

T.C.  
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN STAJ EĞİTİMİ  
SÜRECİNDE YÖNETİCİ VE İŞGÖREN  
DAVRANIŞLARININ ETİK BOYUTUNU  
DEĞERLENDİRMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

METİN SÜRME

GAZİANTEP  
HAZİRAN 2015

T.C.  
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN STAJ  
EĞİTİMİ SÜRECİNDE YÖNETİCİ VE İŞGÖREN  
DAVRANIŞLARININ ETİK BOYUTUNU  
DEĞERLENDİRMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

METİN SÜRME

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Atıncı OLCAY

GAZİANTEP  
HAZİRAN 2015

T.C.  
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN STAJ EĞİTİMİ SÜRECİNDE  
YÖNETİCİ ve İŞGÖREN DAVRANIŞLARININ ETİK BOYUTUNU  
DEĞERLENDİRMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**


Metin SÜRME

Tez Savunma Tarihi: 16.06.2015


Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

  
Prof. Dr. Hilmi BAYRAKTAR  
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığımı onaylarım.

  
Yrd. Doç. Dr. Atıncı OLCAY  
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımda (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

  
Yrd. Doç. Dr. Atıncı OLCAY  
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri:

İmzası

Prof. Dr. İbrahim YILDIRIM (Jüri Başkanı)



Yrd. Doç. Dr. Atıncı OLCAY



Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK



## ÖZET

### TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN STAJ EĞİTİMİ SÜRECİNDE YÖNETİCİ VE İŞGÖREN DAVRANIŞLARININ ETİK BOYUTUNU DEĞERLENDİRMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

SÜRME, Metin

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ABD

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY

Haziran 2015, 170 sayfa

Felsefi bir disiplin olan etik, insan eylemlerini konu alır. Bu doğrultuda turizm sektörünün emek-yoğun özelliği göz önünde bulundurulduğunda, işletmelerde etik uygulamaların gereklilik olduğu çok açıktır. Ayrıca bir işletmenin etkili ve verimli olabilmesi için, personelin görevlerini ve davranışlarını etik ilkeler doğrultusunda düzenlemeleri esastır. Turizm etiğinin amacı; mesleki grubun çıkarlarını korumak, meslek üyelerinin ve hizmet alan kişilerin refahını sağlamak, mesleği ve mesleği icra eden kişileri toplumda saygın kılmak ve mesleğin objektifliğini artırmaktır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, turizm işletmelerinde yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunun, stajyer öğrenci gözüyle değerlendirilmesi olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte öğrencilerin sahip olduğu demografik değişkenlere bağlı olarak etik davranışları değerlendirme düzeylerinde farklılık gösterip göstermediği ise ikincil amaç olarak belirlenmiştir. Bu amacın gerçekleştirilmesi için 01.10.2014 ile 15.12.2014 tarihleri arasında Gaziantep’te Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu ile Gaziantep Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümüne kayıtlı 308 öğrenciye anket uygulanmıştır. Araştırmada etik davranışları değerlendirmek üzere hazırlanan sorular, “mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu, eşit davranma sorumluluğu, tacizden sakınma sorumluluğu, çalışma hayatının kalitesini yükseltme sorumluluğu, özel hayatın gizliliği hakkına saygılı olma sorumluluğu, topluma ve stajyerlere örnek olma sorumluluğu” olmak üzere 6 boyut altında sınıflandırılmıştır. Sonuç olarak stajyer öğrencilerin gözüyle işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha fazla etik davranışlar sergiledikleri tespit edilmiştir. Bununla birlikte stajyer çalışanların, yönetici/işgören davranışlarının etik boyutunun değerlendirilmesine bağlı olarak eğitim düzeyinin, cinsiyetin, staj gördükleri işletme türünün ve staj gördükleri departmanlar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Etik kavramı, turizm işletmeleri, yönetici ve işgören etik davranışları.

## ABSTRACT

### **A STUDY ON THE ASSESSMENT OF THE ETHICAL ASPECT OF MANAGER AND STAFF BEHAVIORS IN THE INTERNSHIP PERIOD BY STUDENTS WHO RECEIVED TOURISM EDUCATION**

SÜRME, Metin

Master Thesis, Department of Tourism Management

Supervisor: Assist. Prof. Dr. Atıncı OLCA Y

June 2015, 170 pages

Ethics as a philosophical discipline is about human actions. It is obvious, considering the labor-intensive characteristic of the tourism industry, that ethical applications are necessary in tourism businesses. Besides, it is essential for a business to arrange the tasks and behaviors of its staff based on ethical principles in order for that business to be effective and efficient. The goal of ethics in tourism is to protect the interests of this occupational group, ensure the welfare of occupational members and service receivers, make the profession and professionals respectable in the relevant society and to increase the objectivity of the profession. The goal of this study, in this context, was an assessment of the ethical aspect of the behaviors of managers and staff in tourism businesses from the perspective of intern students. A second goal was to determine whether ethical behaviors differ depending on demographic variables. In order to perform this study, a questionnaire was applied to 308 students attending to a Vocational School of Tourism and Hotel Management in Gaziantep and to the Department of Gastronomy and Culinary Arts in the Faculty of Fine Arts of Gaziantep University. The questions prepared to assess ethical behaviors were categorized in six groups including "the responsibility of providing opportunities for professional development, the responsibility of equal treatment, responsibility of avoiding harassment, the responsibility of increasing the quality of work life, the responsibility of respecting the right of privacy and the responsibility of setting an example for the society and intern students. It was concluded that, from the perspective of interns, staff members displayed more ethical behaviors compared with managers. However, statistically significant differences were determined between the ethical assessment of manager/staff behaviors by intern students and their educational levels, their sexes, the type of business where they carry out their internships and the departments in which they carry out their internships.

**Keywords:** The concept of ethics, tourism establishments, manager and staff ethical behavior.

## ÖNSÖZ

Gerçekleştirilen bu çalışmada, turizm işletmelerinde yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutu stajyer öğrenciler tarafından değerlendirilmiştir. Diğer bir deyişle stajyer öğrencilerin gözüyle, yönetici ve işgören etik davranışlarının farklılık gösterip göstermediği ortaya konulmuştur.

Önemli düzeyde emek verilerek ve düzenli bir çalışma planı sonucunda ortaya konulan bu çalışma 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde tezin ilk ve önemli bölümlerinden birincisini oluşturan giriş bölümü yer almaktadır. Bu bölümde, etik kavramı açıklanmakla beraber turizm etiğinin işletmeler açısından önemine değinilmiş ve çalışmanın genel hatları ortaya konmuştur. İkinci bölüm, Kuramsal Çerçeve ve İlgili Araştırmalar olmak üzere 2 temel bölümden oluşmaktadır. Kuramsal Çerçeve bölümünde; çalışmanın konusuna odaklanarak etik kavramı ve turizm etiği ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır. İlgili Araştırmalar bölümünde ise turizm sektörüne ve diğer sektörlerle yönelik olmak üzere konuyla ilgili daha önce yapılan araştırmalar gerek ulusal alanda gerekse de uluslararası alanda detaylı bir biçimde incelenmiş ve genel hatlarıyla ortaya konmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde araştırmanın Materyal ve Yöntem kısmı yer almaktadır. Bu bölüm; problem durumu, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırmanın sınırlılıkları ve varsayımları, araştırmanın evren ve örnekleme, anket formunun içeriği ve veri çözümleme yöntemi, pilot uygulama ve ölçümün güvenilirliği, asıl uygulama ve ölçümün güvenilirliği olmak üzere 8 başlık altında incelenmiştir. Dördüncü bölümde elde edilen araştırmanın bulguları, son bölümünde ise araştırmadan bulgularından elde edilen sonuç tartışmaya yer verilmiştir. Ayrıca tespit edilen bulgular ışığında turizm yöneticilerine ve işgörenlerine, işletmelerde etik konusundaki olumsuzlukları en aza indirmek sebebiyle çeşitli öneriler sunulmuştur.

Tezin tamamlanması sürecinde ilminden faydalandığım, insani ve ahlaki değerleriyle de örnek aldığım, benden her türlü yardımını ve desteğini esirgemeyen, öğrenmenin süreklilik ve büyük bir azim gerektirdiğini bana bu tez çalışmam da idrak ettiren değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY'a göstermiş olduğu hoşgöründen ve sabırdan dolayı teşekkür ederim.

Eğitimim sürecinde benden desteklerini esirgemeyen Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK'e ve Yrd. Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU'na;

Tezin tamamlanma sürecinde katkısı bulunan Yüksek Lisans dönem arkadaşım Mehmet DÜZGÜN'e;

Maddi manevi desteğini ve dualarını eksik etmeyen aileme ve dostlarıma teşekkürlerimi sunarım.

**Metin SÜRME**  
**Haziran, 2015**

## İÇİNDEKİLER

ÖZET .....	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
İÇİNDEKİLER .....	iv
TABLolar LİSTESİ .....	viii
1. GİRİŞ.....	2
2. KAYNAK ÖZETLERİ .....	3
2.1. Kuramsal Çerçeve.....	3
2.1.1.Etik ve Ahlak Kavramlarının Tanımı, Önemi ve Kapsam.....	3
2.1.2.Etik Kavramının Tarihsel Gelişimi.....	6
2.1.3. Etik Teorileri .....	8
2.1.3.1. İnceleme Alanına Göre Etik Teoriler .....	8
2.1.3.1.1. Betimleyici Etik Teorisi .....	8
2.1.3.1.2. Normatif Etik Teorisi .....	8
2.1.3.1.3. Meta Etik Teorisi .....	9
2.1.3.2. Amaçlarına Göre Etik Teoriler .....	9
2.1.3.2.1. Sonuçsalcı Etik Teorisi .....	9
2.1.3.2.2. Ödev Etik Teorisi .....	10
2.1.3.2.3. Görecelik Etik Teorisi.....	10
2.1.3.2.4.Faydacılık Etik Teorisi .....	10
2.1.4. Etik Türleri .....	11
2.1.4.1. Bireysel Etik.....	11
2.1.4.2. İş Etiği .....	11

2.1.4.2.1. Örgütsel Etik.....	12
2.1.4.2.2. Yönetmel Etik.....	13
2.1.4.2.3. Mesleki Etik.....	13
2.1.4.2.3.1. Meslek Etiğinin Önemi .....	14
2.1.4.2.3.2. Türkler’de Meslek Etiğinin Tarihsel Gelişimi ve Ahilik .....	15
2.1.5. Turizm Kavramının Tanımı, Kapsamı, Önemi ve Turizm Endüstrisinde Yer Alan İşletmeler .....	18
2.1.5.1. Turizm ve Turist Kavramı.....	18
2.1.5.2. Turizm Endüstrisi.....	19
2.1.5.3. Turizm Endüstrisinde Faaliyet Gösteren İşletmeler .....	20
2.1.5.3.1. Konaklama İşletmeleri .....	20
2.1.5.3.2. Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	21
2.1.5.3.3. Ulaştırma İşletmeleri.....	22
2.1.5.3.4. Seyahat işletmeleri.....	22
2.1.5.3.5. Rekreasyon İşletmeleri.....	23
2.1.5.3.6. Diğer Turizm İşletmeleri.....	23
2.1.6. Turizmde Etik Kavramının Tanımı, Önemi ve Kapsamı .....	23
2.1.7. Turizm İşletmelerinde Etik İlkeler .....	26
2.1.8. Turizm İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar .....	28
2.1.8.1. Konaklama İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar .....	28
2.1.8.2. Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar .....	31
2.1.8.3. Seyahat İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar .....	32
2.1.8.4. Ulaştırma İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar .....	34
2.1.9. Mesleki Turizm Eğitimi .....	34
2.1.9.1. Mesleki Turizm Eğitiminde Etik Kavramı Tanımı, Önemi ve Kapsamı .....	37
2.1.9.2. Mesleki Turizm Eğitiminde Stajın Tanımı, Önemi ve Kapsamı .....	38
2.1.9.3. Mesleki Turizm Eğitiminde Staj Sürecinde Etik .....	40
2.1.9.4. Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Etik Sorumluluğ.....	41
2.1.9.5. Turizm İşletmelerinde İşgörenlerin Etik Sorumluluğ.....	42
2.2. İlgili Araştırmalar .....	44
2.2.1. Turizm Sektöründe Etik Konusu ile İlgili Gerçekleştirilen Uluslararası Çalışmalar .....	45
2.2.2. Turizm Sektöründe Etik Konusu ile İlgili Gerçekleştirilen Ulusal Çalışmalar .....	50



2.2.3. Diğer Sektörlerde Etik Konusu ile İlgili Gerçekleştirilen Ulusal Çalışmalar .....	56
2.2.4. Diğer Sektörlerde Etik Konusu ile İlgili Gerçekleştirilen Uluslararası Çalışmalar .....	60
3. MATERYAL ve YÖNTEM.....	62
3.1. Problem Durumu .....	62
3.2. Araştırmanın Amacı.....	64
3.3. Araştırmanın Önemi.....	66
3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları .....	68
3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	68
3.6. Anket Formunun İçeriği ve Veri Çözümleme Yöntemi.....	70
3.7. Pilot Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği.....	72
3.8. Asıl Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği .....	72
4. BULGULAR.....	74
4.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular .....	74
4.2. Yönetici ve İşgören Davranışlarının Etik Boyutunun Değerlendirilmesine Yönelik Bulgular .....	76
4.3 Diğer Bulgular.....	94
4.3.1. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması.....	94
4.3.2. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması.....	101
4.3.3. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Yaş Grubuna Göre Karşılaştırılması .....	105
4.3.4. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Mezun Oldukları Liseye Göre Karşılaştırılması .....	107
4.3.5. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Staj Görülen İşletme Türüne Göre Karşılaştırılması .....	109
4.3.6. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Staj Görülen Departman Türüne Göre Karşılaştırılması .....	113
SONUÇ ve TARTIŞMA .....	118
ÖNERİLER .....	128
KAYNAKLAR.....	130
EKLER.....	149
EK.1. ANKET FORMU .....	149

EK. 2. TURİZMDE GLOBAL ETİK İLKELER .....	151
EK. 3. ÖZ GEÇMİŞ (VITAE).....	156

## TABLOLAR LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Belirli Büyüklükteki Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri .....	70
<b>Tablo 2:</b> Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) Katsayısının Aralık Değerleri .....	72
<b>Tablo 3:</b> Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular.....	75
<b>Tablo 4:</b> Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması .....	78
<b>Tablo 5:</b> Eşit Davranma Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması .....	81
<b>Tablo 6:</b> Tacizden Sakınma Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması .....	83
<b>Tablo 7:</b> Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması .....	85
<b>Tablo 8:</b> Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması .....	88
<b>Tablo 9:</b> Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması .....	89
<b>Tablo 10:</b> Boyutların Karşılaştırılması.....	91
<b>Tablo 11:</b> Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Eğitim Düzeyine Göre Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması.....	95
<b>Tablo 12:</b> Yönetici Etik Davranışları ile Eğitim Değişkeni Arasında Anlamli Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri .....	99
<b>Tablo 13:</b> İşgören Etik Davranışları ile Eğitim Değişkeni Arasında Anlamli Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri .....	100
<b>Tablo 14:</b> Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Cinsiyet Değişkenine Göre Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması .....	102
<b>Tablo 15:</b> Yönetici Etik Davranışları ile Cinsiyet Değişkeni Arasında Anlamli Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri .....	104

<b>Tablo 16:</b> İşgören Etik Davranışları ile Cinsiyet Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri .....	105
<b>Tablo 17:</b> Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Yaş Grubuna GöreKruskal Wallis Testi ile Karşılaştırılması .....	106
<b>Tablo 18:</b> Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Mezun Olduğu Lise'ye GöreKruskal Wallis Testi ile Karşılaştırılması .....	108
<b>Tablo 19:</b> Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Staj Görülen İşletme Türüne GöreKruskal Wallis Testi ile Karşılaştırılması .....	110
<b>Tablo 20:</b> Yönetici Etik Davranışları ile Staj Görülen İşletme Türü Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri .....	112
<b>Tablo 21:</b> İşgören Etik Davranışları ile Staj Görülen İşletme Türü Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri .....	112
<b>Tablo 22:</b> Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Staj Görülen Departman Türüne GöreKruskal Wallis Testi ile Karşılaştırılması .....	113
<b>Tablo 23:</b> Yönetici Etik Davranışları ile Staj Görülen Departman Türü Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri.....	116
<b>Tablo 24:</b> İşgören Etik Davranışları ile Staj Görülen Departman Türü Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri.....	117

## BİRİNCİ BÖLÜM

### 1. GİRİŞ

Etik terimi Yunanca alışkanlık ve gelenek anlamında kullanılan “ethos” sözcüğünden türemiş olup Almanca “ehtik”, İngilizce “ethics”, Latince “ethike”, Yunanca “ethika” olmak üzere çeşitli dillerde aynı kökenle kullanılmaktadır. Bu kavram yabancı literatürde “ethos” olarak bütün bir toplumun niteliğini de ortaya koymaktadır. Türkçede ise ethosun kelime karşılığı gelenek ve alışkanlıktır (Halıcı, 2000:5; Başpınar ve Çakıroğlu, 2012:2).

Etik sözcüğü, ahlak bilimi anlamına da gelmektedir. Bu doğrultuda kişi eylemde bulunmadan önce eylemi güdüleyen ya da eylemi oluşturacak değerler için en yüksek iyi üzerine düşünür ve “Ne yapmalıyım? Nasıl yapmalıyım?” sorularını yanıtlamaya çalışarak hayatını ahlaki temellere dayandırır. Birey, eylem sırasında özgürlüğün mahiyeti üzerinde durur ve yine eylem sırasında kendi eylemini etkilenmek zorunda olan öteki üzerindeki etkilerini hesaba katarak etik diye nitelendirilen adaleti gerçekleştirmeye çalışır. Sonunda birey eylemde bulunduktan sonra da yaptığını desteklemek ve eylemini haklılandırmak üzere gerekçeler bulmaya çalışır ve eylemin bütünsel sorumluluğunu üzerine alır. Buna göre etik, toplumda ahlaki eylemlerde bulunan ve ahlaki konular üzerine düşünen kişinin düşünme tarzı ve icra ettiği felsefe türüdür (Cevizci, 2002:4). Kırel (2000:2)’e göre ise etik, “İnsanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri, kuralları doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaksal açıdan araştıran bir felsefe disiplini”dir.

İnsan ilişkilerinin yoğun olduğu durumlarda, etik ilkeler daha fazla önem taşımaktadır. Öyle ki insan davranışının etik temelleri tüm sosyal bilimlere yansımaktadır (Bektaş ve Köseoğlu, 2008). Söz gelimi antropoloji biliminde; bir kültürün

bir diğeriyle ilişkilendirilmesinde yer alan karmaşıklıklar yüzünden, ekonomi biliminde; kıt kaynakların paylaşılmasını içerdiği için, siyaset biliminde; gücün tahsisindeki rolü sebebiyle, sosyoloji biliminde; grupların dinamiklerinin köklerindeki yeri itibariyle hukuk biliminde; etik yapıların ilkeleşmesi nedeniyle, psikoloji biliminde ise; etik olmayan davranışı tanımlayış, anlayış ve tedavi edici rolüyle mevcuttur. Benzer şekilde etik sosyal bilimler dışında kalan çeşitli bilim dalları içinde önemlidir. Örneğin; Biyolojide biyoetik ismiyle, ekolojide ise çevresel etik adıyla önemlidir (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006; Yıldız, 2012; Başpınar Öztürk ve Çakıroğlu, 2012).

Etik değerlerin toplumsal yaşamda benimsenmesi, bu ilke ve değerlerin tartışmaya açık bir ortamda irdelenmesi uygulamalı etik ile mümkün olmaktadır (Mathange, 2013; Yeung, 2004). Bu doğrultuda hizmet unsurunun ön plana çıktığı ve çok farklı kültürdeki insanların çalışan ya da müşteri olarak bir arada bulunduğu turizm faaliyetlerinde etik, önemini koruyan bir konudur. Farklı beklentiler ve istekler içinde bu hizmeti talep edenlerle talebe yanıt verecek kesim arasındaki en önemli köprülerden birini etik değerler oluşturmaktadır. Özellikle turistik ortamın kaçınılmaz gerilimlerine uyum sağlayabilmek için bireylerin geliştirdiği davranışlar, turistik deneyimin insanların düşünce yapısı üzerindeki etkileri, turistlerin ve yerli halkın davranışlarında oluşturduğu değişiklikler bunlar arasında sayılabilir (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:2-3).

Turizm, hizmet amaçlayan diğer meslekler arasında kendine özgü bir yeri olan kişilerin kendilerini daha nitelikli bir biçimde gelişmelerine imkân sağlayan bir daldır. Ayrıca turizmin diğer bir özelliği ise; insan davranışlarıyla ve toplumsal davranışlarla ilgili olmasıdır. Buna göre kişiler arası ilişkiler temeline dayalı olarak çalışanların hayatlarını derin bir şekilde etkileyecek olan turizm hizmetlerinde, mesleğin sağlıklı bir biçimde yürütülmesi önemlidir (Çakıcı vd., 2010). Bunun için etik ilkelerin açık olması ve bu ilkelere uyulması gerekmektedir (Ünlüönen ve Olcay, 2003). Bu doğrultuda Dünya Turizm Örgütü 13. Genel Kurulu'nu gerçekleştirdiği Santiago-Şili'de, dünya turizminin sorumlu ve sürdürülebilir gelişimini bir dizi ilkeye bağlamak amacıyla, 1 Ekim 1999 tarihinde, üzerinde iki yıl boyunca çalıştığı Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'ni kabul etmiştir. (Dolmacı ve Bulgan, 2013:4854). Bu ilkeler genel anlamıyla 10 başlık altında belirlenmiş olup Ek.2'de sunulmuştur.

Bu araştırma turizm işletmelerinde yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunun, turizm eğitimi alan stajyer öğrenciler tarafından değerlendirilmesi ve bunun sonucunda etik olmayan davranışların tespiti sonucu turizm işletme yöneticilerine ve işgörenlerine etik eylemleri artırıcı öneriler sunmak amacıyla yapılmıştır.

Bu çalışma 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; giriş başlığı altında etik kavramı açıklanmakla beraber turizm etiğinin işletmeler açısından önemine değinilmiş ve çalışmanın genel hatları ortaya konmuştur. İkinci bölüm; çalışmanın konusuna odaklanarak kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki temel bölümden oluşmaktadır. İlgili araştırmalar bölümünde ise turizm sektörüne ve diğer sektörlerle yönelik olmak üzere konuyla ilgili daha önce yapılan araştırmalar gerek ulusal anlamda gerekse uluslararası anlamda incelenmiş ve genel hatlarıyla belirtilmiştir.

Çalışmanın üçüncü bölümünde; araştırmanın materyal ve yöntem kısmı yer almaktadır. Bu bölüm; problem durumu, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi, araştırmanın sınırlılıkları ve varsayımları, araştırmanın evren ve örnekleme, anket formunun içeriği ve veri çözümleme yöntemi, pilot uygulama ve ölçümün güvenilirliği, asıl uygulama ve ölçümün güvenilirliği olmak üzere 8 başlık altında incelenmiştir.

Dördüncü bölümde; elde edilen araştırmanın bulgulara ve araştırma bulgularından elde edilen sonuçlara yer verilmiştir. Ayrıca tespit edilen bulgular ışığında turizm yöneticileri ve işgörenlerine, konuyla ilgili işletmelerde etik konusuna yönelik olumsuzlukları en aza indirmek için çeşitli öneriler sunulmuştur.

## İKİNCİ BÖLÜM

### 2. KAYNAK ÖZETLERİ

Kaynak özetleri bölümü; kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; kuramsal çerçeve başlığı altında etik kavramı ile turizm etiği kavramları ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır. İlgili araştırmalar bölümü başlığı altında ise; turizm sektörüne ve diğer sektörlere yönelik olmak üzere konuyla ilgili daha önce yapılan araştırmalar gerek ulusal anlamda gerekse uluslararası anlamda incelenmiş ve genel hatlarıyla belirtilmiştir.

#### 2.1. Kuramsal Çerçeve

Bu bölümde "etik ve ahlak" kavramları ayrıntılı bir biçimde ele alınmış ve bu kavramların insan ilişkilerindeki yeri ayrıntılı bir biçimde ele alınmaya çalışılmıştır.

Bu bölüm; etik ve ahlak kavramlarının tanımı, önemi ve kapsamı, etiğin tarihsel gelişimi, etik teorileri, etik türleri, turizm kavramının tanımı, kapsamı önemi ve turizm endüstrisinde yer alan işletmeler, turizmde etik kavramının tanımı, önemi ve kapsamı, mesleki turizm eğitimi ve mesleki turizm eğitiminde etik kavramının tanımı, önemi ve kapsamı olmak üzere 9 alt başlıktan oluşmaktadır.

##### 2.1.1. Etik ve Ahlak Kavramlarının Tanımı, Önemi ve Kapsam

Bir ahlaki felsefe disiplini olan etik, 2500 yıllık bir geçmişe sahiptir. Sokrates, Plato ve Aristo zamanında başlayan etik teorileri zaman içerisinde gelişerek insan yönetimi prensipleri şeklini almıştır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:21). Etik, “ne yapmalıyım?” veya “bu doğru olur mu?” sorularını soran herkes ile ilgilidir. Etik insanlar arası ilişkilerin temelinde yer alan değerlerin ahlaki bakımdan iyi-kötü, doğru-yanlış olanların araştırıldığı bir ahlak felsefesidir (Yüksel ve Tunç, 2001). Etik, bir



zihniyet felsefesidir ve bu yüzden pratik bir uygulaması söz konusudur. Çünkü zihniyet, eylemlerimizin ilkelerini oluşturur. Zihniyetten ne anlaşılması gerektiğini açıklamak zordur. Örneğin vergisini ödeyen bir turizm işletmesinin sadece bu yüzden bu yapmış olduğu davranışı etik sayılmaz. Eğer bunu cezalandırılma korkusu ile yapıyorsa iyi bir yurttaştır ama eylemi etik değil, yasal doğruluğu içerir. Ancak bunu eylemin manevi iyiliği yüzünden yapıyorsa o zaman zihniyeti etik doğruluğu içerir (Kant, 2007:92).

Tarihsel süreç içerisinde etik kavramının birçok tanımı yapılmıştır. Etik kavramı Grekçe ethos sözcüğünden gelmekte olup; karakter, alışkanlık, gelenek, usul anlamlarını taşımaktadır (Aydın, 2006:23). Cevizci (2002:1) etik kavramını, "Belli bir yaşam idealini hayata geçirebilmek için mücadele eden, üyesi olduğu toplumun yaşayışını eleştiren, hatta mahkûm eden mevcut değerler silsilesi yerine alternatif değerleri koyan, yaşama kurallarını açık seçik tanımlayan kısaca hayata anlam katan ahlaki ilkeler teorisi ve bir felsefe disiplini" diye tanımlamaktadır. Seyyar (2003)'e göre etik, insanlar arasındaki ilişkilerin temelinde yer alan değerleri inceleyen, ahlaki bakımdan iyi-kötü veya doğru-yanlış olanın niteliğini ve temellerini araştıran bilim dalıdır. Ergün (2009), ise bu tanımlamalara paralel olarak etiği, ahlaksal olanın özünü ve temellerini araştıran bilim, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlaksal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen bir felsefe dalı olarak açıklamaktadır.

Etik ile ilgili arayışları ön plana çıkaran temel durum, insanın kendine ilişkin bilgisinin yetersizliğindedir. Söz konusu etik kavramı 20. yüzyılın başlarında daha fazla ilgi görmeye başlamış ve felsefenin en fazla ilgi gören dallarından birisi olmuştur. İlkçağlardaki yerini ve önemini bir tarafa bırakırsak, etiğe bu denli önem verilmediği söylenebilir. Uygulamalı bilimler başta olmak üzere insan bilimleri, toplum bilimleri ve doğa bilimleri kendi içinde etiğe apayrı bir önem vermektedir. Örneğin; tıp mühendislik, iletişim, basın vb. uygulamalı bilimlerin çoğunda etik önemli bir rol oynamaktadır. Öyle ki bu uygulamalı bilimlerin önlisans ve lisans bölümlerinin çoğunda etik, ders olarak verilmektedir. Özetle 20. yüzyıldan itibaren etik kavramı gelişerek önemini sürdürmeye devam etmektedir (İyi ve Tepe, 2011:4).

