersin ve Bayyurt, 2015: 203).

Odak grup görüşmelerin en belirgin özelliği en fazla 10 en az 6 üye ile tamamlanabilen görüşme grubunun bir moderatör etrafında toplanması ve araştırmacının üzerinde çalıştığı konu hakkında görüşlerin bildirilmesi bir beyin fırtınası oluşturularak daha derin ve özel bilgilerin elde edilebilmesidir. Kruegere (1994) karışık problemlerle karşılaşılabilirdiğinden odak grup boyutunun yedi katılımcıdan daha fazla olmaması gerektiğini bahsederken büyük sayıdaki odak grup görüşmelerinin bölünebileceğinden bahsetmektedir (Ersin ve Bayyurt, 2015: 203).

Odak grup çalışmasının güçlü yönleri, kısa zamanda çok fazla kişiden veri toplanabilmesi ve daha geniş örneklerle çalışma fırsatı vermesi ile örneklem büyüklüğü yanında odak grup görüşmeleri etkileşimli süreçler olmasıdır. Buna bağlı olarak bu tip görüşmelerde derin ve zengin bilgi kolayca elde edilebilir (Mil, 2007: 18).

Odak grup görüşmeleri bir moderatör tarafından yönetilmektedir. Odak grup görüşmelerinde teknolojik imkânları, eksik bir bilgi kalmaması için katılımcılardan izin alarak kullanabilir. Odak grup görüşmelerinin genel amacı; farklı gruplara mensup kişiler arasındaki benzerlik veya farklılıkları; bu kişilere ait bireysel veya ortak kültürel özellikleri anlamayı bu kişilerin değişik konulardaki görüş, düşünce ve tavırları gibi konulara bakış açılarına açıklık getirmektir (Ersin ve Bayyurt, 2015: 204).

Odak grup görüşmesini yedi parçadan oluşan bir bütün olarak düşünebiliriz ve bunlar; amacın belirlenmesi, araştırma ve odak görüşme sorularının geliştirilmesi, yer ve teknoloji planlaması, pilot çalışmanın yapılması, katılımcıların belirlenmesi, çalışmanın gerçekleştirilmesi, verinin düzenlenmesi ve analizidir (Mil, 2007: 17).

Öncelikle araştırma kapsamında belirlenen amaç ışığında odak grup görüşmesi için sorular hazırlanmış ve üç akademisyen ile tartışılarak sorulacak sorular hazırlanmıştır. Daha sonrasında araştırmanın yapılacağı yer belirlenmiş ve kullanılacak olan teknolojik yöntemler (ses kayıt cihazı-cep telefonu kamerası ile kayıt)seçilmiştir. Ayrıca odak grup görüşmesine katılacak olan turist rehberleri belirlenmiş ve daha sonrasında belirlenen tarihte odak grup çalışması tamamlanmıştır. Son olarak elde edilen veriler düzenlenmiş ve analiz edilmiştir.

Öncelikle odak grup çalışması için turist rehberlerinden yerliler ile paket turlara katılım sağlamış olanlara ulaşılmıştır. Odak grup görüşmesine katılımları için rica edilmiş ve alınan olumlu cevaplardan sonra odak grup görüşmesi için tarih belirlenmiş ve turist rehberleri davet edilmiştir. Odak grup görüşmesinin yapılacağı günden bir gün önce turist

rehberleri tekrar aranmış ve yedek olarak bekleyen turist rehberi de bu gruba dahil edilmiştir. Ayrıca odak grup çalışmasının yapılacağı salon bir gün önceden ışık, ses ve teknolojik olanaklar açısından kontrol edilmiş ve oturma düzeni herkesin birbirini ve araştırmacıyı göreceği şekilde ayarlanmıştır. Görüşmenin yapılacağı sürenin erken bir saat olması sebebiyle görüşmeye katılacak turist rehberleri için içecek ve atıştırmalık aperiatifler hazırlanarak görüşmenin yapılacağı salona düzgün bir şekilde sıralanmıştır. Odak Grup görüşme saatinden 25 dakika önce tüm turist rehberleri telefon ile tekrar aranmış ve bir tanesinin gelemeyeceği öğrenilmiştir. Yedek olarak bekleyen turist rehberine telefon ile ulaşılarak görüşmeye davet edilmiştir. Yedek olan turist rehberi ile bir buluşma noktası belirlenmiş diğer turist rehberleri karşılanmış ve sohbet eşliğinde bir şeyler içmeleri sağlanırken yedek olan turist rehberi buluşma noktasından araç ile alınmış ve görüşmenin yapılacağı yere getirilmiştir.

Turist rehberleri ile 29/11/2017 tarihinde yapılan odak grup çalışmasına toplamda 7 rehber katılmıştır. Bu çalışma turist rehberinin kolay iştirak edebilmeleri için Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi ek binasında yapılmıştır.

Turist rehberlerine görüşmeden önce araştırmanın amacı, kendileri ile böyle bir görüşme yapılmasının gerekliliği ve görüşmenin ses kayıt cihazı ile kaydedileceği, ayrıca görüşme sırasında notlar alınacağı belirtilmiştir.

Daha sonra ise turist rehberlerinden kendilerini tanıtmaları istenmiştir. Turist rehberleri isimlerini söyledikten sonra kaç yıldır bu mesleği yaptıklarını belirtmişlerdir. Diğer aşamada turist rehberlerine gözlemler sonucu elde edilen verilerden yola çıkarak hazırlanan 7 soru sorulmuş ve daha sonra odak grup çalışması sırasında yapılan konuşmalarla beraber bir iki soru daha ilave edilmiş ve fikirlerine başvurulmuştur. Turist rehberlerine bir soru sorulduktan sonra sırasıyla cevap vermeleri istenmiş ve daha sonra hepsiyle bir sohbet ortamı havasında beyin fırtınası yaratılmaya çalışılmıştır. Odak grup görüşmesi süresince sorulan sorular, ulaşılan bilgiler bulgular kısmında ayrıntılı olarak verilmiş ve sonuç-tartışmalar kısmında açıklanmıştır. Toplamda 1saat 9 dakikalık bir görüşme gerçekleştirilmiştir.

Açık Uçlu Soru Formu

Bu çalışmada hazırlanan sorular nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji (olgu bilim) deseninde hazırlanmıştır. Olgu bilim çalışmalarında farkında olduğumuz ancak

derinlemesine ve ayrıntılı bir anlayışa sahip olmadığımız olgulara odaklanılması esastır. Araştırmanın desenini yerli turistler ile tura çıkan 19 otobüs kaptanı oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde çalışmanın amacına uygun olabilecek amaçlı yöntemlerinden ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme yönteminde “...gözlem birimleri belli niteliklere sahip kişiler olaylar, nesneler ya da durumlardan oluşabilir. Bu durumda örneklem için belirlenen ölçütü karşılayan birimler (nesneler, olaylar vb.) örnekleme alınırlar.” Bu çalışma kapsamında örnekleme kullanılan ölçüt, çalışmaya katılanların otobüs kaptanı ve yerli turistlerle tura çıkmalarıdır (Akçay vd., 2018).

Açık uçlu soru formu hedefi; daha önce gözlem yapılmış olan turlarda bulunan etik dışı davranışlarda farklılık olup olmadığı veya daha fazla etik dışı davranış bulunup bulunmayacağıdır.

Bu araştırma kapsamında 19 otobüs kaptanına önceden açık uçlu soru formu ile sorular sorulmuş ve elde edilen veriler içerik analizi yapılarak elde edilmiştir. Soru formları, 15/01/2018-15/02/2018 tarihleri arasında tamamlanmıştır. Ayrıca otobüs kaptanlarının en az 6, en çok 32 yıldır bu işi yaptıkları görülmüştür. Kaptanların tümünün yerliler ile yapılan paket turlarda görev almış olmasına dikkat edilmiştir bunun yanında otobüs kaptanlarının 7 tanesinin otobüsün sahibi veya ortağı olduğu 12 tanesinin ise bir firmada çalıştığı anlaşılmıştır.

Araştırma kapsamında açık uçlu soru formu tamamlatılan 6 otobüs kaptanı İç Anadolu Bölgesinde, 4 otobüs kaptanı Marmara Bölgesinde, 9 otobüs kaptanı Ege Bölgesinde olmak üzere toplam 19 otobüs kaptanına sunulmuştur.

Araştırma kapsamında otobüs kaptanları ile açık uçlu soru formu tercih edilmesinin ve tur sırasında tamamlanmasının nedenlerinden biri, otobüs kaptanlarının sürekli seyahatlerde olmaları ve kendilerine ulaşılmasının güçlüğüdür. Araştırma kapsamında açık uçlu soru formları otobüs kaptanlarına katıldıkları turlar sırasında boş zamanda tamamlanmıştır. Bu formlar acente yetkilileri veya turist rehberleri tarafından otobüs kaptanlarına doldurmaları için rica edilmiş ve kendi rızaları ile araştırmaya katılmak istemişlerdir.

Açık uçlu soru formlarının kaptanlara tamamlanmasının diğer bir nedeni, araştırma içerisinde gözlem yapıldıktan sonra tespit edilen etik dışı davranışların turlarda turistlerin en fazla vakit geçirdikleri yer olan ulaşım araçlarında hizmet veren otobüs kaptanlarının

görüşlerinin alınmasıdır. Otobüs kaptanlarının gördükleri daha farklı etik dışı turist davranışı var ise bunların ortaya çıkarılması ve daha önceden gözlem ile ortaya çıkarılan ve odak grup çalışması ile kontrol edilerek yenileri eklenen etik dışı turist davranışlarının, doğruluğunun kontrol edilmesi ve eksikliklerinin giderilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler bulgular kısmında ayrıntılı olarak verilmiş ve sonuçlar tartışmalar bölümünde ayrıntılı olarak tartışılmıştır.

3.1. Gözlem Yapılan Turlar Kapsamında Elde Edilen Etik Dışı Turist Davranışları

Bu çalışma kapsamında sekiz adet tura katılım sağlanmıştır. Bu bölüm içerisinde gözlem yapılan turlardan elde edilen veriler sunulmuş ve açıklamaları yapılmıştır.

Tablo3.3. Gözlem Yapılan Turlarda Örenyerleri, Mola Alanı, Havalimanında Karşılaşılan Etik Dışı Turist Davranışları

Davranış Tipi	Tekrarlanma Sıklığı (n)
Yere çöp atılması (sigara izmariti-poşet-çöp-mısır koçanı vb.)	100
Uygun kıyafet giymeden dini merkezlere girilmesi (eşarp takmadan camiye-türbeye girenler)	14
Müzelerde yasak olmasına rağmen gizlice veya açık bir şekilde fotoğraf çekilmesi	8
Örenyerinde-müzede dokunulmaması gereken tarihi eserlere dokunulması	4
Trafikte diğer turistleri tehlikeye sokan davranışlarda bulunulması (üst geçit yerine yoldan geçmeye çalışanlar)	1

Gözlem yapılan turlarda yere çöp atma davranışı en çok görülürken, müzelerde yasak olmasına rağmen gizlice veya açık bir şekilde fotoğraf çekenler ikinci sıradadır. Örenyeri-müzede dokunulmaması gereken tarihi eserlere dokunanlar sonraki sırada, müzelerde uyarı levhalarına uymayarak tarihi eserlere dokunarak zarar verenler ve son olarak trafik kurallarına uymayarak diğer turistlerin hayatını da tehlikeye sokanlar olarak sıralanmıştır.

Gözlem yapılan turlarda turistlerin; örenyeri, mola alanı, havalimanında karşılaşılan etik dışı turist davranışları maddeler halinde sınıflandırılması yapılırken; Yere çöp atanlar, sigara izmaritini mola yerinde-örenyerinde veya gidilen başka merkezlerde yere atanlar, transfer aracından dışarıya çöp (mısır koçanı)atan, veya dışarıda bir yerde çöp atanlar şeklinde sıralanmıştır. Uygun kıyafet giymeden dini merkezlere girenler (eşarp takmadan ibadethanelere girenler)Ören yerinde – müzede – kilisede – havalimanında - mola yerinde yasak olan davranışları sergileyenler (yasak olan bir yerde fotoğraf çekenler, flaş

kullanılmaması gereken yerlerde flaş kullananlar, ören yerinde dokunulmaması gereken yerlerde tarihi eserlere dokunanlar. Trafiğe dikkat etmeyerek kendi canlarını ve başkalarının canını tehlikeye atanlar.

Tablo 3.4. Gözlem Yapılan Turlarda Turistlerin Restoranlarda Yaptıkları Etik Dışı Turist Davranışları

Davranış Tipi	Tekrarlanma Sıklığı (n)
Kahvaltı ücretinin ödenmemesi	2

Gözlem yapılan turlarda turistlerin restoranlarda yaptıkları etik dışı turist davranışları maddeler halinde sınıflandırılması yapılırken; kahvaltı ücretini ödemeyenler (sabah alınan kahvaltılarda ekstra olan kahvaltı ücretini ödemeyenler) şeklinde sınıflandırılmıştır.

Tablo 3.5. Gözlem Yapılan Turlarda Turist Rehberine Karşı Yapılan Etik Dışı Turist Davranışları

Davranış Tipi	Tekrarlanma Sıklığı (n)
Turist rehberi anlatım yaparken fotoğraf çekilmesi	35
Turist rehberi anlatım yaparken telefon ile konuşarak açıklamanın dinlenilmemesi	24
Tur süresince serbest zamanın turistler tarafından belirlenmesi için baskı kurulmaya çalışılması	13
Turist rehberine haber vermeden gruptan ayrılmak davranışı sergilenmesi	13
Tur programında var olan yerlerin gezilmek istenmemesi	11
Turist rehberi anlatım yaparken dinlemeyip tekrar açıklama istenilmesi	2
Rehberine ait olan koltuğa oturmak (rehberi başka koltuğa oturması için zorlamak)istenmesi	2

Gözlem yapılan turlarda turist rehberine karşı yapılan etik dışı davranışlar maddeler halinde sınıflandırılması yapılırken; rehber anlatım yaparken fotoğraf çekenler en fazla, turist rehberi anlatım yaparken telefon ile konuşarak açıklamayı dinlemeyenler ikinci sırada yer almıştır. Ayrıca Tur süresince boş zamanın turistler tarafından verilmesini isteyenler ve Turist rehberi ve gruptan haber vermeden ayrılanlar eşit orandadır. Bunun yanında Turist rehberi anlatım yaparken dinlemeyip tekrar açıklama isteyenler ve Rehberine ait olan koltuğa oturmak konusunda diretenler ikişer kez tekrar ile en az oranda tekrarlanma sıklığına sahiptir.

Tablo3.6. Gözlem Yapılan Turlarda Turistlerin Birbirlerine Karşı Yaptıkları Etik Dışı Turist Davranışları

Davranış Tipi	Tekrarlanma Sıklığı (n)
Toplanma zamanına uyulmaması	63
Otobüs içerisinde ayakkabı çıkarılması	37
Diğer grupların geçişinin engellenmesi (müze-örenyeri-klise)	11
Alışveriş sırasında diğer turistler ile tartışmaya girilmesi (önce ben ödemek istiyorum)	7
Otobüs içerisinde diğer turistlere rahatsızlık verilmesi (koltuk yatırma-perdeyi izinsiz çekme-ön koltuğa ayaklarını dayamak-koridora oturanlar)	5
Transfer aracında diğer turistler ile koltuk kavgasına girilmesi	4
Telesiyaj sırası için diğer turistler ile kavga edilmesi	1
Toplanma zamanında diğer turist akrabası ile kavga edilmesi	1
Örenyerinde diğer turistlerin olduğu masaya çöp boşlarının bırakılması	1
Otobüs içerisinde sigara içilmesi	1

Gözlem yapılan turlarda turistlerin diğer turistlere karşı yapmış oldukları etik dışı davranışların maddeler halinde sınıflandırılması yapılırken; toplanma zamanında orada olmayanlar en fazla, otobüs içerisinde ayakkabı çıkararak diğerlerine rahatsızlık verecek bir davranışta bulunanlar ikinci sıradadır. Daha sonrasında ise diğer grupların geçişini engelleyenler bulunmaktadır. Bundan sonraki davranış ise otobüs içerisinde koltuk yatırarak diğerlerine rahatsızlık verenlerdir. Otobüs ve transfer aracında yerlerini beğenmeyerek diğerlerine rahatsızlık verenler daha az oranda görülürken, telesiyaj sırasında kavga edenler, toplanma zamanında akrabası ile münakaşa ederek diğerlerine rahatsızlık veren, örenyerinde oturma gruplarında diğer turistlerin masasına çöp bırakanlar ve otobüs içerisinde sigara içme eylemini gerçekleştirenler birer kez görülerek en az görülen davranışlardan olmuşlardır.

Tablo 3.7. Gözlem Yapılan Turlarda Turistlerin Otellerde (Giriş Ve Çıkış) Yaptıkları Zamanda Yaptıkları Etik Dışı Turist Davranışları

Davranış Tipi	Tekrarlanma Sıklığı (n)
Mini bar ücretinin ödenmemesi	2
Kahvaltı yapılan otelden izinsiz yiyecek-içecek alınması	1

Gözlem yapılan turlarda turistlerin otellerin giriş ve çıkış işlemleri sırasında yaptıkları etik dışı davranışlar, mini bar ücretini ödemeyenler (çıkış işlemleri sırasında mini bar kullanan fakat biz kullanmadık diye beyanda bulunanlar) şeklinde sınıflandırılmıştır. Kahvaltı yapılan otelden bir şeyler alanlar (otelde sabah kahvaltısında çantasına yiyeceksaklayanlar) şeklinde sınıflandırılmıştır. Bu davranışı sergileyen birden fazla kişi olmasına rağmen gözlem yapılan tüm turlar içerisinde bir sefer görüldüğü için bu şekilde sınıflandırılmıştır

Tablo 3.8. Gözlem Yapılan Turlarda Turistlerin Otobüste Etik Dışı Turist Davranışları

Davranış Tipi	Tekrarlanma Sıklığı (n)
Otobüs içerisine çöp atılması	9
Otobüs içerisinde dans edilmesi	5
Tur sırasında müze-örenyeri çıkışında bagaj açtırmaya kaptanı zorlamak (kaptanı bagajdan bir şeyler alacağım diyerek taciz etmek)	4
Otobüs içerisinde sürekli dolaşılması	3
Otobüste telefonun ışığını kaptanın dikkatini dağıtacak şekilde tutulması	2
Otobüste bulunan soğutucunun, şahsi dolap gibi kullanılması	2
Otobüsün üst bölümüne (giyecek rafına) tehlikeli (kırılacak, dökülecek) maddeler koyulması	1
Otobüs içerisindeki prizlerin telefon harici kullanılması (prizlerin sadece telefon için kullanılacağı anonsu yapılmasına rağmen)	1

Gözlem yapılan turlarda turistlerin otobüs kaptanlarına karşı yaptıkları etik dışı davranışların maddeler halinde sınıflandırılması yapılırken; otobüs içerisine çöp atanlar veya bırakanlar, otobüs içerisinde oyun havası çaldırarak dans edenler(yüksek sesle dans ederek kültür turunu eğlence turuna çevirmeye çalışanlar, dans ederken kaptandan şarkı değiştirmesini isteyenler maddeleri birleştirilmiştir. Otobüs içerisinde sürekli dolaşan turist davranışı, gece yolculuklarında uyuyamadığını söyleyerek dolaşanlar, gün içerisinde emniyet kemeri bağlaması gerekirken dolaşanlar) şeklinde sınıflandırılmıştır. Otobüsün soğutucusunu kendi dolabı gibi kullanmak maddesi izin almadan kendi eşyalarını otobüsün soğutucusuna koyma davranışı sergileyenleri gözlemleyerek ortaya çıkarılmıştır. Otobüsün üst bölümüne (giyecek rafına) kırılacak eşya koyarak diğer yolcuların hayatlarını tehlikeye sokacak bir madde (bıçak alışverişinden sonra satın alınanları giyecek rafına koymak veya ağır bir maddeyi oraya koymak) düştüğünde kaptanın ve diğer yolcuların dikkatini dağıtanlar şeklinde sınıflandırılmıştır. Bu maddeler gözlemlendiği zaman çöp atanlar her gün tur içerisinde otobüsün kirletilip kirletilmediğine bakılarak belirlenmiştir. Bu davranışlar birkaç kişinin birden yaptığı davranış olmasına rağmen otobüs içerisinde dolaşarak veya belli bir zaman geçirdikten sonra gözlemlendiği için tek sefer gibi yazılmıştır aslında davranışı birden fazla kişi yapmasına rağmen bu şekilde sınıflandırılmıştır. Otobüs içerisindeki şarj prizlerinin başka amaçla kullanılması otobüs kaptanının veya turist rehberinin uyarılarına rağmen gerçekleştirilmiştir.