Ahlak ile etik arasında farklılıklar vardır. Ahlak; değerler sisteminden oluşan kurallar bütünü iken, etik; bu alanı konu edinen bir felsefe dalıdır. Ahlak kelimesinin kökeni Arapça'dır. Ahlak, bir insanın yaratılışı gereği gerçekleştirdiği davranışı dile

getiren Arapça "hulk" sözcüğünün çoğuludur. Bu kavram; töre, gelenek, görenek, alışkanlık, yerleşik hâle gelmiş duygululuk durumu, huy ve karakter anlamlarını çoğul olarak kapsamaktadır. Belli bir toplumun belli bir döneminde geçerli bireysel ve toplumsal davranış kurallarının tümü olarak belirlenen ahlak, birbirinden çok farklı kavramlarla karşılanmakta ve olduğundan farklı tanımlamalara konu olmaktadır. Bu bağlamda ahlak, dört farklı alana denk düşen anlamlarla karşılık bulmaktadır. Bunlardan birincisi, toplum tarafından ortaya konmuş ve benimsenmiş davranışların tamamıdır. İkincisi, belirli normlara bağlı olarak sergilenen davranışlardır. Üçüncüsü, töre bilimi anlamına gelmektedir. Sonuncu anlamı ise, ahlak felsefesi diğer bir deyişle etikdir. Bolay (1996:4)'a göre ise ahlak; "İnsan topluluklarınca zamanla benimsenen, fertlerin birbirleri ile ailesi ile bulunduğu toplum ile devlet ile ve bütün insanlar ile ilişkilerini düzenleyen kurallar, ilkeler ve inançlar bütünüdür. Yoksullara yardım, kimsesizleri korumak, yararlı derneklerde görev almak, toplumda zayıf olanları korumak, insanın sağlığını koruması, ailesine bakması, ulusunu ve yurdunu sevmesi birer görevdir. Bu görevlerin her biri ise uygulamalı ahlakın konusudur. Sonuç olarak ahlak, birçok alanlarda görevleri bildirir. Etik ise sadece görevin kaynağını ve niteliğini araştırır. Ahlak, iyi işleri gösterir. Etik ise iyiliğin ne olduğunu araştırır. Biri uygulamaları, diğeri ise uygulamaların temellerini ve kaynaklarını araştırır (Usta, 2011:42).

### **2.1.2.Etik Kavramının Tarihsel Gelişimi**

Etiğin çağlar boyunca uygarlıkların ekonomik, politik ve sosyal dinamiklerine göre farklılık gösteren tarihi bir geçmişi vardır. Bu tarih içinde ana başlıklar olarak ilkçağ etiğinden, orta çağ etiğinden, modern ve çağdaş etik anlayışından söz edilebilir (Cevizci, 2002:33).

Etik kuramı ilk kez Sofistler tarafından tartışılmıştır. Protogoras'ın "iyi" kavramından itibaren uygulamalı etik felsefesi bireysel davranışlara yönelmiştir. Ancak bireysel iyinin aranması mutlaka "egoist" anlamında değildir. Çoğu kez bireylerin iyi anlayışı ile toplumların iyi anlayışının nasıl ilişkilendirilmesi gerektiği araştırılmıştır. Bununla birlikte Protogoras, etik biliminde bireye bağlı öznelliği ilk öne süren kişidir. Protogoras'a göre göreceli değerlendirmelerin yapılması bir etik prensibi olarak ortaya çıkmaktadır. Yani sosyal ahlakın kanunları değişkendir ama sosyal koşullar değiştikçe

farklı zaman ve toplumlarda farklı etik kurallarının geçerli olması doğaldır. Bu görecelilik prensibi, yanlışlıkla veya bilerek insan öldürmenin, kasten ya da aç kalan birinin bir somun ekmek çalmasının farklı yer ve zamanlarda farklı değerlendirilmesini doğal hale getirir. Protogoras'ı izleyen Sofistler görecelilik prensibini, insanların başkalarının iyiliğini istemek zorunda olmaksızın her istediğini yapabilmesi olarak anladılar. Bu yüzden Sofistler toplumda aşağılandılar ve üstelik büyük olasılıkla bu kötü şöhret daha sonraları Sokrates'in Sofizme karşı olmasına rağmen sırf filozof olduğu için sofist sanılmasına ve "Toplumda gençleri zehirliyor ve kötü yola sevk ediyor, Tanrılarımıza da tapmıyor" denilerek idam edilmesine kadar varan sonuçlar doğurmuştur. Oysa Sokrates, Sofistlerin tam aksine Protogoras'ın öğretilerinde bulunan ve kişinin iyiliğinin içinde olduğunu savunan görüşü geliştiren kişidir. Sofistlere karşı olan Sokrates'in felsefi bir disiplin olan etiğin kurucusu olduğu kabul edilir. Ona göre erdem bilgidir; dolayısıyla öğrenilir ve öğretilir. Bilgili olan ona göre davranır. Kimse gönüllü olarak kötünün izinden gitmez ve erdemsizlik sadece ihmalden doğar. İnsan sadece kendini tanıyarak özgürlüğe ulaşabilir (Ocak, 2011:81-82).

Ortaçağa egemen olan felsefi disiplin, teoloji ve metafiziktir. Ortaçağ filozofları teolojik bir temellendirme üzerinde dinsel etiğin savunucuları olmuşlardır. Ortaçağ boyunca kiliseye yenik düşen diğer bilimler gibi etik de dinin baskısı altında kalmıştır (Evkuran, 2003:37-39).

Ortaçağ sonrasındaki aydınlanma çağında Hobbes ile başlayan yeni bir etik bilimi görülmektedir. Hobbes, modern etiğin babası olarak bilinir. Bu etik öğretisinin; eleştiri ve kıyaslama olmak üzere iki mantıksal yöntemi vardır. Kendisi de bir İngiliz olan Hobbes'tan hemen sonra İngiliz ve Alman etik öğretilerinin farklılaştığı görülmektedir. 19. yüzyıldan itibaren İngilizler içgüdüsel ve doğaya dayalı akımları benimserken, Alman filozofların Kantien etiği geliştirdiklerini izlemek mümkündür. Immanuel Kant tarafından ortaya konan bu güçlü etik akımı, bugün de geçerlidir. Bu akımın karşıtı ise faydacı etik düşüncesidir (<http://web.deu.edu.tr>) 11.12.2014.

20. ve 21. yüzyılda isefen Bilimlerinde görülen akımlar etik bilimine yansımıştır. Bugün ise ötenazi, savaş suçu, kürtaj gibi konular etik çerçevesinde değerlendirilmiş, bu konularla ilgilenen etiğe de uygulamalı etik adı verilmiştir (İyi ve Tepe, 2012: 91).

### **2.1.3. Etik Teorileri**

Tarihsel süreç içinde insan davranışlarının ve bu davranışların etik olarak doğru veya yanlış olduğu değerlendirmelerinin nedenini anlamak ve insanı doğru ve iyi olana yönlendirmek amacıyla farklı etik araştırma alanları ortaya çıkmıştır. Etik kavramına ahlak felsefecileri farklı bakış açıları getirmişlerdir ve bunun sonucu olarak farklı etik teorileri oluşmuştur. Bu teorilerin farklı bakış açılarına göre farklı şekillerde kategorize edildiği görülmektedir.

Bu çalışmada toplumsal olgu olmanın yanında, turizm olgusu esas alındığından etik ile ilgili gruplandırmanın bu gerçeği temsil etmesine dikkat edilmiştir (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:24).

#### **2.1.3.1. İnceleme Alanına Göre Etik Teoriler**

Etik davranışla ilgili olarak, bilginin doğası ve tarihsel açıdan, aralarında belli ilişkiler bulunan üç ayrı etik türünden de söz edilmektedir. Bunlar betimleyici etik teorisi, normatif etik teorisi ve meta etik teorisi olarak üç ana başlık altında toplanmaktadır (Cevizci, 2002:7).

##### **2.1.3.1.1. Betimleyici Etik Teorisi**

Betimleyici etik teorisi, bilimsel ya da tasviri yaklaşımın ahlak alanına uygulanmasını ifade eder. Betimleyici etik teorisi çözümleyici veya analitik etik olarak da adlandırılmaktadır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:25). Buna göre betimleyici etik teorisi ahlak ve ahlaki eylem bağlamında olması gereken değer yerine, olan olgularla ilgilenir. Söz konusu bu yaklaşımda etik daha ziyade gözlemci durumundadır. Ahlaki olaylara dışarıdan bakar ve onları bilimsel bir yaklaşımla gözlemleyip tasvir eder (Cevizci, 2002:7). Diğer bir deyişle betimleyici etik teorileri bireylerin, kültürlerin ve toplumların tanımlanması ve incelenmesinden meydana gelir.

##### **2.1.3.1.2. Normatif Etik Teorisi**

Normatif etik teorisi, bireylerin ahlaki eylemlerinin içeriğine karar verme ile ilgilenir. Normatif etik teorileri, eylemlere rehberlik eder ve “Ne yapmalıyım?”

sorusunun yanıtını verecek süreçleri tanımlamayı hedefler. Kısaca normatif etik teorisi, bireyin ahlaki bakımından nasıl bir kişi olması gerektiği sorularını yanıtlamaya çalışır (Aydın, 2006:18). Başka bir deyişle normatif etik teorisi bireylerin nasıl yaşamaları gerektiğini bildiren ahlaki ilkeleri araştırır ve yaşamda nihai ve en yüksek değere sahip olan şeylerin neler olduğunu tartışır. Normatif etik teorisi adil bir toplumun hangi unsurları içermesi gerektiğini ve bir insanı ahlaken iyi kılan şeylerin neler olduğunu sorgular (Cevizci, 2002:8).

### **2.1.3.1.3. Meta Etik Teorisi**

Etiğin göreceli olup olmadığı veya insanın hep kendi çıkarları için davranıp davranmadığı gibi tartışmalar meta etik teorisinin kapsamına girmektedir. Meta etik 20. yüzyılda oldukça etkili olmuş olan dilin mantıksal analizi veya kavram çözümlemesi olduğunu öne süren analitik felsefenin, etik alanındaki yaklaşımını ifade etmektedir (Cevizci, 2002:9). Hangi konuda ne yapılacağına karar vermeden önce bu kararın hangi ahlaki ölçüte göre alınması gerektiğinin kararlaştırılmasını gerektirir. Aksi durumda günlük hayatta önemli olaylar için alınan önemli kararlar bile belirli bir mantığa oturtulmamış olacaktır (Yıldız, 2012: 16; Manolova, 2011: 12).

### **2.1.3.2. Amaçlarına Göre Etik Teoriler**

Amaçlarına göre etik teoriler; sonuçsalcı (teolojik), ödev (deontoloji), görecelik (relativist) ve faydacılık (Utilitarizm), olmak üzere 4 ana başlık altında toplanmıştır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:26).

#### **2.1.3.2.1. Sonuçsalcı Etik Teorisi**

Ahlaki doğruluğu ve yanlışlığı belirlemede eylemin kendisine değil de sonuçlarına bakan ve bu sonuçlara göre değerlendirmede bulunan teoriye, sonuçsalcı etik teorisi denilir. Bu teoriye göre hiçbir eylem sonuçlarından bağımsız olarak doğru veya yanlış olamaz ve onları doğru veya yanlış yapan ürettikleri iyi veya kötü sonuçlardır. Özetle bu teori, deontolojik teorilerden farklı olarak bir anlamda ahlaki

doğruluğun iyiliğe referansla bütünüyle tanımlanabileceğini kabul etmektedirler (Yıldız, 2012:17).

#### **2.1.3.2.2. Ödev Etik Teorisi**

Deontolojik etik teorisi Immanuel Kant'ın ahlak teorisi olarak bilinmektedir. Deontolojik yaklaşım, değerlerin hayata geçirilmesini gözetten bir anlayıştır. Ödev, ilke, irade, yükümlülük, yasa ve kural gibi kavramlar deontolojik yaklaşımın anahtar kavramlarıdır (Usta, 2011:44). Deontolojik etik teorisi, eylem problemi üzerine yoğunlaşmakta ve insanın sorumlu bir varlık olarak yerine getirmek zorunda olduğu birtakım ödevleri bulunduğu düşüncesinden hareketle, ahlakın temeline ödevi yerleştirmektedir (Cevizci, 2002:16). Deontolojik yaklaşıma göre, ahlaki ilkeler ve değerler bireye kazandırılmışsa birey karar verirken bunlara dayalı olarak karar verecektir. Söz konusu bu teori, bir eylemin ahlaksal değerini, sonucuna göre değil de eylemin arkasındaki niyete bağlı olduğunu öne sürmektedir (Usta, 2011:44).

#### **2.1.3.2.3. Görecelik Etik Teorisi**

Görecelilik; ahlakta bütün değerlerin çağlara, toplumlara, kişilere, kültür durumlarına ve yaşam biçimlerine göre değiştiğini öne sürer. Görecelilik, birey ve grupların tecrübelerinden ya da kültürel değerlerinden çıkarılır (Torlak, 2006: 129). Görecelilere göre iyi ve doğru olan, belirli bir kültürün iyi ya da doğru olarak kabul ettikleridir. Davranışın belirlenmesinde grupsal fikir birliği sağlamak için ilgili oldukları grup üyelerinin tamamının davranışları dikkate alınmaz ve çoğunluk sağlanmışsa davranış etik kabul edilir (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:32).

#### **2.1.3.2.4.Faydacılık Etik Teorisi**

Faydacılık, insani etkinliklerintemeline faydayı yerleştiren ve insanı faaliyette bulunmaya yönelten temel güdünün fayda olduğunu savunan bir yaklaşımdır (Demir, 2003:105). Faydacılık ilkesine göre; bir eylem, en fazla sayıda birey için en büyük faydayı sağlıyor veya en az sayıda birey için en düşük düzeyde zarara sebebiyet

veriyorsa ahlakidir (Özgener, 2004:39). Faydacı teori, resmin tümünü görme ve toplumsal mutluluk için en iyi olanın yapılmasıdır.

#### **2.1.4. Etik Türleri**

Etik konusu ilgili olduğu alanlar itibariyle incelendiğinde farklı etik türleri ortaya çıkmaktadır. Bu etik türleri aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:41).

##### **2.1.4.1. Bireysel Etik**

Bireysel etik, bir bireyin doğru ya da iyinin ne olduğu konusundaki kişisel değer ve inançlarının var olan kuralların etkisiyle oluşmasıdır. Bireysel etiğin kaynağını genel olarak bireyin ailesi, dini, arkadaşları, kişiliği, yaşam deneyimleri, kişisel değerleri ve aldığı terbiye belirler (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:42).

Martin Buber, etiğin kaynağının kişinin içinden gelen ses yani vicdan olduğunu savunmaktadır. Bireysel etik, kişinin toplum içerisindeki bireysel duruşunu benimser. Bu etik anlayış bireyin ahlaki yapısını temel alır. Bireysel etik bireyin yaşadığı ve çevresinde yaşanan olaylar karşısında gösterdiği tavidir. Bireysel etik bireyin kendisine dönmesini sağlar ve gerçeğin doğrunun sadece zekâdan değil bireyin içinden geldiğini savunur. Özetle birey sadece kendi çabaları ile kusursuzluğa erişir. Başkaları bunu birey adına yapamaz (Başpınar Öztürk ve Çakıroğlu, 2012:37).

##### **2.1.4.2. İş Etiği**

İş etiği, sadece teorik ahlak felsefesi değil aynı zamanda günlük ahlaki değerlerle de ilişkilidir. Türkiye’de iş etiği kavramı yerine iş ahlakı terimi de kullanılabilir. Buna neden olarak da Türkçe’de iş ahlakı yerine iş etiği kullanılırsa “etik olmayan iş uygulamaları” gibi bir ifade toplumun geniş kesimlerince anlaşılacak dolayısıyla beklenen toplumsal etki de ortaya çıkmayacaktır. Buna göre “İş etiği, iş yerinde doğru olanı yapmak üzere oluşturulan kurallar, ahlaki normlar, değerler ve ilkeler bütünüdür” (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:46).

İş etiği sadece teorik ahlak felsefesi değil günlük ahlaki değerlerle de ilişkilidir. Bir ülkedeki iş etiği, o ülkedeki iş gücü kalitesinin önemli göstergesidir. Ülkelerin gelişmesini sağlayan doğal kaynaklardan çok yetişmiş kalifiye insan gücünün olması ve bu insan gücünün iyi yönetilmesidir (Arslan, 2005:6).

İş etiği, genel olarak iş dünyasındaki doğru ve yanlış davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Walle, 1995; Stevens, 1997). İş ahlakı denildiğinde, sınırları oldukça geniş bir alana işaret edildiği unutulmamalıdır. Bu durum, özellikle kavramın tanımlanmasında ve boyutlarının ortaya konulmasında kafa karışıklığına yol açmaktadır. Yerli ve yabancı literatürde “iş ahlakı” kavramı yanında, aynı konuyu ifade etmek üzere çok sayıda eş anlamlı terim kullanılmaktadır. İş ahlakı yerine, aynı zamanda şirket ahlâkı, firma ahlâkı, işletmecilik ahlâkı, ticaret ahlâkı gibi terimlerle de karşılaşmak mümkündür. Şüphesiz, çalışma ahlakı, çalışan ahlakı, işveren ahlakı, yönetici ahlakı, esnaf ahlakı, üretici ahlakı gibi tanımlamaları da iş ahlakı içerisinde değerlendirmek mümkündür (Orman ve Parlak, 2009:303).

İş etiği ilkeleri, bireyler tarafından değil örgüt tarafından ortaya konan ilkelerdir. Bu ilkeleri belirlemekten daha önemlisi örgüt kültürünün bir parçası olup olmadıklarıdır. Eğer örgütteki kültürel yapı ve ahlaki politikalar bu ilkeler ile uyumlu değilse söz konusu ilkeler tek başına faydalı olmayacaktır. İş etiği ilkeleri işgörenlerin işlerini yerine getirmeleriyle işlerlik kazanır.

İş etiğinin uygulama alanı olan işletmeler ele alındığında işletmelerle ilgili etik konuları 3 başlık altında toplamak mümkündür. Bunlar; örgütsel etik, yönetsel etik, mesleki etikdir (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:45).

Bu noktada araştırma problemi ile doğrudan ilgili olması nedeniyle mesleki etik kavramı; meslek etiğinin önemi ve Türkler’de meslek etiğinin gelişimi olmak üzere 2 alt başlık halinde detaylı olarak incelenmiştir.

#### **2.1.4.2.1. Örgütsel Etik**

Örgüt; belirli bir amaç için bir araya gelmiş resmi kurallar yapısına, otorite ilişkilerine sahip, işbölümü ve sınırlı üyeliği olan topluluktur (Güçlü, 2003:147). Örgütler belirledikleri amaçlar ve sistemler çerçevesinde gerek iç çevresine gerekse de dış çevresine karşı belirli bir sorumluluk içerisindedirler. Belli bir hizmet veya üretim



karşılığında örgütlerin yaşamış olduğu çevreye zıt olmamaları gerekmektedir. Bu bilinç etik ilkelerin kurumsallaşması gerekliliğini gündeme getirmektedir (Gül ve Gökçe, 2008:381). Etik ilkeler, örgüt çalışanlarını etik davranışlar göstermeleri konusunda teşvik ederek çalışanların ilişkilerini bu çerçevede şekillendirmekte ve örgütler için uyumlu bir çalışma ortamına zemin hazırlamaktadır.

Aydın, (2012:4) örgütsel etiği “Yasal bir çerçevede işgörenlerde aynı tür davranışların yerleştirilmesini sağlayan, örgütün topluma karşı yerine getirmeyi üstlendiği hizmetleri sağlarken bazı toplumsal sorumlulukların da üstlenildiğini gösteren ilkeler dizisi” olarak tanımlamıştır. Örgütler bu ilkeler doğrultusunda hareket ederek; rüşvet, yolsuzluk, sahtekârlık, hırsızlık, ayrımcılık, kayırma, çıkar çatışmaları, şiddet gibi etik olmayan davranışları önleyebilecektir. Çünkü etik ilkeler doğru olanın yapılmasını tavsiye ederek, örgüt çalışanlarını doğru olan davranışlara teşvik etmektedir. Örgütlerin etik ilkelerini belirleyerek çalışanlarının davranışlarını olumlu yönde geliştirmesi ve bununla bağlantılı olarak etik dışı davranışları önleyebilmesi mümkün olabilmektedir (Doğan ve Karataş, 2011:2).

#### **2.1.4.2.2. Yönetmelik Etik**

Yönetmelik etik, 1970’li yıllardan sonra üzerinde önemle durulan ve çalışılan konulardan biri haline gelmiştir. Özellikle 1990’lı yıllarda ivme kazanmış olan yönetmelik etik kavramında içerik olarak zenginleşme ve önemli bir bilgi birikiminin oluştuğu görülmektedir (Kılavuz, 2002; Sayılı ve Uğurlu Yaşar, 2007). Aydın (2012:4), “Yönetmelik kararların verilmesinde tutarlı, tarafsız ve gerçeklere dayalı olmayı; bireylerin varlık ve bütünlüğüne saygıyı; herkes için en iyi olacak eylemlerin seçilmesini ve eylemlerde adalet, eşitlik, tarafsızlık, dürüstlük, sorumluluk, saygı, açıklık, sevgi, demokrasi, hoşgörü vb. gibi evrensel değerleri temel almayı sağlayan, yönetmeliklere eylemlerinde yol gösteren davranış ilkeleri” olarak tanımlamıştır.

#### **2.1.4.2.3. Mesleki Etik**

TDK meslek kavramını; “belli bir eğitim ile kazanılan sistemli bilgi ve becerilere dayalı, insanlara yararlı mal üretmek, hizmet vermek ve karşılığında para kazanmak için yapılan, kuralları belirlenmiş iş” olarak tanımlamaktadır. İşseveroğlu (2003)’na göre ise

meslek, bir bireyin hayatını devam ettirmek için profesyonelce faaliyette bulunduğu iştir.

Mesleki etik ise; iş hayatındaki davranışları yönlendiren, onlara rehberlik eden etik prensipler ve standartların toplamıdır. Başka bir deyişle mesleki etik belirli bir meslek grubunun meslek üyelerine emreden, onları belli kurallarla davranmaya zorlayan kişisel eğilimlerini sınırlayan, yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan, mesleki rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkelerdir” (Aydın, 2012: 99). Kuçuradi(1998: 21)’ye göre ise meslek etiği, dünyanın her yerinde, aynı mesleğe sahip bireylerin belirlenen davranış kurallarına uygun davranmalarının gerekliliğidir. Çünkü bu kurallar meslek üyelerini bir arada tutmaktadırlar.

Geleneksel meslek etiğinin temelinde yatan düşünce, meslek sahiplerinin mesleklerini yerine getirmek şartıyla kendilerine ihtiyaç duyanlara hizmet ederek toplum yararına çalışmaktır. Buna göre bir mesleğin icrasından kaynaklanan; maaş, gelir, güç, statü, kişisel fayda ikinci planda kalmalıdır (Arslan, 2005:80). Örneğin bir bellboy para kazanmak için bagaj hizmeti vermez ancak bagaj hizmeti verdiği için para kazanır.

Genel anlamda etiğin bir bölümünü oluşturan meslek etiği kendi içinde bölümlere ayrılmaktadır. Geçmişten günümüze birçok meslek dalında meslek birlikleri kurulmuştur. Meslek etiği icra edilen mesleğin türüne göre, tıp etiği, bilim etiği, basın etiği, ticaret etiği, yargı etiği, eğitim etiği, medya etiği, çevre etiği, sanat etiği, polis etiği gibi gruplandırılabilir. Meslek etiği, hem mesleğin icra edildiği toplumun genel etik değerlerinden hem de o meslekle ilgili kabul görmüş evrensel ilkelerden etkilenmektedir (Öncel, 2010:21). Meslek etiği çerçevesinde örgütlenen meslek üyeleri, birlik ve dayanışma içerisinde mesleklerini yerine getirirken aynı zamanda kendilerine ihtiyaç duyanlara hizmet ederek de mesleğin saygınlığını yükseltirler (Ross, 2002; Scantlabury, 2011; Nebioğlu, 2013).

#### **2.1.4.2.3.1. Meslek Etiğinin Önemi**

Toplumsal sorunların giderilmesinde iş ve meslek etiğinin standartlarının önemi büyüktür. Bu sebeple toplumdaki insan kaynağının hem teknik bilgi açısından hem de etik davranış bakımından geliştirilmesi gerekir. Meslek etiğine sahip olmayan çalışanlar, topluma yarardan çok zarar verirler. Çünkü meslek etiğine gereken önemi vermeyen

çalışanlar sadece kendi çıkarlarını ön planda tutarlar. Toplumdaki diğer insanların varlığını göz ardı ederler (İşgüden ve Çabuk, 2006: 64).

Mesleklere ilişkin oluşturulmuş olan etik kurallar ve standartlar bazı meslek mensuplarınca engelleyici unsurlar olarak kabul edilmektedir. Etik standartların geliştirilmesini, başarıyı engelleyen bir konu olarak görmek doğru değildir. Etik kurallar ve standartlar meslek mensuplarının çalışma hayatlarının geliştirilmesine ve iyileştirilmesine imkân sağlayan fırsatlardır. İşlerin yapılışı açısından daha önceden belirlenmiş kuralların veya standartların var olması birlik ve düzenin kurulmasını sağlar. Dürüstlük, güven, sorumluluk hem kişiler hem de işletmeler için çok önemlidir. Etik kurallara uygun davranış, kişilerin veya işletmelerin verdikleri hizmetlerin kalitesinden emin olmalarını sağlar. Ayrıca meslek mensuplarının hem kişilere karşı hem de meslektaşların birbirlerine karşı adil davranışlar içinde bulunmaları meslek yaşamlarını daha huzurlu bir şekilde geçirmelerine yardımcı olur. Meslek yaşamında oluşan güven ve iş birliğinin de artmasını sağlar. Karşılıklı dürüst olmak bilgi paylaşımının gerçekleşmesini ve kişilerin birbirlerine karşı daha açık davranmalarını da sağlayacaktır (İşgüden ve Çabuk, 2006:66).

Mesleki etik kodları, bireylerin birbirlerine ve örgüte karşı bağlılık duygusunun gelişmesine yardımcı olur. Mesleki birlik içerisinde yer alan ve o mesleğin etik değerlerine göre hareket eden kişi psikolojik ve sosyal tatmin sağlar. Aksi durumda birey kendini toplumdan soyutlar, kendisine ve çevresine zarar verebilir. Mesleği ile bütünleşen kişiler hem kendine hem de içinde yaşadıkları topluma fayda sağlarlar. Mesleki etik ilkeler meslek hayatı içerisindeki rekabet ortamını düzenlemekle beraber başarılı olmayan ve ilkeli şekilde çalışmayan üyeleri meslekten uzaklaştırır. Kısaca, hizmet ortamındaki ideallerin korunmasını amaçlar (Elgin, 2006:25).

#### **2.1.4.2.3.2. Türkler’de Meslek Etiğinin Tarihsel Gelişimi ve Ahilik**

Türk toplumları yaşadıkları coğrafya gereği “Konar Göçer” hayat tarzını benimsemişlerdir. Türklerin toplumsal yaşamını düzenleyen kurallara töre denilir. Yöneticilerle halk arasında yazılı olmayan antlaşmalara ise “tüz” denilmektedir. Türk toplumlarında ataerkil aile yapısı hâkim olmasına rağmen; kadına her zaman söz hakkı tanınmış ve kadın erkek bütün işleri beraber yapmıştır. Türk toplumlarının genel sosyal

yapısı; adalet için kanun, kanun için hükümdar, hükümdar için ordu, güçlü ordu için servet, servetin artması için huzurlu bir halk ve bunun içinde adalet gerekirdi şeklinde belirlenerek adalete ve huzura vurgu yapılmıştır (Solak, 2010).

Eski Türk devletlerinin inanç sistemleri, etik ilkeleri ve adalet anlayışını da biçimlendirmiştir. Bu bağlamda töre ve kanunlar gerek devlet gerekse toplumsal yaşamın harcı olarak görev görmüştür. Yazılı olmayan bu kurallar; adalet, eşitlik, haksızlığa karşı durmak, iyilik, sözünü tutmak, merhametli olmak gibi değerleri ve ilkeleri esas almıştır. Türklerin İslamiyet'i kabulü ile örgüt yapıları İslam dinine göre düzenlenmiştir. Bu süreçte "Ahilik Teşkilatı" 13. yüzyıldan itibaren etkili olmuştur (Arslan ve Berkman, 2009:63). Arapça, kardeşlik anlamına gelen Ahilik, iş hayatında insanların ortak davranışlarını belirleyen değerler bütünüdür. Başka deyişle Ahilik, Türk ticaret geleneğinin yazılı olmayan kurallar bütünüdür (Solak, 2010:3).

Ahilik, Selçuklular Döneminde başlayıp 1830'lara kadar mesleki dayanışmayı ve toplumun refah ve huzurunu sağlamayı amaç edinen bir sivil toplum kuruluşudur. Ahilikte usta-kalfa-çırak sistemi vardı. Bu sistemde eğitim oldukça önem taşımaktaydı. Buna göre meslek eğitimi ile ahlak eğitimi bir bütünlük içerisinde ele alınarak uygulanırdı. Bir meslek edinmek üzere yeni çalışmaya başlayan gençlere, okuma yazma, dini bilgiler, edebiyat, müzik, spor, folklor ve askeri bilgiler öğretilirdi (Bayram, 2012:83-85).

Anadolu Selçukluları döneminde gelişen ve bütün meslek dallarını kapsayan Ahi Örgütleri; ekonomik, sosyal ve kültürel hayatın gelişmesine önemli katkıda bulunmuştur (Şahin vd., 2009:801). Ahi Örgütleri; sevgiyi, barışı ve dürüstlüğü temsil eder ve çırak ve kalfalar bu yönde eğitilirdi (Arslan ve Berkman, 2009:63). Bütün prensiplerini dinin asıl kaynağından alan ahiliğin nizamnamelerine ise "Fütüvvetname" denilmektedir. Ahiliğin, ticaret kuralları bu kitaplarda yazılıydı. Organizasyona katılacak olan kimse ilk önce bu kitaplarda belirtilen dini ve ahlaki kuralları merkez almak zorundaydı. Fütüvvetnelere göre Ahilik mensuplarında genel olarak bulunması gereken özellikler ise; doğruluk, emniyet, cömertlik, tevazu, arkadaşlarına nasihat etme, affedici olma, bencil olmama, sosyal dayanışma, samimiyet, insan sevgisi, merhamet (Öztürk, 2002; Solak, 2010).

Ahilikte eğitim iki farklı yöntemle yapılmakta idi. Bunlardan ilki olan iş dışında eğitim, zaviye denilen yerlerde yapılmaktaydı. Çıraklar, sanatları ile ilgili pratik bilgi ve beceriyi iş yerlerinde öğrenir, zaviyelerde ise sanat ve teknik adına bir şey gösterilmez ve dini ve ahlaki değerler kazandırılırdı. Çırağın zaviyelere girebilmesi için üstadının, onun doğru ve yetenekli olduğuna dair tanıklık etmesi gerekirdi. İkincisi olan iş başı eğitimle ise çarşı, pazar gibi yerlerdeki esnaf ve sanatkârlarda, dükkânlarını zamanında açıp kapatma, dürüst çalışma, üretimi artırma, çırakları iyi yetiştirme gibi iyi davranışların geliştirilmesi hedeflenmektedir (Kılınç, 2012:66).

Ahi geleneğine göre, kalfalar usta olma aşamasına geldiğinde bir tören düzenlenir, bu törende usta adayın kulağını tutar ve ona şu öğüdü verirdi: “Harama bakma, haram yeme, haram içme. Dürüst, sabırlı ve dayanıklı ol. Yalan söyleme. Büyüklerinden önce söze başlama. Kimseyi aldatma. Dünya malına esir olma, azla yetinmesini bil. Yanlış ölçme, eksik tartma. Kuvvetli ve üstün durumdaysan bunu karşındakini ezme aracı yapma. Kızgınken yumuşak davranmasını bil, kendin muhtaçken bile, başkalarına verecek kadar cömert ol” (Aydoğan, 2014).

Tarih boyunca Türkler, toplumsal dayanışmaya ve yardımlaşmaya önem vermişlerdir ve bu yardımlar vakıflar aracılığıyla gerçekleştirilmiştir. Selçuklu Döneminde gelişme gösteren vakıflar, Osmanlı döneminde en üst seviyeye ulaşmıştır. Osmanlılarda her esnaf dalı kendi aralarında sıkı kurallara bağlı “lonca”lara ayrılmıştı. Bir esnaf loncasının bütün üyeleri aynı mesleki ve toplumsal düzeyde bulunmamaktadırlar. Çünkü lonca içindeki hiyerarşi farklıdır. Fakat üyelerin çoğunluğu için ahlaki sorunlar ve bunların çözüm biçimleri aynıdır, çünkü bu sorunlar esas itibarıyla ekonomik ve toplumsal niteliktedirler. Bu uygulama ve gelenek, Osmanlı Devleti’nde XIX. yüzyıla kadar varlığını korumuştur. Ne var ki Avrupa’da Yeniçağ’ın başından beri büyük gelişmeler olmuş, 1830’dan sonra “lonca” sistemi önemini kaybetmiştir (Bayram, 2012).

Cumhuriyetin ilanı ile birlikte iktisadi konulara öncelik verilmiş, milli bir sanayi oluşturmak için adımlar atılmıştır. 1980’lere gelindiğinde ise korumacı bir ekonomik düzenden rekabetçi bir serbest piyasa düzenine geçmenin yanı sıra AB’ye katılma yolunda önemli gelişmeler sağlamış, bu süreçte Türk özel sektörünün işletmeleri ile yöneticileri önemli görevler üstlenmişlerdir. İşte bu noktada, temel soru güçlenen özel

sektörün kendi gücünü nasıl “daha iyi” ve “daha doğru” kullanması gerektiği olmuştur (Arslan ve Berkman, 2009: 67).

2001 sonrası politikanın nüfuz alanını daraltmak ve ekonominin denetlenmesi amacıyla, SPK, RK, BDDK, EPDK, TK ve KİK gibi bağımsız düzenleme ve denetim kurulları oluşturulmuştur. Türk kamu yönetimindeki bu yeni yapılanma sürecinde diğer bir önemli gelişme de, 2004 yılında “Kamu Görevlileri Etik Kurulu’nun (KGEK) kurulmasıdır. Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri ile Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik 13 Nisan 2005’te Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Bu bağlamda, gelişmiş ülkeler ile karşılaştırıldığında 2000’lere kadar, iş etiğinin niteliğın epeyce yeni olduğunu ve çalışmaların da çoğunlukla sınırlı kaldığı görülmektedir (Arslan ve Berkman, 2009).

### **2.1.5. Turizm Kavramının Tanımı, Kapsamı, Önemi ve Turizm Endüstrisinde Yer Alan İşletmeler**

Bu bölümde; turizm ve turist kavramı, turizm endüstrisi ve turizm endüstrisinde yer alan işletmeler detaylı bir biçimde açıklanmıştır.

#### **2.1.5.1. Turizm ve Turist Kavramı**

Turizm; insanların gezme, görme, keşfetme, yeni insanlar yeni kültürler tanıma ihtiyaçları sonucu ortaya çıkmıştır (Kozak, vd., 2014). Türkçede “seyyah” kelimesine karşılık gelen ve günümüzde turizm kelimesinin epistemolojik kökenleri araştırıldığında Latince, “dönmek, etrafını dolaşmak, geri dönmek anlamındaki” “tornus” kökünden türetilmiştir. “Tour” kelimesi ise ilk defa 18. yüzyılda, genç İngiliz soylularının eğitimleri için Avrupa’daki tarihi, kültürel, bilimsel ve doğa güzelliği bulunan yerleri ziyaretlerinde kullanılmıştır. Daha sonraları özellikle ulaşım araçlarının gelişmesi ve yolculukta güven ortamının sağlanması sonucu insanlar kitleler halinde yer değiştirmeye başlamış ve tur seyahatleri düzenlenmeye başlanmıştır (Pekyaman, 2008:3).

Turizm kavramının tanımlanmasında genellikle dinamik bir öge olarak kabul edilen “seyahat” faktörü önemli bir yer tutar. Ayrıca, uzaklık sınırına göre de turizm kavramına farklı yaklaşımlar getirilmiştir. Örneğın, Kanada’da bir faaliyetin turizm sektörü içinde yer alıp almadığının belirlenmesinde, kişinin bulunduğu yerden 80 km.

uzaklığa seyahat etmesi gerekmektedir. ABD’de ise bu sınır, kuruluşlara göre farklılık gösterdiği için 50 mil (80 km.) ile 80 mil (128 km.) arasında değişmektedir (Kozak, 2012:6).

Turizm olayını veya kavramını belirlemek amacıyla yapılan çalışmalar 19. yüzyılın sonlarına kadar uzanmaktadır. Olaya değişik yönlerden değinen yazarlar, farklı turizm tanımları yapmışlardır. Bilimsel olarak turizm kavramını ilk defa 1905 yılında Guyer-Feuler tanımlamıştır. Buna göre turizm “gittikçe artan hava değişimi ve dinlenme gereksinimleri, doğa ve sanatla beslenen göz alıcı güzellikleri tanıma isteğine, doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan ve özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesi, ulaşım araçlarının kusursuz hale gelmelerinin bir sonucu olarak ulusların ve toplulukların birbirleriyle daha çok yakınlaşmasına olanak veren modern çağa özgü sosyal bir olay”dır (Akt. Mevlana Kalkınma Ajansı, 2011: 47).

Dünya Turizm Örgütü ise 1991’de turizmi “boş vakitlerini değerlendirmek için normal yaşam alanları dışındaki yerlere seyahat eden ve orada 1 yıldan daha fazla kalmayan insanların faaliyetlerini kapsar” şeklinde tanımlamıştır (Akt. Kurt, 2009: 5).

Turizm olayını gerçekleştiren insan olması sebebiyle turizmin temelinde insana psikolojik tatmin duygusu sağlaması yer alır. Turizm olayına yön veren ve bu olayın odak noktasını oluşturan insan “turist” olarak tanımlanmaktadır (Kozak, 2012).

Ülkeye iş sözleşmesi ile veya böyle bir sözleşme olmaksızın gelip, bir iş yapmak veya bir işte çalışmak isteyenler, bir başka ülkede kamu amaçlı görevlendirilenler (örneğin; diplomatlar), ülkede yerleşmek, devamlı kalmak için gelenler, okullarda veya konaklama kurumlarındaki üniversite öğrencileri veya diğer gençler, bir sınır bölgesinde ikamet edenler ve başka bir ülkede yaşayıp komşu ülkeye çalışmak için gelenler, bir ülkede durmaksızın transit geçenler, seyahatleri 24 saati geçse bile turist olarak kabul edilmezler (Kozak, 2012:8)

#### **2.1.5.2. Turizm Endüstrisi**

Turizm endüstrisi, turistlerin tüketimi için üretilen mal ve hizmetlerin toplam endüstriyel ve ticari aktiviteleridir (Kurt, 2009:11). Ayrıca turizm endüstrisi, farklı büyüklükte iş kollarından oluşan 41 değişik alt sektörle bağlantılıdır (Kızılgöl ve Erbaykal, 2008:352). Dünya Turizm ve Seyahat Birliği gibi ilgili gruplaryaklaşık olarak

10 meslekten birinin doğrudan ya da dolaylı olarak turizm sektörü içerisinde yer aldığını ve bu nedenle bu nedenle turizmin dünyanın en büyük endüstrilerinden birisi olduğunu savunmaktadır (Kurt, 2009:11). Özellikle turizm hareketine katılan turistlerin, gereksinim duydukları mal ve hizmetleri üreten başta konaklama işletmeleri, tur operatörleri, seyahat acentaları ve yiyecek-içecek işletmeleri olmak üzere bütün turizm işletmelerinin, geliştirilmesi ve faaliyetlerini devam ettirmesi ile ilgili karar ve eylemlerin tümü turizm endüstrisi içinde düşünülmelidir (Eser, 2009; Lynn, 2010; Knani, 2014).

### **2.1.5.3. Turizm Endüstrisinde Faaliyet Gösteren İşletmeler**

Turizm endüstrisi içinde görev yapan işletmeler; konaklama işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, tur operatörleri ve seyahat acenteleri ve rekreasyon işletmeleri gibi tesis ve hizmetleri içerir

#### **2.1.5.3.1. Konaklama İşletmeleri**

Konaklama işletmeleri, Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nde şöyle tanımlanmaktadır: “Asıl fonksiyonları geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bunun yanında yeme-içme, eğlence ihtiyaçları içinde yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyelerinde bulunduran tesislerdir” (Azaltun ve Kaya, 2010:1-2). Konaklama işletmeleri farklı sınıflandırmalarla birlikte turizm işletme belgeli beş yıldızlı otel işletmelerinden belediye belgeli en düşük düzeydeki otellere kadar tüm konaklama işletmelerini kapsamaktadır. Sadece oteller değil; tatil köyleri, moteller, apartlarda bu endüstri içinde faaliyet göstermektedirler (Yıldız, 2011: 4).

Otel işletmeleri konaklama işletmeleri içerisinde en yaygın ve en gelişmiş olanıdır. Otel, “İşletme tarafından özel bir sözleşmeye ihtiyaç duyulmaksızın, kendisine sunulacak hizmetlere karşın, belirlenen bir fiyatı ödemeye istekli ve arzulu olan insanlara konaklama ve yiyecek-içecek imkânlarının sağlandığı yerler şeklinde tanımlanmıştır” (Şener, 2009:5). Başka bir deyişle Otel işletmeleri günümüzde konferans, ziyafet salonları, spa merkezleri, çeşitli eşya satan mağazalar gibi üniteleri de bir çatı altında toplayan ve müşterilerin her türlü ihtiyaçlarını karşılamak üzere dizayn edilen işletmelerdir (Kozak, 2012; Çakıcı, 2012).



Moteller; yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergâhı, mola noktaları veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleridir (Oluç, 1999; Azaltun ve Kaya, 2010).

Tatil köyleri; doğal güzellikler içerisinde kurulmuş, konaklama, çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı dağınık yerleşme düzenindeki en fazla üç katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama tesisleridir (Oluç, 1999; Kandır vd., 2006).

Pansiyonlar, konaklama tesisi olarak görev gören, müşteriye yeme-içme hizmeti veren veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı sunan en az 5 odalı konaklama tesisleridir (Oluç, 1999:31).

Kampingerler; karayolları güzergahları ve yakın çevrelerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları, en az 30 ünitelik tesislerdir (Kandır, vd., 2006; Yıldız, 2011).

Hosteller, en az 10 odalı konaklama ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkânı sunan konaklama işletmeleridir (Oluç, 1999:33).

Apart oteller; belgeli bir otel veya tatil köyü yatırım ve/veya işletmesi bütünü içinde yer alan, bağımsız apartman ya da villa tipinde konut olarak inşa edilen, müşterinin kendi yeme içme ihtiyacını karşılayabilmesi sağlayan konaklama tesisleridir (Azaltun ve Kaya, 2010:4).

Yüzer tesisler ise Türk kara sularında veya limanlarında turizm amaçlı olarak konaklama ve/veya yeme-içme hizmeti verebilecek nitelikteki kendiliğinden hareket etme kabiliyetine sahip, denize elverişlilik belgesi olan veya bir römorkör vasıtasıyla çekilen deniz araçlarıdır (Oluç, 1999:34).

#### **2.1.5.3.2. Yiyecek-İçecek İşletmeleri**

Genellikle konaklama tesisi içinde hizmet veren yiyecek-içecek işletmeleri, çalışma alanı dışında bağımsız ticari kuruluşlar olarak da hizmet sunmaktadır (Sökmen, 2013; Giritlioğlu, 2013). Türkiye’de üç yıldızlı otel statüsünden itibaren konaklama

tesisleri içerisinde zorunlu olarak yiyecek-içecek birimleri, hizmet vermektedirler. Bağımsız olarak hizmet veren farklı sınıflarda yiyecek içecek işletmeleri de turizm endüstrisinde önemli bir yer tutmaktadır (Kozak, 2012: 62).

#### **2.1.5.3.3. Ulaştırma İşletmeleri**

Ulaştırma işletmeleri, turizm endüstrisinin dinamik kısmını oluşturmaktadır. Diğer bir deyişle; turistlerin yer değiştirmeleri sırasında kullanılan araçlar ulaştırma sistemlerini tanımlar. Ulaştırma işletmeleri; demiryolları, denizyolları, karayolları, havayolları olmak üzere dört gruba ayrılmaktadır (Kozak, 2012:57). Bu işletmeler turizm faaliyetlerinde hareketliliği sağladıkları için turizmin gelişmesine büyük katkı sağlarlar.

#### **2.1.5.3.4. Seyahat İşletmeleri**

Bu işletme grubunda toptancı durumda olan tur operatörleri ile perakendeci durumda olan seyahat acenteleri bulunmaktadır (Taştan, 2008; Unur vd., 2010)

Tur operatörleri; birden fazla turizm işletmesi tarafından üretilen hizmetleri (ulaştırma, transfer, geceleme, yeme-içme, animasyon ve rehberlik vb.) paket tur adı altında bir araya getirerek yeni bir ürün oluşturan ve bu ürünü kendi satış büroları veya seyahat acenteleriyle tüketiciye sunan işletmelerdir (Hayta, 2008:38; Kozak, 2012:62).

Seyahat acenteleri ise tur operatörlerinin meydana getirdiği paket turları belirli bir komisyon karşılığında satan ve doğrudan paket turları meydana getiren aracı kuruluşlardır. Türkiye’de faaliyet gösteren seyahat acenteleri 1618 sayılı yasa ile üç gruba ayrılmıştır. Bu yasaya göre bu acentelerin gruplarına göre sundukları hizmetler şunlardır:

(A) Grubu seyahat acenteleri:1618 sayılı yasanın 1. maddesinde sözü edilen tüm seyahat acenteciliği hizmetlerini yerine getirirler. Bu hizmetlerinbazıları döviz bozma, vize, pasaport, araba kiralama işlemleri, çeşitli ulaştırma şirketlerinin biletlerini satma, tur operatörleri tarafından düzenlenen paket turları pazarlama, yurtiçi ve yurtdışına tur düzenleme vb. organizasyonlardır. (B) Grubu seyahat acenteleri; karayolu, havayolu, demiryolu ve denizyolu ulaştırma araçları ile (A) grubu seyahat acentelerinin

düzenleyecekleri turların biletlerini satarlar.(C) Grubu seyahat acenteleri ise yurt içi turlar düzenlemekle sorumludurlar (Özdemir, 2011; İçöz, 2011).

#### **2.1.5.3.5. Rekreasyon İşletmeleri**

Rekreasyon, sözcük olarak dinlendirmek, eğlendirmek, canlandırmak gibi anlamlara gelmektedir. Rekreasyon işletmeleri ise kişilerin boş zamanlarını değerlendirmek, eğlence dinence ve tatmin dürtülerini karşılamak amacıyla katıldıkları etkinlikleri sunan işletmelerdir (Kozak, 2012:63).

#### **2.1.5.3.6. Diğer Turizm İşletmeleri**

Seyahat ve tatil sırasında turistlere; çevirmenlik, rehberlik, yüzmeye, kayak, tenis ve binicilik dallarında öğretmenlik yapan kişiler, hatıra eşyası satan kuruluşlar bu gruba örnek olarak verilebilir. Casino, gece kulübü, alışveriş işletmeleri, hediyelik eşya satan işletmeler bu grup arasında sınıflandırılabilir.

#### **2.1.6. Turizmde Etik Kavramının Tanımı, Önemi ve Kapsamı**

Bireylerin faaliyetlerinde hukuk kurallarının yanı sıra etik kurallara da uygun hareket etmeleri beklenmektedir. Hemen hemen her sektörü ilgilendiren meslek standartları ve etik ilkeler bulunmaktadır. Bu bağlamda turizmin toplumsal, fiziki, ekonomik, sosyo-kültürel gibi olumsuz etkilerini azaltmak ve dünya turizminin sürdürülebilir gelişimini sağlamak amacıyla Dünya Turizm Örgütü, 1 Ekim 1999 tarihinde 10 maddeden oluşan “Turizmde Küresel Etik İlkeler Bildirgesi”ni kabul etmiştir. Dünya Turizm Örgütü’nün geliştirmiş olduğu “Turizmde Küresel Etik İlkeler Bildirgesi” Türkiye tarafından 26.06.1973 tarih ve 1768 sayılı yasa ile onaylanmıştır (Dolmacı ve Bulgan, 2013:4854).

Avrupa Birliğine katılım sürecinde Türkiye, gerekli uyum yasalarını çıkararak ve etik konusundaki çalışmalara hız kazandırarak kararlı bir duruş sergilemektedir. Ancak evrensel meslek etiği değerlerinin oluşabilmesi için en büyük görev etik değerlere sahip meslek mensuplarına düşmektedir (Yılmaz ve Bahadır, 2011:24).

Turizm sektöründe birebir ilişki önemli olduğu için bir resepsiyonist, kat görevlisi veya garsonun "günaydın, nasılsınız" demesinin yanında bu ifadelerin nasıl söylendiği de hizmet kalitesi algılamasını etkileyebilmektedir. Tüm bu hususlar hizmet sunumu sırasındaki odak nokta olan insan unsuru ve davranışını ön plana çıkarmaktadır. Turistler turizm işletmelerinde güler yüzlü, misafirperver ve yardımsever çalışanları görmek isterler. Bunun tam tersi bir durumda hizmet sunum sırasındaki laubalilikler, hijyen kurallarına uymama, turisti sadece bir gelir aracı olarak görme anlayışı gibi olumsuz tavırlar etik açıdan olduğu kadar işletmenin uzun dönemde müşteri potansiyeli üzerinde de kayıplara yol açacaktır (Akova ve Çalık, 2008:5).

Turizmin gelişmesi, yararları ve olası etkileri ile ilgili küresel tartışmalar gün geçtikçe artmaktadır. Turizm işletmelerinde yaşanan birçok sorun etik uygulamalar ile ilgilidir (Wheeler, 1995; Kim ve Miller, 2008; Knani, 2014). Turizmin karmaşık etkileri, onun birçok alan ile ilişkisinden kaynaklanmaktadır (Aslan ve Kozak, 2006). Bu doğrultuda turizmin sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel boyutları birçok karmaşık etkiye neden olabilmektedir. Diğer bir deyişle bu özel durumlar, turizmin etik olarak incelenmesini gerekli kılmaktadır (Walle, 1995; Goodwin ve Francis, 2003; Scantlebury, 2011; Knani, 2014).

Turizm ile etik ilişkisi ele alındığında öncelikle etik değerlerin turizm işletmeleri açısından uzun vadede neler ifade ettiğinin öneminin anlaşılması gerekir. Örneğin, etik değerlere uymayan turizm işletmeleri, müşteri ve personel memnuniyeti gibi konularda sorun yaşayacak ve bunun sonucunda da ticari yaşamlarına son vermek zorunda kalacaklardır. Bundan dolayı turizm endüstrisinde; doğal çevreye, kültürel çevreye, turistlere ve çalışanlara etik olarak yaklaşılmalıdır. Etik kuralları ve temel ilkeleri dikkate almayan turizm işletmeleri, doğal çevreyi ve kültürel çeşitliliği bozarak bu unsurların değişmesine ve özgünlüklerini kaybetmesine yol açacak, personel motivasyonunu düşürecek müşteri memnuniyetini ve dolayısıyla işletme imajına zarar verebilecektir (Ross, 2004; Ryan, 2008; Akova ve Çalık, 2008; Huimin ve Ryan, 2011).

Turizm işletmelerinde etik değerleri işletmelere taşımakta olan unsur işin yönetsel çerçevesi içerisinde yer alan insandır. Bir hizmet endüstrisi olan turizm işletmelerinde gerek yönetim gerekse işgören kademelerinde insan unsurunun yoğun olması nedeniyle turizm işletmelerinde etik kurallar önem arz etmektedir (Wong, 1998;

Park ve Levy, 2014). Bu noktadan yola çıkarak turizm işletmelerinde etik dışı davranışların ortaya çıkmasına neden olan faktörlerden ilkinin yetersiz iletişim olduğu söylenebilir. Turizm işletmelerinde, bireyler arasında kurulan ilişkiler güçlü ve yoğun olduğunda, etik dışı faaliyetler azalabilmektedir. Turizm işletmelerinde etik dışı davranışlara yol açabilecek bir diğer faktör ise örgütün sahip olduğu etik anlayışın örgüt içerisinde yaygınlaştırılmamasıdır (Vallen ve Casado, 2000; Varinli, 2004; Mathange, 2013).

Turizm sektöründe etik sorunlar farklı başlıklar halinde incelenebilir. Çünkü etik sorunların kaynağı; işletmeler, çalışanlar, yerel halk, toplumsal yapı, yasalar ve yönetimler gibi farklı çevreler olabilmektedir. Hatta kimi zaman etik sorunun kaynağının sadece müşteri olduğu durumlar bile vardır. Örneğin, bazı müşteriler alkol almak isteyebilir fakat sarhoş müşterilerden de diğer müşterilerin şikâyet hakları vardır. Bu durumda her iki müşteri grubu da etik olarak kendi davranışlarının doğru olduğunu iddia edebilir. Bu yüzden turizmde her zaman genel-geçer etik kuralların belirlenmesi mümkün olmamaktadır (Şahin,2011:266).

Mevsimlik işgörenler ile yarı zamanlı çalışanların ağırlıklı olarak düşük ücretlerle istihdam edildiği sektörlerin başında turizm sektörü gelmektedir. Farklı özelliklerdeki müşteri yapısının yanında çalışanların ve yöneticilerin özelliklerinin de birbirlerinden farklı olması etik davranışın önündeki en temel engeldir (Coughlan, 2001; Beck vd., 2007; Cheng vd., 2013). Turizm sektöründe etik davranışın önündeki engelleri; zaman, ego, güvenilir olmayan bilgi ve bilgisizlik olmak üzere dört başlık altında toplamak mümkündür (Şahin, 2011:270).

Zaman; turizm işletmeleri 7/24 hizmet verebilmektedir (Balcı İzgi ve Olcay, 2008:47). Bu doğrultuda yoğun çalışma saatleri etik karar almak açısından çoğu zaman engel oluşturmaktadır. Kısacası, turizm sektörü çalışanlarının çalışma saatlerinin uzun olması çoğunlukla örgütlenme sorunlarından kaynaklanmakta ve bu nedenle etik karar verirken birtakım sorunlarla karşılaşmaktadır.

Ego; kısaca kişinin kendini algılaması olarak değerlendirmesi olarak tanımlanmaktadır (Kuzgun Meyvacioğlu, 1983:1). Ego kişinin vicdani yönüdür ve kişiyi yasaklarla engellemeye çalışır. Bu doğrultuda turizm çalışanları etik karar verirken kendi

yönetim alanlarına müdahale edildiğini hissettikleri durumda kimi zaman etik dışı karar verebilmektedirler.

Güvenilir olmayan bilgi; etik karar verebilmek için bilginin geçerliliğini sorgulamak gerekmektedir. Turizm sektöründe gün içerisinde onlarca farklı konuya ilişkin kararlar verilmektedir. Bu kararların doğru verilebilmesi için konu ve alana ilişkin detaylı bilgiye sahip olmak gerekmektedir. Turizm işletmelerinde güvenilir olmayan bilgi ise zincirleme olarak uzun dönemli ve ciddi sorunlara neden olmaktadır. Güvenilir olmayan bilgilere dayanarak işgörenlerin ve yöneticilerin yanıltıcı, yanlış ve hatalı kararlar almalarına sebep olduğu belirtilmektedir.

Bilgisizlik ise; hem hizmet alan hem de hizmet verenin birbirleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmamasıdır. Bu da yanlış kararlar vermeye sebep olmaktadır. Turizm sektöründe gerek terfilerde gerekse hizmet verme alanında ön yargılara sahip olunması ve yeterli bilgiye sahip olunmaması etik yargılamalarda olumsuz etkilere neden olabilmektedir (Şahin, 2011:270-271).

### 2.1.7. Turizm İşletmelerinde Etik İlkeler

Son yıllarda turizm işletmelerinde iş etiği konusunda işletmelerin daha fazla duyarlılık gösterdikleri bilinmektedir. Bu duyarlılığın sebepleri arasında; çevreye karşı artan sorumluluklar, çevrecilerin etkinliği, tüketici hakları, sınırsız müşteri tatmini, iş hayatında kadınların artan rolü ve cinsel taciz konularının hassasiyet kazanması gibi konular yer almaktadır. (Pelit ve Güçer, 2007:34). Bir meslek üyesinin yaptıkları bir noktadan sonra diğer meslektaşlarını da yakından ilgilenmektedir (Başpınar Öztürk ve Çakıroğlu, 2012: 63). Söz konusu turizm işletmelerinin emek-yoğun özelliği göz önünde bulundurulduğunda bu durum daha da önem arz etmektedir. Genel olarak turizm mesleğinde etik; turizm mesleğini icra ederken müşteriler, toplum ve meslektaşlar ile olan ilişkilerde yerine getirilmesi gereken sorumluluklar ve uyulması gereken kurallar bütünüdür. Hemen hemen her meslek için geliştirilen etik kodlar turizm mesleği için de geliştirilmiştir (Dolmacı ve Bulgan, 2013:4854). Bu doğrultuda Turizm işletmelerinin uyması gereken etik ilkeleri aşağıdaki gibi sıralanabilir:

- **Doğruluk:** Felsefenin bütün gelişim aşamalarında, felsefe içi tartışmalarda anahtar rol oynamıştır. Doğruluk düşüncede, sözde, niyette, eylemde doğruluk

şeklinde bir bütün olarak gerçekleşmelidir (Başpınar Öztürk ve Çakıroğlu, 2012: 64).