3.2. Odak Grup Çalışması Bulguları

Yapılan gözlem turlarından sonra araştırmanın desteklenmesi, etik dışı turist davranışlarının daha net ortaya konması için. Çalışmanın nasıl ve ne şekilde yapıldığı

öncelikle kendilerine belirtilmiş daha sonra turist rehberlerine önceden hazırlanan sorular yöneltilmiş ve alınan cevaplar, gözlem yapılan turlardaki gibi kategorize edilmiştir.

Turunuz sırasında gittiğiniz örenyerlerinde karşılaştığınız etik dışı turist davranışları nelerdir?

1. Buraya dağ, taş görmeye mi geldik şeklinde serzenişte bulunulması (tur programını değiştirmeye çalışması)
2. Tarihi eserlere zarar verilmesi(üstüne çıkmak, oturmak, üzerlerine basmak, fotoğraf çekmenin yasak olduğu yerde foto çekmek)
3. Yüksek sesle konuşarak diğer turist veya yerlilerin rahatsız edilmesi (müze veya örenyerinde)
4. Örenyeri kurallarına uyulmaması(yiyecek-içecek getirip müze örenyerinde yiyen turist)
5. Örenyerinde sigara içilmesi ve yere atılması
6. Toplanma yerine zamanında gelinmemesi (toplanma zamanında orda olmayan)
7. Diğer grupların müze-örenyeri giriş ve çıkışlarında geçişinin engellenmesi
8. Örenyeri girişinde sıra beklemek istenmemesi(Sıra gaspı veya neden sırada bekliyoruz diye serzenişte bulunan)
9. Grup ile hareket ederken gruptan ayrılmak davranışı sergilenmesi(öne geçip yürüyen veya farklı yere giden)
10. Tur programının değiştirmek için çabalamak(şuraya da uğramalıyız, burayı görmeye ne gerek var)

Çıktığınız turlarda yemek yediğiniz yerlerde karşılaştığınız etik dışı turist davranışları nelerdir?

1. Yemek için rezerve edilmiş olan masaya oturmak istememesi(farklı masaya oturmak isteyen)

2. Açık büfeden aldıkları yiyecekleri israf etmeye çalışması (ne varsa her şeyden yiyemeyecek kadar alan turist)

3. Diğer turistlerin rahatsız edilmesi(yüksek sesle konuşan, sıralarını alan)

4. Yemekten sürekli şikayet edilmesi(porsiyon ufak, yemek kötü diyerek diğer turistleri galeyana getirmeye çalışmak)

5. Diğer turistlere ayrılan içeceklerin alıp içilmesi

6. İki kişinin yemek yemesine rağmen ücreti tek kişi yemek yedik diyerek düşük ödemeye çalışması (iki kişi yemek yiyen turist)

7. Yemek zamanlarına itiraz edilmesi(şimdi yemeyelim deyip 1 veya 1.5 saat sonra acıktım diyen turist)

8. Verilen siparişi diğer yemeği gördükten sonra değiştirmek istenmesi (yemek zamanı uzatmaya sebep olmak)

9. Yemeğe dışarıdan içecek getirilmesi

Ayrıca turlarda yemek yediğiniz yerlerde karşılaştığınız etik dışı turist davranışlar kısmında alınan bilgilerde büfeye saldırmak maddesi etik dışı bir madde olarak kabul edilemeyecektir çünkü bu maddedeki ölçüt kişiden kişiye değişmektedir. Diğer turistlerin içeceklerini alıp içmek maddesi, yanlışlıkla yapılabilecek bir davranış olabileceği için etik dışı için kabul edilmemesi gerekmektedir. Verilen siparişi diğer yemeği gördükten sonra değiştirmek isteyen turist maddesi eğer sipariş değiştirmek sorulduğunda uygun olabileceği yapılabilecek bir davranış olabileceğinden etik dışı olarak görülmemektedir. Bu maddeler turist rehberleriyle yapılan odak grup görüşmesi sonucunda elde edildiği için yazılması uygun görünürken etik dışı davranış olarak görülmedikleri için açıklama gereği duyulmuştur.

Çıktığınız turlarda size karşı yapılan etik dışı turist davranışları nelerdir?

1. Programı okumadan tura katılma davranışı sergilenmesi (tur programı okumadan tura katılım sağlamak)

2. Serbest zaman verilmeden fotoğraf çekip dikkat dağıtılması

3. Anlatım yaparken yüksek sesle konuşulması, şarkı söylenmesi, biz buraları biliyoruz denmesi veya tekrar anlatım istenmesi(rehberin lafını bölen)

4. Rehbere argo tavırlarla hitap edilmesi

5. Kendini tanıtmış olan rehbere sen kimsin diye sorularak rahatsız edilmesi

6. Rehberin koltuğunu gasp etmeye çalışmak

7. Rehberden araç içi ikram istenmesi(kaba bir şekilde bize servis yapın)

8. Rehberin tarzına saygısızca laf edilmesi (sert rehber veya yumuşak rehber isteyen turist)

9. Sürekli sigara molası isteyerek tur programının değiştirilmek istenmesi (gecikmelere neden olmaya çalışmak)

10. Tur sırasında rotalara dikkat etmeyip kaybolunması(rehberi dinlemeyip vakit kaybına sebep olan)

Yukarıda belirtilmiş olan maddelerden kendini tanıtmış olan rehbere sen kimsin diye sormak, tura katılan turistlerin hatırlama ile ilgili sorunları olabileceğinden etik dışı bir madde olarak görülmemektedir. Ayrıca rehberin tarzına laf eden turist diye bahsedilmiş olan madde, eğer bunu diğer turistlere dedikodu şeklinde yapıyor ise uygun olarak görülemezken turist rehberine söylenmişse etik dışı olarak görülmeyebilir çünkü öznel bir nitelik taşımaktadır. Tur sırasında kaybolmak maddesi, turistlerin her ne kadar sorumluluklarında tur programını ve gidilecek yerleri kontrol etmek gibi düşünülse dahi turistlerin bilinçsizliğinden veya istemeden yapabildikleri bir madde olabileceğinden dolayı etik dışı sayılmayabilir.

Çıktığımız turlarda turistlerin birbirlerine karşı yaptıkları etik dışı davranışlar nelerdir?

1. Yemek zamanlarında masalara çanta bırakılarak rezervasyon yapılmaya çalışılması

2. Başkasının sırasını alınması (alışveriş-müze girişi)

3. Otobüste diğer turistlerle yer kavgası yapılması

4. Geç kalan turistlerin diğer turistlerden özür dilemesi yerine laf etmesi

Yukarıda belirtilen yemek zamanlarında masalara çanta bırakmak (rezervasyon yapmak) maddesi, eğer ki turistler tarafından kendilerine ağırlık yapan eşyaları (çantaları, cüzdanları ve eşyaları) kendi masalarına koymuşlar ise etik dışı sayılamayacak bir davranıştır.

Çıktığınız turlarda turistlerin otobüste yaptıkları etik dışı davranışlar nelerdir?

1. Otobüs içerisinde sürekli yüksek sesle konuşulması
2. Otobüs içerisinde kirlenmesi(çekirdek çitleyen, dolma yiyen)
3. Emniyet kemeri takmayıp sürekli otobüste dolaşılması
4. Otobüste şarkı söylenmesi
5. Otobüse ıslak kıyafetlerle oturulması
6. Otobüse getirilmemesi gerekenleri getirilmesi ve dolaba koyulması (balık, pastırma, vb.)
7. Otobüste sürekli dans edilmesi

Yukarıda belirtilmiş olan otobüs içerisinde yüksek sesle konuşmak maddesi, otobüs içerisinde bağırarak konuşmak seviyesindeyse etik dışı olarak algılanabilirken, duyma konusunda problemi olan bir turist için seviye ayarlama açısından problem olmayabilir bu yüzden çok yüksek ses konusuna dikkat etmek gerekmektedir. Otobüste şarkı söylemek maddesi, eğer bu davranış için turistler teşvik ediliyor ve şarkı söylemeleri için davet ediliyor ise etik dışı olarak görülmez iken, turistler kendiliğinden bu davranışı sergiliyorlar ise etik dışı olarak görülebilir. Otobüse getirilmemesi gerekenleri getirmek (balık, pastırma) maddesi tur içeriğinde alışveriş için verilen molalardan önce belirtilmesi durumunda uygun olarak görülebilir bir maddedir eğer bilgilendirme yapılmıyor ve turist bu davranışı sergiliyor ise uygun bir davranış olarak görülebilir.

Çıktığınız turlarda sabah otelden ayrılırken ve akşam otele vardığınızda karşılaştığınız etik dışı turist davranışları nelerdir?

1. Otelden ayrılırken anahtar teslim edilmemesi

2. Otel ekstralarının ödenmemesi
3. Açık büfeden yiyecek alarak otobüste yenmesi
4. Kahvaltıya geç inip toplanma zamanına geç kalınması

Yukarıda belirtilen maddelerden otelden ayrılırken anahtar teslim etmemek maddesi, turistlerin otel anahtarlarını teslim etmesi gerektiği durumlarda geçerli bir etik dışı davranış olarak görülebilir çünkü teknolojinin gelişmesi ile birlikte bazı oteller müşterilerinin çıkış işlemlerinden sonra yeni kart kodları girerek oda anahtarlarını değiştirmektedirler.

Çıktığınız turlarda otele vardığınızda karşılaştığınız etik dışı turist davranışları nelerdir?

1. Otel girişlerinde bize iyi oda ver diyerek rehberin taciz edilmesi
2. Otel girişinde anahtar için beklemek istenmemesi (sabırsızca görevlileri taciz etmesi)

Yukarıda belirtilen otel girişlerinde bize iyi oda ver diyerek rehberi taciz etmek maddesi, eğer baskıcı bir davranış şeklinde yapılıyor ve rehber rahatsız oluyor ise etik dışı bir davranış olarak görülebilirken, rica ve şaka yollu olarak yapılması durumunda etik dışı bir davranış olmaktan çıkmaktadır. Otel girişinde anahtar için beklemek istememek maddesi eğer görevlileri kırıncı bir davranış şeklinde görülüyor ise etik dışı olarak görülebilirken, sohbet havasında veya esprili bir davranış gibi söyleniyor ise etik dışı olarak görülemeyecek bir maddedir. Yapılan odak grup çalışmasında turist rehberlerinin iki tür turist ile de karşılaştıkları öğrenilmiştir.

Çıktığınız turlarda turistlerin otobüs kaptanına yaptıkları etik dışı davranışlar nelerdir?

1. Otobüste sürekli kaptanla konuşarak dikkat dağıtılması
2. Kaptana yemekte öncelik verilmemesi
3. Bagajdan sürekli bir şeyler almak istenilmesi
4. Şarj aletleri için kaptanın sürekli rahatsız edilmesi

5. Kaptana kötü davranılması(köle gibi, güvenmeyen)
6. Kaptanı dj gibi kullanmaya çalışılması
7. Kaptanın tur süresini uzatmasının istenmesi(şu zamana kadar kalabiliriz)
8. Kaptanın duraklar harici bırakması için taciz edilmesi

Otobüste sürekli kaptanla konuşarak dikkat dağıtmak maddesi, turistlerin otobüs kaptanının uyumasını engellemek için yapılan bir davranış olarak görülse dahi etik dışı bir davranış olarak algılanabilir çünkü turistlerin sorumlulukları arasında otobüs kaptanını konuşturmak gibi bir madde düşünülemez ve araçtakilerin hayatlarını tehlikeye atabilecek bir davranış olarak görülebilir.

Yukarıda alınan bilgiler doğrultusunda turist rehberlerinin bahsetmiş oldukları maddelerin etik ilkeler açısından yorumlanması kısmında; sorumluluk, ölçülük ve adalet gibi etik değerlere aykırı davranışlar dikkate alınmıştır.

3.3.Otobüs Kaptanları İle Tamamlatılan Açık Uçlu Soru Formu Bulguları

Yapılan gözlem turlarından sonra, konunun daha fazla açığa çıkarılması için ve keşfedilemeyen bulguların ortaya konulması için turist rehberleri ile odak grup çalışması yapılmıştır. Daha sonra paket turlar içerisinde görevli otobüs kaptanları için açık uçlu soru formu hazırlanmıştır ve otobüs kaptanlarının paket turlarda yapılan etik dışı turist davranışları hakkında bilgilerine başvurulmuş ve alınan bilgiler aşağıda verilmiştir.

Otobüs içerisinde gördüğünüz etik dışı turist davranışları nelerdir?

1. Otobüsü kirletilmesi (çöplerin yerlere atılması, kuruyemiş yenmesi ve yere atılması, sakız çiğnendikten sonra otobüs içerisine atılması, pet şişe ve bardakların otobüs içerisine atılması, ıslak mendillerin yere atılması, yenen meyve kabuklarının otobüse bırakılması),

2. Ayakkabı ile koltuklara ve kolçaklara basılması

3. Arka dolabın dikkatsiz kullanılması (sert kapatmak, şahsi eşyaları koymak)

4. Yüksek sesle, müzik dinlemek istenmesi (diğerlerini ve kaptanı rahatsız edecek şekilde)

5. Hareket halindeyken otobüs içerisinde dans edilmesi

Çıktığınız turlarda size karşı yapılan etik dışı turist davranışları nelerdir?

1. Otobüs kaptanı seyir halindeyken otobüs kullanımına müdahale edilmesi(Olumsuz konuşmak, moral bozmak, sürekli müzik isteği ve bunun yinelenmesi, kaptanın yanına oturup dikkat dağıtma, uygun olmayan yerlerde mola isteği, istediği yerde inme isteği),

2. Otobüs kaptanına sözlü hakaret edilmesi(aşağılama, saygısızca davranışlar, emrivaki konuşma, yüksek sesle konuşma,

3. Otobüs kaptanına valiz sıkıntıları çıkarılması (önde dursun ısrarı, üstüne bir şey koyma diye uyarmak)

Çıktığınız turlarda turistlerin, turist rehberine karşı yaptıkları etik dışı davranışlar nelerdir?

1. Turist rehberine sözlü hakaret ve saygısızlık edilmesi (rehberi beğenmemek, satın almış gibi davranmak, taciz etmek),

2. Turist rehberin dinlenilmemesi (anlatımı bölmek, anlatım yapılırken yüksek sesle konuşmak, her istediklerinin yapılmasını istemek “programa uymama isteği”, alakasız sorular, rehberin sunumuna karışmak)

3. Toplanma zamanına uyulmaması

Çıktığınız turlarda turistlerin birbirlerine karşı yaptıkları etik dışı davranışlar nelerdir?

1. Turistlerin birbirlerine hoşgörüyle davranmaması (münakaşaya girmeleri, kendi isteklerini düşünme, en iyi ben bilirim tutumu, tur içinde birbirlerinin dedikodularını yapmaları, birbirlerini hoş görmeme)

2. Turistler arasında koltuk kavgaları yapılması (koltuğu dikkatsizce arkaya yatırma, birbirinin yerine oturma isteği)

3. İzin almadan turistlerin birbirlerinin eşyalarının yerini değiştirmesi

4. Turistlerin restoranlarda oturacak yer kavgası yapması,

5. Turistlerin otel girişlerinde oda anahtarı ve oda kavgası yapması (önce benim odamı ver)

6. Turistlerin tur programında olmayan yerleri gezmek istemesi(Alışveriş Merkezi (avm)’ne gidelim gezelim, burayı gezmeye gerek yok).

Yukarıda belirtilen ışığında, izin almadan birbirlerinin eşyalarının yerini değiştirmek maddesi boş koltukta duran ve düşme ihtimali olan bir eşyayı koruma amaçlı olarak başka bir yere koyan turistlerin davranışı etik dışı olarak görülmeyebilir. Otel girişinde münakaşaya girerek oda anahtarı konusunda tartışmaları durumunda etik dışı davranış olarak görülebilir aksi hallerde yani otel veya tur görevlilerinden kaynaklanan bir durum olduğunda etik dışı bir davranış olarak görülmeyebilir.

Yukarıdaki bilgiler ışığında otobüs kaptanlarına tamamlatılmış olan açık uçlu soru formu ile ortaya çıkan sonuçlara göre turistlerin birbirlerine karşı, rehber ve otobüs kaptanına yaptıkları saygısızlıklar erdem ilkesi ve ölçülülük ilkesi ve sorumluluk ile ilgilidir.

4. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırma kapsamında yerli turistlerin çıktıkları paket turlara katılımlı gözlem, yerli turistlerle paket tura katılan turist rehberleri ile odak grup çalışması ve yerli turistler ile paket tura katılan otobüs kaptanları için açık uçlu soru formu kullanılmıştır. Araştırma kapsamında anlaşılmaktadır ki turistlerin turlardaki etik dışı davranışları farklılık göstermektedir.

Bu araştırma kapsamında yapılan katılımlı gözlemler sonucunda dikkat çeken etik dışı turist davranışları olarak; müze-örenyeri veya benzin istasyonunda yere çöp(sigara izmariti, çöp, şişe) atmak, turist rehberi anlatım yaparken anlatımı bozmak, dinlememek veya başka bir işle uğraşmak gözlemlenmiştir. Ayrıca tur sırasında beraber hareket etme gerekliliğini düşünmeden ve haber vermeden gruptan ayrılanlar, toplanma zamanında olunması yerde olmayarak geç kalarak diğer turistleri ve görevlileri bekletenlerde dikkat çeken bir sayıdadır. Otobüs içerisinde yolculuk yaparken ayakkabılarını çıkararak kötü kokuya diğer turistleri maruz bırakanlar, otobüs ile seyahat ederken otobüsü kirletenler (çerez, kuruyemiş gibi maddelerin kabuklarını yere atanlar, bardak boşlarını ve pet şişeleri yere atanlar) önemli bir yere sahiptir. Ayrıca tur programına uymayanlar, örenyerinde sigara içenler, otobüs kaptanı ve turist rehberine saygısızca davranışlarda bulunanlar ve tur bitişinde duraklar haricinde başka yerde inmek isteyen turist sayıları da oldukça fazladır. Bunun yanında yüksek sayı (tam dolu bir otobüs) ile tur başladığında, etik dışı davranışların sayısı arttığı görülmüştür. Bu davranışların turistlerin birbirinden etkilenerek sergilendiği (yere sigara izmariti atma, otobüs içerisinde kirletme, otobüs içerisinde oynama) görülmüştür.