- **Yasallık:** Bir eylemin kanun ve yasalara uygunluğu anlamına gelen yasallık ilkesi iş etiği ile yakından ilgilidir. Yasallık ilkesine ilişkin tartışmaları dikkate aldığımızda toplumun zamana göre değişen yapısı ve bireyin özelliklerinin etik ilkeler üzerinde belirleyici olduğunu görebilmekteyiz. Yasanın zamana ve mekâna göre değişmesi yasallık ilkesinin evrensel ahlaki bir ilke olamayacağını göstermektedir. Eğer yasanın evrensel bir yasa olması isteniyorsa hukukun, felsefeden ve evrensel ahlaki ilkelerden yararlanması gerekir (Sarıtaş, 2012:590).
- **Dürüstlük:** Dürüstlük ilkesi, bütün mesleki ilişkilerde ve iş ilişkilerinde açık, sözlü ve dürüst olma yükümlülüğü getirmektedir. Dürüstlük aynı zamanda dürüst iş yapma ve güvenilirlik konularını da kapsamaktadır (Aymankuy ve Sarıoğlu, 2005:31).
- **Tarafsızlık:** Tarafsızlık ilkesi, meslekle ilgili muhakeme ve kararlarını ön yargı, çıkar çatışması veya başkalarının nüfuzlarını kötüye kullanma nedeniyle tehlikeye düşürmeme yükümlülüğü getirmektedir (Otlı, 1999:133).
- **Mesleki Yeterlik:** Hizmet yerine getirilirken mesleki bilgi ve becerinin uygulanması sırasında doğru muhakemelerde bulunulması meleki yeterliliği gerektirir. Mesleki yeterliğin kazanılması kadar mesleki yeterliğin sürdürülmesi de önem taşımaktadır.
- **Sır Saklama (Gizlilik):** Mesleki ilişkiler ve iş ilişkileri sonucunda elde edilen gizli bilgileri, kendisinin veya üçüncü tarafların kişisel çıkarları doğrultusunda kullanmamaktır.
- **Güvenirlik:** Güvenilir olmak, güven duygusu vermektir. Yani diğer bireylerin; korku, çekinme, kuşku duymadan inanmalarınıdır (Başpınar Öztürk ve Çakıroğlu, 2012:69).
- **Adalet:** Adalet, tarafsız ve açık fikirli olmayı, hataları kabul etmeyi, yargıya bağlılık sergilemeyi, bireylere eşit davranmayı, başkalarının hatalarından veya eksiklerinden kendine çıkar sağlamamayı öngören bir etik ilkesidir (Akoğlu Kozak ve Güçlü, 2006:37).

- **Eşitlik:** İki veya daha çok şeyin eşit olması, insanlar arasında ayırım bulunmaması, insanlar arasında toplumsal ve siyasal yönden ayırım bulunmaması durumudur (Başpınar Öztürk ve Çakıroğlu, 2012:76).
- **Toplum Çıkarı:** İşletmeler gerçekleştirdikleri faaliyetler sonucunda kamu yararını gözeterek genel ekonominin aleyhinde olan durumların ortaya çıkmasını engellemelidir (Aymankuy ve Sarıoğlu, 2005:31). Başka bir deyişle turizm çalışanları toplum aleyhine olan davranışlardan kaçınmalıdır.
- **Sorumluluk:** Özgür bir irade ile ortaya çıkan ayrıca bir ceza veya ödül gerektiren her tür davranışı kapsar. Ayrıca toplumda yaşayan bireylerin yaptıkları işle ilgili sorumlulukları ve bunun yanı sıra iş dışında topluma karşı da sorumlulukları bulunmaktadır. İşletmelerinin vergilerini eksiksiz bir biçimde ödemeleri, doğayı ve çevreyi korumaları sorumluluk ahlakına örnek olarak gösterilebilir (Akoğlu Kozak ve Güçlü, 2006:39).

### **2.1.8. Turizm İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar**

Turizm endüstrisi; konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, seyahat işletmeleri, ulaştırma işletmeleri gibi farklı dallarda hizmet veren birçok işletmeyi kapsamaktadır. Bunların her birinin hizmet alanları farklı olduğu kadar rekabet koşulları, kural ve uygulamaları, çalışan profilleri, kâar beklentileri de farklı olabilmektedir. Bu kapsamda turizm işletmelerinde etik değerleri her biri için ayrı ayrı değerlendirmek işletmelerde etik koşulların gelişmesi açısından fayda sağlayacaktır.

#### **2.1.8.1. Konaklama İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar**

Konaklama işletmeleri, hizmet unsurunun ön plana çıktığı ve çok farklı kültürlerden insanların çalışan ya da müşteri olarak bir arada bulunduğu bir sektördür. Farklı beklentiler içinde hizmet talep edenlerle talebe yanıt verecek kesim arasındaki en önemli köprülerden birisi etik değerlerdir (Sarıışık vd., 2006:24).

Konaklama işletmelerinde etik sorunların artmasını hızlandıran bir takım etkenler çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur (Stevens, 1997; Upchurch, 1998; Vallen ve Casado, 2000; Tarakçıoğlu, 2003; Karayığit, 2004; Pelit ve Güçer, 2007; Arslan, 2011;



Şahin, 2011; Cheng vd., 2013). Bu etkenler; üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi, ürünün daha önceden denenememesi, mevsimlik olması, ekonomik nedenlerden dolayı hizmet düzeyine göre personel istihdam edilememesi, çalışanların moral düzeylerinin hizmet kalitesinde etkili olması ve konaklama işletmelerinin 7 gün 24 saat faaliyet gösteriyor olması olarak sıralanabilir. Ayrıca konaklama işletmelerinde müşterilerin ve çalışanların farklı kültürlerden geliyor olması, iki grup arasında etik açıdan farklı beklentiler ve standartların olmasını beraberinde getirebilir ki bu durumun konaklama işletmelerinde etik dışı uygulamaları ortaya çıkarabilmektedir (Goodwin, ve Francis, 2003).

Konaklama işletmeleri emek-yoğun sektördür (Hsieh vd., 2008; Mathange, 2013). Konukların karşılanması, uğurlanması, odaların temizlenmesi gibi hizmet içeren unsurlar insanlar tarafından psikolojik tatminler dikkate alınarak yapılır. Bu nedenle müşteriler ile sürekli iletişimde bulunan personellerin anlayışlı olmaları beklenmektedir. İşletmenin herhangi bir bölümünde müşteri ile otel çalışanı arasında meydana gelecek bir durum diğer çalışanlara ve diğer müşterilere yansiyacaktır. Eğer işgören etik olmayan davranışlarını müşteriye yansıtmış ise müşteri aldığı hizmetten memnun olmayacak ve şikayet davranışı ortaya çıkacaktır (Pelit ve Güçer, 2007; Ngai vd., 2007; Karayiğit, 2004). Bu sebeple işgörenlerin davranışları müşteri beklentilerini karşılamalıdır.

Konaklama işletmelerinde ortaya çıkabilecek etik sorunlar aşağıda gösterilmiştir:

- **Rezervasyonda Ortaya Çıkabilecek Etik Sorunlar:** Konaklama işletmeleri müşterilerinin, seyahate çıkmadan belirli bir zaman önce çeşitli yollarla odalarını ayırma durumu rezervasyon olarak tanımlanmaktadır (Eraslan, 2012). Rezervasyon memurunun sorumluluğu, en uygun konaklama seçenekleri hakkında müşteriye bilgi vermektir. Genellikle rezervasyon ve satış görevlileri işletmenin sunduğu ürün ya da hizmetlerin en yüksek fiyatı olanlarını müşterilerine sunarlar. Bu konuyla ilgili olarak etik, müşterinin ihtiyaçlarını karşılayabilecek daha düşük fiyatlı bir oda olduğu halde satış görevlilerinin bu odadan söz etmediği zaman başlamaktadır. Rezervasyon esnasında müşteriye doğru ve eksiksiz bilgi verilmelidir. Rezervasyon memuru müşteriye odalarda mini bar bulunduğunu ancak mini barın ekstra ücrete tabi olduğunu söylemez ise

müşteri buna istinaden rezervasyon yaptırıp, konaklamaya karar verirse otel geldiğinde hayal kırıklığına uğrayacaktır. Bu durum memnuniyetsizliğin yanı sıra etik sorunlar da oluşturacaktır. Rezervasyonla ilgili söz konusu diğer bir etik sorun ise konaklama işletmelerine özgü olan overbooking (fazla rezervasyon) uygulamasıdır. Başka bir deyişle kapasitesinin üzerinde fazla rezervasyon alınmasıyla ortaya çıkan duruma overbooking denilmektedir. Konaklama işletmeleri tam doluluğu sağlamak ve rezervasyon iptallerine karşı boş odanın kalmaması için overbooking uygulamasını tercih edebilmektedirler. Bu uygulama işletmeler açısından önlem niteliği taşımasına rağmen iş etiğine uygun olmayan bir davranış olarak ortaya çıkmaktadır. Fazladan yapılan rezervasyonlar nedeniyle işletme kendi müşterilerini başka bir işletmeye transfer etmek durumunda kalabilir. Bu durum işletmenin müşteriyle ilişkilerinde dürüstlük güven saygı ilkelerinin ihlalden dolayı iş etiği ilkelerine aykırı bir durum olarak ortaya çıkmaktadır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006; Şahin, 2011).

- **No-Show Durumunda Ortaya Çıkabilecek Etik Sorunlar:** Bir konaklama işletmesine rezervasyon yaptırıp rezervasyondan vazgeçilmesine rağmen rezervasyonunu iptal ettirmeyen müşterilerin durumu no-show olarak tanımlanır. Diğer bir deyişle yapılan rezervasyonun otele giriş tahinden 24 saat önce iptal ettirilmemesi durumunda müşteri verilen hizmetten faydalanamamasına rağmen alınan rezervasyon ücretinin belli bir kısmı no-show olarak tahsil edilir. Bu durum müşterinin hizmet almadığı halde parasını ödemesini ifade ettiğinden haksız kazanç söz konusudur. Bu ödemenin geri yapılmaması durumunda karşılıklı güven ve saygı gibi kurallar nedeniyle iş etiğine aykırı bir durum olarak nitelendirilmektedir (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:88).
- **Kredi Kartları Yetkilendirilmesi Konusunda Ortaya Çıkabilecek Etik Sorunlar:** Bazı konaklama işletmeleri müşteri nakit ödeme yapacak olsa bile rezervasyon esnasında kredi kartı talep etmektedir. Bilgileri alınmış kredi kartlarının kötü niyetli çalışanlar tarafından kullanılması ihtimali etik ve aynı zamanda yasal bir sorun oluşturmaktadır.
- **Özel Eşyaların Korunması ve Özel Hayatın Gizliliği İlkesine İlişkin Ortaya Çıkabilecek Etik Sorunlar:** Konaklama işletmelerinde etik sorunların yoğun

olarak yaşandığı görev alanı kat hizmetleridir. Müşterilerin işletmeye ve çalışanlarına güvenerek özel eşyalarını bıraktığı odasında bu eşyaların görevliler tarafından kullanımı veya çalınması yaşanan etik sorunlar arasındadır. Bunun yanı sıra; odaların dinlenmesi, odalara usulsüz girilmesi, müşterilerin gözetlenmesi, odalarda kayıt yapılması ve müşterilerin taciz edilmesi işletme-müşteri arasındaki güven ve saygıyı zedeleyeceğinden etik dışı uygulamalar olarak sayılmaktadır (Karayığit, 2004; Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006). Bunun dışında müşteri bilgilerinin gizli tutulması etik açıdan önem taşımaktadır. Yasal durumlar dışında bu bilgilerin hiç kimse ile paylaşılması gerekmektedir.

- **Mini Bar Kullanımına İlişkin Ortaya Çıkabilecek Etik Sorunlar:** Konaklama işletmelerinde odalarda bulunan mini barlar genellikle servis departmanından bir personelin sorumluluğundadır. Mini barın kontrolü bazen zor olabilmekte ve mini bardan kullanılan bazı ürünler takip edilememekte ve müşteri hesabına geçmemektedir. Bu durumda müşteri mini barı kullanmadığı halde hesabına yansıtılmaktadır. Bunun sonucunda müşteri kullanmadığı ürünün hesabına itiraz etmekte ve müşteri işletme arasında bir çatışma ortaya çıkmaktadır.
- **Aşırı Fiyatlandırma Durumunda Ortaya Çıkabilecek Etik Sorunlar:** Konaklama işletmeleri tarafından yapılan özel olay ve etkinlikler esnasında başvurulmuş aşırı fiyat uygulamaları, normal oda satış fiyatlarının yükseltilerek daha yüksek bir ücret seviyesinden uygulanması çok sık başvurulmuş bir uygulamadır. Ayrıca konaklama işletmelerinde farklı dönemler için farklı ücretlerin talep edilmesi konusu etik açıdan çokça tartışılan diğer bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Ayrıca konaklama işletmelerinde ön büro departmanında döviz bozma işlemi gerçekleştirilmektedir. Ancak bazı durumlarda personel müşterinin bozma istediği dövizini kendi hesabına bozar ve bu durum işletme açısından gelir kaybına neden olmakta ve etik kurallara aykırı bir durum olarak ortaya çıkmaktadır (Şahin, 2011:301).

### 2.1.8.2. Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar

Yiyecek-içecek işletmeleri müşterilerin her türlü yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılayan tesislerdir. Yiyecek-içecek işletmeleri bağımsız olarak hizmet verebildikleri

gibi bir konaklama işletmesi bünyesinde de hizmet verebilmektedirler (Sökmen, 2013). Yiyecek-içecek işletmelerinde sunulan hizmetler güçlük ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir. Bu nedenle bu işletmelerde çalışanların ahlaki sorumluluk taşıması önem taşımaktadır.

Emek yoğun üretimin yapıldığı yiyecek-içecek işletmelerinde hizmeti üreten insan önemli bir unsurdur. Bu doğrultuda endüstriyel yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların hazırladıkları gıdalar doğrudan müşterinin sağlığını etkileyecektir. Bu sebepten etik değerler, yiyecek-içecek işletmeleri için hayati bir önem taşımaktadır (Jung vd., 2010:538).

Yiyecek-içecek işletmelerinde verilen hizmetlerin münülerde ilan edilen tür, isim, miktar ve fiyata uygun olması müşteriler tarafından üzerinde en fazla durulan konuların başında gelmektedir. İşletmelerde yaşanan etik sorunların önemli bir kısmı ise menülerde uygulanan bu yanlış uygulamalardan kaynaklanmaktadır. Bunun dışında yiyecek-içecek işletmelerinde yaşanan diğer etik sorunlar; porsiyon büyüklüğü, yöresel damak tadı, doğru malzeme kullanımı, hijyen koşullarına uygunluk, doğru ekipman kullanımı, personelin yeterliliği, kalite standartları (HACCP, ISO vb.), zamanında servis, boşların toplanması, doğru pişirme yöntemi, lezzet, doğru sunum, personel davranışı, müşterilerin karşılanması ve uğurlanması, masa düzeni, fiyat, bahşişler ve ekipmanın bakımı ve korunmasıdır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006:91).

### **2.1.8.3. Seyahat İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar**

Seyahat acentaları, çoğu zaman başka işletmelerin ürünlerini satan bazen de birbirinden farklı hizmetleri bir araya getirerek satmaya çalışan ve bu nedenle de müşteriye sunulan hizmet üzerinde doğrudan kontrolü olmayan işletmelerdir (Unur vd., 2010:242).

Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) 1995 yılında Seyahat Acentacılığı Meslek İlkeleri'ni geliştirip uygulamaya koymuştur. Bununla beraber, Turist Rehberleri Birliği (TUREB)'nin 2004 yılında hizmet içi eğitim programı çerçevesinde düzenlemiş olduğu Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Panelleri bu konudaki girişimlere bir örnektir. Bu panellerde otel işletmecileri, seyahat acentaları yöneticileri, rehberler ve

TUREB yöneticileri rehberlik mesleği ile ilgili sorunları ortaya koymuş ve bu alanda etik kuralların oluşturulması hususuna katkı sağlamışlardır.

Seyahat işletmelerinde yaşanan etik sorunları 6 başlık altında toplamak mümkündür. Bu başlıklar aşağıda açıklanmıştır:

- **Acenta Yetkilileri ve Çalışanlarla İlgili Sorunlar:** Seyahat acenatalarının birincil görevi bilgi vermektir (Taştan, 2008:63). Acenta yetkililerinin ve çalışanlarının eksik ve yanlış bilgi vermeleri ve bu konuda yapılan hatalar müşteri ile işletme arasındaki güveni ve saygıyı zedelediğinden dolayı etik sorunlara yol açabilmektedir.
- **Değişiklikler Nedeni ile Ortaya Çıkan Sorunlar:** Verilen sözlerin tutulmaması bu grupta en çok karşılaşılan sorundur. Son anda yapılan otel değişiklikleri, uçak seferlerindeki ve otobüs kalkış saatlerindeki değişiklikler müşteri ile işletme arasındaki güveni zedeleyeceğinden etik sorun olarak kabul edilmektedir. Benzer şekilde söz verilen bir hizmetin yerine getirilmemesi veya yapılan anlaşmanın bozulması nedeniyle acenta yetkililerinin tahsil ettikleri tutarı iade etmeleri, hem tüketiciyi koruma kanunu gereği bir zorunluluk hem de etik sorumluluktur. Ücretlerle ilgili dikkat çeken konulardan bir tanesi de müşteriden habersiz kredi kartından fazla ücret tahsil edilmesidir. Bu durum ne ticari ahlak ne de pazarlama anlayışı ile bağdaşmaktadır (Özdemir, 2011:71).
- **Kalite ile İlgili Sorunlar:** Müşteriler, kendilerine söz verildiği gibi kaliteli konaklama tesisleri, kaliteli araçlar ve kaliteli yiyecek-içecek beklemektedir (Taştan, 2008). Ancak, bu beklentileri karşılanmadığında doğal olarak işletmeye karşı olan güven azalmakta ve bu durumda dürüstlük ilkesi çelişmektedir. Özellikle konaklama tesislerinin, kalmaya elverişli olamayacak kadar kirli ve ulaşım araçlarının insan hayatını tehlikeye atacak kadar eski olması, müşterilerin sağlıklarından endişelenmelerine neden olmaktadır.

Bununla birlikte seyahat işletmelerinin elindeki müşteri bilgileri önem taşımaktadır. Bu bilgileri rakip işletmeye aktarmak seyahat işletmelerinde görülen en önemli etik sorunlar arasındadır. Çalışanın işyeri değiştirmesi, beraberinde işletmeye ait bilgilerin yeni göreve başlanan işletmeye taşınması, seyahat acentacılığı alanında çok sık rastlanan bir etik sorun olarak görülmektedir (Şahin, 2011:252).

#### **2.1.8.4. Ulaştırma İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar**

Ulaştırma işletmeleri denilince akla ilk gelen havayolu işletmeleridir. Havayolu işletmelerinde farklı tarifelere dayalı farklı fiyat uygulamaları iyice yaygınlaşmıştır. Tur ücretleri, grup ücretleri, indirimli ücretler gibi farklı nitelikteki ücretlerin, sınıflara göre değişiklik göstermesi, hafta içi ve hafta sonu fiyatlarının farklı olması, düşük ya da yüksek sezonda fiyatların farklılaştırılması etik açıdan tartışma konusu bulan konulardır. Bununla birlikte ulaşım araçlarının arızalanması ve buna bağlı yaşanan sorunlar bu konuda en sık karşılaşılan sorunlardır. Bu konu, paket turda geçirilen kaliteli zamanı olumsuz yönde etkilediğinden, müşterilerde hayal kırıklıkları oluşturabilmektedir. Ayrıca, şoförlerin hatalı araç kullanımı da müşterilerin hayatını tehlikeye attığından etik sorunlar arasında sayılmaktadır (Şahin, 2011:333).

#### **2.1.9. Mesleki Turizm Eğitimi**

Dilimizde eğitim sözcüğüne karşılık gelen Education sözcüğü Latince bir kökten türetilmiş olup ‘educare’ ve ‘educere’ sözcüklerine karşılık gelmektedir. Educare sözcüğü, öğreneni özel bir beceriyle donatmak için talim ettirmek anlamına gelmektedir. Buna göre bu yaklaşım öğrencileri mevcut sisteme alıştırmaktadır. Oysa eğitimde Educere yaklaşımı, ilk başta bir yetkinleşme öğrencilerin hem dünyayı hem de kendilerini keşfetmelerine izin vermektedir. Diğer bir deyişle birey fikirleri ve becerileri açısından değerlidir. Dolayısıyla fikirleri izlemek ve becerileri geliştirmek anlamını içermektedir (Yayla, 2005:3).

Mesleki eğitim; uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işgücünü, uzmanlık gerektiren ve özel nitelikteki görevlere hazırlamak amacıyla yapılan çalışmaların bütünüdür. Turizm mesleki eğitimi ise; turizm alanında uzmanlığı olan ya da olmayan bireyleri, turizm sektörüne hazırlamak, sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceri ile donatarak turizm sektörüne hazırlamaktır. Ayrıca turizm mesleki eğitimi, teorik ve pratik öğrenimden meslek ahlakına ve mesleğin temel prensiplerine kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verildiği bir eğitimidir (Olçay, 2008:384).

Mesleki eğitimin temel amacı, insanların bilgi ve becerilerinin artırılması, onların topluma iyi bir vatandaş olarak kazandırılmasıdır. Turizm de bir hizmet kolu olduğuna göre, tüm diğer meslekler gibi içerik ve özelliklerinin uygun bir ders programı

kapsamında öğrenilmesi ve turizm eğitiminin genel eğitim içerisinde değerlendirilmesi gerekmektedir. O halde turizm eğitimin amacı; halkta turizm bilincini uyandırmak, emeğe dayalı turizm kesiminde verimliliği artırmak, turistlere doğrudan hizmet veren personele mesleki bilgi ve davranış biçimini kazandırmak, personel yetki ve sorumlulukları arasında bir denge kurmayı sağlamaktır (Olçay, 2008:384).

Türkiye'nin sosyo-kültürel ve ekonomik yaşamında turizm anahtar bir rol üstlenmektedir. Bu bağlamda TÜİK'in yayınlamış olduğu 2014 verilerine göre turizm geliri geçen yıl bir önceki yıla göre %6,2 artmış ve 34 milyar 305 milyon 904 bin dolara yükselmiştir. Türkiye'den çıkış yapan ziyaretçi sayısı 2014'te bir önceki yıla göre %5,6 artarak 41 milyon 415 bin 70 kişiye yükselmiştir. Bununla birlikte ülke turizminin gelişimi ve sürdürülebilirliği eğitim kalitesinin sürekliliğine bağlıdır. Bu bağlamda Türkiye'de 1961-1962 öğretim yılında bugünkü Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin ilki olan Ankara Otelcilik Okulu turizm eğitime başlamıştır (Alıcıgüzel, 2012:19). Üniversite düzeyinde turizm eğitimi ise ilk olarak 1965-1966 öğretim yılından itibaren Ankara Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulu'nda verilmeye başlanmıştır. Bu tarihten itibaren önlisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi veren okullar kurulmuş, sayıları artmış ve binlerce mezun vermişlerdir (Çelik ve Tuna, 2012:272).

Bugüne gelindiğinde ise Türkiye'de mesleki turizm eğitimi örgün ve yaygın olmak üzere iki şekilde gerçekleşmektedir. Yaygın turizm eğitimi, gerek resmi gerek özel kurumlar olan "MEB Çıraklık Eğitim Merkezleri, İŞKUR, Üniversiteler, Belediyeler, Sendikalar" tarafından verilen kısa süreli mesleki kurslardır (Pelit ve Güçer, 2006; Olçay, 2008; Dayıoğlu, 2010).

Örgün turizm eğitim ise bir diplomaya yönelik olarak ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde mesleki turizm eğitimi veren kurumlardan oluşmaktadır (Pelit ve Güçer, 2006:143). Türkiye'de örgün turizm eğitimi MEB ve YÖK bünyesinde yapılmaktadır. MEB bünyesinde, Mesleki ve Teknik Anadolu Liseleri'nde, turizm eğitimi verilmektedir. Mesleki ve Teknik Anadolu Liseleri'nde, turizm eğitime ait alan ve dallar ise Kız Meslek Liseleri ve Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri'dir. YÖK bünyesinde ise önlisans, lisans, yüksek lisans ve doktora düzeyinde turizm eğitimi verilmektedir (Ünlüönen ve Boylu, 2005; Pelit ve Güçer, 2006; Dayıoğlu, 2010; Koç vd.,2014).

Önlisans düzeyinde turizm eğitimi veren programlarının temel amacı, sektörün ihtiyacı olan ara işgücünü yani orta kademe yönetici yetiştirmektir. Sektörün ihtiyaçları doğrultusunda dil bilen, bilgili, becerikli, tecrübeli ve en önemlisi iyi bir uygulamacı olan personel yetiştirilmeye çalışılır. 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'na göre önlisans öğretimi, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılık bir programı kapsayan yükseköğretimdir (Evren, 2010:48). Meslek Yüksekokulları; ağırlama hizmetleri, turizm ve seyahat hizmetleri, turist rehberliği, aşçılık, turizm animasyonu, turizm ve konaklama işletmeciliği ve ikram hizmetleri gibi programlarda verilen ara kademe yönetici ve meslek elemanı yetiştirmektedir (Ünlüönen ve Boylu, 2005:17).

Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların temel amacı, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu üst düzey yöneticileri yetiştirmek ve eğitmektir. Bu programla iş başı eğitim ve seminer uygulamaları ile desteklenir. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'na göre lisans eğitimi, orta öğretime dayalı en az sekiz dönemlik bir programı kapsayan yükseköğretimdir. Ek olarak bazı kurumlarda iki dönemlik zorunlu yabancı dil eğitimi de verilmektedir (Ünlüönen ve Boylu, 2005; Okumuş ve Yağcı, 2005; Dayıoğlu, 2010).

Yüksek lisans düzeyinde turizm eğitimi; öğrencilerin bir kariyere yönlendirilmiş bireyler olarak turizm işletmelerinde üst düzey yönetici, eğitimci, danışman, ve iyi bir araştırmacı olmasını sağlar (Dayıoğlu, 2010). Avcıkurt'a (2000:288) göre, "Lisansüstü turizm eğitiminin amacı, modern turizmin sosyal, iktisadi ve teknik özellikteki karmaşık problemlerini çözebilecek, değişik faktörlerin etkinliğini değerlendirerek soyutlama, sentez ve karar verme gücüne sahip yöneticileri ve araştırmacıları yetiştirmektir".

Doktora düzeyinde turizm eğitimi; bireye analiz edebilmeyi, turizm disiplninde akademik başarı için araştırma yapmayı ve problem çözmeyi, öğretim ve iletişim yeteneklerini geliştirmeyi akademik olarak en yüksek standartlarda bilgiyle donanmayı ve tanınmayı sağlar (Ünlüönen ve Boylu, 2005; Pelit ve Güçer, 2006; Dayıoğlu, 2010).

Etkin bir eğitim yapılabilmesi için turizm sektöründeki değişimler iyi analiz edilerek eğitim programlarının elde edilen bulgular doğrultusunda hazırlanması gerekmektedir (Eren vd., 2013:19). Söz konusu turizm programları geliştirilirken toplumla beraber yatırımcılar ve turizmin bütün paydaşları göz önünde bulundurulmalıdır. Bu bakımdan sektörün ihtiyaçları ile verilen eğitimin uyumlu olması



sağlanarak hedeflenen başarı elde edilebilecek ve sürdürülebilecektir (Nikandrou vd., 2009; Koç vd., 2014).

### **2.1.9.1. Mesleki Turizm Eğitiminde Etik Kavramı Tanımı, Önemi ve Kapsamı**

Okul, değişik adlarla anılan eğitimin temel sistemini oluşturan genel bir kavramdır ve aynı zamanda eğitim ve öğretimin üretildiği yerdir. Etkili insan ilişkileri örgütlerin amaçlarına ulaşmalarının en önemli araçlarından birisidir. Okulda insan ilişkilerinin niteliğini geliştirmek bir örgüt olarak okulların varoluş nedenleri arasında yer almaktadır. İnsan hakları kavramının toplumun gündeminde daha fazla yer alması, öğrenci hakları gibi kavramları da gündeme getirmiştir. Toplumun bilinç düzeyinin artmasıyla birlikte, öğretmen öğrenci ilişkileri daha ayrıntılı ele alınmaya ve değerlendirilmeye başlanmıştır. Eğitimde etiğin önemli bir yeri vardır. Etik, başkaları hakkında ahlaki yargılarda bulunan, başka insanların eylemlerini öven ya da kınayan herkesle ilgilidir (Haynes, 2002, 17-18).

Öğretmenler yeni nesilleri yetiştirirken önce kendi eksiklerini fark etmeli ve bunları düzeltmelidirler. Öğretmen en başta; adil, dürüst, saygılı, sevgi dolu olmalıdır. Bunların dışında mesleki anlamda yeterliliklerini sağlamış kendini mesleki anlamda geliştiren ve bu kutsal mesleğin ne kadar büyük bir sorumluluk gerektirdiğinin bilincinde olmalıdır. Modern eğitim bilimi de öğretmenin öğretim işinde yerine getirdiği bu rolün önemini bilmektedir. Öğretim sadece kuru bilgilerin aktarılması değildir. Okula karşı, topluma karşı, arkadaşlara karşı sevgi, saygı; onları tanıma hep öğretmen aracılığıyla kazanılır. Tavırlar, düşünce biçimleri, dünya görüşlerinin oluşmasında öğretmen birinci derecede bir role sahiptir (Örenel, 2005:18).

Ahlaksal yaşama ile eğitim arasında karşılıklı bir ilişki vardır. Bu husus onları birbirine yaklaştırır. İnsan doğar doğmaz ahlaksal bir yapıya sahip değildir. Bunun için bir eğitim sürecinden geçmesi gerekir. Eğitim özünde ahlaksal bir etkinliktir. Yani eğitim, değerli olduğu kabul edilen birtakım değerleri bireye kazandırarak onu olgunlaştırmayı, mükemmelliğe yaklaştırmayı amaçlayan bir etkinlik olarak kabul edilebilir (Erdinç Başak, 2012:1573).