Örnek vermek gerekirse turistlerin turlar süresince otobüste oyun havaları ile eğlendikleri ve koltuklarından ayrıldıkları gözlemlenmiştir. Burada acente yetkililerinin veya turist rehberlerinin bazılarının turistleri bu konuda uyarmadıkları gözlemlenmiştir. Turistlerin bu konularda bilgilendirilmeleri gerektiği düşünülmektedir.

Bunun yanında araştırma kapsamında tamamlanan odak grup çalışmasının sonuçlarına göre dikkat çeken etik dışı turist davranışları, örenyeri kurallarına uymamak, diğer turistleri rahatsız etmek (yüksek sesle konuşmak, sıra kavgası yapmak), programı okumadan tura katılım sağlamak. Tur programına müdahale etmek, serbest zaman verilmeden fotoğraf çekip dikkat dağıtmak, turist rehberi anlatım yaparken yüksek sesle konuşmak, şarkı söylemek, biz buraları biliyoruz demek veya tekrar anlatım istemek

(rehberin lafını bölen). Rehberlere argo tavırlarla hitap etmek, otobüsü kirletmek, emniyet kemeri takmadan yolculuk yapmak, otel ekstralarını ödememek, otobüs kaptanına kötü davranmak, otobüs kaptanına sürekli bagaj açtırmaya çalışmak, kaptandan geri dönüşlerde duraklar harici yerlerde indirmesini istemek gibi davranışlar dikkat çekici olarak görülmektedir.

Son olarak otobüs kaptanları için açık uçlu soru formu tamamlanmış ve edinilen bilgiler ışığında, otobüsü kirletmek, otobüs içerisinde hareket halindeyken dans etmek, otobüs kaptanına kötü davranmak, turist rehberine ve diğer turistlere kötü davranışlarda bulunmak. Bunların yanısıra, rehber anlatım yaparken dinlememek, toplanma zamanına uymamak ve tur programına uymamak gibi davranışlar sergiledikleri sonuçlarına varılmıştır.

Yukarıda yapılan açıklamalar ışığında W.T.O'nun etik ilkelerden ödev ve yükümlülükler ve turizmin toplumlararası karşılıklı anlayışa katkısı içerisinde bulunan turizm faaliyetleri ev sahibi bölge ve ülkenin özellik ve gelenekleriyle uyum içinde, alışkanlık ve yasalarına saygı gösterilerek gerçekleştirilmelidir. Yere çöp atmak yasalara aykırı bir davranıştır ve kabahatler kanunu (Mevzuat, 2018) 5326 numaralı kanunun, 39. Ve 41. Maddelerince yasalara uygun olmayan davranışların karşılığı olarak bu davranışta bulunanlar cezalandırılabilir. Ayrıca etik değerler kapsamında yer alan görev ve sorumluluklar ile ve yasalar ile alakalı olan maddelere dikkat çekilmektedir.

Araştırmacılara Öneriler

Araştırma kapsamında paket turlar dikkate alınarak araştırma yapılmıştır ve gelecekte farklı nitelikte turlarda bu araştırmanın tekrarı ile başka bakış açılarının ortaya çıkabileceği düşünülmektedir.

Ayrıca araştırma süresince yerli turistler ile çalışma yapılmıştır ve gelecek çalışmalarda farklı milletlerden turistler ile araştırma yapılmasının bilime katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Araştırma kapsamına sadece paket turlar içerisindeki gözlemler, turist rehberleri ile odak grup görüşmesi ve son olarak otobüs kaptanları için açık uçlu soru formu bulunmaktadır. Araştırma kapsamında otellerde sadece giriş ve çıkış işlemleri dikkate alınmamıştır bundan dolayı gelecekte yapılacak araştırmalarda otellerin yöneticileri ile veya çalışanları ile yapılacak çalışmaların özellikle konaklama işletmelerine katkısı olacağı düşünülmektedir.

Turistlerin paket turlarda yaptıkları etik dışı davranışların diğer turistlerin tur memnuniyeti ile ilişkisi araştırılabilir.

Son olarak bahsedilmesi gereken etik dışı davranışların gözlem görüşme ve odak grup çalışması ile ortaya çıkarılmış olmasıdır. Yani araştırmanın keşifsel olmasıdır. Araştırma kapsamında turistlerin bu konuda görüşlerine başvurulmamıştır. Turist görüşlerine başvurulmamasının nedeni turistlerin etik dışı davranışlarda bulunup bulunmadıklarını söylemeyecekleri varsayımdır. Bunun yanında gelecek araştırmalarda turistlere sorulan sorular ile diğer turistlerin yaptıkları etik dışı davranışlar olup olmadığı araştırma verilerinden faydalanılarak yapılabilir.

Sektör İçin Öneriler

Araştırma kapsamında bir çok tura çıkılmış ve gözlemler yapılmıştır. Yapılan gözlemlerde dikkat çekici noktalardan bir tanesi, bazı turlarda turist rehberlerinin tur başlangıcında turistlere tur hakkında bilgi vermemesidir. Tur programının acente tarafından internet sitesinde açıkça belirtildiği veya turdan önceki süreçte turistlere acente tarafından yollandığı için böyle bir davranış gösterdikleri tur sırasında sorularak anlaşılmıştır. Turist rehberlerinin turist olarak turlara çıkmaları ve gözlemler yapmaları kendilerini turist gibi hissetmeleri daha sonraki çalışacağı turlar için faydalı olacaktır.

Bunun yanında araştırmadan elde edilen sonuçlar dikkate alınarak turistlerin paket turlarda sergileyebilecekleri etik dışı davranışları önleyebilecek bir etik kod yazılmıştır.

Turistlere Öneriler

Araştırma kapsamında bir çok tura katılım sağlanarak gözlemler yapılmış, turist rehberi ile odak grup çalışması tamamlanmış ve otobüs kaptanlarına tamamlatılan açık uçlu soru formları ile araştırma tamamlanmıştır. Araştırma kapsamında yapılan çalışmalar sonucunda turistlere yapılacak öneriler şu şekilde olabilir. Turlara katılım sağlanmadan tur programının tamamıyla incelenmesi ve tur kapsamında gidilecek yerler hakkında önceden bilgiler elde edilmesi gerekliliği unutulmamalıdır. Bunların yanında katılım sağlanan turlarda diğer turistlere, çalışanlara ve yerlilere karşı daha hoşgörü ile davranmaları gerekliliği söylenebilir.

Son olarak bahsedilmesi gerekenler, turistlerin turlar sürecinde kendi emniyetleri için trafik kurallarına ve yasalara uymaları gerekliliği dikkat çekici bir noktadır.

Hazırlanan turist etik kodu özellikle tur deneyimi eksik turistlerin, turlarda uyulması gereken kurallar konusunda bilgilendirilmesinde yardımcı olacağı hedeflenmektedir.

Turlar İle İlgili Tartışmalar

Uçaklı İstanbul Turu için dikkat çekici noktalardan bir tanesi her ne kadar kalabalık bir tur olsa dahi etik dışı davranışların az olmasıdır. Burada söylenebilecek en iyi nokta ise katılımcılarla yapılan konuşmalarda daha önce bir çok tura çıkmış oldukları ve tecrübelerinin yüksek olduğudur. Buradan anlaşılabilmektedir ki ne kadar fazla turistik tecrübeye sahip olunur ise, o kadar az etik dışı davranış sergilendiğidir.

Bunun yanında paket turun mesafesine göre (uzun ve kısalığına göre) insanların davranışlarının değiştiği (yorgunluk süresinin artması (fazla yol yapma), evden uzaklaşma (farklı bölgelere gitme), bu davranışların nedenlerinden olabilir. Grup içerisinde uyumun zaman ile arttığı ve buna bağlı olarak grup hareketlerinin arttığı (beraber karar verme, en yakınındaki üyeye sorma) gibi turist davranışlarında gözlemlenmiştir.

Araştırma kapsamında turistlerin alışveriş yaptıkları mağazalarda da gözlem yapılmıştır. Bu gözlemler bulgulara belirtilmiştir. Bunun yanında gelecekte alışveriş yapılan mağazaların yönetici veya çalışanları ile yapılacak olan çalışmalar etik dışı turist davranışları konusunda daha farklı ve yeni bilgiler elde etmemizi sağlayacaktır.

Turist Etik Kodu

Çalışma kapsamında oluşturulan etik kod hazırlanırken, WTO Global Etik İlkelerden ve Turist Rehberleri Meslek Etiğinden, ayrıca Bosch, Coca Cola gibi bazı şirket etik kodlarından faydalanılmıştır. Yukarıda bahsi geçen Turist Rehberliği Meslek Etik İlkeleri araştırma içerisinde, WTO Global Etik İlkeleri ekler kısmında, Bosch Şirket Etik Kodu, Coca Cola İçecek Türkiye Etik Kodu ekler kısmında verilmiştir.

Hazırlanan etik koduna uymama durumunda turistlerin karşı karşıya kalacakları bazı yasal yaptırımlar dikkatlice anlatılmalı ve bilgiler önceden verilmelidir çünkü bazı maddeler tamamıyla yasalarında ihlal edilmesi ile ilgilidir.

Bu araştırma kapsamında yapılan katılımlı gözlem turları, turist rehberleri ile yapılan odak grup çalışması ve otobüs kaptanları ile açık uçlu soru formu ile elde edilen veriler

ışığında turistler için etik kodu yazılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. Buna bağlı olarak yazılan etik kodlar aşağıdaki gibidir.

Paket Turlarda Turist Etik Kodu

Müze-Örenyeri-Dini Merkez Ziyaretlerinde Turistlerin Sorumlulukları

1. Uygun kıyafet giymeden (camide eşarp veya ibadethaneye uygun olmayan kıyafetler) dini merkezlere girmemek gerektiği uygulanmalıdır.
2. Yere çöp atmamak gerekliliği bunun yasalara ve örenyeri kurallarına aykırı olduğu uygulanmalıdır.
3. Sigara içmenin yasak olduğu örenyerlerinde bu kurallara uyulması gerekliliği bilinmelidir.
4. Ören yerinde – müzede – kilisede – havalimanında - mola yerinde yasak olan davranışları sergilememek (yasak olan bir yerde fotoğraf çekmemek, flaş kullanılmaması gereken yerlerde flaş kullanmamak, ören yerinde tarihi eserlere dokunmamak) gerekmektedir.
5. Örenyeri, müze gibi yerlerde diğer turistleri rahatsız edecek düzeyde yüksek sesle konuşulmaması gerekliliği bilinmelidir.
6. Müze-örenyeri gibi yerlere (yasak olanlarda) dışarıdan yiyecek-içecek getirilmemesine dikkat edilmelidir.

Yoğun Trafiğin Bulunduğu Yerlerde – Havalimanında - Mola Yerlerinde Turistlerin Sorumlulukları

1. Tur boyunca trafik ışık ve işaretlerine can güvenliği için dikkat etmek gerekmektedir.
2. Müze içerisinde yürüyüş yaparken işaretlere uyulması gerekliliği görülmektedir
3. Uçak seyahatlerinde havalimanında x ray cihazından geçerken uyarıları dikkate almak (telefonu üzerinde bırakmamak) gerekmektedir.
4. Havalimanında ayakkabı çıkartmanın kötü bir davranış olduğu bilinmelidir.

5. Mola yerlerinde tuvalet gibi yerlerin ücretli olabileceği hatırlanmalıdır ve dikkate alınmalıdır.

Restoranlarda Turistlerin Sorumlulukları

1. Kahvaltı ücretinin bazı yerlerde ekstra olduğu hatırlanmalı ve ödemesini yapmaya özen gösterilmesi gerekliliği anlaşılmalıdır.

2. Yemek yenilen restoranlarda grup için hazırlanan masaya oturmak gerekliliği bilinmelidir.

3. Yemek yenilen veya kahvaltı yapılan restoranlarda içecek içmeden fiyatların kontrol edilmesi gerekliliği önemlidir.

4. Yemek yenilen veya kahvaltı yapılan restoranda diğer turistler için ayrılan içeceklere dokunmamak gerekliliği önemlidir.

5. Yemek yenilen veya kahvaltı yapılan restoranlarda kişi başı ücret uygulaması olduğu bilinmelidir.

6. Yemek yenilen veya kahvaltı yapılan restoranlarda zamanlamanın turist rehberi veya acente yetkilisi tarafından verildiği bilinmelidir.

7. Yemek yenilen veya kahvaltı yapılan restoranlarda verilen siparişin değiştirilmemesi gerekliliği (zaman ve karışıklık açısından) bilinmelidir.

8. Yemek yenilen restoranlar veya kahvaltı yapılan restoranlarda masalara şahsi eşya bırakarak rezervasyon yapılamayacağı bilinmelidir.

Turist Rehberine Karşı Turistlerin Sorumlulukları

1. Turist rehberi anlatım yaparken dinlemek gerekliliği (telefon ile konuşulmasının saygısızlık olacağı) anlaşılmalıdır.

2. Turist rehberi anlatım yaparken fotoğraf çekmemek gerektiği uygun zamanın zaten daha sonra verileceği bilinmelidir.

3. Turist rehberi iletişim için telefon numarası verdiğinde denemek için aramamak gerekliliği hatırlanmalıdır.

4. Tur programına uyulmamasının turist rehberine karşı saygısızlık olacağı (boş zamanın turist rehberi ve acente yetkilisi tarafından özenle planlanarak verildiği) düşünülmelidir.

5. Tur programında yer alan yerleri gezmek istemeyenlerin turist rehberine veya acente yetkilisine önceden bildirmesi habersiz gruptan ayrılmaması gerekliliği hatırlanmalıdır.

6. Paket tur kapsamında boş zamanlar haricinde veya tur yöneticisinden izin almadan akraba-eş-dost ile görüşmenin uygun görülmediği bilinmelidir.

7. Rehber anlatım yaparken dinlemek gerektiği anlatım yaptıktan sonra tekrar anlatım istenmemesi bilinmelidir.

8. Turist rehberine karşı kibar ve nazik davranışlarda bulunulması gerekliliği bilinmelidir.

9. Otobüs içerisinde turist rehberinin ilk iki koltuğa sahip olduğu ve buna göre davranılması gerekliliği bilinmelidir.

10. Otobüs içerisinde rehberin servis elemanı olmadığı bilinmelidir.

Turistlerin Diğer Turistlere Karşı Sorumlulukları

1. Toplanma sürelerine (geç kalınmaması) özellikle dikkat edilmesi gerektiği anlaşılmalıdır.

2. Otobüs içerisinde ayakkabı çıkarmanın kötü bir davranış olduğu (havanın soğuk olduğu ve terlik giyilemeyecek havalar dikkate alınarak)

3. Diğer turistlerle münakaşaya girilmemesi gerekliliği, katılım yapılan turların dinlenme-eğlence amacı ile yapıldığı anlaşılmalıdır.

4. Alışveriş yaparken birbirinin sırasını almamak gerekliliği fark edilmelidir.

5. Kış turizminin yapıldığı yerlerde, Telesiyej gibi sıraların olduğu yerlerde öne geçmek için sıra kurallarına uyulması gerekliliği düşünülmelidir.

6. Tur süresince başka bir kişi ile telefonda veya diğer turistlerle sohbet esnasında yüksek sesle konuşmanın rahatsızlık vereceği hatırlanmalıdır.

7. Turistin diğer turistin eşyasını izinsiz almaması gerektiği bilinmelidir.

8. Araç içerisinde seyahat ederken ısınma ve soğutma konusunda ılımlı olunması gerekliliği diğer turistlerle tartışmaya girilmemesi önemlidir.

9. Otobüs içerisinde veya transfer aracında oturma yerlerinin planının acente yetkilisi veya turist rehberi tarafından yapıldığı ve bunlara uyulması gerektiği bilinmelidir.

10. Örenyeri veya müze içerisinde diğer grupların geçişini engellemek gerekliliği anlaşılmalıdır.

11. Örenyerinde diğer bir turistin masasını izinsiz kullanmamak gerekliliği bilinmelidir.

12. Otobüs içerisinde seyahat ederken diğer yolculara saygı gösterilmesi gerekliliği (koltuğu izinsiz yatırma, perdeyi izinsiz çekme veya ayaklarını diğer koltuğa dayamanın rahatsızlık vereceği) hatırlanmalıdır.

13. Otobüs içerisinde seyahat ederken koridorda oturmanın ve sürekli dolaşmanın yasak olduğu hatırlanmalıdır.

14. Otobüs içerisinde sigara içmenin yasak olduğu hatırlanmalıdır.

15. Otobüs ile yolculuk yaparken otobüsün dikkatlice kullanılması gerekliliği (otobüsün kirletilmemesi) önemlidir. Otobüs içerisinde ayakkabı ile koltuklara basılmaması gerektiği bilinmelidir.

Turistlerin Otellerin Giriş ve Çıkış İşlemleri Sırasında Sorumlulukları

1. Otellerde konaklarken kullanılan mini bar, çamaşırhane gibi ücretli olan hizmetlerin ücretini ödeme konusunda daha dikkatli olmaları gerektiği hatırlanmalıdır.

2. Otel içerisinde veya bir restoranda alınan kahvaltı sırasında büfeden yiyecek- içeceklerin başka bir yere götürülmesi veya saklanması yasak olduğu hatırlanmalıdır.

3. Otel giriş işlemlerinde oda dağılımı yapılırken sabırla beklenmesi gerekliliği hatırlanmalıdır.

4. Daha önceden planlanan oda dağılımının son anda değiştirilmemesi gerekliliği (özel durumlar haricinde, kalınacak kişinin tura katılmadan önce ayarlandığı için değiştirilmemeye çalışılması gerekliliği) ortaya çıkmaktadır.

Otobüs Kaptanlarına Karşı Turistlerin Sorumlulukları

1. Turistlerin otobüs kaptanlarına karşı davranışlarında dikkat etmeleri (sürekli kaptan ile konuşma, yüksek sesle konuşma, kaptanı taciz etme) gerekliliği,

2. Otobüs içerisinde oyun havası çaldırarak dans etmenin dikkat dağıtacağı anlaşılmalı ve buna göre otobüs içerisinde davranılmalıdır.

3. Otobüsün üst bölmesine kırılacak eşya koymamak gerektiği anlaşılmalı, düştüğünde kaptanın ve diğer yolcuların zarar göreceği hatırlanmalıdır.

4. Otobüs içerisindeki dolabın dikkatle kullanılması gerekliliği anlaşılmalı, izinsiz dolabın kullanılmaması gerektiği anlaşılmalıdır.

5. Otobüste telefonun ışığını kaptanın dikkatini dağıtacak şekilde tutmamak gerektiği anlaşılmalıdır.

6. Otobüsün bagajının özel durumlar hariç sadece otel giriş-çıkışlarında veya tur başlangıç ve sonlarında açılacağı anlaşılmalıdır.

7. Otobüsün tur süresince olabileceği, kaptanın daha sonra işi olabileceği düşünülmekle turun uzatılması isteklerinin yapılmaması gerekliliği bilinmelidir.

8. Otobüs kaptanının ve acente yetkilisinin yolcuları daha önceden planlanan yerler dışında bırakamayacağı bilinmelidir.

5. KAYNAKLAR

- Ahipaşaoğlu, S. H. (2001). *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, S. H. (2001). *Turizmde Rehberlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akarsu, B. (1984). *Felsefe Terimler Sözlüğü*. Ankara: Savaş Yayınları.
- Akarsu, B. (1988). İnsan Açısından Teknolojik Gelişmeler ve Evrensel Kültür . İ. Kuçuradi, & K. Dinçer içinde, *Dünya Problemleri Karşısında Felsefe* (s. 35-45). Ankara: Meteksan.
- Akarsu, B. (1998). *Mutluluk Ahlakı*. İstanbul: İnkılap Kitapevi.
- Alayoğlu, N. (2015). İş Ahlakı Ekseninde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Etik. R. Atabay, & N. Ö. İyigün içinde, *Güncel Yaklaşımlar Işığında Etik* . İstanbul: Beta.
- Albaum, G., & Peterson, R. (2006). Ethical attitudes of future business and leaders: do they vary by gender and religiosity? *Business and Society*, 45 (3), s. 300-321.
- Albustanlıoğlu, T. (2009). Seyahat Acenteciliği Ders notları. Ankara.
- Alkan, D. P. (2016). *Etik Liderlik*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Al-Khatib, J. A., Vitell, S. J., & Rawwas, M. Y. (1997, March). Consumer Ethics: A Cross-Cultural Investigation. *European Journal of Marketing* , s. 750-767.
- Altay, Ş. (2016). Tüketicilerin Etik Algılamaları Üzerine Demografik Faktörlerin Etkisinin Araştırılmasına Yönelik Bir Araştırma. *Ardahan Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* (3), 201-215.
- Alvarez, M., & Asugman, G. (2006). Explorers Versus Planners: A Study of Turkish Tourists. *Annals of Tourism Research* , s. 319–338.
- Andereck, K. L., & Vogt, C. A. (2007). A Cross-Cultural Analysis of Tourism and Quality of Life Perceptions. *Journal of Sustainable Tourism* (5), 483-502.
- Andersson, D. T., Jutbring, H., & Lundberg, E. (2013). When a Music Festival Goes Veggie. *International Journal of Event and Festival Management* , s. 224 - 235.
- Anı Tour. (2017, Ocak 23). Ocak 23, 2017 tarihinde Anı Tour: www.anitur.com adresinden alındı.
- Antil, J. (1984, December 1). Socially Responsible Consumers: Profile and Implications for Public Policy. *Journal of Macromarketing* , s. 18-39.
- Arat, N. (1987). *Etik ve Estetik Değerler* (2. Baskı b.). Cağaloğlu: Say Yayınları.
- Arlow, P. (1991). Personal characteristics in college students' evaluations of business ethics and corporate social responsibility. *Journal of Business Ethics*, 10 (1), s. 63-69.

- Arslan, M., Akıncı, S. K., & Karapınar, P. B. (2007). *e-İş, e-Devlet, eTik*. Ankara: Siyasal.
- Arslan, M., Akıncı, S. K., & Karapınar, P. B. (2007). *E-İş, E-Devlet, Etik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Atabay, R., & İyigün, N. Ö. (Dü). (2015). *Güncel Yaklaşımlar Işığında Etik*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Atayman, V. (2011, Eylül). Etik. *Düşünce Dizisi*.
- Avşar, Z., & Demir, V. (2005). *Düzenleme ve Uygulamalarla Medyada Denetim*. Ankara: Piramit Yayıncılık.
- Aydın, İ. (2016). *Yönetmelik Mesleki ve Örgütsel Etik* (7. Baskı b.). Ankara: Pegem akademi.
- Aydın, İ. P. (2002). *Yönetmelik Mesleki ve Örgütsel Etik*. İstanbul: Pegem Yayıncılık.
- B., M. S. (2009). *Qualitative Reseach: A Guide to Design and Implementation*. San Fransisko: Jossey-Bass.
- Babakuş, E., Caunwell, T., Mitchell, V., & Schlegelmilch, B. (2004). Relations to Methical Consumer Behavior Across Six Countries. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 4 (21), s. 254-263.
- Bahçe, A. S. (2009, Aralık). Kırsal Gelişimde Kültür Mirası Turizmi Modeli. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, s. 1-12.
- Baran, G. G. (2017). Turistlerin Hedonik Tüketim Eğilimlerinin Davranışsal Niyetlerine Etkisi. Aydın.
- Barnett, J., & Karson, M. (1989). Managers, values, and executive decisions: an exploration of the role of gender, career stage, organizational level, function, and the importance of ethics, relationships, and results in managerial decision-making. *Journal of Business Ethics*, s. 747-771.
- Batman, O., & Oğuz, S. Ç. (2008). Kültür Turizmi. N. Hacıoğlu, & C. Avcıkurt içinde, *Turistik Ürün Çeşitlendirmesi* (s. 191). Ankara: Nobel Kitap.
- Bauman, Z. (2016). *Postmodern Etik* (Cilt 3). (A. Türker, Çev.) İstanbul, Cağaloğlu: Ayrıntı.
- Behram, N. K. (2015). *Örgütsel Politika ve Etik Olmayan Davranış Bildirimi*. İstanbul: Beta.
- Biçer, A. A. (2015). Muhasebenin Etik Karakteri. R. Atabay, & N. Ö. İyigün içinde, *Güncel Yaklaşımlar Işığında Etik*. İstanbul: Beta.
- Bosch İş Ahlakı Kuralları. (2018, Şubat 12). Şubat 12, 2018 tarihinde www.bosch.com.tr: www.bosch.com.tr adresinden alındı
- Breitsohl, J., & Garrod, B. (2016). Assessing tourists' cognitive, emotional and behavioural reactions to an unethical destination incident. *Tourism Management*, s. 209-220.

- Brown, T. J. (1999). Antecedents of culturally Significant Tourist Behavior. *Annals of Tourism Research* (3), 676-700.
- Budak, A., & Budak, İ. (2013). Nitel Araştırma Yöntemleri. J. w. Creswell içinde, *Nitel Çalışma Tasarımı* (s. 42-67). Ankara: Siyasal.
- Budak, A., & Budak, İ. (2013). Nitel Çalışma Tasarımı. W. J. Creswell içinde, *Nitel Araştırma Yöntemleri* (s. 42-68). Ankara: Syasal Yayın Dağıtım.
- Bülbül, R. (2001). *İletişim ve Etik*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Bütün, M., & Demir, S. B. (2016). Veri Toplama. J. W. Creswell içinde, *Nitel Araştırma Yöntemleri:Beş Yaklaşım Göre Nitel Araştırma ve Araştırma Deseni* (T. Özsevgeç, Çev., Cilt 3, s. 145-178). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Carson, D., Carson, D., & Taylor, A. (2013). Indigenous Long Grassers: Itinerants or Problem Tourists? *Annals of Tourism Research* , s. 1–21.
- Caruana, R., & Crane, A. (2008, December 12). Constructing Consumer Responsibility: Exploring the Role of Corporate Communications. *Organization Studies* , s. 1495-1519.
- Caruana, R., Glozer, S., Crane, A., & McCabe, S. (2014, April 12). Tourists' Accounts of Responsible Tourism. *Annals of Tourism Research* , s. 115-129.
- Cevizci, A. (2002). *Etiğe Giriş*. İstanbul : Paradigma Yayınları.
- Cevizci, A. (2008). *Etiğe Giriş*. İstanbul: Paradigma Yayınları.
- Cevizci, A. (2013). *Uygulamalı Etik* . İstanbul: Say.
- Cevizci, A. (2015). *Etik Ahlak Felsefesi*. İstanbul: Say Yayınları .
- Chan, A., Hsu, C. H., & Baum, T. (2015, April 1). The Impact of Tour Service Performance on Tourist Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Chinese Tourists in Hong Kong. *Journal of Travel & Tourism Marketin* (32), s. 18-33.
- Chang, J. C. (2009). Taiwanese Tourists Perceptions of Service Quality on Outbond Guided Package Tours: A Qualitative Examination of The Servqual Dimensions. *Journal of Vacation Marketing* (15), s. 165-178.
- Christie, P., Kwon, I., Stoeberl, P., & Baumhart, R. (2003). A cross-cultural comparison of ethical attitudes of business managers: India, Korea and the United States. *Journal of Business Ethics*, 46 (3), s. 263-287.
- Code of Business Conduct Etik Davranış Kuralları*. (2018, Nisan 9). Nisan 9, 2018 tarihinde www.bosch.com:
https://assets.bosch.com/media/tr/global/sustainability/strategy/vision_and_goals/bosch-code-of-business-conduct.pdf adresinden alındı
- Cohen, E. (1972). Towards a Sociology of International Tourism. *Social Research* (39), s. 164-182.

- Cole, S. (2007). Implementing and evaluating a code of conduct for visitors. *Tourism Management* , s. 443–451.
- Coughlan, R. (2001). An Analysis of Professional Codes of Ethics. *Hospitality Management* , s. 147-162.
- Creswell, J. W. (2016). Nitel Çalışma Tasarımı. M. Bütün, & S. B. Demir içinde, *Nitel Araştırma Yöntemleri* (A. Budak, & İ. Budak, Çev., Cilt 3, s. 42-68). Ankara: Siyasal Kitabevş.
- Crockett, J. M. (2013, August). Models of Morality. *Trends in Cognitive Sciences* , s. 362-366.
- Croitor, E. (2014). Ethics of Responsibility? Some Postmodern Views. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , s. 253-260.
- Çatı, K. (2003). Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 27 (1), 121-134.
- Çilingir, L. (2014). *Ahlak Felsefesine Giriş*. Ankara: Elis.
- Çoban, G. İ., & Türer, S. (2014). Ahlaki Gelişim ve Hemşirelik. *Gümüşhane Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3 (3), 948-958.
- Çolakoğlu, O. E., Efendi, E., & Epik, F. (2010). *Tur Yönetimi ve Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Damonte, T. L., Collins, D. M., & Megehee, M. C. (2012). Segmenting Tourists by Direct Tourism Expenditures at New Festivals. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research* , s. 279 - 286.
- Daştan, A. (2009). Etik Eğitimi Muhasebe Eğitimindeki Yeri ve Önemi: Türkiye Değerlendirmesi. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 26 (1), 281-311.
- Dedeoğlu, G. (2004). *Etik Düşünce ve Postmodernizm*. Telos Yayınları.
- Dedeoğlu, G. (2016). *Teknoloji, İletişim, Yeni Medya ve Etik*. İstanbul: Sentez Yayıncılık.
- Demir, M. (2017). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay.
- Demircan, M. (2007). *Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dinçer, M. Z., Yozcu, S., & Gedik, S. (2015). Turizmde Temel Kavramlar. O. Akova, İ. Kızıllırmak, & H. Tanrıverdi içinde, *Turizm İşletmeciliği Temel kavramlar ve Uygulamalar* (s. 1-26). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Doğan, H. Z. (1989). Forms and Adjustment: Sociocultural Impacts of Tourism. *Annals of Tourism Research* (6), 122-126.
- Doğan, H. Z. (2004). *Turizmin Sosyo-Kültürel Temelleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Ecer, F. (2006, Temmuz). Tüketici Etiğinin Oluşumuna Etki Eden Etmenler ve Bir Uygulama. *Mevzuat Dergisi* (103).
- Enoch, Y. (1996). Contents of Tour Packages: A Cross-Cultural Comparison. *Annals of Tourism Research* , s. 599-616.
- Erciş, A., & Türk, B. (2016, Aralık). Etik Çerçevesinde Tüketim, Tüketici ve Çevre: Ekolojik Okuryazarlığın Moderatör Rolü. *Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi*, 20 (2), s. 1-24.
- Erdem, S. (1999). *Liseler İçin Felsefe Kitabı*. İstanbul: Fil Yayınları.
- Eroğlu, E., & Ataberk, N. (2006). İletişim Fakültesi Öğrencilerinin Etik Eğitime ve İletişim Etiğine İlişkin Görüşlerin Değerlendirilmesi. *Küresel İletişim Dergisi* (2).
- Ersin, P., & Bayyurt, Y. (2015). Odak Grup Görüşmeleri. F. N. Seggie, & Y. Bayyurt içinde, *Nitel Araştırma* (s. 202-219). Ankara: Anı Yayınları.
- Etstur. (2017, Ocak 23). Ocak 23, 2017 tarihinde Etstur: www.etstur.com adresinden alındı
- Farmaki, A. (2012). An Exploration of Tourist Motivation in Rural Settings: The case of Troodos, Cyprus. *Tourism Management Perspectives* , s. 72-78.
- Fennell, A. D., & Malloy, C. D. (1999). Measuring The Ethical Nature of Tourism Operators. *Annals of Tourism Research* , s. 928-943.
- Gibson, H. Y. (2001, March 2). TOURIST ROLES: Needs and the Lifecourse. *Annals of Tourism Research* , s. 358-383.
- Gilligan, C. (1982). *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge: Harvard University Press.
- Gök, S. (2007). İş Etiği İle Ahlak Arasındaki İlişki ve Çalışma Yaşamında İş Etiğini Etkileyen Faktörler. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 8.
- Gök, S. (2012). Çalışma Yaşamında Etik. S. Gök, B. D. Oral, B. Özer, T. Ural, H. B. Buzlu, T. Bıyıklı, et al. içinde, *Etik* (s. 1-26). İzmir: Zeus Yayınları.
- Gössling, S., Scott, D., Hall, M., Ceron, P.-J., & Dubois, G. (2011, November 7). Consumer Behaviour and Demand Response of Tourists to Climate Change. *Annals of Tourism Research* (39), s. 36-58.
- Grimwood, S. B., Yudina, O., Muldoon, M., & Qiu, J. (2015, November 13). Responsibility in tourism: A discursive analysis. *Annals of Tourism Research* , s. 22–38.
- Guiver, J., Lumsdon, L., Weston, R., & Ferguson, M. (2007). Do Buses Help Meet Tourism Objectives? The Contribution and Potential of Scheduled buses in Rural Destination Areas. *Transport Policy* , s. 275–282.
- Gursoy, D., & Gavcar, E. (2003). International Leisure Tourists Involvement Profile. *Annals of Tourism Research* (30), 906–926.

- Gülbuğ, E. (2012). *İletişim ve Etik*. İstanbul: Hiperlinkl Yayınları.
- Güler, O., Dalgıç, A., & Kadioğlu, C. T. (2017). Gayri Ahlaki Müşteri Davranışı ve Başa Çıkma Taktikleri: Restoran ve Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Mersin Üniversitesi* , 632-645.
- Güven, A. (2014). Etik Kuramları (Yaklaşımlar). M. Işık içinde, *İletişim ve Etik* (s. 140-146). Konya: Dizgi Ofset.
- Güzel, B. (2013). Sorumlu Turizm. Ş. A. Tükeltürk, & M. Boz içinde, *Turizmde Güncel Konu ve Eğilimler* (s. 31-49). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Güzel, F. Ö. (2010). Turistik Ürün Çeşitlendirmesi Kapsamında Yeni Bir Dinamik: İnanç Turizmi. *Süleyman Demirel Üniversitesi VizyonerDergisi*, 2 (2), s. 87-100.
- Hacıoğlu, N. (1996). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Harris, L. C., & Reynolds, K. L. (2003). The Consequences of Dysfunctional Customer Behavior. *Journal of Service Research*, 6 (2), 144-161.
- Hunt, S., & Vitell, S. (1986, Spring). A General Theory of Marketing Ethics. *Journal of Macromarketing* , s. 5-16.
- Işık, M. (2014). İşleyiş Açısından İletişim ve İletişimin Temel Öğeleri. M. Işık içinde, *İletişim ve Etik* (s. 5-17). Eğitim Kitabevi.
- İçöz, O. (1998). *Seyahat Acentaları ve tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- İçöz, O. (2014). *Seyahat Acentaları ve tur Operatörlüğü yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- İş Etiği Kodu*. (2018, Şubat 12). Şubat 12, 2018 tarihinde www.cci.com.tr: www.cci.com.tr adresinden alındı
- İyi, S., & Tepe, H. (2011, Eylül). Etik. *Anadolu Üniversitesi Yayınları* , s. 23-37.
- J., A., & Wong, K. K. (2001, October). Case Study on Guiding: Professionalism, Issues, and Problems. *Tourism Management* (22), s. 551-563.
- Jacques, M. L. (1993, October). A Questions of Ethics. *The TQM Magazine*, 5.
- Jamontaite, K., & Akova, O. (2016). Litvana Karay Türklerinin Etnik Turizm Potansiyelinin İncelenmesi. *Journal of Tourism and Research*, 5 (1), s. 31-54.
- Jens, K., & Jacobsen, S. (2000, February 1). ANTI-TOURIST ATTITUDES: Mediterranean Charter Tourism. *Annals of Tourism Research* (27), s. 284-300.
- Jolly Tours. (2017, Ocak 23). Ocak 23, 2017 tarihinde www.jollytur.com: www.jollytur.com adresinden alındı
- Juvan, E., & Dolnicar, S. (2016, March 23). Measuring Environmentally Sustainable Tourist Behaviour. *Annals of Tourism Research* , s. 30-44.

- Kallis, M., Krentler, K., & Vanier, D. (1986). The Value of User Image in Quelling Aberrant Consumer Behaviour. *Journal of the Academic Marketing Science* (14), s. 29-35.
- Karasar, N. (2002). *Bilimsel Araştırma Yöntemi* (2. Baskı b.). Ankara: Nobel.
- Kartal, B., & Sofyalıoğlu, Ç. (2010). Pazarlama Araştırmalarında Etik. C. Ay, B. Kartal, & S. Nardalı içinde, *Pazarlamada Etik Yaklaşımlar* (s. 263-296). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kavi, E., & Koçak, O. (2013). *Çalışma Yaşamında Etik*. Bursa: Ekin Basın Yayın.
- Keleş, R. (2005). Kent ve Kültür Üzerine. *Mülkiye Dergisi*, 19 (246), s. 9-18.
- Keskin, D. A. (2014). *Meleki Etik*. İstanbul: Beta.
- Kılavuz, R. (2003). *Kamu Yönetiminde Etik ve Bir Sorun Alanı Olarak Yozlaşma*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Kılıç, S. (2008). *Çevre Etiği; Ortaya Çıkışı, Gelişimi ve Sonuçları*. Ankara: Orion.
- Kocadaş, B. (2006). Kültür ve Medya. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, s. 1-8.
- Koçan, N. (2012). Ekoturizm ve Sürdürülebilir Kalkınma: Kızılcahamam-Çamlıdere Jeopark ve Sürdürülebilir Kalkınma. *Karadeniz Fen Bilimleri Dergisi*, 2 (6), 69-82.
- Koçberber, S. (2008). Dünyada ve Türkiye'de Denetim Etiği. *Sayıştay Dergisi*, 65-89.
- Kohlberg, L. (1984). The Psychology of Moral Development. *Essays on Moral Development*.
- Kolaç, E. (2009). Somut Olmayan Kültürel Mirası Koruma Bilinç ve Duyarlılık Oluşturmada Türkçe Eğitiminin Önemi. *Milli Folklor* (82), s. 19-31.
- Kolçak, M. (2012). *Meslek Etiği*. Ankara: Murathan Yayınevi.
- Kozak, M. A., & Nergiz, H. G. (2016). *Turizmde Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M., & Bahçe, S. (2009). *Özel İlgi Turizmi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Kozak, M. A., & Kozak, M. (2006). *Genel Turizm*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuçuradi, I. (2006). *Etik*. Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları.
- Kuçuradi, I. (1986, Temmuz 7-10). İnsan Hakları Açısından Dünya Problemleri. *Dünya Problemleri Karşısında Felsefe*. (T. F. Kurumu, Dü.) Ankara: Meteksan.
- Kuçuradi, I. (2014). *Uludağ Konuşmaları*. Ankara: Türkiye Felsefe Yayınları.
- Kurnaz, H. A., Çeken, H., & Kılıç, B. (2013). Hüzün Turizmi Katılımcılarının Seyahat Motivasyonlarının Belirlenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, s. 57-73.