Etik kavramı ile turizm eğitimi arasındaki organik bir ilişki bulunmaktadır. Turizm eğitiminin amaçları arasında; toplumda turizm bilincini yerleştirmek, turizm

kaynaklarını koruyacak bilinci geliştirmek, turiste karşı onun ekonomik gücüne, ırkına, milliyetine, dinine, diline, toplumdaki statüsüne, ahlak anlayışına, siyasal ideolojilerine göre ayırım yapmadan eşit ve dürüst hizmet etmek, saygıya ve konukseverliğe dayalı davranış yerleştirmek gibi unsurlar bulunmaktadır (Upchurch, 1998; Chen vd., 2000; Köroğlu ve Gezen 2014).

Etik eğitiminde amaç, insanları kendi özgür düşünceleri çerçevesinde karar vererek kendi kendilerini yargılayabilecek düzeye getirerek doğruyu seçme konusunda objektif karar verebilmeyi sağlamaktır (Uçkun vd., 2004:41). Turizmde etik eğitimin amacı ise; öğrencilerin ahlak kuralları üzerinde var olan uzlaşımın ayırımına varmalarını sağlamak, mevcut değerlere belli bir mesafeden bakmak, öğrencinin yakında olumlu bir rol oynayacağı sektörde, ortaya çıkacak değerleri kestirmek ve öğrenciye ahlaki kurallar çerçevesinde onu bilgilendirmektir (Fidgeon, 2010; Knani, 2014).

Önlisans ve lisans düzeyinde eğitimin niteliğinin geliştirilmesi, eğitim kurumlarının en önemli uğraşlarından biri olmuştur (Sandve vd., 2014:74). Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulları'nda "Turizm İşletmelerinde Etik" dersi IV. yarıyıl da 1 saat teori, 1 saat uygulamalı olmak üzere haftada 2 saat seçmeli ders olarak okutulmaktadır. Bu dersin amacı etik kavramının kurumsal temellerinin ve etik dışı davranışların toplumsal etkilerini kavrayabilme ve etik sistemlerini kavrayabilme olarak belirlenmiştir. Özellikle turizm sektöründe etik kavramının önemi ve işlevi göz önünde bulundurulduğunda öğrenciye bu kavramın farkındalığını kazandıracak, anlam ve önemini kavratabilecek olan bu ders 1 yarıyıldaki toplam 28 saat okutulmaktadır. Bu sürenin oldukça yetersiz olduğu düşünülmektedir (Olçay ve Pehlivan, 2012:31-32).

### **2.1.9.2. Mesleki Turizm Eğitiminde Stajın Tanımı, Önemi ve Kapsamı**

Turizm eğitiminin temelinde iki türlü öğretim yönteminden bahsedilebilir. Bunlar; kuramsal eğitim ve uygulamalı eğitimidir. Yapısı gereği uygulamalı bir bilim dalı olan turizm alanında verilen eğitimin uygulamalı olmaması düşünülemez. Sektör açısından öğrencilerin iş görme becerileri, işgören seçimi aşamasında çok önemli bir yer tutmaktadır. Bu kapsamda turizm eğitimi veren okulların uygulama için gerekli olan altyapıyı hazırlamış olmaları gerekmektedir. Uygulama olanakları yapılandırılırken, öğrencilerin meslekte karşılaşacağı durumlara karşı okulda bir ön hazırlığa tabi

tutulmaları amaçlanmaktadır. Turizm eğitiminin mesleki hedefleri ile diğer hedeflerini dengelemek, donanımlı bir mezun yetiştirmenin en önemli parçasıdır. Bu denge ile öğrenciler turizm sektörü hakkında tam anlamıyla eğitilecek ve turizm iş kollarının yüklediği mesleki sorumlulukları kaldırabilecek bir düzeye gelecektir (Soybalı ve Bayraktaroğlu, 2013:186).

Turizm eğitiminin her kademesinde öğrencilerin pratik bilgi ve becerilerle donatılması zorunludur (Erdinç Başak, 2012:1573). Her ne amaçla ve hangi mesleki kademe de kullanılırsa kullanılsın, turizm eğitiminin her kademesinde teori ile uygulama birbirini tamamlayarak bir bütün oluşturacak şekilde yürütülmek zorundadır. Çünkü turizm sektörünün dinamik bir yapıya sahip olması, bu alanda verilen eğitimin de dinamik bir yapıya sahip olmasını gerektirmektedir. Diğer bir anlatımla, verilen eğitimin sadece teorik olması yeterli değildir. Verilen eğitimin başarılı olması için uygulamalı eğitime de yer veriliyor olmasına ihtiyaç vardır. Öğrencilerin eğitim süresi içinde teoride edindiği bilgilerde pratik kazanması iki yöntem ile gerçekleştirilebilmektedir. Bunlardan birincisi eğitim aldığı kuruma ait uygulama alanı ve tesislerinde öğreneceği uygulamalar, ikincisi de turizm işletmelerinde yapacağı stajdır (Pelit ve Güçer, 2006).

Staj, kuramsal meslek bilgisine sahip kişilerin aldıkları akademik bilgileri gerçek yaşamda kullanma ve deneme diğer bir deyişle edindiği bilgileri yaşayarak davranışa dönüştürme deneyimi biçiminde tanımlanabilir (Çetin, 2005:154). Turizm alanında eğitim veren okullardaki staj uygulamalarına göz atıldığında, öğrencilerin staja gönderilmesi ile ilgili iki farklı uygulama mevcuttur. Birincisi 3308 Sayılı “Çıracılık ve Mesleki Eğitim Yasası”; ikincisi ise Yükseköğretim kurumlarında uygulanan “staj yönetmelikleridir”. Bunlardan birincisi, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi öğrencilerinin stajlarını yapmaları konusunda bağlayıcı nitelikler taşımaktadır. Bu kanun, öğrencileri yasal koruma altına alarak onların pratik bilgilerini artırıcı yöndedir. Yükseköğretim kurumlarında uygulanan “staj yönetmeliği” ise, Yükseköğretim kurumları içerisinde Turizm eğitimi alan öğrencilerin staj sorunlarını ve istihdamlarını kapsamaktadır (Pelit ve Güçer, 2006:145).

Staj, iş yaşamına ilişkin sorunları tanıma, onlarla başa çıkma, iş arkadaşları ve üstleri ile iyi iletişim kurabilme, konukları tanıma ve onların neler beklediklerini gözlemleme ve onlarla nasıl sağlıklı iletişim kurulacağına ilişkin çok değerli bilgiler

kazandırır. Kişi kendini daha donanımlı hisseder ve kişinin öz güveni gelişir. Sektöre ait yenilikleri tanıma yanında, mezuniyet sonrası için önemli bir referans elde edilmiş olur (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000:251-252).

Staj eğitiminin birçok avantajlarından bahsetmek mümkündür. Ancak gerek eğitim kurumları gerek öğrenci gerekse de staj yapılan işletmeden kaynaklanan bir takım kısıtlardan dolayı süreçte bir dizi sıkıntılar yaşanmaktadır. Konuyla ilgili gerek uluslararası literatürde (Koç vd., 2014; Ruhanen vd., 2013; Li ve Li, 2013; Chen ve Shen, 2012; Hsu, 2012; Lam ve Ching, 2007; Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; Christou, 1999) gerekse ulusal literatürde (Olçay ve Düzgün, 2015; Güzel vd., 2014; Aymanıuy vd., 2013; Çatı ve Bilgin, 2013; Eren vd., 2013; Türkseven, 2012; Çelik ve Tuna, 2012; Gürdoğan ve Atabey, 2012; Güzel, 2010; Olçay ve Çelik, 2010; Emir vd., 2008; Ehtiyar ve Üngören, 2008; Olçay, 2008; Çetin, 2005) gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına da yansıdığı üzere staj sürecinde bir takım sorunlar üzerinde durulmakta ve bu sorunlarla ilgili olarak alternatif çözümler sunulmaktadır. Araştırma sonuçlarına ve yapılan değerlendirmelere bakıldığında genel olarak; stajyerlerin işletmeler tarafından ucuz iş gücü olarak görülmesi, adaptasyon ve rotasyon konusunda gerekli hassasiyetin gösterilmemesi, stajyerlere onur kırıcı davranışta bulunulması, beslenme ve barınma sorunları, stajyer maaşlarında iyileştirmelerin yapılmaması, hizmet içi eğitimin yetersizliği, izin haklarının verilmemesi, fazla mesai ücretinin ödenmemesi gibi sosyal haklar ile ilgili sorunlar yer almaktadır.

### **2.1.9.3. Mesleki Turizm Eğitiminde Staj Sürecinde Etik**

Turizm sektörünün her zaman gündeminde olan “Eğitilmiş Kalifiye Eleman” sorunu güncelliğini korumaktadır. Turistik talebi etkileyen turizm arz kaynaklarını, nitelikli personel ile kaliteli turizm ürünü haline getirerek turistin hizmetine sunabilme çabası, özellikle turizm sektöründen önemli ekonomik girdiler sağlama çabası içerisinde olan tüm ülkelerin üzerinde önemle durdukları konular arasındadır. Bununla birlikte, sektörün yetişmiş insan gücü ile ilgili bugün genel olarak iki büyük sorunu mevcuttur. Birincisi sektörde mevcut olan fiili çalışanların ahlaki bilgi ve becerilerinin artırılması, ikincisi de sektöre yeni girecek işgücünün yetiştirilmesidir (Pelit ve Güçer, 2006:142).

Turizm öğrencisi, geleceğin yöneticisidir. Turizm öğrencileri mesleğe ilk adımında güven, sadakat gibi etik değerleri onlara yol gösteren hocalarından ve staj gördükleri işletmelerden öğrenecektir. Bu konular daha önce turizm etiği derslerinde genel olarak verilmektedir. Bu derslerin üzerinden geçen zaman, öğrencileri bu bilgileri anımsayamama ve unutulmuş bilgileri birdenbire uygulayamama gibi bir duruma itebilmektedir. Burada devreye staj gördükleri işletmede görev yapan işletme çalışanları ve yöneticileri girmektedir. Bu yüzden çalışanlar ile müşterilerin sürekli temas halinde olduğu turizm işletmelerinde etik kuralların uygulanabilir olması gerekmektedir (Abdelkarim, 1997; Nikandrou vd., 2009). İşletmelerde oluşturulacak etik değerler konusunda en önemli görev işletme yöneticilerine ve işgörenlerine düşmektedir. Yönetici ve işgörenler bu değerlerin hazırlık, uygulama ve değerlendirme aşamalarında etkin rol üstlenmelidirler.

#### **2.1.9.4. Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Etik Sorumluluğu**

Yönetim, bir grup insanı belirlenmiş amaçlara doğru yönlendirerek aralarındaki işbirliği ve koordinasyonu sağlama çabalarının bütünüdür. Yönetici ise elindeki kaynakları en iyi şekilde kullanarak mümkün olan en yüksek üretimi sağlamaya çalışması gereken insandır. Yönetici, amacını gerçekleştirme sürecinde kuralları koyar, uygular, emir alır ve emir verir. Yönetici, yönettiği birimin görevlerinin yerine getirilmesinden ve amaçlarının gerçekleştirilmesinden sorumludur. Yöneticinin ne yapması gerektiği genel olarak özel sektörde usullerle, kamuda ise mevzuatla belirlenmiştir (Özgür, 2011: 217).

Yöneticiler, örgütte görevlerin, sorumlulukların ve yararların eşit bir şekilde dağıtılmasından sorumludurlar ve ancak bu şekilde adaleti yerine getirirler. Organizasyon içinde demokratik bir ortamın oluşturulmasında yöneticilerin tutumlarının büyük bir rolü olmakta ve bu tutumlar hem eğitsel hem de yönetsel açıdan büyük önem taşımaktadır. İçten ve dürüst bir şekilde davranmayan yöneticiler, ilişkilerinde güven ortamını ortadan kaldırır. Yöneticilerin etik kurallara uygun davranmamaları durumunda işletme imajının zarar görmesi veya satışların azalması gibi birtakım olumsuzluklarla karşılaşılabilir (Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2013:89). Bu doğrultuda yöneticiler, etik kurallara uygun davranmamanın bedelinin çok yüksek

olabileceğinin farkındadırlar (Tarakçıoğlu, 2003:7). Yöneticinin etik anlayışı, örgütsel kararları ve eylemleri şekillendirmektedir. Etik davranışların benimsenmesi üst düzey yönetimde başlamalı buradan orta düzey yöneticilere oradan tüm örgüte yayılmalıdır (Yatkın, 2013).

Otomasyonun az, denetimin ise zor olduğu turizm işletmelerinde yöneticilerin çalışanlarına karşı birtakım sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluklar; çalışma hakkına saygı gösterme sorumluluğu, adil ücret ödeme sorumluluğu, çalışanların özgür konuşma hakkını sağlama sorumluluğu, çalışanların dernek (sendika) kurma ve grev yapma hakkına engel olmama sorumluluğu, özel hayatın gizliliği hakkına saygılı olma sorumluluğu, güvenli ve sağlıklı koşullar oluşturma ve çalışma hayatının kalitesini yükseltme sorumluluğu, çalışanlar arasında ayırimcılık yapmama ve cinsel tacizden sakınma sorumluluğu, çalışanların kararlara katılma hakkını sağlama sorumluluğudur (Şimşek, 1999: 69-85).

#### **2.1.9.5. Turizm İşletmelerinde İşgörenlerin Etik Sorumluluğu**

Küreselleşen ekonomik yapı nedeniyle rekabet şartları ağırlaşmakta ve bunun bir sonucu olarakta insan faktörünü en iyi kullanan işletmeler veya kurumlar rakiplerinin önüne geçmektedirler. Olağanüstü bir kârlılığa ulaşmak ve rekabet üstünlüğünü ele geçirmek açısından, güç kaynaklarının en başında kalifiye insan gücü geldiği unutulmamalıdır (Özgür, 2011: 217).

Turizm sektörünün geliştirilmesi bakımından insan unsuru büyük önem taşımaktadır. İşletmelerde etik ortamın sağlanması, işgörenlerin etik davranışlar göstermeleri bakımından önem arz etmektedir. Çünkü işgörenlerin işletme içindeki bireysel etik davranışları, kendilerine yöneltilen etik davranışlarla bütünleşerek oluşabilmektedir. Dolayısıyla işletme içindeki etik iklim, işgörenlerin etik davranışlarda bulunmalarını sağlamaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalar böyle bir bütünleşmenin olduğunu doğrulamaktadır (Yeung vd., 2002; Ross, 2002; Yeung ve Pine, 2003; Hudson ve Miller, 2005; Aslan ve Kozak, 2006; Pelit ve Güçer, 2007; Menekşe, 2008; Akova ve Çalık, 2008; Pelit ve Arslantürk, 2011; Doğan ve Karataş, 2011 ;Eren vd., 2013; Lee ve Tsang, 2013; Ma vd., 2013; Köroğlu ve Gezen, 2014). Bununla birlikte turizm işletmelerinde verimlilik artışının doğrudan doğruya işgörenlerin sorumluluğunda

olduğu göz önüne alındığında verimlilikle iş etiğini birbirinden ayrı düşünmek olanaksızlaşmaktadır. Dolayısıyla işletme ve işgörenler arasındaki etik dışı davranışlar, işgörenlerin verimlilik ve performans sorunları yaşamalarına neden olmaktadır (Çevirgen ve Üngören, 2009: 274).

Turizm işletmelerinde üretim ve tüketim eş zamanlı gerçekleşmektedir. Bu durum ise işgörenlerin ve müşterilerin sürekli bir ilişki içinde olmasını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle turizm işletmelerinin başarılı olmasında, etik ilkelerin oluşturulması ve işgörenlerin bu etik kurallara uygun davranmaları önemlidir. Ancak etik kuralların uygulanmasında sadece etik kuralların varlığı yeterli değildir. Bu kuralların işgörenler tarafından kabul edilebilmesi için öncelikle yöneticilerin etik kurallara uygun davranış sergilemesiyle mümkün olabilmektedir (Varinli 2004: 45). Dolayısıyla işgörenlerin etik konusunu benimseyebilmeleri yöneticilerin bu konuda gösterecekleri kararlılığa bağlıdır (Çevirgen ve Üngören, 2009: 275).

Turizm işletmelerinde çalışan işgörenler, kişiliğini ve davranışlarını denetleyemediği neyin doğru neyin yanlış olduğu konusunda sağlıklı karar veremediği durumda, başta kendisi olmak üzere işletmeye de zarar verecektir (Uçkun vd., 2004: 12). Turizm endüstrisinin çok yönlü ve karmaşık yapısının yanı sıra sürekli olarak işgücünün tüketiciyle diyalog halinde olması turizm işgörenlerine bir takım sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluklar; müşteriye karşı sorumluluk, meslektaşlarına karşı sorumluluk, işletmeye ait olan bina, araç ve gereçlerin düzgün kullanımı ile ilgili sorumluluk, topluma karşı sorumluluk, fiziksel çevreye karşı sorumluluk, ülke turizminin gelişmesine karşı sorumluluk, hukuki çevreye karşı sorumluluk, tüketilebilir kaynaklara karşı sorumluluktur (Uçkun vd., 2004:7).

Turizm işletmelerinin başarısında çalışan memnuniyeti doğrudan etkin bir rol oynamaktadır (Upchurch, 1998:228). Çalışanların işlerinden memnuniyet duymaları, işlerine değer verdiklerini ve işlerini genel anlamıyla sevdiklerini göstermektedir. Çalışanların işlerini severek yapmaları da, işletmelere başarının kapılarını açmaktadır. Çünkü örgütleri ayakta tutan en önemli etkenin, işlerini gerçek anlamda sahiplenen ve seven çalışanlar olduğu söylenebilir. Ancak çalışanların bu duruma gelmelerinde işletmelerde etik uygulamalarının büyük payı bulunmaktadır (Elçi ve Alpkan, 2009:298).

Stajyerlerin önemli bir kısmı yöneticilerin ve işgörenlerin tutumlarını, eylemlerini taklit etme eğiliminde ve işyerinde biçimlenen idealleri, tutumları ve inançları bir şekilde aile, arkadaşları ve diğer bireylerle etkileşime girerek topluma taşımaktadır (Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2013: 89). Dolayısıyla geleceğin turizm yönetici adayları olan stajyerler, iş etiği ve iş ahlakını staj sürecinde yönetici ve işgörenlerden uygulamalı bir şekilde öğrenerek turizm gelişmesini ve ilerlemesini sağlayacaklardır.

Turizm işletmelerinde etik sorumluluklar çok yönlüdür. Bu sorumluluklar arasında yöneticinin işgörelere ve müşterilere olan etik sorumluluğun yanı sıra geleceğin yöneticisi pozisyonunda olan stajyerlere karşı sorumlulukları da bulunmaktadır. Aynı şekilde işgörelerin de sadece yönetime ve müşterilere karşı değil aynı zamanda stajyerlere karşı etik sorumlulukları da bulunmaktadır.

Bu amaçla gerçekleştirilen bu araştırma ile yönetici ve işgören davranışları etik boyutu stajyer öğrenciler gözüyle değerlendirilmiş, etik dışı davranışların azaltılması hususunda turizm yöneticilerine, işgörelere ve eğitimcilere etik davranışların iyileştirilmesi hususunda birtakım öneriler sunulmuştur.

## **2.2. İlgili Araştırmalar**

Turizm alanında rekabet gücünün sürekli artması sonucu sektörde yüksek kalitenin gerçekleştirilebilmesi nitelikli insan gücünün yetiştirilmesine bağlıdır. Bu bağlamda turizm endüstrisinde istihdam edilecek personelin niteliği hizmetin devamlılığını etkileyecektir (İstanbulu Dinçer vd., 2013: 44).

Çalışanlara sağlanan olanaklar, ayrımcılık konusundaki uygulamalar, toplumsal duyarlılık gibi konular işletmelerde staj yapacak öğrenciler tarafından değerlendirilmektedir. Pek çok araştırma göstermektedir ki turizm işletmelerinin belirli bir etik politikasının olmayışından dolayı turizm eğitimi alan öğrenciler turizm sektöründe kariyer yapmayı düşünmemektedirler (Koroğlu ve Gezen, 2014; Lee ve Tsang, 2013; Ma vd., 2013).

Etik kavramı turizm alanında kariyer yapmayı düşünenlerin yoğunlaştığı konular arasındadır. Çünkü çalışma ortamının güvenli olması, adil ücret sistemi, yöneticilerle olumlu ilişkiler müşterilerin çalışanlara karşı tutum ve davranışları gibi konular



işletmede çalışacak veya çalışan kişiler için önem taşımaktadır (Pelit ve Arslantürk, 2011).

Etik dışı davranışlar; kurum içinde çatışma ortamı oluşturmakta, örgüt kültürünü zayıflamakta, çalışan bağlılığını, performansı ve motivasyonu azalmaktadır (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005). Bu noktada etik kurallar olumsuz davranışları en aza indirmek üzere devreye girmektedir.

Bu bölümde turizm alanında kariyerini devam ettirecek olan turizm eğitimi alan öğrencilerin gözüyle, yönetici ve işgören etik davranışlarını tanımlamaya yönelik mevcut literatür taraması yapılmış ve bununla birlikte uluslararası ve ulusal alanda yapılan araştırmalara ayrı bölümler halinde yer verilmiştir. Ayrıca bununla yetinilmeyip diğer sektörlerde de konu ile ilgili yapılmış diğer çalışmalarda taranmıştır.

### **2.2.1. Turizm Sektöründe Etik Konusu ile İlgili Gerçekleştirilen Uluslararası Çalışmalar**

Köroğlu ve Gezen (2014), turizm öğrencilerinin iş değerlerini belirlemek amacıyla Türkiye’de 314 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda, iş değerlerini oluşturan 15 faktör belirlenmiş ve bunlar arasında güvenlik, başarı, çalışma ortamı faktörleri turizm öğrencileri için daha önemli olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yaş, cinsiyet, çalıştıkları departman ile iş değerleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Knani (2014), turizm sektöründe çalışanların etik algılamaları ve uygulamaları üzerine akademik çalışmaların yetersiz olduğunu eleştirmiştir. Bu kapsamda turizm sektöründe çalışanların etik algılamaları ile ilgili yapılmış araştırmaları incelemiştir. Araştırma sonucunda turizm etiği ile ilgili yapılan araştırmaların son 20 yılda artış gösterdiğini ancak akademik çalışmaların sınırlı olduğu sonucuna varmıştır. Bu kapsamda; ön büro, yiyecek-içecek, pazarlama, muhasebe departmanlarında otel çalışanlarının etik tutum ve davranışlarını inceleyen çalışmalar yapılmasını önermiştir. Ayrıca turizm destinasyonu olarak kabul edilen Atina, İstanbul, Paris, Londra, Mauritius bölgelerinde bu tip çalışmalara daha fazla odaklanmak gerektiğinin altını çizmiştir.

Lee ve Tsang (2013), turizm öğrencilerinin etik algılarını belirlemek amacıyla Hong Kong’da 370 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma

sonucunda, lisans öğrencilerinin yüksek lisans ve önlisans öğrencilerine kıyasla etik olmayan davranışları daha yüksek oranda kabul ettikleri tespit edilmiştir. Ancak öğrencilerin etik standartları bilme düzeyleri yüksek bir oranda tespit edilmiştir. Ayrıca etik algılamalarının tecrübe ile öğrenildiğinde altını çizmişlerdir.

Mathange (2013), otel işletmelerinin etik kurallara hangi düzeyde uyduğunu belirlemek amacıyla Kenya'da bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, etik kurallara uyan işletmelerde çalışan işgörenlerin etik kurallara uymayan işletmelerde çalışan işgörelere kıyasla işlerine karşı daha sadık bir tutum sergilediklerini tespit etmiştir.

Ma vd. (2013), stajyer öğrencilerin iş etiği ile ilgili algılarını belirlemek amacıyla Çin'de 126 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda erkek öğrencilerin kız öğrencilere kıyasla etik değerlere daha az uyduğunu tespit etmiştir.

Cheng vd. (2013), etik değerler ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla Tayvan'lı otel çalışanları üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda kurumsal etik değerlerin çalışanları motive ettiği sonucunda varılmıştır.

Karatepe ve Agbaim (2012), otel işletmelerinde etik iklimin işgören memnuniyeti üzerinde etkisini ölçmek amacıyla Nijerya'da 3 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda etik iklimin işgören memnuniyetini etkilediği sonucu elde edilmiştir.

Yeh (2012), konaklama işletmelerinde etik kavramının önemini kavrayabilmek ve ABD'de otel yöneticilerinin iş etiği konusunda algılarını belirlemek amacıyla 106 otel genel müdürü üzerinde bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, etik kodların işletme için önemli olduğu ve iş ahlakı konusuna daha fazla odaklanmak gerektiğinin altı çizilmiştir. Ayrıca dürüstlük, saygı ve adalet kavramlarının en önemli unsur olduğunu tespit etmiştir.

Lynn (2010), turizm etiği ile ilgili yapılmış olan araştırmaları incelemiştir. Bu araştırma sonucunda, ilgili çalışmaların etik kavramının öğrencilere benimsetilmesi konusunda fikir birliği olduğu sonucunu ortaya konmuştur. Bununla birlikte Etik WEB Kursu veya Online Etik Entegre Programı'nın turizm okullarında müfredata katkı sağlayacağı önerisinde bulunulmuştur.

Mkono (2010), otelcilik sektöründe cinsel taciz ile ilgili turizm öğrencilerinin deneyimlerini incelemek amacıyla Zimbabwe’de 77 katılımcı üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda otel yönetimlerinin cinsel tacizi önlemeye yönelik herhangi bir politikalarının olmadığı sonucu ortaya konmuştur. Ayrıca katılımcıların büyük çoğunluğunun meslektaşları, yöneticileri ve müşteriler tarafından tacize uğradığı tacize uğrayanların %95’inin kadın çalışanlar olduğu tespit edilmiştir.

Jung vd. (2010), yiyecek-içecek işletmelerinde işgörenlerin etik değerleri nasıl algıladıklarını incelemek amacıyla Kore’de 788 işgören üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, işgörenleri iş etiği algıları ile işletmeye uyumu arasında pozitif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Chen ve Choi (2008), otel işletmelerinde etik değerleri geliştirmek ve üç farklı yaş grubu arasında etik algılamaların farklılıklarını ortaya koymak amacıyla ABD’de 398 otel yöneticisi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, konfor ve güvenlik, mesleki gelişim, kişisel gelişim ve iş ortamı değerleri konusunda yaş grupları arasında farklı görüşler olduğu görülmüştür.

Kim ve Miller (2008), turizm sektöründe çalışanların etik iklim algılamalarını belirlemek amacıyla Kore’de 820 çalışan üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, 6 farklı etik iklim tipi olduğu tespit edilmiştir.

Beck vd. (2007), otel pazarlama yöneticilerinin etik değerlere ilişkin algılamalarını belirlemek amacıyla 100 otel pazarlama yöneticisi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, otel pazarlama yöneticilerinin karşılaştıkları benzersiz durumlar için etik kurallara uymanın bir gereklilik olduğu ortaya çıkmıştır.

Hudson ve Miller (2005), milliyetlere, eğitim düzeyine ve cinsiyetlere göre etik karar vermenin farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla İngiltere, Kanada ve Avustralya’da turizm eğitimi alan 438 lisans öğrencisi üzerinde araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda Kanada’lı öğrencilerin Avustralya’lı öğrencilerden daha fazla etik dersi aldığı ve etik karar verme yaklaşımlarının ülkeler arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucunu tespit etmişlerdir. Bununla beraber kız öğrencilerin etik karar verme konusunda erkek öğrencilerden daha duyarlı olduğu sonucuna da varılmıştır.

Yeung (2004), otel işletmelerinde etik kodların önemini belirlemek amacıyla 308 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, 8 faktör belirlenmiş ve en önemli etik sorunların, cinsel taciz ve işletme ürünlerini çalınması olduğu tespit edilmiştir.

Yeung ve Pine (2003), etik değerlerin önemini belirlemek amacıyla Hong Kong da 520 turizm öğrencisi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda toplam 8 faktör belirlenmiştir. En önemli etik değerler ise cinsel taciz, rüşvet veya hediye alınması olduğu belirlenmiştir.

Wong ve Chung (2003), yiyecek-içecek işletmeleri yöneticilerinin iş değerlerini tespit etmek amacıyla Hong Kong otellerinde 152 yiyecek-içecek işletmesi yöneticisi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, 5 faktör tespit edilmiş olup yöneticiler tarafından verilen cevaplara göre iş değerlerini etkileyen en önemli faktörün çalışma arzusu olduğu görülmüştür. Bununla beraber yöneticiler “güvenli istihdam, fiziksel olarak iyi çalışma koşulları, yüksek kazanç ve iş birliği” hususlarına ayrı bir önem verdikleri görülmüştür.

Yeung vd. (2002), otelcilik ve turizm öğrencilerinin etik inançlarını ölçmek amacıyla Hong Kong da 402 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda en düşük etik standartların “okul kuralları ile kopya ihlalleri” olduğu tespit edilirken “bencillik ve hoşgörü” hususlarının en yüksek etik standartlar olarak benimsendiği tespit edilmiştir.