- Kurtuldu, H. S. (2009). Bankacılıkta Pazarlama Etiği ve Etik Değerlerin Kuruma Yönelik Olumlu Tutum Oluşumuna Etkileri. *Ululararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 1 (2), 82-96.
- Kurtulmuşoğlu, F. B., Altıntaş, M. H., Kaufmann, R., & Talha Hacı, S. A. (2016). Sapkın Müşterilerin Eylem ve KarakterÖzelinde Sınıflandırılması. *Journal of Economics and Administrative Sciences*, 18 (2), 103-113.
- Lavee, Y., & Ben-Ari, A. (2008, January). The Association of Daily Hassles and Uplifts with Family and Life Satisfaction: Does Cultural Orientation Make a Difference? *Amerikan Journal of Community Psychlogy* (41), s. 89-98.
- Lepp, A., & Gibson, H. (2003). Tourist Roles, Perceived Risk and International Tourism. *Annals of Tourism Research* (30), s. 606-624.
- Litvin, S. W. (2013). Festivals and Special Events: making the investment. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research* , 184-187.
- Liu, C., Xiao, W., Li, J., & Pechacek, P. (2013). Attitude of tourists visiting nature reserves in China. *Tourism Management Perspectives* , s. 1-4.
- Lovett, B. J., & Jordan, A. H. (2005). Moralism, and the 2004 Presidential Election. *Annalyses of Social Issues and Public Policy*, 5 (1), 167.
- Macdonald, J. E., & Becj-Dudley, C. L. (1994). Are Deontologh and Teleology Matually Exlusive. *Journal of Business Ethics*, 13, 615.
- Malone, S., McCabe, S., & Smith, P. A. (2014). The role of hedonism in ethical tourism. *Annals of Tourism Research* , s. 241-254.
- Martog, M. (2004). Critical Aciton Learning: Teaching Business Ethic. *Ferlective Practice*, 5 (3), 398.
- McCabe, A., Ingram, R., & Conway Dato-on, M. (2006). The business of ethics and gender. *Journal of Business Ethics* , s. 101-116.
- Mcdonald, M. G. (2009). An Anthology of Codes of Ethics. *European Business Review* (21), s. 344-372.
- McIntosh, J., & Thyne, A. (2004, May 4). Understanding Tourist Behavior Using Means–End Chain Theory. *Annals of Tourism Research* , s. 259-262.
- Mengüşoğlu, T. (2013). *Felsefeye Giriş*. Ankara: DoğuBatı.
- Mevzuat. (2018, Şubat 23). Şubat 23, 2018 tarihinde www.mevzuat.gov.tr: www.mevzuat.gov.tr adresinden alındı
- Mısırlı, İ. (2005). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mil, B. (2007). Nitel Araştırma Tekniği Olarak Görüşme. A. Yüksel, B. Mil, & Y. Bilim içinde, *Nitel Araştırma: Neden Nasıl Niçin* (s. 3-42). Ankara: Detay

- Nardalı, S. (2010). Etik Dışı Tüketici Davranışı . C. Ay, B. Kartal, & S. Nardalı içinde, *Pazarlamada Etik Yaklaşımlar* (s. 308-326). Ankara : Detay Yayıncılık.
- Neuman, W. L. (2010). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri :Nitel ve Nicel Yöntemler* (Cilt 4). (S. Özge, Çev.) İstanbul: Yayın Odası.
- Niemczyk, A. (2013). Cultural Tourists: “An Attempt to Classify Them. *Tourism Management Perspectives* (5), s. 24-30.
- Okay, A., & Okay, A. (2005). *Halkla İlişkiler Kavram Strateji ve Uygulamaları*. İstanbul: Der Yayınları.
- Okova, O., Alrawadieh, Z., & Akın, G. (2015). turizm İşletmelerinde Sosyal sorumluluk ve Etik. O. Akova, İ. Kızıllırmak, & H. Tanrıverdi içinde, *Turizm İşletmeciliği Temel Kavramlar ve Uygulamalar* (s. 295-320). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Okuyucu, A., & Somuncu, M. (2013). Türkiye’de İnanç Turizmi: Bugünkü Durum, Sorunlar ve Gelecek. S. Üniversitesi (Dü.), *International Conference on Religious Tourism and Tolerance* içinde, (s. 627-643). Konya.
- Olalı, H., & Timur, A. (1988). *Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri*. İstanbul: Milli Eğitim Bakanlığı Yayını.
- Ongun, U., Çiçek, U., & Çuhadar, Y. (2017). Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi'nde Öğrenim göreb turizm Öğrencilerinin Kırsal Turizm Faaliyetlerine Katılımını Etkileyen Kısıtlayıcılar. *Bilge Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1 (2), 144-156.
- Oyman, M. (2004, Aralık 2). Tüketici Etiği : Ülkelerarası Karşılaştırmalara ve Demografik Faktörlere Dayalı Bir Araştırma. *Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (2), s. 77-90.
- Öter, Z. (2007). Turist Rehberliğinde Etik. Ö. Güzel, V. Altıntaş, & İ. Şahin içinde, *Turist Rehberliği Araştırmaları* (s. 101-121). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özkan, Y. (2003). Örgütsel Bağlılık ve Yönetimin Çalışanlara Karşı Ahlaki Sorumluluğunun Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul .
- Özlem, D. (2004). *Etik: Ahlak Felsefesi*. İstanbul: İnkilap Kitapevi.
- Özlem, D. (2013). *Etik*. İstanbul: Notos.
- Pearce, P. (1982). *The Social Psychology of Tourist Behavior*. Oxford: Pergamon Press.
- Peköz, M., & Yarcın, Ş. (1998). *Seyahat İşletmeleri*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Matbaası.
- Peterson, D., Rhoads, A., & Vaught, B. (2001). Ethical beliefs of business professionals: a study of gender, age and external factors. *Journal of Business Ethics*, 31 (3), s. 225-232.

- Pieper, A. (2012). *Etiğe Giriş* (2. Baskı b.). (V. Atayman, & G. Sezer, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları..
- Prontotour. (2017, Ocak 23). Ocak 23, 2017 tarihinde Prontotur: www.prontotour.com adresinden alındı
- Quiroga, I. (1990). Characteristic of Package Tours in Europe. *Annals of TounsRmexa rch*, (17), s. 185-207.
- Resmi Gazete. (2018, Ocak 8). Nisan 9, 2018 tarihinde Karayolu Taşıma Yönetmeliği: www.resmigazete.gov.tr adresinden alındı
- Rızaoğlu, B. (2003). *Turizm Davranışı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Richards, G. (2001). The Development of Cultural Tourism in Europe. G. Richards içinde, *Cultural Attractions and European Tourism* (s. 1-27). Wallingford: CABI.
- Richards, G. (2007). *Cultural Tourism: Global and Local Perspectives*. New York: The Haworth Hospitality Press.
- Rindell, A., Strandvik, T., & Wilen, K. (2013). Ethical Consumers' Brand Avoidance. *Journal of Product & Brand Management* , s. 484-490.
- Robin, D., & Babin, L. (1997). Making sense of the research on gender and ethics in business:a critical analysis and extension. *Business Ethics Qerterly*, 7 (4), s. 61-90.
- Saadi, I., & Mustafa, A. T. (2016, July 5). Forecasting Travel Behavior Using Markov Chains-based. *Transportation Research Part C* , s. 402–417.
- Sakarya, Ş., & Kara, S. (2010). Türkiye'de Muhasebe Mesleği Etiğine Yönelik Düzenlemeler ve Meslek Mensupları Tarafından Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* , 57-72.
- Saray, M. T., & Hazer, O. (2017). Etik Tüketici Ölçeğinin Türkçe Uyarılması; Geçerlilik ve Güvenirliliğine İlişkin Bir Çalışma: Hacettepe Üniversitesi Örnekleme. *International Journal Of Education Technology and Scientific Researches* (4), 258-283.
- Sargın, S. (2006, Temmuz-Ağustos). Yalvaç'ta İnanç Turizmi. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16 (2), s. 1-19.
- Seggie, F. N., & Bayyurt, Y. (2015). Nitel Araştırma Yöntemi. F. N. Seggie, & Y. Bayyurt içinde, *Nitel Araştırma* (s. 11-22). Ankara: Anı.
- Setur. (2017, Ocak 23). Ocak 23, 2017 tarihinde www.setur.com.tr: www.setur.com.tr adresinden alındı
- Sidani, Y., Zbib, I., Rawwas, M., & Moussawer, T. (2009). Gender, Age, and Ethical Sensitivity: The Case of Lebanese Workers. *Gender in Management: An International Journal* .
- Singh, S., & Krakover, S. (2015). Tourist Experience at Home - Israeli Domestic Tourism. *Tourism Management* , s. 59-61.

- Sökmen, A., & Tarakçıoğlu, S. (2013). *Mesleki Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Stroll, A., Long, A., Bourke, V., & Campbell, R. (2014). *Etik Kuramları* (3. Baskı b.). (M. Türkeri, Çev.) Antalya: Lotus Yayınları.
- Swim, J. K., Johnston, K., & Pearson, N. B. (2009, May). Daily Experiences With Heterosexism: Relations Between Heterosexist Hassles and Psychological Well-Being. *Journal of Social and Clinical Psychology* (25), s. 597-629.
- Tepe, H. (1998, Ağustos; Eylül; Ekim). Bir Felsefe Dalı Olarak Etik: Etik Kavramı, Tarihçesi ve Günümüzde Etik. *Doğu Batı* (4), s. 15.
- Tevrüz, S. (2007). Etik Yaklaşımlar ve İş Ahlakı. S. Tevrüz (Dü.) içinde, *İş Hayatında Etik* (s. 2). İstanbul: Beta Yayınları.
- Tınaz, P. (2009). Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar. S. Gök içinde, *İş Etiği* (s. 128). İstanbul : Beta Yayınları.
- Tikkanen, I. (2007). Maslow's Hierarchy and Food Tourism in Finland: Five Cases. *British Food Journal* , s. 721 - 734.
- Tokat, B., & Kara, H. (2003). Trafik Kazalarının Azaltılmasında Yetiştirilmiş İnsan Kaynaklarının Rölü: Dumlupınar Üniversitesi Karayolu Taşımacılığı Hizmetleri Bölümü Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (8), 1-13.
- Tronto, J. (1993). *Moral Boundaries: Apolitical Argument for an Ethic of Care*. New York: Routledge New York.
- Tsaur, S.-H., & Lin, W.-R. (2014, Mrach 25). Hassles of Tour Leaders. *Tourism Management* (45), s. 28-38.
- Tsaur, S.-H., & Teng, H.-Y. (2017). Exploring tour guiding styles: The perspective of tour leader roles. *Tourism Management* (59), 438-448.
- Tureb. (2018, Şubat 11). Şubat 11, 2018 tarihinde tureb.org: <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/62> adresinden alındı
- Turizm ve Rehberlik. (2013). Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.
- Tutar, H., & Yılmaz, M. K. (2003). *Genel İletişim Kavramlar ve Modeller*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Türker, A., & Çelik, İ. (2009, Temmuz-Aralık). Somut Olmayan Kültürel Miras Unsurlarının Turistik Ürün Olarak Geliştirilmesine Yönelik Alternatif Öneriler. *Yeni Fikir* (9), s. 86-98.
- Türob. (2018, Şubat 12). Şubat 12, 2018 tarihinde www.turob.com.tr: www.turob.com.tr adresinden alındı
- Udry, J. (2001). Feminist critics uncover determinism, positivism, and antiquated theory,. *Amerikan Sociological Review*, 66 (4), s. 611-618.

- Ural, T., & Yükselen, C. (2003). *İşletme ve Pazarlama Etiği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Usta, Ö. (2001). *Genel Turizm*. İzmir : Anadolu Matbacılık.
- Uysal, M., Jurowski, C., Noe, P. F., & McDonald, C. (1994, August). Environmental Attitude by Trip and Visitor Characteristic. *Tourism Management* (15), s. 284-294.
- Ünal, A., & Nardalı, S. (2010). İşletme ve Pazarlama Etiğine Giriş. C. Ay, B. Kartal, & S. Nardalı içinde, *Pazarlamada Etik Yaklaşımlar* (s. 2-28). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Üstün, Ç. (2012). Yargı Alanında Etik. S. Gök, B. G. Oral, B. Özer, T. Ural, H. B. Buzlu, T. Bıyıklı, et al. içinde, *Etik* (s. 220-232). İzmir: Zeus.
- Varinli, İ. (2000). Tüketici Etiği ve Üniversite Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* (1), 297-309.
- Visser, W. A., & Rothmann, S. (2009, 1). The Development of a Hassle-Based Diagnostic Scale For Predicting Burnout in Call Centres. *Journal of Human Resource Management* (7), s. 92-99.
- Walker, L. (1995). "Sexism in Kohlberg's moral psychology?". W. Kurtines, & J. Gewirtz içinde, *Moral Development: An Introduction*, (s. 83-107). Boston: Allyn & Bacon.
- Wang, C.-K., Jao, C.-P., Chan, C.-H., & Chung, H.-C. (2010). Group Package Tour Leader's Intrinsic Risks. *Annals of Tourism Research* , s. 154-179.
- Weiler, B., & Walker, K. (2014, October 7). Enhancing The Visitor Experience: Reconceptualising The Tour Guide's Communicative Role. *Journal of Hospitality and Tourism Management* , s. 90-99.
- Wickens, E. (2002). THE SACRED AND THE PROFANE: A Tourist Typology. (Pergamon, Dü.) *Annals of Tourism Research* (29), s. 834-851.
- Wong, J.-Y., & Wang, C.-H. (2009, December). Emotional Labor of The Tour Leaders: an exploratory Study. *Tourism Management* (30), s. 249-259.
- Yağcı, K., Akçay, S., & Efendi, M. (2018). Paylaşmak ya da Paylaşmamak. B. Üniversitesi (Dü.), *1. Turizm Rehberliği Konferansı*. içinde Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi.
- Yan, G., Kloeppel, M., & Li, X. (2017). Producing Extreme Metal Festivals: An Analysis from Lacan's Gaze. *Tourism Management* , s. 579-589.
- Yarcan, Ş., & Peköz, M. (1998). *Seyahat İşletmeleri*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi Yayınları.
- Yaylı, A., & Sürücü, Ö. (2016). *Özel İlgi Turizmi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin.
- Yıldırım, Ş. (2014). Tabi HUKUK Teorisi Bağlamında Hukukun Etik Karakteri ve Etik Geçerliliği/Meriyeti. *Kelam Araştırmaları*, 12 (1), 371-382.

Yılmaz, Ö. D. (2007). Turizm Sektörünün Tanımı, Yapısı ve Özellikleri. O. İçöz içinde, *Genel Turizm* (1. Basım b., s. 15). Ankara: Turhan Kitapevi.

Yüksel, A., & Yüksel, F. (2004). *Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Turhan Kitapevi.



6. EKLER

Ek 1. Eskişehir – KütahyaTuru

(1 geceleme 2 gün) (GPT)'na 23-25 Mart 2017 tarihinde Perşembe saat 23.30 Davutlardan Yola çıkılacaktır. Sabah kahvaltısı için alındıktan sonra eski hal binası gezilerek, Odunpazarı semtine varılacaktır. Yılmaz Büyükerşen Balmumu Heykel Müzesi, Cam Müzesi gezildikten sonra Odunpazarı Evleri, Kurşunlu Camii, Lületaşı Müzesi ve Çarşısı gezilip, konaklama için Şahinpark Otel'e yerleşilecektir. Sabah otelde alınan kahvaltının ardından Porsuk Çayı'nda yapılan tekne turundan sonraSazova kültür Parkı'na gidilecektir. Buradan sonra Kütahya'ya doğru yola çıkılacak ve Kütahya girişindeki Çini alışveriş merkezinde mola verilecektir. Sonrasında ise Macar Evi ve Germiyenler Konağı ziyaretleri yapıldıktan sonra öğle yemeği için serbest zaman verildikten sonra dönüş yoluna geçilecek ve gerekli molalar verildikten sonra saat 01.00 gibi Davutlara varılacaktır.

Ek 2. Karadeniz Turu

23 Temmuz 2017 Pazar akşamüstü saat 17:30 Kuşadası Egemed , 18:00 Söke Tren garı önünden siz değerli misafirlerimizi alarak hareket ediyoruz. Yolda gerekli molalarımızın ardından 24 Temmuz 2017 Pazartesi sabahı varacağımız Samsun'da ilk durağımız Amisoss Tepesi. Burada alacağımız extra sabah kahvaltımızın ardından Samsun merkeze doğru hareket ediyoruz ve Samsun'nun simgelerinden olan Atatürk Heykelini görerek burada toplu hatıra fotoğraflarımızı çektikten sonra Kurtuluş Yoluna doğru ilerliyor ve burada bulunan Yabancılar Pazarında alışverişlerimizi yaptıktan sonra Terme üzerinden Ordu'ya doğru hareket ediyoruz. Adına türküler bestelenen Ordu'da Boztepe'ye teleferik ile çıkarak burada eşsiz Ordu manzarasını fotoğraflayıp öğle yemeğimizi aldıktan sonra fındık diyarı Giresun'a doğru devam ediyoruz. Fındık alışverişlerimizi yapıp Aksu deresi kenarından ilerliyerek 1.500 m. Rakımda Kulakkaya Yaylasında bulunun otelimize yerleşiyoruz. Akşam yemeği ve konaklama otelimizde Zifin Otel. 25 Temmuz 2017 Salı günü otelimizde alacağımız sabah kahvaltımızın ardından Tirebolu – Akçaabat Trabzon – Yomra üzerinden Sürmene'ye ulaşıyoruz. Burada hem bıçak ...hemde çay alışverişlerimizi yapıp çay fabrikasında çayın hangi aşamalardan geçerek soframıza geldiğini öğrendikten sonra Of 'dan Solaklı çayını takip ederek Uzungöl'e doğru çıkıyoruz. Uzungöl'de alacağımız öğle yemeğimizin ve serbest zamanımızın ardından dileyen misafirlerimizle bizi bekleyen minibüslerimizle (extra) Lustar ve Karastel yaylarına hareket edip

Uzungöl'ün o muhteşem doğasına bırakıyoruz kendimizi. Bol bol fotoğraf çekimi yaptıktan sonra akşam yemeği ve konaklama için Limonsuyu Kardelen Otele yerleşiyoruz. Otel Kardelen konaklama. 26 Temmuz 2017 Çarşamba sabahı otelimizde alacağınız sabah kahvaltımızın ardından Solaklı vadisini takip ederek Of'a ulaşıyoruz ve Rize üzerinden Rize'de meşhur Rize bezi alışverişlerimizi de yaptıktan sonra Fırtına Deresini takip ederek Çamlıhemşin'e ulaşıyoruz. Burada öğle yemeğimizi aldıktan sonra bizi bekleyen minibüslerimizle (extra) Kaçkar dağlarının muhteşem doğal güzelliğine bırakıyoruz kendimizi. Zilkale , Palovit Şelalesi , Şenyuva gezilerimizin ardından Ayder de bulunan otelimize yerleşiyoruz. Akşam yemeği ve konaklama Ayder Ümit Otelde. 27 Temmuz 2017 Perşembe sabahı dileyen misafirlerimiz erken saatte bizi bekleyen minibüslerimizle (extra) Kaçkar dağlarının

zirvesi olan Kavrun yaylasına çıkarak sabah sütlerini ve mıhlamalarını 2.350 m. Rakımda alabilirler. Kaçkarların karlı zirvesini fotoğraflayıp, tertemiz havayı ciğerlerimize doldurduktan sonra minibüslerimizle Ayder'e otelimize dönüyoruz ve sabah kahvaltımızı aldıktan sonra Borçka'ya doğru hareket ediyoruz. Borçka'da bizi bekleyen minibüslerimizle (extra) doğa harikası olan Karagöl'e doğru hareket ediyoruz. Burada muhteşem doğada yapacağımız yürüyüşümüzde çekeceğimiz harika fotoğraflarımızın ardından Borçka'ya geri dönüyoruz ve bizi bekleyen otobüsümüzle buluşup Artvin Şavşat'a doğru ilerliyoruz ve Laset yaylasına giderek buradaki otelimize yerleşiyoruz. Akşam yemeği ve konaklama Laset otel. 28 Temmuz 2017 Cuma sabahı otelimizde alacağımız yayla kahvaltımızın ardından Şavşat Karagöl'e doğru gidiyoruz. Bir başka doğa harikası olan bu yerde fotoğraf çekimlerimizi yaptıktan sonra Sarp Sınır kapısına doğru ilerliyoruz. Burada geçiş işlemlerimizi yapıp Batuma'a geçerek rehberimiz eşliğinde önce Batum şehir içini Türk mahallesi, Avrupa Meydanı, Tiyatro Meydanı ve şehrin konser alanı olarak kullanılan Batum Bulvarını gezdikten sonra otelimize yerleşiyoruz. Konaklama otelimizde Leogrand Otel. 29 Temmuz 2017 Cumartesi sabahı otelimizde alacağımız sabah kahvaltımızın ardından gümrük kapısına hareket ediyoruz ve geçiş işlemlerimizi tamamladıktan sonra Arhavi'de bizi bekleyen minibüslerimizle buluşup (extra) Kamilet Vadisine doğru hareket ediyoruz. Muhteşem bir doğa güzelliğinin bizi beklediği Kamilet vadisinde önce Çifte Köprüleri görüp fotoğraf çekimlerimizi yaptıktan sonra dileyen misafirlerimizle Mençuna Şelalesine doğru çay bahçeleri içinde keyifli bir yürüyüşün ardından görmeye değer olan Mençuna şelalesine ulaşıyoruz. Burada dileyen misafirlerimiz kendilerini suya atarak serinleme şansın da elde edebilirler. Daha sonra yöresel yemeklerden oluşan öğle yemeğimizi aldıktan sonra Arhavi'ye dönerek otobüsümüzle buluşup Trabzon'a doğru hareket ediyoruz ve Trabzon'da Atatürk Köşkünü gezip, meşhur Trabzon hasırı hakkında bilgi aldıktan sonra Akçaabat'a doğru ilerliyoruz ve Düzköy'de bizi bekleyen minibüslerimizle (extra) buluşup 2.000 metredeki Kayabaşı yaylasına doğru hareket ediyoruz. Akşam yemeği ve konaklama otelimizde Kayabaşı Otel. 30 Temmuz 2017 Pazar sabahı otelimizde alacağımız sabah kahvaltımızın ardından minibüslerimizle yaylamızdan inerek bizi bekleyen otobüsümüzle buluşup Giresun – Ordu üzerinden Samsun'a ulaşıyoruz. Samsun'da Bandırma Vapurunu gezdikten sonra Şehzadeler kenti Amasya'ya doğru hareket ediyoruz. Otelimize yerleşiyoruz ve akşam yemeğimizden sonra Yeşilirmak kıyısında

muhteşem şehir ışıklandırması eşliğinde bu güzel şehrimizi geziyoruz. Konaklama Emin Efendi Konaklarında. 31 Temmuz 2017 Pazartesi sabahı otelimizde alacağımız sabah kahvaltısının ardından Amasya şehir içini Müzesini, II. Bayazıd Külliyesini , Bimarhane'yi gezdikten sonra Ferhat'ın Şirin için kazmış olduğu kanalları da görüp Çorum'a doğru devam ediyoruz. Çorum'da leblebi alışverişlerimizi de yaptıktan sonra Ankara – Afyon – Denizli üzerinden Kuşadası'na dönüyoruz.



Ek 3. Datça Turu

23 Eylül 2017 Cumartesi sabahı 06:00 Kuşadası Saydam Polikliniği, 06:30 Söke tren garı önünden hareket edilecektir. Yolda alacağımız kahvaltı molamızın ardından (extra) Datça merkeze doğru yola çıkıyoruz. Datça sokaklarında gezerek huzurlu atmosferini ve modern ve samimi köylüleri ile tanışıyoruz. Sonrasında Eski Datçayı görmeye gidiyoruz. Burada ahşap kapılı taş evlerin samimi duruşu davet eder gibi duruyor karşıdan Taş döşeli yollarıyla dar sokaklar, bahçe duvarlarını süsleyen çiçekler, mor, pembe, beyaz, sarı, fuşya rengi begonviller arasında dolaşarak ruhunuzu dinlendiriyorsunuz. Ardından Datça' ya otelimize ulaşıyoruz. Otelimizde odalarımıza yerleşip otelimizin aktivitelerinden faydalanmaya başlıyoruz. Konaklamamız her şey dahil konseptli 4* Datça Perili Bay Resort Hotel' de dir.

24 Eylül 2017 Pazar sabahı otelimizde alacağımız sabah kahvaltımızın ardından, bakir kalmış harika güzellikteki köylerden biri Selimiye' ye doğru yola çıkıyoruz. Selimiye'nin hemen deniz kenarında bulunan sevimli kahvelerinde kahvelerinizi içerek yada köyde yürüyüş yaparak vakit geçirebilirsiniz. Ardından Turgutlu Şelalesine gidiyoruz. Burada doğa yürüyüşü yapmak için ideal bir ortam mevcut yada yöresel tatlılara meraklıysanız burada bulunan restoranlarda alabalığın tadına bakabilirsiniz. Sonrasında Kız kumunu görmeye gidiyoruz. Denizin üstünde yürüyor hissi veren 600 metre uzunluğundaki yolda yürüyerek bir taraftan da Kızkumu Efsanesini rehberimizden dinledikten sonra buradan da ayrılarak Marmaris' e gidiyoruz. Marmaris merkezde alacağımız serbest zamanın ardından Kuşadası' na doğru geri dönüş yolculuğumuza geçiyoruz.

Ek 4.Kapadokya Turu

29 Eylül 2017 Cuma 22:00'da Kuşadası Saydam Polikliniği, 22.30 da Söke tren garı önünden hareket ediyoruz. Yolda gerekli molalarımızın ardından; 30 Eylül 2017 Cumartesi sabahı Aksaray'da alacağımız serbest kahvaltı molamızın ardından İhlara Vadisine hareket ediyoruz. İhlara Vadisinde yapacağımız yürüyüşümüzün ardından Kaymaklı Yer altı şehrine hareket ediyoruz. Yerin altında 7 kat olarak inşa edilmiş bu yer altı şehrinde dar koridorlarda gezerek kiliseler, şapeller, şirahaneler, erzak depoları gibi sosyal yaşam alanlarını gördükten sonra Uçhisar'a Kalesi, Güvercinlik Vadisi gezilerimizi tamamlıyoruz. Avanos'a hareket ediyoruz ve bölgenin meşhur çömlek kebabının tadına bakmak için alacağımız öğle yemeği molamızın ardından Avanos'da çanak – çömlek yapımı hakkında bilgi almak için atölyelerden birine giriyoruz. Burada geçireceğimiz eğlenceli dakikaların ardından Avanos da bulunan otelimize yerleşiyoruz. Akşam yemeği ve konaklama Mustafa Hotel'de. 01 Ekim 2017 Pazar sabahı otelimizde alacağımız sabah kahvaltımızın ardından Kayseri'ye hareket ediyoruz. Kayseri şehir merkezine giderek pastırma ve mantı alışverişlerimizi yapıyoruz ve meşhur Kayseri mantısının tadına baktıktan sonra Göreme'ye hareket ediyoruz. 13.yy'a kadar manastır hayatı yaşanan hemen hemen her kaya bloğunun içinde kiliseler, şapeller, yemekhaneler bulunan Göreme Açık Hava Müzesini de gezdikten sonra Asmalı Konak'a hareket ediyoruz. Asmalı Konak gezimizi de tamamladıktan sonra Turasan Şarap fabrikasına girerek şarap yapımı hakkında bilgi alıyoruz ve dileyen misafirlerimiz şarap alışverişlerini yapıyorlar. Alışveriş molamızın ardından Avanos'da ki otelimize hareket ediyoruz. Akşam yemeği ve konaklama Mustafa Hotel'de.

Ek 5. Gap Turu

20 Ekim 2017 Cuma akşamüstü Kuşadası Meteroloji önünden saat 18:00, Davutlar Belediye Hizmet Binası Önü 18:30, Söke tren garı önünden 19:00'da Aydın 20:00'de Nazilli 21:00'de hareket edilecektir. 21 Ekim 2017 Cumartesi Adana' da kahvaltılı molamızın ardından, Sabancı Merkez Camii gezilerinin ardından dövme dondurmasıyla meşhur Kahramanmaraş' a doğru yola çıkıyoruz. Burada alacağımız serbest zamanın ardından Adıyaman' da ki otelimize yerleşiyoruz. Dileyen misafirlerimizle muhteşem gün batımı için NEMRUT Dağına hareket ediyoruz.(extra) Doğu ve Batı Medeniyetlerinin, 2150 m. yükseklikte muhteşem bir piramitteki keşişme noktası, Dünyanın sekizinci harikası Nemrut, Yüksekliği on metreyi bulan büyüleyici heykelleri, metrelerce uzunluktaki kitabeleriyle, UNESCO Dünya Kültür Mirasında yer almaktadır. Bu muhteşem manzarada bol bol fotoğraf çekimlerimizi yaptıktan sonra akşam yemeği ve konaklama için otelimize hareket ediyoruz. Antiochos Otel 22 Ekim 2017 Pazar Otelde alacağımız sabah kahvaltısı sonrasında Viranşehir-Kızıltepe yolu ile Gecesi Gerdanlık, Gündüzü Seyranlık olan MARDİN' e ulaşıyoruz. Süryanilerin bölgedeki dinsel ve kültürel var oluşlarının tarihsel bir simgesi olan DEYR-UL ZAFARAN MANASTIRI'nı ziyaret ediyoruz. Daha sonra, ULU CAMİİ -ARKEOLOJİ MÜZESİ – KASİMİYE MEDRESESİ ve Mardin kültürü ve mimarisi ile bütünleşmiş yapıları gezip, Mardin'in dar sokaklarını ve taş mimarisini keşfediyoruz. Mardin çarşısında alışveriş için serbest zaman veriyoruz. Yöreye özgü el yapımı zarif gümüş veya altın telkari takılar, tespihler, eski baskı kalıplarıyla basılmış yazmalar, bakır çerezlikler ve şamdanlar, kilim ve el yapımı keçe, puşi, şarap, ahşap işçiliği ürünleri, badem şekeri, leblebi, mırza cezvesi ve kulpsuz özel fincanlar gibi hediyelik eşya alışverişleri yapabilirsiniz. Buradan.MİDYAT'a geçiyoruz ve tarihi yapısını korumuş olan bu yerde sokak aralarında gezerek Suryani ustalarının ellerinden yapılmış olan TELKARI takılarımızı da aldıktan sonra akşam yemeği ve konaklama için otelimize geçiyoruz. Konaklama otelimizde. Matiat Otel. 23 Ekim 2017 Pazartesi sabahı otelimizde alacağımız kahvaltılı sonra Sanlı Urfa'ya doğru hareket ediyoruz. BALIKLI GÖL - AYN ZELİHA GÖLÜ, HZ. İBRAHİM'in doğduğu MAĞARA, RIZVANIYE CAMİİ,GÜMRÜK HAN ve BEDESTEN çarşılarında serbest zaman veriyoruz. Daha sonra, ŞANLI URFA'daki 5* DEDEMAN otelimize yerleşiyoruz.vb. Akşam

yemeği sonrasında dileyen misafirlerimizle SIRA GECESE' ne gidiyoruz.(EXTRA). Konaklama otelimizde. Dedeman Şanlıurfa. 24 Ekim 2017 Salı günü sabahı otelimizde alacağımız kahvaltı sonrası Halfeti' ye doğru yola çıkıyoruz. Halfeti de bizi bekleyen teknemizle (extra) buluşup, batık kente doğru hareket ediyoruz. İlçe doğa güzellikleri ile dizilere konu olmuştur. Bu eşsiz doğa manzarasını da gördükten sonra Gaziantep' e devam ediyoruz. Gaziantep Kalesi, bakırcılar çarşısını rehberimiz eşliğinde gezdikten sonra alacağımız serbest zamanda bol bol alışverişlerimizi yapıyoruz. Konaklamamız Gaziantep' te Şirehan Otel' de olacaktır. Şirehan Otel.

25 Ekim 2017 Çarşamba günü sabahı otelde alacağımız kahvaltı sonrası Zeugma Müzesi' ne gidiyoruz. Zeugma'dan bulunmuş olan mozaiklerin sergilendiği yapıdır. Ve sonrasında, Kuşadası' na doğru dönüş yolculuğumuza geçiyoruz.

Ek 6. İstanbul Turu Uçaklı

1. Gün: İzmir -İstanbul -Aşyan -Bebek -Arnavutköy -Beşiktaş -Ortaköy - Barboros Hayrettin Paşa Türbesi - Deniz Müzesi – Dolmabahçe Sarayı (Veliaht Dairesi-Resim Müzesi)- Miniaturk

Sabah saat, 06:30' da Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminalinde buluşuyor, 08:10' da kalkacak Pegasus Havayollarına ait, İZMİR - İSTANBUL uçuşumuzun check-in işlemlerini yapıyoruz. Saat 09:20' de, İSTANBUL' a (Sabiha Gökçen Havalimanı) ulaşıyoruz. Bizi bekleyen otobüsümüze yerleşerek, Asya kıtasından, Avrupa kıtasına, İstanbul' un gerdanlığı boğazı süsleyen köprümüzden geçerek, boğazın en muhteşem noktalarından, AŞIYAN, BOĞAZKESEN, BEBEK, ARNAVUTKÖY, KURUÇEŞME güzergâhında devam ederek, ORTAKÖY bölgesine kahvaltı yapmak üzere yol alıyoruz. Burada verilecek serbest zamanda, isteyenler, kartpostalların ayrılmaz parçası meşhur tarihi ORTAKÖY CAMİİ' ni gezebilirler. Ardından, Beşiktaş' ın merkezinde bulunan Büyük Denizcimiz BARBAROS HAYRETTİN PAŞA' nın türbesini ziyaret ediyoruz. Hemen onun yanında bulunan Sultanların boğaz seyirlerinde kullandıkları Saltanat Kayıklarının bulunduğu DENİZ MÜZESİ'ni geziyoruz. Bir sonraki göreceğimiz yer boğazın en özel yerlerinden birinde inşa edilmiş, VELIAHT DAİRESİ -RESİM MÜZESİ.. DOLMABAHÇE SARAYI'nın bir parçası olan Veliaht Dairesi ,Sultan Abdülmecid (1839–1861) tarafından Saray'la aynı süreçte inşa ettirilmiştir. Bu yapının Veliaht Abdülaziz Efendi'ye atfen "Aziz Efendi Dairesi" olarak geçmektedir. Daha sonraki süreçlerde Efendiler Dairesi, Veliaht Sarayı ve Dolmabahçe Sarayı Veliaht Dairesi olarak tanımlandığı tespit edilmektedir. Tarihe tanıklık eden Veliaht Dairesi'nde sırasıyla; Sultan Abdülaziz, Sultan V. Murad, Sultan II. Abdülhamid, Sultan V. Mehmed Reşad, Yusuf İzzeddin Efendi, Sultan VI. Mehmed Vahideddin ve (daha sonra Halife olan) Abdülmecid Efendi ikamet etmiştir. Osmanlı döneminin en ünlü ressamlarının koleksiyonlarını görebileceğimiz bu boğaza nazır yapı, turun en ilgi çekici parçalarından biri. Devamında, ülkemizin bin bir güzellikteki tarihi ve doğal harikalarının birer modelinin bulunduğu MİNİATÜRK'ü geziyoruz. Kendinizi adeta tüm ülkeyi gezmiş hissi uyandıran bu nadide mekân, hem biz, hem çocuklarımız için çok ideal bir müze. İSTANBUL' u hissettiğimiz günün ardından, konaklama yapacağımız İstanbul' un şık ve nezih otellerinden biri olan HİLTON

GARDEN INN OTEL' imize yerleşiyoruz. Akşam yemeği ve konaklama otelimizde.

2. Gün: Beylerbeyi Sarayı –Üsküdar -Eminönü –Boğaz Turu –Galata Kulesi – Çırağan Sarayı –MadameTussauds Müzesi –İstiklal Caddesi –Beyoğlu –Pera Müzesi –Legoland- Sealife (Akvaryum)

Otelimizde alacağımız kahvaltının ardından, Anadolu yakasının yıldızı BEYLERBEYİ SARAYI ile günümüze başlıyoruz. Sultan Abdülaziz döneminde boğazın Beylerbeyi - Üsküdar ilçesine yapılmış olan bu saray ve bahçesi bizi 19. yüzyıla götürecektir.. İstanbul turlarını taçlandıran BOĞAZ Turumuza çıkmak üzere, EMİNÖNÜ' ne hareket ediyoruz. Boğazın eşsiz manzarasına şahit oluyoruz. İstanbul'un birçok güzel kıyı semtlerini (Kuzguncuk, Bebek, Arnavutköy, Küçüksu, Kandilli gibi..) tarihi binalarını, yalıları, hatta çeşitli dizilere mekân olan köşklerini görüyoruz. Yeni Camii, Mısır Çarşısı, Süleymaniye Camii, Galata Kulesi, Çırağan Sarayı bu güzel boğaz turumuz süresince, kıyı boyunca gözlerimizi süsleyecek tarihi yapılardan sadece bazıları... Bir sonraki ziyaret noktamız olan İstanbul' un en yeni müzesi, turun en dikkat çekici kısımlarından olan, dünyanın en meşhur müzelerinden MADAME TUSSAUDS Müzesi... İstanbul'a yeni bir heyecan veren, dünyanın ve ülkemizin ünlü kişilerinin balmumundan benzerlerinin sergilendiği müze, simge şehirleri öne çıkaran bir başka ilgi çekici noktamız. Ardından, konuklarımız ile TAKSİM İSTİKLAL CADDESİ' nde, yürüyüşler yapmak üzere BEYOĞLU' na geliyoruz. Burada misafirlerimiz ÇİÇEK PASAJI' nı görebilir, St. Antonio Kilisesi' nin ihtişamlı görünüşüne şahit olabilir, İstiklal Caddesinin 24 saat cıvıl cıvıl olan ortamında hoş vakitler geçirebilirler. İNCİ PASTANESİ'nin meşhur PROFİTEROL'ünü tadabilirler. İstiklal caddesinin hemen hemen ortasında bulunan, hem binası, hem koleksiyonu açısından, Suna ve İnan Kırac ailesinin şehre kazandırdığı bir başka müze PERA MÜZESİ; vaktini iyi kullanan misafirlerimizin görebileceği bir başka ziyaret noktasıdır. Daha sonra hem çocukların hem yetişkinlerin ilgisini çekecek olan LEGOLAND' ı ziyaret etmek için yola çıkıyoruz. Herkesin yaşamında bir parça tutmuş olan lego parçaları ile oluşturulmuş harika eserler İstanbul' un son zamanlarda kazandığı hoş vakitler geçirip anılarımızı tazeleyeceğimiz bir başka nokta.. Devamında, Türkiye'de ilk kez rastladığımız eşsiz okyanus balıkları ve köpekbalıkların, vatozların, daha önce hiç görmediğimiz, duymadığımız birçok enteresan balık türlerinin yaşam alanı haline getirilen dev

SEALİFE, (AKVARYUM) un harika dünyasını görme şansına sahip olacaksınız.. Her iki ziyaret edilecek yerde İstanbul' un en büyük alışveriş merkezlerinden FORUM İSTANBUL' un içinde bulunmakta ve buraları ziyaret etmek istemeyen misafirlerimiz alışveriş merkezinde vakitlerini geçirebilirler. Zevkli ve yoğun geçen bu harika günün ardından dinlenmek üzere HILTON GARDEN INN OTEL' imize doğru yola çıkıyoruz. Akşam yemeği ve konaklama otelimizde.