Coughlan (2001), otelcilik sektöründe profesyonel kodların incelenmesi amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, otelcilik sektörü satış temsilcileri kendi güvenirliliği ve profesyonelliği için en büyük engelin yetki sorunu olduğunu belirtmişlerdir. Diğer taraftan otelcilik sektöründe etik kodların geliştirilmesi amacıyla sertifika programlarının profesyonel birliklerle birleştirilerek mevcut etik kodların geliştirilmesinin önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Vallen ve Casado (2000), otel işletmelerinde etik konusunda ilerleme sağlamak amacıyla otel yöneticileri üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, ilgili otellerde etik ikilemlerle karşılaşıldığını ve bu tür sorunların eğitimle çözülebileceğini savunmaktadırlar.

Chen vd. (2000), turizm eğitimi alan öğrencilerin iş değerlerini araştırmak amacıyla Tayvan'da 4 farklı üniversitede 311 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet değişkenine göre iş değerlerini algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu gözlenmiştir. Buna göre erkek öğrencilerin en önemli iş değerinin “ekonomik getiri” olarak tespit edilmiştir.

Fox (2000), otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin etik davranışlara tutumlarını belirlemek amacıyla Hırvatistan'da bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda işgörenler, yöneticilerinin tutum ve davranışlarını çoğunlukla “Egoist” olarak tanımlamıştır.

Wong (1998), otel işgörenlerinin etik kuralları algılama düzeylerini tespit etmek amacıyla Honk Kong da 3-4-5 yıldızlı 30 otel işletmesinde toplam 299 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, 18-25 yaş aralığında bulunan çalışanların daha yaşlı olan yaş grubuna kıyasla etik olmayan davranışlar konusunda daha esnek olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte daha yüksek eğitim düzeyine sahip işgörenlerin daha az eğitim düzeyine sahip işgörelere kıyasla daha fazla etik kurallara uyduğu görülmüştür.

Upchurch (1998), otel işletmelerinde çalışanların etik karar verme nedenlerini araştırmak üzere 607 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, yönetimin etik davranış ve örgütsel performans üzerinde belirleyici bir etkisi ortaya çıkmıştır.

Stevens (1997), otel işletmelerinin etik kodlarını içerik analizi yöntemi ile ortaya koymak amacıyla ABD ve Kanada'da 42 otel işletmesi üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, ABD'de bulunan otellerin birçoğunun etik koda sahip olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca otel işletmelerinin belirlediği etik kodlar arasında müşteri ilişkilerinin bulunma oranı %69 bulunmuş ve bu durumun otel işletmeleri açısından büyük bir sorun olduğu görüşüne varılmıştır.

Hultsman (1995), turizm etiği ile ilgili var olan çalışmaları sınıflandırmıştır. Araştırma sonucunda, turizm etiği ile ilgili yapılan çalışmaların; ekolojik sorunlar, pazarlama sorunları, sürdürülebilir ve kalkınma sorunları, insani ve sosyal sorunlar ve turizm eğitimi sorunları olmak üzere 5 grup altında yoğunlaştığı sonucu ortaya

konmuştur. Bununla beraber turizm eğitimi materyallerinin etik kavramına yeteri kadar yer verilmediğini ve bu konunun üzerinde daha fazla durulması gerektiğini belirtmiştir.

Wheeler (1995), yaptığı araştırmada etik turizm ürününün turizm pazarlaması açısından önemini incelemiştir. Araştırma sonucunda, turizm kaynaklarının uzun ömürlü olmasının etik ilkeleri sayesinde gerçekleşeceğini altını çizilmiştir.

### **2.2.2. Turizm Sektöründe Etik Konusu ile İlgili Gerçekleştirilen Ulusal Çalışmalar**

Sökmen ve Ekmekçioğlu (2013), yönetici etik davranışlarının sınır birim çalışanları tarafından değerlendirilmesini amaçlamış ve bu kapsamda Adana'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 836 işgören üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, yöneticilerin etik davranışlarına yönelik olumlu algının sınır birim çalışanlarının motivasyonlarını ve iş tatminlerini olumlu olarak etkilediği tespit edilmiştir.

Tuna ve Yeşiltaş (2013), otel işletmelerinde etik liderliğin demografik özellikler çerçevesinde işgörenler tarafından farklı algılanıp algılanmadığını tespit etmek amacıyla Türkiye'de faaliyette bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki 1003 çalışan üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, işletmenin sahiplik yapısı, yaş değişkeni ve işyerinde hizmet süresi ile etik liderlik arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Nebioğlu (2013), turist rehberlerinin çalışma hayatında meslek etiğine uygun davranıp davranmadıklarını araştırmak ve rehberlerin hangi konularda etik dışı davranışlarda bulunduğunu tespit etmek amacıyla 403 turist üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda 16-29 yaş aralığındaki turistler 60 yaş ve üstü yaş aralığındaki turistlere göre rehberleri genel etik ilkeler boyutu açısından daha yeterli bulmaktadırlar. Ayrıca, turistlerin %87'sinin Türkiye'deki rehberlik hizmetlerinden memnun olduğu, yabancı turistlerin %99'unun tekrar Türkiye'ye tekrar gelmeyi düşündüğü, yabancı turistlerin %90,1'i rehberlerin ülke tanıtımında önemli rol oynadıklarını ve %74,3'ünün Türkiye'yi ziyaret etmesinde veya etmeyi düşünmesinde turist rehberlerinin büyük bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Avcı (2011), turizm eğitimi alan öğrencilerin iş değerlerinin belirlenmesi ve eğitim aldıkları bölüme göre iş değerlerindeki farklılıkları belirlemek amacıyla İzmir'de 435 lisans öğrencisi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda 5

faktör belirlenmiş olup, iş değerinin dört boyutu kız öğrenciler için erkek öğrencilere kıyasla daha önemliken, yalnızca liderlik boyutunun önem düzeyinin erkek öğrenciler için kız öğrencilere kıyasla daha yüksek olduğu görülmüştür. Çalışmada elde edilen bir diğer sonuç ise öğrencilerin iş değerlerinde eğitim aldıkları bölüme göre anlamlı bir farklılık olduğudur.

Yılmaz ve Bahadır (2011), otel işletmelerinde ön büro çalışanlarının etik algılamalarını ve görüşlerini ortaya koymak amacıyla 207 önbüro çalışanı üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, önbüro personelinin %77,3'ünün etik konusunda ortalama bir bilgiye sahip olduklarını ve erkek ve kadın önbüro çalışanları arasında etik algılama düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür. Ayrıca yapılan araştırmada önbüro personelinin etik dışı davranmaya iten nedenlerin başında yöneticilerin ve işletme sahiplerinin geldiği sonucuna varılmıştır.

Pelit ve Arslantürk (2011), turizm sektöründeki işletmelerin iş etiğine ilişkin uygulamalarının, üniversite düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin çalışacakları işletme tercihlerindeki önem derecesini tespit etmek amacıyla 1088 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda işletmelerin iş etiğine yönelik uygulamalarının öğrencilerin turizm işletmelerini tercihinde önem taşıdığı ve sektör tecrübesine sahip olmayan öğrenciler tarafından işletmelerin tüm boyutlardaki etik uygulamaları, sektör tecrübesi olanlara göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber öğrencilerin çalışma yeri olarak seçecekleri işletmelerdeki koşullar ve haklar, ilgili taraflara karşı sorumluluklar ve sosyal haklar ile ayrımcılık boyutlarındaki algılamalarına ilişkin önem düzeylerinin cinsiyete göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Güler Gönenç ve Yükselen (2010), otel işletmelerin etik olmayan davranışları belirlemek amacıyla Edirne'de 20 otel işletmesinde 160 otel çalışanı üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda etik dışı davranışları kabul seviyesi ile cinsiyet arasında bir ilişki tespit edilmiştir. Bununla beraber 3 yıldızlı otel çalışanlarının etik olmayan davranışları kabul düzeyi diğer gruplardan daha yüksek düzeyde bulunmuştur. Ayrıca hotel kategorileri ile çalışanların etik olmayan davranışları algılamaları arasındada anlamlı bir farklılık olduğu tespit etmişlerdir.

Yılmaz (2010), Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü Turizmde Global Etik İlkelerin temelindeki savların belirlenmesi ve turizmin önemli aktörleri olan konaklama işletmelerinin etik kodlarının Türkiye'deki temsilîyet durumunu araştırmıştır. Bu kapsamda Ankara'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin etik kodlarını değerlendirmeye almıştır. Bu araştırma sonucunda ilgili otel işletmelerinin turistlerin hakları konusuna etik kodlarında yer verdiği ancak çalışan hakları, yasal zorunluluklara uyum ve güvenlik hakları konularının kısıtlı bir çerçevede ele alındığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte çalışanlar arası adalet sağlanması adına ayrımcılık kavramının yalnızca işe alımları değil, işte yükselme ve ücretlendirme gibi diğer işlemleri kapsamaması, bu süreçlerin adil sistemler üzerine kurulmasını gerektiğinin altı çizilmiştir. Ayrıca otellerin özellikle çalışanların eğitim hakları konusunda yetersiz kaldığı sonucuna varılmıştır.

Tunç (2010), turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde görevli personelin, turizm sektöründeki iş etiğî uygulamaları hakkındaki görüşlerini belirlemek ve bu görüşlerin demografik özelliklerle farklılaşp farklılaşmadığını tespit etmek amacıyla Antalya'da 5 yıldızlı 10 otel işletmesinde 105 çalışan üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, iş etiğî boyutlarının farklı yaş gruplarına göre farklılık göstermediğî sonucu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, iş etiğî boyutları ile cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. İş etiğî boyutlarının eğitim düzeyine göre dağılımı incelendiğinde, ilköğretim mezunlarının, işletmelerin iç ve dış çevrelerine etik olmayan davranışlarına ilişkin görüşlere, ön lisans mezunlarının ise işletmelerde fırsat eşitliğine ilişkin görüşlere, lise ve dengi, ön lisans, lisans ve lisansüstü mezunlarından daha fazla katıldıkları belirlenmiştir.

Bahadır (2010), ön büro personelinin etik kurallara uyma düzeylerinin cinsiyet, yaş, çalışma süresi ve eğitim düzeyi değışkenlere göre nasıl değıştiğini belirlemek amacıyla araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda ön büro personelini etik dışı davranmaya iten nedenlerin başında yöneticiler ve işletme sahiplerinin geldiğî görülmüştür. İkinci sırada ise mesai arkadaşlarının geldiğî tespit edilmiştir.

Öncel (2010), turizm bölgelerinde görev yapan polislerin meslek etiğî kavramını algılama ve uygulama biçimlerinin incelemek, bununla ilgili var olan sorunları tespit etmek amacıyla polis müdürlerine ve polis akademisi öğrencilerinden oluşun 232 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, polislerin görevlerini



yasal sınırlar içerisinde yerine getirdiklerini ve yaptıkları görevin turistler için önem taşıdığı ve dolayısıyla turizme önemli bir katkılarının olduğu bilinciyle hareket ettikleri sonucuna varılmıştır.

Ergün (2009), etik dışı davranışların uçuş emniyetine olan etkilerini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, emniyetin esas olduğu havayolları için etik ilkelerin belirlenmesinin yeterli olmadığını ve bu ilkelerin hayata geçirilmesi adına her kademedeki çalışanın etik davranış konusunda eğitilmesi gerektiği görülmüştür. Bununla birlikte bu eğitimlerde öncelikle etik dışı tutum ve davranışların hava taşımacılığı faaliyetlerine yansıyan olumsuz etkileri, sonrasında ise her bir çalışanın yerine getirdiği görevin uçuş emniyetinin sağlanmasındaki yeri ve önemi de vurgulamıştır.

Çevirgen ve Üngüren (2009), otel işletmelerindeki örgütsel etik iklimin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkilerini araştırmak amacıyla Alanya’da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, işgörenlerin etik iklime yönelik tutumlarının ve iş tatmin durumlarının cinsiyete, yaşa, çalışılan bölüme, çalışılan pozisyona ve mesleki deneyim sürelerine göre istatistiksel olarak farklılaşmadığı görülmüştür.

Akova ve Çalık (2008), turizm eğitimi alan lisans ve ön lisans öğrencilerinin sektörde ortaya çıkan etik dışı uygulamaları nasıl algıladıklarını belirlemek ve demografik değişkenlerle katılımcıların etik dışı davranış algılamaları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığı belirlemek üzere 150 kişi üzerinde araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, “fiziksel olarak çekici gelen müşterilere hizmette öncelik tanıyabilirim ve ziyarete gelen arkadaşlarıma işletmeden çay, kahve ikram edebilirim” konularında lisans öğrencileri, ön lisans öğrencilerine göre daha esnek davranışlar sergilemektedir. “Müşteri odasındaki veya genel alanlardaki müşteri tuvaletlerini kullanabilirim ve yanlış olduğunu bildiğim halde prim karşılığı bozuk ürünleri müşterilere servis edebilirim” konularında ise ön lisans öğrencileri, lisans öğrencilerine göre daha esnek davranışlar sergilemekte olduğu sonucunu tespit etmişlerdir.

Menekşe (2008), A Grubu seyahat acentalarında çalışan personelin etik davranışları algılama düzeylerinin, yani hangi davranışları etik hangi davranışları etik

dışı olarak değerlendirdiklerini tespit etmek amacıyla Ankara'da bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, cinsiyetin, eğitim durumunun ve mesleki eğitimin etik kavramını algılamada anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Bektaş (2008), geliştirilen etik kodların otel endüstrisine katkısı değerlendirmek amacıyla Muğla ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerde 72 üst düzey yönetici üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, etik kodların çalışma hayatına katkısı konusunda %73 gibi bir oranda önemli bir rol oynadığı görülmüştür. Ayrıca eğitim, unvan ve deneyim özelliklerine göre etik kodların çalışma hayatına katkısının bir değişiklik göstermediği de görülmüştür.

Pelit ve Güçer (2007), otel işletmeleri ve seyahat acentelerinde staj yapmış ve halen lisans düzeyinde turizm eğitimi gören öğrencilerin, çalıştıkları süre içerisinde yöneticilerinin çalışanlara karşı davranışlarını iş etiği açısından algılamalarını tespit etmek amacıyla 124 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda turizm işletmelerinde staj yapmış öğrenciler, çalıştıkları işletmelerde yöneticilerinin; işgörenler arasında cinsiyet, dil, din, ırk ayrımı yapmadıklarını, işletmede meydana gelen veya gelebilecek cinsel taciz olaylarına meydan vermediklerini, görev dağılımı yaparken herkese eşit davrandıklarını, performans değerlendirmede adil davranışlarını ve iletişim esnasında nezaket kurallarına özen gösterdiklerini belirtmişlerdir.

Yarcan (2007), profesyonel turist rehberliği mesleğinin uygulanmasında karşılaşılan zorlukları saptamak amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, profesyonelliği sağlamak için etik ilkelerin geliştirilmesinin bir gereklilik olduğu tespit edilmiştir.

Yaman ve Gürel (2006), farklı kültürlerden gelen turizm yöneticilerinin etik karar almalarında anlamlı bir farklılık olup olmadığını araştırmak amacıyla Avustralya'da ve Türkiye'de görev yapan yöneticiler üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, Türk yöneticilerin etik davranışları algılamalarının Avustralyalı yöneticilere kıyasla daha yüksek oranda gerçekleştiği sonucu tespit edilmiştir.

Sarışık vd. (2006), otel yöneticilerinin otellerdeki etik politika ve yöntemler ile etik uygulamalar konusundaki görüş ve algılamalarını ortaya koymak amacıyla

İstanbul’da toplam 64 adet dört ve beş yıldızlı otel yöneticileri üzerinde araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, otel işletmelerinin önemli bir bölümünün işletmelerine özgü yada başka işletmelere ait etik kodları kullandıklarını tespit etmişlerdir. Bununla birlikte otellerin etik yöntem ve uygulamalarında işletme türü ve sınıfları açısından görüş farklılıkları olduğunu ve otel yöneticileri etik uygulamalarının etkinliğini ve etik politika ve yöntemlerini çalışanlarına bildirmeyi önemli sorumlulukları arasında gördükleri sonucuna varılmıştır. Ayrıca yöneticilerin yöneticilik deneyimleri dikkate alındığında, etik politikaların uygulanması konusunda anlamlı bir farklılık bulunmamakla birlikte, eğitim düzeyleri açısından özellikle “etik politika ve yöntemlerin departmanın etiğe uygun davranış tarzını belirlemesi” konusunda görüş farklılıkları tespit etmişlerdir.

Pelit ve Güçer (2005), öğretmen adaylarının öğretmenlik mesleğiyle ilgili etik olmayan davranışlara ilişkin algılamalarını belirleyebilmek amacıyla Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi’nde eğitim görmekte olan 1. ve 4. sınıf öğrencileri üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, araştırmaya katılan öğretmen adaylarının sınıfları ile meslektaşlarla ilişkiler ve görevle ilgili sorumluluklar boyutlarıyla ilgili olarak etik dışı uygulamalara ilişkin algılamaları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmezken öğrencilerle ilişkiler boyutunda 1. ve 4. sınıfta olan öğretmen adaylarının etik algılamaları arasında anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Varinli (2004), otel işletmelerinde çeşitli düzeylerde çalışanların etik olmayan uygulamalara ilişkin kanaatleri belirlemek amacıyla Kapadokya Bölgesi’nde faaliyet gösteren 3 ve 4 yıldızlı otel çalışanları üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda etik uygulamalar konusunda 4 yıldızlı otel çalışanlarının 3 yıldızlı otel çalışanlarına göre biraz daha esnek oldukları ortaya çıkmış ve genel olarak katılımcıların etik olmayan uygulamaları tasvip etmedikleri sonucu ortaya konulmuştur. Ayrıca, çalışanların işletmedeki pozisyonlarına göre değerlendirmelerinin farklı olduğu da tespit edilmiştir.

Tarakçıoğlu (2003), yönetici etik davranışlarının sınır birim işgörenleri tarafından değerlendirmek amacıyla Ankara’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 494 sınır birim işgöreni üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, işgörenlerin “yöneticiler cinsel taciz olaylarına duyarlıdır” fikrine

katılmalarında cinsiyetin önemli bir değişken olduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber bayan işgörenlerin büyük kısmı yöneticilerin cinsel taciz olaylarında duyarlı davranmadığını ifade etmişlerdir. Araştırmadan elde edilen diğer bir bulgu ise eşit ücretlendirme ile ilgilidir. Buna göre işgörenlerin büyük bir çoğunluğu çalıştıkları işletmede eşit ücretlendirme yapılmadığını ve aynı pozisyonda çalışan arakadaşlarıyla eşit ücret almadıklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca elde ettikleri bulgulardan işgörenlerin görev dağılımının eşit yapılmadığına inandıkları ve terfi imkânları konusunda adil davranılmadığı sonucu da tespit edilmiştir.

Ünlüöner ve Olcay (2003), otel işletmelerinde görev yapan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile ahlaki sorumluluk arasında ilişkiyi ortaya koymak amacıyla Ankara’da otel işletmeleri çalışanları üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile ahlaki sorumlulukları arasında bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

### **2.2.3. Diğer Sektörlerde Etik Konusu ile İlgili Gerçekleştirilen Ulusal Çalışmalar**

Sadece turizm konusunda yapılan etik araştırmalarla sınırlı kalınmadığı diğer sektörlere yönelik yapılan araştırmalarda konu bütünlüğü çerçevesinde tarandığı daha önce belirtilmişti. Söz konusu bu araştırmaların ana hatları ise aşağıda özetlenmiştir.

Erdem vd. (2014), üniversite yaşamını karakterize eden öğretim elemanı-öğrenci ilişkisinde eğitimcilerin etik sorumluluklarını öğrencilerin algılamalarına başvurarak belirleyebilmek üzere farklı fakültelerden 250 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, öğrencilerin profesyonel sorumluluk ve kişisel güvenilirlik ana boyutları altında yetkinlik, tutarlılık ve adil davranışı öğretim elemanlarının etik sorumlulukları olarak algıladıklarını tespit etmişlerdir.

Tekin Akbulut (2013), moda tasarımı öğrencilerinin meslek etiğine ilişkin görüşlerini irdelemeye yönelik Eskişehir’de 135 katılımcı üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, etik davranış bağlamında 4.sınıf öğrencilerinin ortalamalarının diğer sınıfların genel ortalamasından daha düşük olduğunu tespit etmiştir.

Bozyiğit ve Akkan (2013), tıbbi satış temsilcilerinin kişisel satış süreçlerindeki etik tutumlarını belirlemek ve satış temsilcilerinin demografik özellikleri arasında etik

tutumlar açısından farklılıkları incelemek amacıyla Adana ilindeki yerli ve yabancı firmalarda tıbbi satış temsilcisi olarak çalışan 103 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, etik tutumlar ile cinsiyet, yaş, iş deneyimi ve gelir düzeyi değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Öte yandan firmaların menşesine göre genel etik tutumlar, satış baskısı, satış kotaları ve etik sorunların çözüleceğine dair inanç açısından anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Kara ve Arslantürk (2013), öğrencilerin öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılama düzeylerini belirlemek amacıyla Ankara Gazi Üniversitesi'nde farklı fakültelerde hazırlık ve son sınıfta öğrenim gören öğrenciler üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, hazırlık sınıfı öğrencilerinin öğretim üyelerinin etik davranışları hakkında daha pozitif düşündükleri, kadın öğretim üyelerinin öğrencilere karşı etik davranma konularında erkek öğretim üyelerine oranla daha başarılı oldukları sonucu tespit edilmiştir.

Özbek vd. (2013), ön lisans ve lisans düzeyinde işletme bölümünde öğrenim gören öğrencilerin dindarlık düzeyleri, kişisel ahlak felsefeleri, etik algıları ve niyetleri arasındaki olası ilişkileri tespit etmek amacıyla Balıkesir Üniversitesi'nde öğrenim gören 189 işletme öğrencisi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, algılanan etik problemin etik niyetler üzerinde yüksek düzeyde bir etkisi olduğu saptanmıştır. Ayrıca dindarlık düzeyinin etik niyetleri pozitif bir biçimde etkilediği sonucuna da varılmıştır.

Özkan ve Hacıhasanoğlu (2012), muhasebe meslek mensuplarının kişilik özellikleri ile etik karar verme davranışları arasında ilişkileri araştırmak amacıyla Yozgat ilinde bağımsız olarak faaliyet gösteren muhasebe meslek mensupları üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, meslek mensuplarının kişilik özellikleri ile bazı etik karar verme davranışı arasında zayıf düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tonus ve Oruç (2012), insan kaynakları yönetimi birimlerinin etik dışı davranışları engelleme ve etik davranışları özendirmede kullandığı personel yönetmeliklerine yaklaşımını belirlemek amacıyla bir örnek olay çalışması yapmışlardır. Bu kapsamda Türkiye'nin önde gelen işletmelerinden birinin personel yönetmeliği içerik analizi yöntemiyle incelenerek konuya ilişkin tema (kod) ve alt temalar (alt kodlar)

belirlemişlerdir. Araştırma sonucunda, işletmenin personel yönetmeliğinin bölümlerinde etik dışı davranışları önlemeye yönelik birçok maddenin olduğu tespit edilmiştir.

Erturhan ve Filizöz (2011), özel ve kamu bankalarında çalışanların, iş etiğine ilişkin tutum ve davranışlarını ortaya koymak amacıyla Sivas ilinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, farklı bankalara ait çalışanların genel iş etiğine ve bankacılıkta etiğe yönelik tutum ve davranışları ile “cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum, gelir düzeyi, çalıştıkları sektör, çalışma süreleri” arasında anlamlı bir farklılık tespit etmişlerdir.

Wills vd. (2011), iş değerlerinin nesiller arası farklılıklarını incelemek amacıyla Kanadalılar ve Birleşik Arap Emirlikleri vatandaşları üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, iş değerlerinin nesiller arası farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca bu farklılığın gelecek yıllarda bir kuşak çatışmasına sebep olacağı da öngörülmüştür.

Elçi ve Alpan (2009), çalışma memnuniyeti üzerinde algılanan etik iklim etkisini araştırmak amacıyla Türkiye’de 1174 telekomünikasyon çalışanı üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, çalışma memnuniyetine etik iklim faktörlerinin etkileri ile ilgili olarak, “kişisel çıkar” faktörünün olumlu etkileri olduğu sonucu tespit edilmiştir.

Şahin vd. (2008), işgörenlere mesleki etik ve ahlaki değerlerin öğretilmesi açısından Ahilik Kurumunun rolünü incelemişlerdir. Araştırma sonucunda, mesleki eğitim ve evrensel ahlaki değerlerin mesleki eğitim programlarına entegre edilmesi sonucuna varılmıştır. Aksi durumda teorik bilgi eğitiminin tek başına yetersiz olacağı vurgulanmıştır.

Arslantaş ve Dursun (2008), etik liderlik davranışının yöneticiye duyulan güven ve psikolojik güçlendirme üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda etik liderlik davranışının psikolojik güçlendirmenin boyutları üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir.

Baloğlu vd. (2008), ilköğretim okulu yöneticilerinin mesleki etik davranışlarını, saptamak amacıyla İstanbul’da 189 öğretmen üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda yöneticilerinin en yüksek düzeyde

sergiledikleri etik davranış ilkesinin” insan hakları”, en düşük düzeyde sergiledikleri etik davranış ilkesinin ise "sevgi" olduğunu tespit etmişlerdir.

Elgin (2006), kolluk hizmeti sunan jandarmanın davranışlarını etik açıdan incelemiş ve jandarmanın etik ve etik dışı davranışlarının vatandaşlar tarafından nasıl algılandığını ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, kamu kaynaklarının amacı dışında kullanıldığı konusunda vatandaşların meslek, yaşanılan yer, medeni hal, gelir seviyesi ve eğitim seviyesi değişkenlerine göre bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

İşgüden ve Çabuk (2006), meslek etiği anlayışının ve kurallarının meslek yaşamına olan etkisini araştırmak amacıyla Balıkesir ilinde muhasebe meslek mensupları üzerinde bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda meslek mensupları, mesleki alandaki yenilikleri ve değişimleri takip etmenin önemini vurgulayarak bilgi ve yeteneklerin de bu doğrultuda gelişme gösterdiklerini belirtmişlerdir.

Varinli ve Kurtoğlu (2005), perakende sektöründe çalışan satış elemanlarının etik algılamaları ve bu algılamaların demografik özellikler itibariyle farklılık gösterip göstermediğini perakende sektöründe faaliyet gösteren bir departmanlı mağazanın iki farklı şehirde bulunan üç mağazasında çalışan satış elemanları üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda, satış elemanlarının etik değerlendirmelerinin, çalıştıkları mağaza ve satış tecrübesine göre farklılık gösterdiği; yaş, çalıştıkları şehir ve öğrenim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır.

Polat (1999), psikiyatri kliniklerinde çalışan hemşirelerin etik önermeler karşısındaki yaklaşımlarının belirlenmesi amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, hemşirelerin % 50'si ortalamanın üzerinde puan almıştır. Bununla beraber hemşirelerin etik problemler karşısındaki yaklaşım puan ortalamalarının eğitim durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı olduğu da görülmüştür.

Coşkun ve Karamustafa (1999), işletme öğrencilerinin, verilen bazı rol ve durumlarda nasıl bir etik tavır sergilediklerini belirlemek amacı ile 12 soruluk iki anket formu oluşturmuşlardır. Formlardan birincisinde, öğrencilerden kârlı ve gelecek vadeden bir işletmede “işçi” olarak çalıştıklarını varsaymaları istenmiş ve verilen durumlara ne

ölçüde katıldıkları belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci anket formu ise aynı öğrencilerin işletmede “yönetici” olarak bulunmaları halinde aynı durumlara ne derece katıldıkları istenmiştir. Araştırma sonucunda, öğrencilerin, işletmede “işçi” ve “yönetici” olarak çalıştıkları varsayıldığında, bütün sınıflarda farklı etik tutum sergiledikleri görülmüştür.

#### **2.2.4. Diğer Sektörlerde Etik Konusu ile İlgili Gerçekleştirilen Uluslararası Çalışmalar**

Dawson (1997), erkek ve kadın satış personellerinin etik tutum ve davranışlarını değerlendirmek üzere 209 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda etik davranışları algılama düzeyinde cinsiyet değişkeninin önemli olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca etik davranışları algılama düzeyinde yaşın ve tecrübeninde önemli farklılıklar oluşturduğunu ortaya koymuştur.

Finney ve Finney (2013), üniversitede verilen etik derslerinin iş deneyimlerine ölçmek üzere ABD’de 953 öğrenci üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırma sonucunda öğrenciler etik normların iş yaşamında önemli olduğunu belirtmişlerdir.

Valentine vd. (2009), sağlık çalışanlarının etik değerleri algılama düzeyinin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla 781 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda kadınların erkeklere kıyasla daha duyarlı olduklarını ortaya koymuşlardır.

Shen vd. (2012), moda endüstrisinde, tüketicilerin satın alma davranışında etik değerlerin önemini araştırmak amacıyla Hong Kong’da 109 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda işletmelerin sürdürülebilirliğini sağlamak için etik kavramının önemli olduğu görülmüştür. Ayrıca; tüketiciler, perakendeciler, tasarımcılar ve üreticiler arasında etik iklimin sağlanmasının önemini belirtmişlerdir.

Simola (2014), işletmelerde kriz yönetiminde etik yaklaşımın önemini belirlemek amacıyla 34 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda geliştirilen kriz yönetimi modülünün etik kararlar verme üzerindeki etkisi pozitif olarak tespit edilmiştir.



Wang vd. (2015), mühendislik eğitiminde, pratik etkinliğe yönelik model önerisinde bulunmuşlardır. Bu araştırma sonucunda mühendislik uygulamalarında, hem teoride hemde pratikte etik uygulamaların öneminin altını çizmişlerdir.

Mohamed vd. (2012), bilgisayar kullanımına yönelik öğrencilerin ve üniversite çalışanlarının sahip olduğu etik değerlerin farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Malezya'da 550 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Bu araştırma sonucunda etik bilgisayar kullanmanın bireylerin karakteristik özelliklerine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Comunale vd. (2006), muhasebe öğrencilerinin iş değerlerini belirlemek amacıyla 105 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda muhasebe öğrencilerin iş değerleri konusunda yeterli olmadığını ortaya koymuşlardır.

Chowdhury (2011), bankacılık sektöründe rekabet avantajı sağlamak ve müşteri memnuniyetini artırma hususunda etik değerlerin önemini belirlemek amacıyla 186 kişi üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda etik davranmanın müşteri memnuniyeti üzerinde olumlu bir izlenim bıraktığını tespit etmişlerdir.

Gajendra ve Wang (2014), e-ticaret uygulamasında tüketici algılarını etkileyen etik davranışları belirlemek üzere bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda etik değerlerin tüketici satın alma davranışı üzerinde önemli bir etkisi olduğu görülmüştür.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### 3. MATERYAL ve YÖNTEM

Turizm işletmeleri açısından oldukça önemli olan yönetici ve işgören davranışları etik boyutunu, turizm eğitimi alan stajyer öğrenciler tarafından değerlendirilmesini amaçlayan bu araştırma, hem geleceğin turizm yöneticileri olan stajyerlere hem de turizm sektörüne yapacağı katkı açısından önem taşımaktadır. Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın yöntemi hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda öncelikle problem durumu ve araştırmanın amacı ortaya konulmaktadır. Daha sonra araştırmanın önemi, araştırmanın varsayımları ve araştırmanın sınırlılıkları başlıkları yer almaktadır. Sonraki başlıklarda ise, bu araştırmayı temsil edebilecek evren ve örneklem grubu açıklanmakla birlikte anket formunun içeriği ve veri çözümleme yöntemi, pilot uygulama ve ölçümün geçerliliği, asıl uygulama ve ölçümün geçerliliği hakkında çeşitli bilgiler yer almaktadır.

#### 3.1. Problem Durumu

Etik tartışmalarının temel konusunu insan eylemlerini değerli ya da değersiz kılan davranışların ne olduğu oluşturur (Tekerek ve Tekerek, 2008: 59). Etik ve ahlak bazı kaynaklarda birbirinin yerine kullanılsalar da aslında farklı kavramlardır. Etik ahlak felsefesidir ve kişinin belirli bir durumda ifade etmek istediği değerlerle ilgilidir. Etik kavramı, kullanılan ahlak terimlerini ve ahlaki yargıların statüsünü analiz eden ve varolan ahlaki tutumların ardında yatan yargıları ele alır (Aydın, 2012). Ahlak ise bunu hayata geçirme durumudur ve etiğin araştırma konusunu oluşturur (Baymur vd., 2006). TDK ahlak kavramını, “Belli bir dönemde belli insan topluluklarınca benimsenmiş olan, bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen törel davranış kurallarının, yasalarının, ilkelerinin toplami” olarak tanımlamıştır.

Turizm işletmelerinin emek-yoğun özelliğinden dolayı turizm yöneticileri, işgören ihtiyaçlarının karşılanması ile organizasyonun amaçlarına ulaşması arasındaki bağlantıyı daha iyi anlar hale gelmiştir. İşgörenlerin severek ve isteyerek iş yeri kurallarına uymaları sonucu elde edilecek yüksek motivasyon ve arzulanan başarının yakalanması turizm işletmelerinin birinci amacıdır (Hegarty, 1990; Akova ve Çalık, 2008). Özellikle bir hizmet endüstrisi olan turizm işletmelerinde gerek yönetim gerekse işgören kademelerinde etik kavramının gerekliliği açıktır. Bununla birlikte turizm işletmelerinde ücret politikalarının yeterli olmayışı ve işletmelerin ucuz iş gücüne yönelmesi gibi sebeplerden dolayı gerek yöneticilerden kaynaklı gerek işgörenlerden kaynaklı etik dışı davranışlar ortaya çıkmaktadır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006).

Bir makine düzeninde çarklardan birinin, olması gerektiği hareketin dışında bir yönde eylem gerçekleştirmesi nasıl birçok kayba sebep olursa, turizm işletmelerinde de etik dışı gerçekleştirilen her türlü davranış güvenin azalması, grup çalışmalarının etkinliğinin kaybedilmesi, iletişimin zarar görmesi, bağlılık duygusunun yok olması ve imajın zarar görmesine neden olacaktır (Uçkun vd., 2004). Turizm işletmelerinde yaşanan etik dışı davranışlardan bazıları, barlarda içeceklerin sulandırılarak verilmesi, müşterilerin gelmeme olasılığına karşı fazla rezervasyon kabul edilmesi, yemeklerin hazırlanması esnasında kalitesiz ve sağlıksız malzemenin kullanılması, müşteri tarafından verilen tiplerin işgörenler arasında eşit paylaşılmaması, müşteri odasını temizleyen personelin müşteri eşyalarına isteyerek ya da istemeden zarar vermesi olarak sıralanabilir.

Bu olumsuz etkileri en aza indirmek personeli etik konusunda bilinçlendirmek, turizm sektörüne yetişmiş personel sağlamak, yeni kavram, fikir ve teknolojileri kavrayabilecek üst düzey turizm profesyonellerini yetiştirmek turizm eğitimi veren kurumlarının temel amacı olmalıdır. Bu amaçları kapsayan eğitim sürecinin içeriğinde ekonomik olma, gelişmelere uyum sağlayarak hayata hazırlayıcı olma, topluma ve sektöre dönük olma nitelikleri barındırması gerekmektedir. Aksi durumda turizm alanındaki altyapı yatırımları nitelik ve nicelik açısından ne kadar yeterli olursa olsun, sosyal üst yapı yatırımları içerisinde en önemli unsuru oluşturan turizm eğitimi ile desteklenmedikçe yarar sağlamayacaktır (Baltacı vd., 2012:18).

Bir işletmede bir teorinin etkin bir şekilde uygulanabilmesi, onun ilgili alanyazın ve yapılan araştırmalar tarafından güçlü bir şekilde tanımlanıp kabul edilmesine bağlıdır (Altunışık vd., 2007). Turizm işletmelerinde etik kavramı, ilgili alan yazında oldukça yaygın olarak incelenen bir kavram olmasıyla birlikte yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunun turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin bakış açısına göre değerlendirmeleri konusu ise ilgili yazında oldukça sınırlı kalmış; hatta yönetici ve işgören etik davranışlarını karşılaştıran herhangi bir araştırma ise henüz yapılmamıştır.

Bu araştırmanın problemini, turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin gözüyle yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunun farklılık gösterdiği ve bu farklılıkların hangi boyutlarından kaynaklandığının tespit edilmesi oluşturmaktadır.

Nihayetinde bu farklılıkların nasıl giderilebileceği noktasında yöneticilerin ve işgörenlerin neler yapması gerektiği de bu araştırma için ortaya konabilecek diğer bir problemi oluşturmaktadır.

### **3.2. Araştırmanın Amacı**

Bir hizmet endüstrisi özelliği taşıyan turizm işletmeleri, beklenen ekonomik katkıyı sağlaması büyük ölçüde turistik ürünü satın alan müşteriye memnun etmeye bağlıdır. Turisti memnun etmenin en önemli koşullarından birisi de kuşkusuz kaliteli hizmet sunmaktır (Giritlioğlu ve Olcay, 2014:5). Temiz bir yatak, arzuya uygun bir yemek ve yeterli ilgi günümüz turistinin aradığı başlıca konulardır. Turizm ürünü satın alan müşteriye istenen kalitede hizmet verilebilmek ise turistik tesislerde çalışan personelle doğrudan ilişkilidir. Turizm sektörüne bakıldığında planlama sürecinden başlayıp hizmetin alıcısına sunulmasına kadar geçen uzun bir süreç söz konusudur. Bu sürecin her kademesine dâhil olan kişiler için de turizm eğitiminin gerekliliği kaçınılmazdır (Olcay, 2008:388).

Turizm işletmelerinin bazı özelliklerinden dolayı diğer meslek gruplarında farklı birtakım etik sorunlar yaşadığı çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur (Walle, 1995; Wheeler, 1995; Mkono, 2010; Pelit ve Arslantürk, 2011; Karatepe ve Agbaim, 2012; Mathange, 2013; Knani, 2014). Bu sorunların artmasını hızlandıran faktörler; ürün ve tüketimin aynı anda gerçekleşmesi, hizmetin soyut bir yapıda olması, ürünün daha

önceden denenememesi, müşteri profilindeki değişme ve çalışanların moral düzeylerinin hizmet kalitesinde etkili olması olarak sıralanabilir.

Turizm sektörünün en önemli bölümünü oluşturan konaklama işletmelerinde ikili ilişkilerde yaşanan etik sorunlar yoğun olarak yaşanmaktadır. Konaklama işletmelerinde işgören kaynaklı etik sorunlardan bazıları; müşteri ve diğer personele taciz, işi savsaklama, emirleri dinlememe, işyerinde alkol kullanma, uyuşturucu madde kullanma ve satmadır (Stevens, 1997; Sarıışık vd., 2006; Yılmaz, 2010; Yeh, 2012). Etik sorunların yoğun olarak yaşandığı kat hizmetlerinde çalışan personelin müşteri eşyalarını kullanması, odalara usulsüz girilmesi, odaların dinlenmesi, odalarda ses veya görüntü kaydının yapılması bu alanda yaşanan etik sorunlar arasındadır.

Konaklama işletmeleri bünyesinde hizmet verdiği gibi bağımsız işletmeler olarak hizmet veren yiyecek-içecek işletmelerinde de birtakım etik sorunlar yaşanmaktadır. Bunlardan bazıları konaklama işletmelerinde yaşanan sorunlarla aynı olmakla beraber yiyecek-içecek işletmeleri kendine özgü etik sorunlar yaşamaktadır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006; Wong ve Chung, 2003). Yiyecek-içecek işletmelerinde yaşanan temel etik sorunlar; hijyen koşullarına uyulmaması, sağlıksız gıda maddeleri kullanma, malzemeden çalma ve mönülerde ilan edilen miktar ve fiyata sadık kalınmamasıdır.

Turizm işletmelerinin önemli bir bölümünü oluşturan seyahat işletmelerinde bir takım etik sorunlar yaşandığı yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur (Pelit ve Güçer, 2007; Nebioğlu, 2013). Seyahat işletmelerinde yaşanan etik sorunlar, konaklama işletmelerinde olduğu gibi işgören ve yönetici kaynaklıdır. Bunlar; turistlere kötü ve ön yargılı davranılması, satış yapılırken din, dil, ırk ayrımı yapılması, rehberin doğru ve güvenilir bilgi vermemesi, kokartsız rehber çalıştırma, turistlerin alışverişinden haksız kazanç sağlanması olarak sıralanabilir.

Staj eğitimi, öğrenmenin beceri geliştirme ve yeterlilik kazanma yönünü vurgulayan, yaparak öğrenmeye dayanan bir eğitim sürecidir (Türkseven, 2012:94). Bu bağlamda staj eğitiminin amacı, öğrencinin okulda öğrendiği bilgi ve becerileri gerçek iş ortamında uygulama olanağı vererek öğrenciye kalıcı öğrenme sağlamada katkıda bulunmaktır. Bunlara ek olarak; eğitim yoluyla teorik ve pratik ilişki kurmak, turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak, turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak, turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini anlatmak, halkta olumlu

bir turizm bilinci oluşturmak, turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir yeterlilik kazandırmak, turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak staj eğitiminin amaçları arasında gösterilebilir (Ünlüöner, 1993; Olcay, 2008).

Bir turizm işletmesinde yönetici ve işgören davranışlarının etik olması turizm işletme faaliyet ve süreçlerinin odak noktasını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda bu araştırmanın amacı, turizm işletmelerinde yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunun, stajyer öğrenci gözüyle değerlendirilmesi olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte öğrencilerin demografik değişkenlere bağlı olarak etik davranışları değerlendirme düzeylerinin farklılık gösterip göstermediği ise ikincil amaç olarak belirlenmiştir.

### **3.3.Araştırmanın Önemi**

Son yıllarda turizm endüstrisi hızla gelişerek en hızlı büyüyen endüstriler arasında yerini almıştır. Turizmin uluslar arası anlamda hızla gelişmesi, bu sektörün ekonomik sosyal ve kültürel etkilerini de beraberinde getirmiştir (Olcay vd., 2014:386-388). Birçok ülke, elde edilen gelirlerle istihdamı artırmak ve turizmin sosyokültürel etkilerinden daha fazla yararlanabilmek için turizme gereken önemi vermektedirler (Henry ve Deane, 1997:535). Turizm işletmelerinde ürün ve hizmetlerin kalite algılamasında hizmet sunan personelin ahlaki yeterlilik düzeyi, bir müşterinin sunulan hizmetten memnun olmasına önemli derecede etki eder. Turizm işletmelerinde hizmet sunan personelin ahlaki yeterlilik düzeyinin üst düzeyde olması, hizmet sunumunda yaşanabilecek olası hizmet hatalarını da bertaraf edebilmektedir. Bu nedenle otel personelinin sahip olduğu ahlaki yeterlilik düzeyinin müşteri memnuniyetine ve dolayısıyla otel işletmelerinin kârlılık oranlarına önemli etkisi bulunmaktadır (Wong, 1998; Varinli, 2004; Tarakçıoğlu, 2003; Lee ve Tsang, 2013; Knani, 2014).

Etik, iyi insanlar yetiştirilmesine katkıda bulunmak için kimi bilgiler ortaya koymak biçiminde de tanımlanmaktadır. Buna göre etik davranış, insanın kimseyi kandırmamasını, başkalarına zarar vermemesini, mesleğini kötüye kullanmamasını, insana yakışır şekilde davranmasını ve davranışlarının sorumluluğunu benliğinde duymasını içerir (Yarcan, 2007:34). Etik dışı davranışlar, kurum içinde çatışma ortamı oluşturmakta, örgüt kültürünü zayıflatmakta, çalışanın kuruma olan bağlılığını

azaltmakta, çalışan performansını ve motivasyonunu olumsuz etkilemektedir (Pelit ve Arslantürk, 2011; Yeh, 2012). Bu olumsuz durumlar göz önüne alındığında işletmenin temel görevi olan kârlılığı artırmak, müşteri memnuniyetini sağlamak uzun vadede gerçekleşmeyecektir. Tam tersi işletmenin varlığı tehlike altına girecektir.

Uluslararası ve ulusal nitelikli yasa ve sözleşmelerle her iki tarafın hak ve sorumlulukları belirlenmiş olsa da, hizmet alınan verilen çevrenin nitelikleri, bireysel hareket tarzları ve birbirinden farklı durumlarla karşılaşılma olasılığı, işletme imajını koruyacak yeni yöntem, uygulama ve düzenlemelerin gereğini de ortaya koymaktadır. Bu durum, diğer işletmelerde olduğu gibi turizm işletme yöneticilerini de etik politika ve yöntemleri belirlemeye, bunları personeline benimsetmeye ve uygulamaya koymaya, değişen koşullara göre güncellemeye ve sürekliliğini sağlamaya yöneltmektedir (Sarıışık vd., 2006).

Öğrencilerin turizm sektörü ile ilk tanışma dönemi olan stajların amacına hizmet eden bir şekilde gerçekleştirilmesi, ülke kaynaklarının boşa gitmemesi bakımından önemlidir (Olca, 2008). Elde edilecek olan bulguların turizm eğitimi veren kurumların ve turizm sektörü yöneticilerinin ortak çalışmaları ile staj faaliyetlerinin daha koordineli ve denetimli bir şekilde yapılmasına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Gerekli düzenlemelerin yapılması ile geleceğin kalifiye elemanı olarak yetişen öğrencilerin turizm sektöründen soğuması önlenmiş olacaktır. Turizm eğitimi olarak yetişen eğitimli personelin turizm sektöründe çalışması sektörün hizmet kalitesini arttıracaktır. Bu bağlamda geleceğin yöneticileri ile işgörenleri olan turizm öğrencilerini staj eğitimi sürecinde yaşadıkları çalışma ortamının iyileştirilmesi önem arz etmektedir. Gerçekleştirilen bu araştırmanın konuyla ilgili yürütülen diğer çalışmalardan farkı ise araştırma evreninin üniversite eğitimine devam eden öğrenciler olmasıdır. Bununla birlikte ilgili literatürde yönetici ve işgören etik davranışlarını bu ifadeler açısından karşılaştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu araştırmayı diğer araştırmalardan farklı kılan özelliği yönetici ve işgören etik davranışlarının stajyer öğrenci gözüyle karşılaştırılmasıdır. Çünkü en üst düzeyde eğitim alan söz konusu bu kişilerin olayları değerlendirme algıları doğal olarak daha gerçekçi ve daha fazla çözüme yönelik olmaktadır.

Turizm sektörü için etik ve ahlaki değerlere bağlılık, turizm işletmelerinin varlıklarını devam ettirmesi, turizm çalışanları ve yöneticilerin barışık bir çalışma ortamına kavuşturulması açısından önem arz etmektedir. Bu çalışma ile daha kariyerinin başında olan turizm öğrencilerinin sektörde gözlemledikleri işgören ve yönetici davranışlarının etik boyutunu tespit etmek ve bu tespit sonucu turizm yöneticilerine ve çalışanlarına mesleki ahlak ve standardın geliştirilmesi ve çeşitli durumlar karşısında, nasıl davranmaları gerektiği konusunda öneriler sunulacaktır. Ayrıca elde edilen bulgularla geçmiş literatür çalışmaları kıyaslanarak, turizm yöneticilerine ve turizm işgörenlerine etik ve toplumsal değerlerin iyileştirilmesi konusunda öneriler getirilmesi önem taşımaktadır.

### **3.4. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları**

Sosyal bilimler alanında yapılan çok sayıda çalışmada olduğu gibi bu çalışma da bazı sınırlılıklara sahiptir. Araştırma verileri Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu öğrencileri ile Güzel Sanatlar Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümü öğrencilerinden elde edilmiştir. Bu bağlamda araştırmada kullanılan örneklem sayısı her ne kadar evreni temsil gücüne sahip ve istatistiksel analizlerinin yapılmasına müsait olsa da sonuçların ülke çapına genellenmesi mümkün olamamaktadır. Sözü edilen bu sınırlılığa rağmen bu araştırma, öğrencilerin etik davranışları değerlendirme yönelik görüşleri hakkında bilgi vermekte ve gelecek çalışmalara referans oluşturacak niteliktedir.

Bu araştırmada tüm katılımcıların anket sorularına içtenlikle ve doğru olarak cevap verdiği, araştırmada kullanılan anket formunun, araştırma amaçlarına uygun verilerin toplanmasında aranan şartları taşımakta olduğu varsayılmıştır.

### **3.5. Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Evren, araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanlar bütünüdür. Her araştırmanın kendine özgü bir evreni olup, araştırmanın amacına uygun olarak çeşitli değişken ve özelliklere göre sınıflandırılmaktadır (Altunışık vd., 2007:123). Sosyal bilimler alanında yapılan araştırmaların çoğunda amaç, evrenin belirli bir özelliği hakkında bilgi edinmek olduğundan, bu evrenin ne olduğu ve ne üzerinde çalışma



yapılacağı, araştırmalarda açık bir biçimde tanımlanması gerekmektedir (Akbulut, 2010:5). Yapılan bu araştırmanın evrenini, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu öğrencileri ile Gaziantep Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Bu kapsamda Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okuluna kayıtlı aktif öğrenci sayısı 918, Gastronomi ve Mutfak Sanatlarına kayıtlı aktif öğrenci sayısı ise 180'dir. Araştırmanın bu iki bölüme kayıtlı öğrenciler üzerinde gerçekleştirilecek olmasından dolayı araştırma evreni 1098 olarak belirlenmiştir.

Her araştırmanın sahip olduğu evren büyüklüğü, içerdii konuya bağlı olarak farklılık göstermesine rağmen, birçok araştırmada zaman ve kaynak yetersizliğinden dolayı evrenin tamamı araştırmaya dâhil edilememektedir. Böyle durumlarda ise, evreni temsil edebilecek örneklem kavramı söz konusu olmaktadır. Örneklem ana küleden seçilen az sayıda birimin oluşturduğu topluluktur (Altunışık vd., 2007:123). Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmaların çoğunda, araştırma verileri örneklem üzerinden toplanarak elde edilen sonuçlar ilgili evrene genellenmektedir. Böylelikle evren, araştırma sonuçlarının genellenmek istediği elemanları, örneklem ise bu evrenden belirli kurallar dâhilinde alınmış evreni temsil ettiği kabul edilen küçük bir kümeyi oluşturmaktadır (Akbulut, 2010:5). Örneklem almanın belli ve bilinen kuralları vardır. Ancak o zaman alınan örneklemin evreni temsil edebileceği kabul edilebilir. Bu araştırmada ise amaçlı örnekleme (purposive) yöntemi kullanılmıştır. Amaçlı örneklemede, araştırmacı kimlerin seçileceği konusunda kendi yargısını kullanır ve araştırmanın amacına en uygun olanları örnekleme alır (Balcı, 2007:90). Bundan dolayı turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrenciler araştırmaya dâhil edilirken aynı zamanda araştırmanın amacına uygun bir biçimde henüz staj eğitimine başlamamış ancak turizm işletmelerinde iş tecrübesine sahip 1. Sınıf öğrencileri de araştırmaya dâhil edilmiştir. Sonuç itibari ile bu araştırmanın örneklemini turizm işletmelerinde staj eğitimi almış/çalışmış 308 öğrencidir.

Araştırma kapsamında evren büyüklüklerinin ortaya konulmasından sonra önemli olan bir diğer konu ise, evreni temsil edebilecek örneklem sayısının tespit edilmesi oluşturmaktadır. Altunışık vd. (2007:127) tarafından ortaya konulan ve ilgili yazında

çok sayıda araştırmacı tarafından önemli derecede göz önüne alınan evren büyüklüklerine göre kabul edilebilen örneklem büyüklükleri aşağıda belirtilmiştir.

**Tablo 1:** Belirli Büyüklükteki Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri(Altunışık vd. 2007:127)

N	S		N	S		N	S		N	S
10	10		190	127		1100	285		5000	357
20	19		200	132		1200	291		6000	361
30	28		250	152		1300	297		7000	364
40	36		300	169		1400	302		8000	367
50	44		350	185		1500	306		9000	368
60	52		400	196		1600	310		10000	370
70	59		450	212		1700	313		15000	375
80	66		500	217		1800	317		20000	377
90	73		550	226		1900	320		30000	379
100	80		600	234		2000	322		40000	380
110	86		650	242		2200	327		50000	381
120	92		700	248		2400	331		75000	382
130	97		750	254		2600	335		100000	384
140	103		800	260		2800	338		1000000	384
150	108		850	265		3000	341		10000000	384
160	113		900	269		3500	346			
170	118		950	274		4000	351			
180	123		1000	278		4500	354			

**N=Evren Büyüklüğü; S=Gerekli örnek büyüklüğü**

Tablo.1'e göre, bu çalışmanın örneklem büyüklüğünün araştırma evrenini temsil etme yeteneğine sahip olduğu görülmektedir.

### 3.6. Anket Formunun İçeriği ve Veri Çözümleme Yöntemi

Turizm işletmelerinde yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunun, stajyer öğrenciler gözüyle değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu araştırmada veri toplama sürecinde anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, sosyal bilimler alanında yaygın bir şekilde tercih edilen veri toplama yöntemidir. Veri toplama yönteminde kullanılan anket formu, birincil kaynaklardan bilgi toplamak için hazırlanan sistematik bir soru formudur. Anket formunun amacı, araştırma problemini çözecek ve ele alınan hipotezleri test

edecek bilgileri hedef kitleden sistematik bir biçimde toplamaktır (Altunışık vd., 2007:68).

Bu araştırma kapsamında oluşturulan anket formu (bkz. Ek 1) üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 7 adet soru bulunmaktadır. İkinci bölümde yönetici-stajyer öğrenci ilişkilerindeki etik tutum ve davranışları değerlendirmek üzere 25 adet ve üçüncü bölümde ise işgören-stajyer öğrenci ilişkilerindeki etik davranış ve tutumları ölçmek yine 25 soru bulunmaktadır. Anket formunda yer alan bu sorular daha önce bu konuyla ilgili yapılan araştırmalardan faydalanarak oluşturulmuştur (Ünlüöner ve Olcay, 2003; Yeung ve Pine, 2003; Varinli, 2004; Pelit ve Güçer,2007; Pelit ve Arslantürk, 2011; Lee ve Tsang, 2013; Köroğlu ve Gezen, 2014). Buna ek olarak kapsam geçerliliği çerçevesinde, ölçeği oluşturan maddelerin, ölçülmek istenen davranışı ölçmede nicelik ve nitelik olarak yeterli ya da uygun ifadeler olup olmadığına bakılmıştır. Bir başka deyişle, “ölçek maddeleri ölçülmek istenen davranışı yansıtıyor mu?” sorusunun cevabı aranmıştır. Bu kapsamda konu ile ilgili akademisyen ve sektör yöneticileri görüşlerine başvurulmuştur. Yapılan değerlendirmelerin sonucunda ölçeğin kapsam geçerliliğine sahip olduğu kanaatine varılmıştır.

Araştırmada betimsel analiz tekniği kullanılarak, etik davranışlar “mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu, eşit davranma sorumluluğu, tacizden sakınma sorumluluğu, çalışma hayatının kalitesini yükseltme sorumluluğu, özel hayatın gizliliği hakkına saygılı olma sorumluluğu, topluma ve stajyerlere örnek olma sorumluluğu” olmak üzere 6 boyut altında sınıflandırılmıştır. Betimsel analiz tekniğinin kullanılmasının amacı, ham haldeki verilerin okuyucuların anlayabileceği ve kullanabileceği bir şekle sokulmasıdır. Bu amaçla elde edilen veriler önce mantıki bir sıraya konulur. Daha sonra yapılan bu betimlemeler (sınıflandırmalar) yorumlanır (Altunışık vd., 2007: 268).

Belirlenen boyutların önem derecesini ölçmeye yönelik hazırlanan anket formu; “1: Hiçbir zaman, 2: Nadiren, 3: Ara sıra, 4: Çoğunlukla, 5: Her zaman” şeklinde 5’li likert şeklinde hazırlanmıştır.

Bu araştırma, 2014 yılının Kasım ve Aralık aylarında Gaziantep Üniversitesi'nde gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 16.0 For Windows paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

### 3.7. Pilot Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği

Asıl uygulamaya geçmeden önce anket formunun anlaşılabilirliğini ve uygulanabilirliğini ölçmek amacıyla evreni temsil yeteneğine sahip 100 kişi üzerinde pilot bir uygulama gerçekleştirilmiştir. Bu uygulama 2014 yılı Ekim ayında araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiştir.

Pilot uygulamada ölçümün güvenirliliğini tespit etmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmış ve bu katsayının 0,875 olduğu görülmüştür. Tablo 2'ye göre bu sonuç yüksek derecede güvenilirdir ( $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ).

Ayrıca bununla yetinilmeyip 50 sorudan oluşan anket formu ikiye bölünmüş ve ilk 25 soru için Cronbach's Alpha Katsayısı 0,797 geriye kalan 25 soru için ise Cronbach's Alpha Katsayısı 0,783 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu sonuçların Tablo 2'ye göre oldukça güvenilir olduğu görülmektedir ( $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ). Bu analiz sonuçlarından yola çıkılarak veri toplama aracına son şekli verilmiş ve asıl uygulamaya geçilmiştir.

**Tablo 2:** Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) Katsayısının Aralık Değerleri(Akbulut, 2010:80)

$0,00 \leq \alpha < 0,40$	Güvenilir Değil
$0,40 \leq \alpha < 0,60$	Düşük Güvenilir
$0,60 \leq \alpha < 0,80$	Oldukça Güvenilir
$0,80 \leq \alpha < 1,00$	Yüksek Derecede Güvenilir

### 3.8. Asıl Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği

Pilot uygulamanın güvenilirlik analizlerinden sonra anketin asıl uygulamasına geçilmiştir. Bu uygulama, 2014 yılı Kasım ve Aralık aylarında araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçümün güvenirliliğini ölçmek amacıyla Cronbach's Alpha Katsayısı hesaplanmıştır ve bu katsayının 0,858 olduğu görülmüştür. Tablo 2'ye göre bu sonuç yüksek derecede güvenilirdir ( $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ). Daha sonra anket formu pilot uygulamada yapıldığı üzere ikiye bölünmüş ve ilk 25 soru için Cronbach's Alpha Katsayısı 0,760 geriye kalan 25 soru için ise Cronbach's Alpha Katsayısı 0,766 olarak

hesaplanmıştır. Tablo ikiye göre ise elde edilen bu sonuçlar oldukça güvenilirdir ( $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ).