3. Gün: Rahmi Koç Müzesi – Sultanahmet Bölgesi-Ayasofya –Topkapı Sarayı Otelimizde alacağımız kahvaltının ardından turumuza Haliç kıyısında bulunan, içinde bulundurduğu koleksiyondan sahip olduğu binasına kadar son derece etkileyici olan RAHİMİ KOÇ MÜZESİ ile başlıyoruz. Klasik arabalardan trene, saltanat vagonundan, jet uçaklarına kadar birçok objeyi içinde barındıran, mimarisi ve koleksiyonu açısından dünyanın sayılı müzelerinden biri haline gelen müzeyi geziyoruz. Ayrıca bu müze, Türkiye' de ulaşım endüstri ve iletişim tarihine adanmış ilk önemli müzedir. 7' den 70' e herkesin ilgisini çekecek ve çıkmak istemeyeceğimiz bu müzemiz içindeki güzel kafe ve restoranları ile de dinlenmemiz için farklı imkânlar sunuyor. Çocuklarımız içinde çok eğlenceli ve ilgi çekici kısımları olan müzemiz, değil İstanbul'un, Ülkemizde kazandığı en önemli müzelerden biridir. Bu güzel başlangıçtan sonra, Tarihi Yarımada -Sultanahmet bölgesine doğru yola çıkıyoruz. Güzergâhımız, Marmara denizini takiben haliç üzerinden boğazı ve Anadolu yakasını panoramik görüş açısına sahip. Bu sayede GALATA KULESİ, GALATA KÖPRÜSÜ, BEYAZIT KULESİ panoramik olarak görülebiliyor. Bundan sonra bütün müzeler yürüyüş mesafesinde olduğu için araca sadece dönüşte binilecektir ve uygun yürüyüş ayakkabıları, müze kartı için kimlik ve fotoğraf bulundurmanızı öneriyoruz. Müze kartlarının İstanbul' a gelmeden çıkarılması tavsiye edilmektedir. İlk olarak göreceğimiz Sultanahmet Meydanı, Hipodrom ve üzerinde bulunan Dikilitaş, Alman Çeşmesi gibi eserler meydanın en ilgi çekici yapılarından. Devamında, insanlık tarihi boyunca yapılmış olan hem mimari, hem mühendislik anlamında tek kelime ile şaheser sayılabilecek AYASOFYA'yı ziyaret ediyoruz. İstanbul' un başkent olmasının ardından tüm imparatorluğun yüzyıllar boyu idare edildiği gözbebeği eserlerimizden TOPKAPI SARAYI rehberimiz ile ziyaret edeceğimiz en önemli tur noktalarımızdan. Bu bölgeyi daha önce ziyaret etmiş yada farklı programları olan misafirlerimiz rehberimizin yönlendirmeleri neticesinde, bireysel olarak gruptan ayrılarak, civardaki diğer eserleri ziyaret edip ardından gruba

dahil olabilirler. ARKEOLOJİ MÜZESİ-YEREBATAN SARAYI-GÜLHANE PARKI-SULTANAHMET CAMİİ gruba dâhil olmayıp bireysel gezmek isteyen ziyaretçilerimizin görebileceği yerlerden biridir. Keyifli bir günün ardından, akşam saat 21:20’ de kalkacak uçağımız için Sabiha Gökçen Havalimanına geliyoruz. Saat 22:35’ de İZMİR’e ulaşıyoruz. Unutamayacağınız anılarla dolu, bir başka ACADEMIC TOUR seyahatinde tekrar görüşmek üzere siz değerli misafirlerimizle vedalaşıyoruz.



Ek 7. Kıbrıs Turu

11 Kasım Cumartesi: Sabah Saat 9.00 Da Esenboğa Havalimanında Buluşma Pegasus Hava Yolları Pc1881 Sefer Sayılı Saat 11:00 Uçağıyla Lefkoşa'ya Hareket Saat 12:00 'Da Lefkoşe Ercan Havalimanına Varış. Alanda Bizi Bekleyen Özel Aracımızla Turumuza Başlıyoruz.

Katliam Köylerine Hareket, Atlılar, Sandallar, Muratağa Şehitliği, St. Barnabas Manastırı, Magosa'ya Hareket, Namık Kemal Zindanı Ve Müzesi, Lala Mustafa Paşa Camii, Maraş Bölgesi, Otele Varış Açık Büfe Akşam Yemeği Ve Konaklama.

12 Kasım Pazar: Sabah Kahvaltısı (Açık Büfe) Girne'ye Hareket

- Çamlıbele Hareket
- Pavlidaşın Köşkü (Kaçakçının Köşkü)
- Lefkoşe'ye Hareket
- Barbarlık Müzesi
- Yeşil Hat, Ledra Palas Otel (Lefkoşe Rum Sınırı)
- * Girne Kalesi
- * Bellapais Manastırı
- Alışveriş Molası
- Otele Dönüş Açık Büfe Akşam Yemeği Ve Konaklama Otelimizde

13 Kasım Pazartesi: Sabah Kahvaltısı (Açık Büfe)

Otelde Serbest Zaman (Deniz Ve Havuzdan Yararlanabilirsiniz)

Açık Büfe Akşam Yemeği Ve Konaklama Otelimizde.

14 Kasım Salı: Sabah Kahvaltısı (Açık Büfe) Ardından

- * Barış Ve Özgürlük Müzesi (Alsancak)
- Meçhul Asker Anıtı - Karaoğlanoğlu Şehitliği

Ercan Havaalanına Hareket Pegasus Hava Yolları Pc 1882 Sefer Sayılı Saat 16:30 Uçağıyla Ankara'ya Hareket Saat 17:30 Esenboğa Havalimanı'na Varış.

Ek 8. Bursa Uludağ Turu

19 – 21 Ocak 2018 Gece yolculuğu: Cuma akşam belirlediğimiz noktalardan siz değerli misafirlerimiz ile Bursa'ya doğru hareket ediyoruz. 1.GÜN: Yolda vereceğimiz molalarımızın ardından; sabah erken saatlerde; ilk durağımız kahvaltı alacağımız CUMALIKIZIK KÖYÜ ne ulaşıyoruz. Şu an koruma altında olan bu şirin köyümüzde alacağımız sabah kahvaltımızın (extra) ardından Türkiye'de en çok tercih edilen, kayak merkezlerinden biri olan, Uludağ'a hareket ediyoruz. Uludağ'da kayak merkezine çıkıyoruz ve burada gün boyu, karın tadını çıkarıyor ve telesiyejle müthiş manzarayı izliyoruz. Burada öğle yemeği olarak mangal da sucuk ekmek ikramımız olacaktır. Keyifli saatlerin ardından, güzel anılarımızla Uludağ'dan ayrılarak, akşam yemeği ve konaklama için otelimize hareket ediyoruz. Akşam yemeği ve konaklama otelimizde. (GÖRÜKLE ORUC HOTEL 4*) 2. GÜN: Sabah otelimizde alacağımız kahvaltının ardından, Bursa şehir içine hareket ediyoruz. Osmangazi ve Orhangazi Türbeleri'ni ziyaret edip Bursa'yı Tophane'den kuşbakışı izledikten sonra Ulu Camii'ne geçiyoruz. Bursa'nın sembollerinden olan Ulu Camii gezimizi de tamamlayıp, Tarihi Kapalı Çarşı ve Koza Han'da alışverişlerimizi de yaptıktan sonra meşhur Bursa İskender dönerinin tadına bakıyoruz. Öğle yemeğimizden sonra Bursa'nın sembollerinden olan Yeşil Türbe'ye hareket ediyoruz. Yeşil Türbe ve Yeşil Camii ziyaretlerimizin ardından, ULUABAT GÖLÜ üzerinde küçük bir ada da kurulu GÖLYAZI KÖYÜ, bu şirin balıkçı köyünde yapacağımız kısa tur sonrası yolumuza devam ediyor ve evimize doğru yolculuğumuz başlıyor.

Ek 9. Coca Cola İçecek Etik Kodu

İş Etiği Kodu Doğruluk ve dürüstlük, Coca-Cola İçecek A.Ş.'nin ("CCI" veya "Şirket") sürdürülebilir ticari başarısının ve güçlü itibarının temelini oluşturmaktadır. Her ikisi de temel önem taşıyan doğruluk ve dürüstlük değerlerine ilişkin üst düzey etik standartlarını iyileştirmemiz için bizlere yön gösteren İş Etiği Kodu ("Kod") yeniden gözden geçirilmiştir. Kod, Şirketimiz, yöneticilerimiz ve çalışanlarımız için bu çerçevede yerine getirmeleri gereken sorumluluklara ilişkin olarak kılavuz işlevi görmektedir. Sosyal sorumluluk ilkesine uygun şekilde hareket eden Şirketimiz, faaliyetlerini sürdürürken faaliyet alanları kapsamında yürürlükte bulunan tüm yasalara uymakta, belirli konularda uyulması gereken şirket uygulamalarını düzenlemekte ve çalışanlarının da bu kanunlara ve uygulamalara uymalarını sağlamaktadır. Şirketimiz, kendisini, çalışanlarımızın, faaliyetlerini her zaman dürüstçe yürütmesini sağlamaya adanmıştır. Tüm çalışanlardan Kodu bütünüyle kavramaları, faaliyetlerini yüksek etik standartlara ve dürüstlük değerlerine uygun şekilde yürütmeleri ve yasalara ve politikalara tamamen uygun şekilde hareket etmeleri beklenmektedir.

İş Etiği Kodu, şirketimiz içerisinde ve şirketimiz dışındaki ilişkilerinde çalışanların faaliyetlerini ne şekilde yürütmesi gerektiği konusunda bir tutarlılık sağlamak amacıyla gözden geçirilmiştir. Kodun meydana gelebilecek tüm durumları kapsayabilmesi mümkün olmadığından yerel kanunlarla uyumu sağlamak adına Kodda zaman zaman değişiklik yapılabilecektir. Kod, etikle ilişkili konuların ele alınmasına ilişkin birtakım temel ilke ve uygulamalardan oluşmaktadır. Kod, ayrıca herkes tarafından kullanılabilir erişilebilir kaynaklar da sunmaktadır. İş Etiği Kodu El Kitabında, aşağıda belirtilen temel ilkelere ilişkin ayrıntılara ve gerçek yaşamdan alınan örneklere yer verilmektedir. İş Etiği Kodu İdare Kılavuzu, Kod ile ilişkili konuların idaresine ilişkin ayrıntılı bilgi içermektedir.

İş Etiği Kodunun Temel İlkeleri

1. Doğru ve Dürüst Davranmak:

- Etik davranın. Doğru olanı yapın.
- Hareketlerinizi gözden geçirin ve danışın.
- Bir etik ve mevzuata uyum kültürü geliştirin.

- Kodun ihlali olasılığı doğduğunda endişelerinizi dile getirin.
- Size Koda ilişkin bir soru yöneltildiğinde ya da bir endişe dile getirildiğinde tüm dikkatinizi vererek özenle dinleyin. İhtiyacınız olursa yardım isteyin.
- Şirket varlıklarının iş dışı amaçlarla kullanımı ve/veya menfaat çatışmaları gibi bazı konulara ilişkin olarak gerekli olması halinde yazılı onay alın.
- Kod İletişim Kanallarını kullanırken kimliğinizi saklı tutma hakkınız bulunmaktadır. - Dürüst ve iyi niyetli bir şekilde bir sorunu dile getiren çalışanlara herhangi bir kısas (ayrımcılık, kademe indirme, uzaklaştırma, hak kaybı, tehdit ya da taciz de dahil olmak üzere herhangi ters bir istihdam eylemi) uygulanamaz.
- Şirket, bir sorunun çözümü için katkıda bulunan çalışanlarının yardımlarına değer vermektedir. Bir çalışanın, kendisine olumsuz etki edecek bir soruşturmanın başlaması sonrasında yapacağı bildirimler İş Etiği Kodu El Kitabı hükümleri çerçevesinde kendisi lehine hafifletici sebep olarak kabul edilir. Bu hüküm, herhangi bir kimse tarafından bilinmeyen bir durumu bildiren veya sürdürülmekte olan bir soruşturmanın açıklığa kavuşturulması için bildirim yapan kişiler için uygulanır.

2. Ticari ve Mali Kayıtların Korunması ve Bu Kayıtların Doğru, Eksiksiz ve Uygun Şekilde Tutulması

- Şirketin tüm ticari ve mali kayıtlarının doğru, eksiksiz ve uygun şekilde tutulduğundan emin olun.
 - Şirket varlıklarını koruyun ve gerekli olması halinde bunların iş dışı amaçlarla kullanımıyla ilgili karar verirken sağduyunuzu kullanın. Yazılı onayın gerekip gerekmediğini belirlemek için ilgili Etik Yöneticisine danışın.
 - Şirketin sahip olduğu kamuya açık olmayan tüm bilgileri koruyun ve bu bilgileri Şirket dışından kişilerle paylaşmayın. - Şirket bilgilerini kişisel menfaatleriniz için kullanmayın. CCI politikalarına ve yasalara uyun.
 - Çalışanlara, iş ortaklarına ve tüketicilere ait bilgilerin gizliliğine saygı gösterin. Kişisel bilgileri sorumlu bir şekilde ve yürürlükteki tüm gizlilik yasalarına uygun olarak idare edin.
- ## 3. CCI'nin Menfaatlerinin Korunması ve Menfaat Çatışmalarından Kaçınmak
- Kişisel faaliyetleriniz ya da ilişkileriniz, Şirketin menfaatlerini gözetme

becerinizi etkilediğinde ya da etkiler gibi görüldüğünde menfaat çatışması doğar.

- Şirket dışında yapacağınız, Şirket adına karar verme kabiliyetinizi etkileyebilecek ya da etkiler gibi görünebilecek yatırımlardan kaçınınız.
- Şirketin menfaatlerini gözeterek, objektif kararlar vermenizi engelleyecekse ya da engeller gibi görünecekse müşterilerden veya tedarikçilerden herhangi bir hediye, yemek teklifi, ağırlama veya başka herhangi bir jest kabul etmeyin.

4. Muhatap Olduğumuz Her Kişiyi Adil ve Kanunlara Uygun Şekilde Davranmak

- Şirket dışından tüm taraflara adil ve kanunlara uygun şekilde davranınız.
- Şirket adına resmi makamla bir iş ilişkisine girecek üçüncü şahısların değerlendirilmesi hususunda ekstra özen gösterin.
- Bir kamu görevlisine maddi veya manevi değeri olan herhangi bir menfaat sağlanamaz. - Rüşvet vermek yasaktır.
- Şirket, kişilerin politik süreçlerle ilgisine karışmaz.
- Ticari kararların kişisel politik görüşlerden etkilenmemesi gerekmektedir.
- Türkiye Cumhuriyeti hükümeti tarafından uygulanana geçerli tüm ticari kısıtlamalara ve Şirketin uyması gereken yürürlükteki tüm kanunlara uyunuz.
- Faaliyet gösterdiğimiz ülkelerdeki tüm rekabet kurallarına uyunuz.
- Rakiplerle ilişkilerde ve rakipler hakkında bilgi toplarken ekstra özen gösterin. Diğer şirketlerin kamuya açık olmayan bilgilerine saygı gösterin.

Uygulamaya İlişkin Kurallar ve Kullanılabilir Kaynaklar:

- CCI Kurumsal Yönetim Komitesi, Kodun eksiksiz şekilde uygulanmasını sağlamaktadır. - Kodun uygulanmasına ilişkin sorumluluk, Etik ve Uygunluk Yöneticisine ve Yerel Etik ve Uygunluk Yöneticilerine aittir.
- Kod ihlallerine ilişkin tüm soruşturmalar, İç Denetim Departmanı tarafından yürütülecektir.
- Kod ihlallerine ilişkin tüm kararlar, Etik ve Uygunluk Komitesi tarafından verilecektir. Belirli kategorilerdeki karar yetkileri, İş Etiği Kodu İdare Kılavuzuna uygun şekilde yerel yönetime devredilebilir.
- Danışmanlık talep edilebilecek ve endişelerin aktarılacağı alternatif

iletişim kanalları mevcuttur.

o Yöneticileriniz

o Yerel Etik ve Uygunluk Yöneticileri

o Etik ve Uygunluk Yöneticisi

o Etik ve Uygunluk İnternet Sitesi: www.ccietikhat.com, www.cciethicsline.com o CCI Etik Hattı Telefon Hattı +90-212-371 0732 o CCI Etik Hattı Elektronik Posta Kanalı: cci@ccietikhat.com, cci@cciethicsline.com o CokePort CCI EthicsandCompliance Sayfası - CCI Etik Hatları, endişelerin dile getirilmesi ve olası Kod ihlallerin bildirilmesi esnasında talep edilmesi halinde kimlik bilgilerinin gizli tutulabilmesi için bağımsız bir üçüncü tarafça işletilmektedir. “İş Etiği Kodu El Kitabı” ve “İş Etiği Kodu İdare Kılavuzu”, İş Etiği Kodunun daha detaylı şekilde incelenmesi ve bütünüyle kavranması için CCI'nin web sitesinde (www.cci.com.tr), CokePortEthicsandCompliance sayfasında ve CCI Etik ve Uygunluk İnternet sitesinde bulunmaktadır. Tüm CCI çalışanlarının İş Etiği Kodunu doğru şekilde kavraması ve bu Koda uygun şekilde davranması beklenmektedir. Coca-Cola İçecek AŞ.

2 Temmuz 2013

Ek 10. Bosch Etik İlkeleri

Temel Esaslar

- Yasalara uygun, talimatlara uyumlu, sorumluluk bilincinde, adil ve dürüst davranış Bosch grubuna ait tüm faaliyetlerde, yapılan anlaşmalarda, sözleşmelerde ve işlemlerde yasalara uygunluk ilkesini gözetmekteyiz. Müşterilerimizi, temsilcilerimizi ve kamu kurum ve kuruluşlarını yanıltmadığımız gibi, üçüncü şahısların usulsüz faaliyetlerine de dahil olmayız. Yasalara uygunluk ilkesi, gerekli vergi ve harçların ödenmesi, rekabet hukukuna uyumluluk, yolsuzluk ve kara para aklama faaliyetlerinin kesinlikle yasak olması, en gelişmiş teknolojinin uygulanması, gerekli resmi izinlerin alınması, ihracat kontrolü mevzuatına uyum ve üçüncü şahısların yasal haklarına saygı konularını da içermektedir. Biz, kanunlara tam uyum prensibini, sadece yasa ihlallerinde cezai kovuşturma, para cezaları veya tazminat talepleri nedeniyle oluşabilecek önemli ticari kayıpları göz önünde bulundurduğumuz için desteklemiyoruz; bu ilkeye, Bosch grup şirketlerinin bundan olası bir fayda sağlayıp sağlamayacağından bağımsız olarak önem veriyoruz. Yasalara ve Bosch değerlerine uygunluk, müşteri talepleri ya da ekonomik çıkarlardan önce gelmektedir. Faaliyet alanımızda yasalara uymaktan sorumluyuz. Bu sebeple herkesin yasalara uygun, sorumlu, adil ve dürüst davranış bakış açısıyla çalışma ortamını değerlendirmesi beklenmektedir. Bu konularda bir karar alırken emin değilseniz, yöneticilerinize, Uyum Sorumlunuza ya da Hukuk departmanına başvurabilirsiniz. Etik Davranış Kurallarının ihlali, yasalarca öngörülen yaptırımlardan bağımsız olarak, iş akdi feshi ve ihlali gerçekleştiren kişilerden tazminat talep edilmesi de dahil olmak üzere çeşitli disiplin işlemlerinin uygulanmasıyla sonuçlanabilmektedir.

Uygunsuzlukların Bildirilmesi

- Bizden, olası Etik Davranış Kuralları ihlallerini yöneticilerimize bildirmemiz beklenmektedir. Ayrıca her zaman Uyum Departmanına başvurabiliriz. Bildirimimizi Compliance Hotline (Uyumluluk Yardım Hattı) üzerinden isim bildirerek yapabileceğimiz gibi, isimsiz olarak da gerçekleştirebiliriz. Yapılan bildirimler gizli tutulur. Bosch çalışanları ya da iş ortaklarının iyi niyetle yaptıkları bir bildirim sebebiyle zarar görmesi hiç bir şekilde söz konusu değildir.

Süreç sonrasında bildirimin doğruluğunun kanıtlanmaması durumunda da bu geçerlidir.

- Yöneticiler olarak, çalışan ya da üçüncü şahısların karışmış olduğu olası ihlaller hakkında bilgi alırsak, ilgili departmana bilgi vermemiz gerekir. Hukuki konuları, danışmanlık almak üzere Hukuk departmanına yönlendiririz. Olası bir ihlal bildirildiğinde, en kısa sürede dahili soruşturma başlatılır. Bildirimlerin doğruluğunun ispatlanması durumunda gerekli düzeltici önlemler alınır.

Yetkili Makamlarla İşbirliği

- Bosch, yetkili makamlarla işbirliğine dayalı bir ilişki sürdürmektedir. Bosch çalışanları ve yöneticileri olarak, Bosch ya da yetkili makamlar tarafından yürütülen hukuki incelemelerde tam bir işbirliği yaparız. Bu durum, tanıklık etmeme, bilgi vermeme ve diğer işlem haklarının saklı kalmasına engel teşkil etmez.

Yöneticilerin Sorumlulukları

- Yöneticiler olarak, sorumlu olduğumuz alanda gerçekleştireceğimiz gerekli kontrollerle, yasaların ya da etik davranış kurallarının ihlal edilmesini önlemek ya da engellemekle yükümlüyük. Sorumluluk alanımızda, yasal düzenlemelere ve dahili talimatlara uyumun sağlandığını etkin bir şekilde kontrol ederiz. Ayrıca çalışanlarımızın, yasalara uyum ilkesini veya Etik Davranış Kurallarını ihlal etmesinin yasak olduğunun ve bu tür bir ihlalin, ilgili çalışanın şirket içindeki pozisyonuna bakılmaksızın disiplin işlemlerine yol açacağının bilincinde olmalarını sağlamak da yine biz yöneticilerin sorumluluğu altındadır.
- Bir çalışanın bize bir ihlal bildiriminde bulunması durumunda, söz konusu çalışanın iyi niyetle yapılmış bir bildirim yüzünden zarar görmemesini ve korunmasını sağlamakla yükümlüyük. Süreç sonrasında bildirimin doğruluğunun kanıtlanamaması durumunda da bu geçerlidir.
- Yöneticiler olarak, davranışlarımızla çalışanlara örnek olmak, Etik Davranış Kuralları ile ilgili çalışanlarımıza bilgi vererek onlarla bu konular üzerine tartışmak, bize danışıldığında Uyum Sorumlumuzu ve Hukuk departmanını da sürece dahil ederek yol göstermek bizim sorumluluğumuzdadır. Ayrıca,

departmanımızda düzenli olarak Compliance Dialog Uyumluluk İletişimi yapılmasını teşvik ederiz.

Çalışanlara Yaklaşımımız

- Biz, her bir bireyin onuruna saygı duyar ve onu koruruz. Çalışanlarımız arasında ayrımcılığa ya da tacize müsamaha göstermez ve çeşitliliği teşvik ederiz (bosch, 2018).



TURİZMDE GLOBAL ETİK İLKELER

Dünya Turizm Örgütü, 13. Genel Kurulu'nu gerçekleştirdiği Santiago-Şili'de, turizmin toplum ve çevreye olumsuz etkilerini azaltmak, dünya turizminin sorumlu ve sürdürülebilir gelişimini bir dizi ilkeye bağlamak amacıyla, 1 Ekim 1999 tarihinde, üzerinde iki yıldır çalıştığı aşağıdaki Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'ni kabul etmiştir.

Bölüm 1: Turizmin Toplumlararası Karşılıklı Anlayışa Katkısı

1. Felsefi ve ahlaki değerler ile kültürel ve dini değerlerin çeşitliliğini kavramak ve bunlara saygı göstermek, sorumlu turizmin temeli ve sonucudur. Turizmin gelişmesinde etkili olan taraflar ve bizzatlı turistler, ulusal azınlıklar ve yerli halk da dahil tüm insanların sosyal ve kültürel değerlerine önem vermelidir.

2. Turizm faaliyetleri, ev sahibi bölge ve ülkenin özellik ve gelenekleriyle uyum içinde, alışkanlık ve yasalarına saygı gösterilerek gerçekleştirilmelidir.

3. Ev sahibi topluluk ve yerel profesyoneller, bölgelerine gelecek turistlerin yaşam şekli, beklentileri ve damak zevklerine saygı göstermelidir.

4. Turist ve beraberindeki eşyanın güvenliğinden kamu görevlileri sorumludur. Turistin her türlü zarardan korunması için kamu görevlileri gerekli önlemleri almalıdır. Turistik tesislerin ve kültürel / doğal mirasın korunması milli yasalarla güvence altına alınmalıdır.

5. Başka yöreleri ziyaret eden turistler, her türlü suç, yanlış davranış ya da yerel halkı incitici veya küçük düşürücü davranışlardan kaçınmalıdır.

6. Turist, hangi destinasyonu ziyaret ediyorsa orayla ilgili sağlık, güvenlik başta olmak üzere asgari bilgileri edinmekle yükümlüdür.

Bölüm 2: Turizmin Bireysel ve Kollektif Yönleri

1. Genelde dinlenme, spor ve kültürle ilgili bir faaliyet olan turizm, bireysel ve kollektif organizasyonun bir unsuru olarak açık görüşlülükle gerçekleştirildiğinde, kendini eğitime ve toplum / kültürler arası farkları öğrenmek açısından önemli fırsattır.

2. Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel haklarının gelişmesine katkı sağlamalıdır.

3. Hangi şekilde olursa olsun insan sömürsü, özellikle cinsel açıdan ve çocuklara uygulandığında, turizmin temel amaçlarına karşıdır. Bu turizmin bir eksikliğidir. Tüm ülkeler tarafından gerekli yasal önlemler alınarak, yasaklanmalı ve cezalandırılmalıdır.

4. Din, sağlık, eğitim, kültür, dil öğrenme amaçlı seyahatler, turizmin yararlı türleridir ve teşvik edilmelidir.

5. Turizmin ekonomik, sosyal, kültürel faydalarının ve getirdiği risklerin ülkelerin eğitim programlarına alınması desteklenmelidir.

Bölüm 3: Sürdürülebilir Gelişmenin Unsuru Olarak Turizm

1. Turizmin gelişmesinde bütün taraflar, sağlam, sürekli ve sürdürülebilir ekonomik büyüme perspektifinde doğal çevreyi korumakla yükümlüdür. İhtiyaçların giderilmesinde gelecek nesiller dikkate alınmalıdır.

2. Kaynak tasarrufu, özellikle de su ve enerji tasarrufu sağlayan ve atık azaltan yöntemlere öncelik tanıyan turizm türleri, ulusal / bölgesel / yerel kamu yetkililerince teşvik edilmelidir. 3. Okul tatilleri gibi turist akışının arttığı dönemler, turizmin çevre üzerindeki etkisini azaltacak şekilde düzenlenmelidir.

4. Turizm altyapısı ve faaliyetleri, ekosistem, bioçeşitlilik ve vahşi yaşamın korunmasını sağlayacak şekilde hazırlanmalıdır.

5. Doğa turizmi ve ekoturizm, turizmin gelişmesi ve zenginleşmesinde rol oynayan temel unsurlar olarak kabul edilmelidir.

Bölüm 4: Kültürel Mirası Kullanan ve Zenginleştiren Unsur Olarak Turizm

1. Turizm eserleri, insanoğlunun ortak mirasıdır.

2. Turizm politikası ve turizm faaliyetleri, sanatsal / arkeolojik / kültürel mirasa saygı içinde gelecek nesiller dikkate alınarak yürütülmelidir. Müzeler, anıtlar, tarihi kalıntılar özel korumaya alınmalıdır. Özel mülke ait kültürel mirasın halka açılması, sahiplerinin izniyle, desteklenmelidir.

3. Kültürel alanların ziyaretinden elde edilen gelirin en azından bir bölümü, bu

alanların korunması ve geliştirilmesi için kullanılmalıdır.

4. Turizm faaliyetleri, geleneksel kültürel ürünlerin bozulması ya da standardize edilmesi yerine, yaşaması ve gelişmesine olanak verecek şekilde programlanmalıdır.

Bölüm 5: Ülke ve Toplumların Refahını Artıran Bir Faaliyet Olarak Turizm

1. Yerel nüfus, turizm faaliyetlerinin ekonomik, sosyal ve kültürel faydalarından, özellikle de turizmin yarattığı doğrudan ve dolaylı istihdamdan yararlanmalıdır.

2. Turizm politikaları, ziyaret edilen bölgedeki yaşam standardının yükseltilmesine katkıda bulunacak şekilde uygulanmalıdır. Turizm tesislerinin planlanması, mimarisi ve işletilmesi yerel ekonomik ve sosyal dokuya entegre olacak şekilde yürütülmelidir. Yetenekler eşit olduğunda, yerel işgücü tercih edilmelidir.

3. Sorunlu kıyı bölgeleri, adalar, kırsal alanlar gibi ekonomik faaliyetlerin yeterince gelişmediği bölgelerde turizm, refah yaratan bir araç olarak dikkate alınmalıdır.

4. Turizm yöneticileri, özellikle yatırımcılar, gerçekleştirecekleri projelerin çevre ve doğal yaşama etkisini inceleyen araştırmalar yapmalıdırlar. Şeffaflık ve nesnellik içinde, yapmayı planladıklarını yerel halkla paylaşmalı, projelerin olası sonuçları hakkında halkı bilgilendirmelidirler.

Bölüm 6: Turizmin Geliştirilmesinde Tarafların Yükümlülükleri

1. Turizm yöneticileri, turistlere gidecekleri yer, seyahat koşulları, konaklama tesisi hakkında gerçekçi bilgiler sağlamakla yükümlüdür. Kontratta taahhüt edilen doğa, fiyat ve hizmet kalitesiyle ilgili herhangi bir ihlal durumunda, ödenecek tazminatla ilgili açık ve anlaşılır hükümler bulunmalıdır.

2. Turizm yöneticileri, kamu görevlileriyle işbirliği yaparak, turistlerin güvenliği ve sağlığını güvence altına almakla yükümlüdür. Bu amaçla bir sigorta ve acil yardım sistemi kurulmasına ihtiyaç vardır. Bu konulardaki eksiklikler maddi tazminat ödenmesini gerektirir.

3. Turizm yöneticileri, turistlerin kültürel ve dini vecibelerini yerini getirmesine yardımcı olmalıdırlar.

4. Turist gönderen ve ağırlayan ülkelerin kamu görevlileri, turizm yöneticileri ve onların üye oldukları organizasyonlarla işbirliği içinde, tur düzenleyen firmanın iflası durumunda turistlerin ülkelere dönmelerini sağlamalıdır.

5. Hükümetler, vatandaşlarını dünyanın değişik bölgelerinde meydana gelen olaylar hakkında bilgilendirmek, uyarmak hakkına / görevine sahiptir. Ancak bu bilgilendirme önyargı ve abartmadan uzak olmalı, destinasyon ülkelere ya da kendi tur operatörlerine zarar verecek nitelik taşınamamalıdır. Seyahat danışmanları ilgili ülkenin yetkilileriyle görüşerek, (varsa) tehlikenin gerçek boyutları hakkında uyarılarda bulunmalı veya normal şartlara dönüldüğü açıklanmalıdır.

6. Basın, özellikle de turizm basını, dünyadaki turizm hareketlerini değiştirecek olaylar hakkında doğru ve dengeli bilgi vermelidir. Sürekli gelişen iletişim teknolojisi ve elektronik ticaret de, bu doğruluk ve güvenilirlik ilkesine sadık olmalıdır.

Bölüm 7: Turizme Katılma Hakkı

1. Dünyanın sahip olduğu değerler, tüm insanlara açıktır. Yerel ve uluslararası turizm hareketine katılmak boş zaman değerlendirmesinin en iyi şekli olarak görülmeli ve her türlü engelleyici unsur ortadan kaldırılmalıdır.

2. Turizm hareketine katılmak, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde belirtilen dinlenme, çalışma saatlerinin sınırlandırılması ve ücretli izin hakkının bir sonucu olarak değerlendirilmelidir.

3. Sosyal turizm, özellikle de gruplar halinde yapılan turizm, kamu görevlilerinin desteğiyle geliştirilmelidir.

4. Aile, gençlik, öğrenci, 3. yaş ve özürliülerin turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir.

Bölüm 8: Turizm Hareketinde Özgürlük

1. Turist, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi uyarınca kendi ülkelerinde ya da ülkelerarası seyahat etme özgürlüğüne sahiptir. Transit geçiş, konaklama ve kültürel alanları ziyaret sırasında gereksiz formalite ve farklı muamele görmemeleri gerekir.

2. Turist, yerel ya da uluslararası iletişim kurma, idari, adli, sağlık hizmetlerinden yararlanma, diplomatik kurallar gereği kendi ülkesinin dış

temsilcilikleriyle bağlantı kurma haklarına sahiptir.

3. Turiste, ziyaret ettiği ülkede, kendisiyle ilgili özel bilgilerin gizliliği konusunda güvence verilmelidir.

4. Sınır geçişlerinde uygulanan vize, sağlık, gümrük işlemleri, uluslararası anlaşmalar dikkate alınarak mümkün olduğunca basitleştirilmeli; bu konuda ülkeler arasında ortak bir yöntem geliştirilmelidir. Turizm, sektördeki rekabeti baltalayan vergi ve harçlardan arındırılmalıdır.

5. Turist, uluslararası konvertibiliteye sahip para birimini kullanma hakkına sahip olmalıdır.

Bölüm 9: Turizm Sektöründe Çalışanların ve Girişimcilerin Hakları

1. Turizm sektöründe ücretli veya kendi adına çalışanların temel hakları, sektörün mevsimsel, esnek ve uluslararası olma özellikleri de dikkate alınarak, yerel ve ulusal yönetim birimlerinin gözetiminde garanti altına alınmalıdır.

2. Turizmde ücretli ve kendi adına çalışanlar, eğitim, sosyal güvenlik, iş güvencesi, yaşam koşullarını iyileştirme gibi haklara sahip olmalıdır.

3. Gerekli yetenek ve donanımına sahip kişiler, ulusal yasal çerçeve dahilinde profesyonel anlamda turizmde faaliyet gösterme hakkına sahiptirler. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerin sektöre girişinde yasal ve idari sınırlamalar asgariye indirilmelidir.

4. Turizmde çalışanlar arasında bilgi / deneyim alışverişi, sektörün gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Ulusal ve uluslararası yasa ve anlaşmalarla söz konusu alışveriş kolaylaştırılmalı ve yaygınlaştırılmalıdır.

5. Turizmde faaliyet gösteren çok uluslu şirketlerin sektörü kontrol etmesi önlenmeli, bu şirketlerin bölgesel turizmin kalkınmasına yönelik yatırımlara yönelmeleri sağlanmalıdır.

6. Turist gönderen ve alan ülkelerde faaliyet gösteren firmaların ortaklıkları veya dengeli ilişkileri, sektörün sürdürülebilir gelişimine ve kazancın hakça dağılımına önemli katkı sağlamaktadır.

Bölüm 10: Turizmde Global Etik İlkelerin Uygulanması

1. Etik ilkelerin uygulanmasında kamu ve özel sektör işbirliği içinde olmalıdır.

2. Turizm sektöründeki tüm taraflar, turizmin geliştirilmesi, insan hakları, çevre, sağlık gibi konularda, uluslararası hukukun prensipleri dahilinde, başta Dünya Turizm Örgütü olmak üzere, uluslararası örgütleri ve sivil toplum kuruluşlarını tanımaları ve izlemeleri gerekir.

3. Aynı taraflar, Turizmde Global Etik İlkelerin yorumlanması ve uygulanmasında ortaya çıkacak sorunların giderilmesinde bağımsız bir organ olan Turizmde Etik İlkeler Dünya Komitesi'ni tanımalıdır.

Ek 12. Turist Rehberleri Meslek İlkeleri

Turist Rehberleri Meslek İlkeleri Aşağıda Belirtilmiştir

- Kültür, tarih ve turizm bilincine sahip olmalı,
- Yasal kurallara ve hizmet standartlarına sahip olmalı,
- Dürüst, tarafsız, insan ve toplum değerlerine saygılı, ve nezaketli olmalı,
- Güvenilir ve sorumluluk sahibi olmalı,
- Görev ve yetkilerini haksız çıkar sağlamak amacıyla kullanmamalı,
- Tarihi, kültürel, doğal varlıkları ve çevreyi korumalı,
- Görev ve yetkisi dışında beyanda bulunmamalı, gerçek dışı beyanda bulunmamalı ve her türlü ayrımcılıktan kaçınmalı,
- Mesleğin güven ve saygınlığını, mesleki dayanışmayı zedeleyici, tutum ve davranışlardan uzak özenle sakınmalı,
- Meslektaşları arasında haksız rekabete yol açacak her türlü tutum ve davranışlardan kaçınmalı,
- Kişisel politik, ekonomik ve sosyal görüşlerini genel görüş olarak açıklamamalı,
- Hediye alma ve menfaat sağlama yasasına uymalı,
- Meslekten geçici men veya meslekten çıkarma cezası almış olması durumunda çalışma kartlarını tebliğ belgesinde belirtilen süre içerisinde teslim etmelidirler (Tureb, 2018).

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Mahmut EFENDİ

Doğum Yeri ve Tarihi: SÖKE / 24.02.1980

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi / Turizm Fakültesi

Lisansüstü Öğrenimi : Yaşar Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü / İşletme ABD
/Yüksek Lisans

Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İş Deneyimi

Öğretim Elemanı (2008-2009) Adnan Menderes Üniversitesi, Didim Meslek
Yüksekokulu, Didim \ Aydın

Sarraf Efendi Kardeşler (2010-Devam Etmekte) Mağaza Sorumlusu

İletişim

e-posta Adresi: efendimahmut926@gmail.com

Tarih : 27.05.2018