## **DÖRDÜNCÜ BÖLÜM**

### **4.BULGULAR**

Bu bölümde araştırma kapsamında elde edilen bulguların analizi yer almaktadır. Araştırmanın bulgular kısmı üç başlıkta incelenmektedir. Birinci başlıkta, araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri ortaya konulmuştur. Bu bölümünün ikinci başlığında turizm eğitimi alan öğrencilerin staj eğitimi sürecinde, yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmeleri üzerine sorulan 50 sorunun standart sapma ve aritmetik ortalamaları hesaplanmıştır. Bulgular bölümünün üçüncü başlığında ise, öğrencilerin etik davranışları değerlendirmesinde sahip olduğu “demografik özelliklerin”, herhangi bir etkiye sahip olup olmadığına yönelik bulgular, “diğer bulgular” başlığı altında ortaya konulmuştur.

#### **4.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular**

Bu bölümde, araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin; cinsiyet, yaş, mezun olduğu lise, devam etmekte olduğu eğitim düzeyi, staj görülen işletme türü ve staj görülen departman, konularındaki demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 7 adet soru yöneltilmiştir. Bu sorulardan elde edilen sonuçlar Tablo 3’te gösterilmiştir.

**Tablo 3:** Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

<b>Cinsiyet</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Kız	132	42,9
Erkek	176	57,1
<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>
<b>Yaş</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
17-21	188	61,0
22-26	109	35,4
27 ve üzeri	11	3,6
<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>
<b>Mezun Olduğu Lise Türü</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Genel Lise	150	48,7
Anadolu Lisesi	35	11,4
Anadolu Turizm Meslek Lisesi	67	21,8
Kız Meslek Lisesi	56	18,2
<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>
<b>Devam Edilen Eğitim Düzeyi</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Önlisans	179	58,1
Lisans	129	41,9
<b>Toplam</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>
<b>Staj Görülen İşletme Türü</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Konaklama	165	53,6
Yiyecek-İçecek	112	36,4
Seyahat	29	9,4
Ulaştırma	2	0,6
<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>
<b>Staj Görülen Departman</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Mutfak	156	50,6
Servis	67	21,8
Kat Hizmetleri	24	7,8
Ön Büro	26	8,4
Satış/Pazarlama	17	5,5
Muhasebe	8	2,6
Diğer	10	3,2
<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>
<b>Staj Görülen İşletmenin Statüsü</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>
Bir Yıldız	3	1,0
İki Yıldız	3	1,0
Üç Yıldız	18	5,8
Dört Yıldız	34	11,0
Beş Yıldız	98	31,8
Beş Yıldızlı Tatil Köyü	34	11,0
A Grubu	22	7,1
B Grubu	3	1,0
C Grubu	3	1,0
1. Sınıf lokanta	77	25,0
2. Sınıf lokanta	2	0,6
Kafeterya	11	3,6
<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>

Tablo 3'e göre öğrencilerin %57,1'i erkek, %42,9'u ise kızdır. Öğrencilerin %61'inin yaşı 17-21 aralığında, %35,4'ünün yaşı 22-26 aralığında ve %3,6'sının yaşı ise 27 yaş ve üzeridir.

Öğrencilerin %48,7'si Genel Lise mezunu, %11,4'ü Anadolu Lisesi mezunu, %21,8'i Anadolu Turizm Meslek Lisesi mezunu, ve %18,2'si ise Kız Meslek Lisesi mezunudur.

Öğrencilerin %58,1'i ön lisans ve %41,9'u ise lisans düzeyinde turizm eğitim almaya devam etmektedirler.

Öğrencilerin staj eğitimi aldıkları işletme türüne bakıldığında; %53,6'sı konaklama işletmeleri, %36,4'ü yiyecek-içecek işletmeleri, %9,4'ü seyahat işletmeleri ve %0,6'sı ise ulaştırma işletmelerinde staj yapmıştır.

Öğrencilerin turizm işletmelerinde staj eğitimi aldıkları departmanlara bakıldığında; %50,6'sı, mutfak departmanı, %21,8'i servis departmanı, %7,8'i, kat hizmetleri departmanı, %8,4'ü önbüro departmanı, %5,5'i satış/pazarlama departmanı, %2,6'sı muhasebe departmanı ve %3,2'si ise diğer olarak tespit edilmiştir.

Öğrencilerin staj eğitimi aldıkları konaklama işletmelerinin statüsü incelendiğinde; %1'i bir yıldızlı konaklama işletmesi, %1'i iki yıldızlı konaklama işletmesi, %5,8'i üç yıldızlı konaklama işletmesi, %11'i dört yıldızlı konaklama işletmesi, %31,8'i, beş yıldızlı konaklama işletmesi ve %11'i ise beş yıldızlı tatil köyüdür. Öğrencilerin staj eğitimi aldıkları seyahat acentelerinin statüsü incelendiğinde; %7,1'i A grubu seyahat acentesi, %1'i B grubu seyahat acentesi ve %1'i ise C grubu seyahat acentesidir. Öğrencilerin staj eğitimi aldıkları yiyecek-içecek işletmelerinin statüsü incelendiğinde; %25'i 1.sınıf lokanta, %0,6'sı 2.sınıf lokanta ve %3,6'sı ise kafeterya olarak tespit edilmiştir.

#### **4.2. Yönetici ve İşgören Davranışlarının Etik Boyutunun Değerlendirilmesine Yönelik Bulgular**

Araştırmanın bu bölümünde, yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirilmesine yönelik analiz sonuçları yer almaktadır.

Öncelikle verilerin analizi gerçekleştirilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Verilerin normallik testi  $n > 30$  olduğu için



Kolmogorov-Smirnov testi ile hesaplanmıştır. Kolmogorov-Smirnov testi sonucu verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Bununla yetinilmeyip verilerin Skewness ve Kurtosis katsayıları da hesaplanmıştır. Skewness katsayısı  $0,201 \pm 0,139$ ; Kurtosis katsayısı ise  $2,782 \pm 0,277$  şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre veriler sağa çarpık ve sivridir. Dolayısıyla verilerin normal bir dağılıma sahip olmadığı gerçekleştirilen analizler sonucu görülmüştür. Bununla birlikte Akbulut (2010), verilerin normal dağılım sağlamadığı durumlarda verilerin belirli teknikler kullanarak normal dağılıma dönüştürülmesi gerektiğini savunmaktadır. Bundan dolayı değişkenlerin karesi ve LOG10 dönüşümü alınarak normal dağılıma dönüştürülme işlemleri uygulanmıştır. Ancak sonucun değişmediği ve verilerin hiçbir şekilde normal dağılım göstermediği görülmüştür.

Veriler, parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için bağımlı/eşleştirilmiş örneklem için T testinin parametrik olmayan karşılığı Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile analiz edilmiştir (Akbulut, 2010:174). Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi her bir soruya ayrı ayrı uygulanmış ve bununla yetinilmeyip sonuç bölümünde söz konusu ifadelerde “Yöneticilerin mi? yoksa İşgörenlerin mi?” lehine anlamlı bir farklılık olduğu belirtilmiştir

**Tablo 4:** Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması

1.Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	Yönetici		İşgören		Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi					SONUÇ
	Art. Ort.	S.S	Art. Ort.	S.S.	Art. Ort. Farkı (Y-İ)	Negatif sıra	Pozitif sıra	Bağlı sıra	Sig(p)	
	$\bar{x}$		$\bar{x}$			N				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.	3,05	1,37	3,36	1,27	-0,31	113 <sup>a</sup>	75 <sup>b</sup>	120 <sup>c</sup>	0,001	İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.	3,78	1,34	3,48	1,44	0,3	73 <sup>a</sup>	108 <sup>b</sup>	127 <sup>c</sup>	0,002	Yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.	3,29	1,4	3,42	1,26	-0,13	103 <sup>a</sup>	97 <sup>b</sup>	108 <sup>c</sup>	0,109	Anlamlı bir farklılık yoktur.
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslek sırlarını sakladı.	3,11	1,51	3,21	1,42	-0,1	84 <sup>a</sup>	77 <sup>b</sup>	147 <sup>c</sup>	0,319	Anlamlı bir farklılık yoktur.
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.	3,4	1,4	3,37	1,38	0,03	77 <sup>a</sup>	90 <sup>b</sup>	141 <sup>c</sup>	0,797	Anlamlı bir farklılık yoktur.
6 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.	3,33	1,44	3,18	1,45	0,15	82 <sup>a</sup>	95 <sup>b</sup>	131 <sup>c</sup>	0,163	Anlamlı bir farklılık yoktur.
7 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi.	3,45	1,29	3,59	1,31	-0,14	100 <sup>a</sup>	78 <sup>b</sup>	130 <sup>c</sup>	0,096	Anlamlı bir farklılık yoktur.

**a.Yönetici etik davranışları<İşgören etik davranışları; b. Yönetici etik davranışları>İşgören etik davranışları; c. Yönetici etik davranışları=İşgören etik davranışları**

Tablo 4 turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin yönetici ve işgören etik davranışlarının “mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu” boyutunu değerlendirme düzeylerini göstermektedir. İlgili tabloda yer alan “mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu” boyutu altında toplam 7 soru bulunmaktadır.

Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin,“mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu” boyutu altında yer alan 7 soruya ait yönetici etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi  $\bar{x} = 3,05 \pm 1,37$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bizlerin gelişimi için çaba harcadı  $\bar{x} = 3,29 \pm 1,40$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı  $\bar{x} = 3,78 \pm 1,34$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslek sırlarını sakladı  $\bar{x} = 3,11 \pm 1,51$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi  $\bar{x} = 3,40 \pm 1,40$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu  $\bar{x} = 3,33 \pm 1,44$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler duygu ve düşüncelerimize değer verdi  $\bar{x} = 3,45 \pm 1,29$ ” olarak tespit edilmiştir.

Bununla birlikte turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin,“mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu”boyutu altında yer alan 7 soruya ait işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi  $\bar{x} = 3,36 \pm 1,27$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı  $\bar{x} = 3,42 \pm 1,26$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı  $\bar{x} = 3,48 \pm 1,44$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslek sırlarını sakladı  $\bar{x} = 3,21 \pm 1,42$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi  $\bar{x} = 3,37 \pm 1,38$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu  $\bar{x} = 3,18 \pm 1,45$  ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi  $\bar{x} = 3,59 \pm 1,31$ ” olarak tespit edilmiştir.

Öte yandan turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin,“mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu” boyutu altında yer alan 7 soruya ait yönetici ve işgören etik davranışlarına yönelik Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi sonucu aşağıda gösterilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 113 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 75 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 120 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,31$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören bizlerin gelişimi için çaba harcadı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 103 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 97 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 108 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,13$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 73 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 108 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 127 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,3$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören meslek sırlarını sakladı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 84 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 77 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 147 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,1$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 77 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 90 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 141 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,03$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 82 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 95 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 131 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,15$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören duygu ve düşüncelerimize değer verdi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı

100 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 78 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 130 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamalar farkı  $\bar{x} = -0,14$  şeklinde tespit edilmiştir.

**Tablo 5:** Eşit Davranma Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması

2.Eşit Davranma Sorumluluğu	Yönetici		İşgören		Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi			SONUÇ
	Art. Ort. $\bar{x}$	S.S	Art. Ort. $\bar{x}$	S.S.	Art.Ort. Farkı (Y-İ)	Negatif sıra Pozitif sıra Bağlı sıra N	Art. Ort. Sig(p)	
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.	2,93	1,63	3,23	1,55	-0,3	98 <sup>a</sup> 67 <sup>b</sup> 143 <sup>c</sup>	0,002	İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.	3,13	1,29	3,3	1,35	-0,17	109 <sup>a</sup> 83 <sup>b</sup> 116 <sup>c</sup>	0,052	Anlamlı bir farklılık yoktur.
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.	3,34	1,39	3,21	1,32	0,13	82 <sup>a</sup> 110 <sup>b</sup> 116 <sup>c</sup>	0,156	Anlamlı bir farklılık yoktur.
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.	2,64	1,53	2,63	1,47	0,01	81 <sup>a</sup> 80 <sup>b</sup> 147 <sup>c</sup>	0,977	Anlamlı bir farklılık yoktur.

a.Yönetici etik davranışları<İşgören etik davranışları; b. Yönetici etik davranışları>İşgören etik davranışları; c. Yönetici etik davranışları=İşgören etik davranışları

Tablo 5 turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin yönetici ve işgören etik davranışlarının “Eşit Davranma Sorumluluğu” boyutunudeğerlendirme düzeylerini göstermektedir. İlgili tabloda yer alan “Eşit davranma sorumluluğu” boyutu altında 4 soru bulunmaktadır.

Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin,“Eşit davranma sorumluluğu” boyutu altında yer alan 4 soruya ait yönetici etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı  $\bar{x}=2,93\pm 1,63$ , Staj

eğitimi sürecinde yöneticiler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi  $\bar{x} = 3,13 \pm 1,29$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler gereğinden fazla iş yükü yükledi  $\bar{x} = 3,34 \pm 1,39$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler cinsiyet ayrımcılığı yaptı  $\bar{x} = 2,64 \pm 1,53$  olarak tespit edilmiştir.

Bununla birlikte turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Eşit davranma sorumluluğu” boyutu altında yer alan 4 soruya ait işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı  $\bar{x} = 3,23 \pm 1,55$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi  $\bar{x} = 3,30 \pm 1,35$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi  $\bar{x} = 3,21 \pm 1,32$  ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı farkı  $\bar{x} = 2,63 \pm 1,47$ ” olarak tespit edilmiştir.

Öte yandan turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Eşit davranma sorumluluğu” boyutu altında yer alan 4 soruya ait, yönetici ve işgören etik davranışlarına yönelik Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi sonucu aşağıda gösterilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 98 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 67 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 143 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,3$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 109 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 83 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 116 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,17$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören gereğinden fazla iş yükü yükledi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 82 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 110 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 116 olarak hesaplanırken bu

soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,13$  şeklinde tespit edilmiştir

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören cinsiyet ayrımcılığı yaptı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 81 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 80 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 147 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,01$  şeklinde tespit edilmiştir.

**Tablo 6:** Tacizden Sakınma Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi ile Karşılaştırılması

3.Tacizden Sakınma Sorumluluğu	Yönetici		İşgören		Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi			SONUÇ
	Art. Ort.	S.S	Art. Ort.	S.S.	Art. Ort. Farkı (Y-İ)	Negatif sıra Pozitif sıra Bağlı sıra	Art. Ort.	
	$\bar{x}$		$\bar{x}$			N	Sig(p)	
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı.	2,22	1,33	2,55	1,46	-0,33	103 <sup>a</sup> 68 <sup>b</sup> 137 <sup>c</sup>	0,001	İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sözlü tacizde bulundu.	2,15	1,42	2,26	1,37	-0,11	87 <sup>a</sup> 69 <sup>b</sup> 152 <sup>c</sup>	0,137	Anlamlı bir farklılık yoktur.
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler onur kırıcı davranışlarda bulundu.	2,4	1,4	2,44	1,36	-0,04	89 <sup>a</sup> 81 <sup>b</sup> 138 <sup>c</sup>	0,664	Anlamlı bir farklılık yoktur.
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.	2,31	1,32	2,46	1,37	-0,15	105 <sup>a</sup> 80 <sup>b</sup> 123 <sup>c</sup>	0,089	Anlamlı bir farklılık yoktur.

a.Yönetici etik davranışları<İşgören etik davranışları; b. Yönetici etik davranışları>İşgören etik davranışları; c. Yönetici etik davranışları=İşgören etik davranışları

Tablo 6 turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin yönetici ve işgören etik davranışlarının “Tacizden Sakınma Sorumluluğu” boyutunu değerlendirme düzeylerini göstermektedir. İlgili tabloda yer alan “Tacizden Sakınma Sorumluluğu” boyutu altında 4 soru bulunmaktadır.

Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Tacizden Sakınma Sorumluluğu” boyutu altında yer alan 4 soruya ait yönetici etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler kendi özel işlerinde bizleri kullandı  $\bar{x} = 2,22 \pm 1,33$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler sözlü tacizde bulundu  $\bar{x} = 2,15 \pm 1,42$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler onur kırıcı davranışlarda bulundu  $\bar{x} = 2,40 \pm 1,40$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü  $\bar{x} = 2,31 \pm 1,32$ ” olarak tespit edilmiştir.

Bununla birlikte turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Tacizden Sakınma Sorumluluğu” boyutu altında yer alan 4 soruya ait işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı  $\bar{x} = 2,55 \pm 1,46$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler sözlü tacizde bulundu  $\bar{x} = 2,26 \pm 1,37$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler onur kırıcı davranışlarda bulundu  $\bar{x} = 2,44 \pm 1,36$  ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü  $\bar{x} = 2,46 \pm 1,37$ ” olarak tespit edilmiştir.

Öte yandan turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Tacizden Sakınma Sorumluluğu” altında yer alan 4 soruya aityönetici ve işgören etik davranışlarına yönelik Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi sonucu aşağıda gösterilmiştir:

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören kendi özel işlerinde bizleri kullandı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 103 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 68 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 137 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,33$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören sözlü tacizde bulundu” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 87 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 69 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 152 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,11$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören onur kırıcı davranışlarda bulundu” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 89 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu



sıraların sayısı 81 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 138 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,04$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 105 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 80 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 123 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,15$  şeklinde tespit edilmiştir.

**Tablo 7:** Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması

4. Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu	Yönetici		İşgören		Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi		Negatif sıra Pozitif sıra Bağlı sıra		SONUÇ
	Art. Ort.	S.S	Art. Ort.	S.S	Art. Ort.	Ort. Farkı (Y-İ)	N	Sig(p)	
	$\bar{x}$		$\bar{x}$						
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.	3,67	1,27	3,36	1,39	0,31		68 <sup>a</sup> 105 <sup>b</sup> 135 <sup>c</sup>	0,001	Yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarımızı korudu.	3,09	1,54	3,39	1,39	-0,3		107 <sup>a</sup> 70 <sup>b</sup> 131 <sup>c</sup>	0,002	İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.	3,41	1,34	3,38	1,3	0,03		89 <sup>a</sup> 89 <sup>b</sup> 130 <sup>c</sup>	0,701	Anlamlı bir farklılık yoktur.

“Tablo. 7.(devamı)”

4	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.	3,3	1,34	3,45	1,26	-0,15	109 <sup>a</sup> 85 <sup>b</sup> 114 <sup>c</sup>	0,143	Anlamlı bir farklılık yoktur.
5	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.	3,47	1,5	3,55	1,32	-0,08	87 <sup>a</sup> 83 <sup>b</sup> 138 <sup>c</sup>	0,44	Anlamlı bir farklılık yoktur.

**a.Yönetici etik davranışları<İşgören etik davranışları; b. Yönetici etik davranışları>İşgören etik davranışları; c. Yönetici etik davranışları=İşgören etik davranışları**

Tablo 7 turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici ve işgören etik davranışlarının “Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu” boyutunu değerlendirme düzeylerini göstermektedir. İlgili tabloda yer alan “Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu” boyutu altında toplam 5 soru bulunmaktadır.

Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu” boyutu altında yer alan 5 soruya ait yönetici etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu  $\bar{x} = 3,41 \pm 1,34$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi  $\bar{x} = 3,30 \pm 1,34$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı  $\bar{x} = 3,47 \pm 1,50$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı  $\bar{x} = 3,67 \pm 1,27$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu  $\bar{x} = 3,09 \pm 1,54$ ” olarak tespit edilmiştir.

Bununla birlikte turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu” boyutu altında yer alan 5 soruya ait işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu  $\bar{x} = 3,38 \pm 1,30$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi  $\bar{x} = 3,45 \pm 1,26$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı  $\bar{x} = 3,55 \pm 1,32$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı  $\bar{x} = 3,36 \pm 1,39$  ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu  $\bar{x} = 3,39 \pm 1,39$ ” olarak tespit edilmiştir.

Öte yandan turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu” altında yer alan 5 soruya aityönetici ve işgören etik davranışlarına yönelik Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi sonucu aşağıda gösterilmiştir:

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 89 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 89 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 130 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,03$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 109 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 85 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 114 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,15$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 87 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 83 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 138 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,08$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 68 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 105 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 135 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,31$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören bizlerin ekonomik çıkarlarımızı korudu” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 107 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından

yüksek olduğu sıraların sayısı 70 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 131 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,3$  şeklinde tespit edilmiştir.

**Tablo 8:** Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması

5.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu	Yönetici		İşgören		Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi			SONUÇ
	Art. Ort.	S.S	Art. Ort.	S.S	Art. Ort. Farkı(Y-I)	Negatif sıra	Pozitif sıra	
	$\bar{x}$		$\bar{x}$			Bağlı sıra	Sig(p)	
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.	4,09	1,24	3,98	1,29	0,11	74 <sup>a</sup> 94 <sup>b</sup> 140 <sup>c</sup>	0,18	Anlamlı bir farklılık yoktur.
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.	2,29	1,4	2,45	1,4	-0,16	105 <sup>a</sup> 81 <sup>b</sup> 122 <sup>c</sup>	0,13	Anlamlı bir farklılık yoktur.

**a.Yönetici etik davranışları<İşgören etik davranışları; b. Yönetici etik davranışları>İşgören etik davranışları; c. Yönetici etik davranışları=İşgören etik davranışları**

Tablo 8 turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici ve işgören etik davranışlarının “Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu” boyutunu değerlendirme düzeylerini göstermektedir. İlgili tabloda yer alan “Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu” boyutu altında 2 soru bulunmaktadır.

Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu” boyutu altında yer alan 2 soruya ait, yönetici etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdi  $\bar{x} = 4,09 \pm 1,24$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu  $\bar{x} = 2,29 \pm 1,40$ ” olarak tespit edilmiştir.

Bununla birlikte turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu” boyutu altında yer alan 2 soruya ait işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi  $\bar{x} = 3,98 \pm 1,29$  ve Staj

eğitimi sürecinde işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu  $\bar{x} = 2,45 \pm 1,40$  olarak tespit edilmiştir.

Öte yandan turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu” altında yer alan 2 soruya ait yönetici ve işgören etik davranışları arasındaki Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi sonucu aşağıda gösterilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören dini inançlarımıza saygı gösterdi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 74 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 94 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 140 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,11$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören özel hayatlarımıza müdahalede bulundu” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 105 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 81 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 122 olarak hesaplanırken bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,16$  olarak hesaplanmıştır.

**Tablo 9:** Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile Karşılaştırılması

6.Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu	Yönetici		İşgören		Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi				SONUÇ	
	Art. Ort.	S.S	Art. Ort.	S.S	Art. Ort. Farkı (Y-İ)	Negatif sıra	Pozitif sıra	Bağlı sıra		
	$\bar{x}$		$\bar{x}$			N	Sig(p)			
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.	3,85	1,28	3,55	1,33	0,3	62 <sup>a</sup>	106 <sup>b</sup>	140 <sup>c</sup>	0,001	Yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.	2,14	1,38	2,11	1,36	0,03	70 <sup>a</sup>	81 <sup>b</sup>	157 <sup>c</sup>	0,67	Anlamlı bir farklılık yoktur.
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.	1,86	1,3	1,8	1,25	0,06	58 <sup>a</sup>	63 <sup>b</sup>	187 <sup>c</sup>	0,41	Anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 9 turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici ve işgören etik davranışlarının “Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu” boyutunu değerlendirme düzeylerini göstermektedir. İlgili tabloda yer alan “Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu” boyutu altında 3 soru bulunmaktadır.

Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu” boyutu altında yer alan 3 soruya ait, yönetici etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi  $\bar{x} = 2,14 \pm 1,38$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticiler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı  $\bar{x} = 1,86 \pm 1,30$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi  $\bar{x} = 3,85 \pm 1,28$ ” olarak tespit edilmiştir.

Bununla birlikte turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu” boyutu altında yer alan 3 soruya ait, işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik aritmetik ortalamalar; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi  $\bar{x} = 2,11 \pm 1,36$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı  $\bar{x} = 1,80 \pm 1,25$  ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi  $\bar{x} = 3,55 \pm 1,33$ ” olarak tespit edilmiştir.

Öte yandan turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, “Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu” altında yer alan 3 soruya ait, yönetici ve işgören etik davranışları arasındaki Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi sonucu aşağıda gösterilmiştir:

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 70 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 81 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 157 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,03$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 58 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 63 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 187 olarak hesaplanırken bu

soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,06$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi” sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 62 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 106 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 140 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,3$  şeklinde tespit edilmiştir.

**Tablo 10:** Boyutların Karşılaştırılması

Boyutlar	Yönetici		İşgören		Art. Ort Farkı	Negatif sıra		SONUÇ
	Art. Ort	S.S	Art. Ort	S.S		Pozitif sıra	Bağlı sıra	
	$\bar{x}$		$\bar{x}$			N	Sig(p)	
1.Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu	2,62	0,8	2,49	0,74	0,13	87 <sup>a</sup> 121 <sup>b</sup> 100 <sup>c</sup>	0,01	Yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
2.Çalışma Kalitesini Sorumluluğu	3,19	0,71	3,28	0,71	-0,09	144 <sup>a</sup> 104 <sup>b</sup> 60 <sup>c</sup>	0,01	İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
3.Eşit sorumluluğu	2,87	0,68	2,97	0,67	-0,1	134 <sup>a</sup> 109 <sup>b</sup> 65 <sup>c</sup>	0,01	İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
4.Tacizden Sorumluluğu	2,27	1,19	2,35	1,13	-0,08	114 <sup>a</sup> 89 <sup>b</sup> 65 <sup>c</sup>	0,16	Anlamlı bir farklılık yoktur.
5.Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	3,34	0,76	3,37	0,77	-0,03	134 <sup>a</sup> 126 <sup>b</sup> 48 <sup>c</sup>	0,64	Anlamlı bir farklılık yoktur.
6.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu	3,19	0,82	3,21	0,89	-0,02	113 <sup>a</sup> 105 <sup>b</sup> 90 <sup>c</sup>	0,66	Anlamlı bir farklılık yoktur.
<b>GENEL ORTALAMA</b>	<b>2,83</b>	<b>0,49</b>	<b>2,94</b>	<b>0,43</b>	<b>-0,11</b>	<b>193<sup>a</sup> 114<sup>b</sup> 1<sup>c</sup></b>	<b>0,00</b>	<b>İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır.</b>

a.Yönetici etik davranışları<İşgören etik davranışları; b. Yönetici etik davranışları>İşgören etik davranışları; c. Yönetici etik davranışları=İşgören etik davranışları

Tablo 10 turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici ve işgören etik davranışlarını değerlendirme düzeylerini göstermektedir. İlgili tabloda “mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu, eşit davranma sorumluluğu, tacizden sakınma sorumluluğu, çalışma hayatının kalitesini yükseltme sorumluluğu, özel hayatın gizliliği hakkına saygılı olma sorumluluğu ve topluma ve stajyerlere örnek olma sorumluluğu” olmak üzere 6 boyuta ait aritmetik ortalamalar ve standart sapma oranları verilmiştir.

Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik oluşturulan 6 boyuta ait aritmetik ortalamalar “Mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu  $\bar{x} = 3,34 \pm 0,76$ ”, Eşit davranma sorumluluğu  $\bar{x} = 2,87 \pm 0,68$ , Tacizden Sakınma Sorumluluğu  $\bar{x} = 2,27 \pm 1,19$ , Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu  $\bar{x} = 3,19 \pm 0,71$ , Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu  $\bar{x} = 3,19 \pm 0,82$  ve Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu  $\bar{x} = 2,62 \pm 0,80$ ” olarak tespit edilmiştir.

Bununla birlikte turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik oluşturulan 6 boyuta ait aritmetik ortalamalar; “Mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu  $\bar{x} = 3,37 \pm 0,77$ , Eşit davranma sorumluluğu  $\bar{x} = 2,97 \pm 0,67$ , Tacizden Sakınma Sorumluluğu  $\bar{x} = 2,35 \pm 1,13$ , Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu  $\bar{x} = 3,28 \pm 0,71$ , Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu  $\bar{x} = 3,21 \pm 0,89$ , Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu  $\bar{x} = 2,49 \pm 0,74$ ” olarak tespit edilmiştir.

Öte yandan turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici/işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik oluşturulan 6 boyuta yönelik Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi sonucu aşağıda gösterilmiştir.

“Mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu” boyutunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 134 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 126 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 48 olarak hesaplanırken bu boyut için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,03$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Eşit davranma sorumluluğu” boyutunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 134 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 109 (pozitif sıra), bağlı sıra



sayısı ise 65 olarak hesaplanırken bu boyut için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,1$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Tacizden Sakınma Sorumluluğu” boyutunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 114 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 89 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 65 olarak hesaplanırken; bu boyut için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,08$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu” boyutunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 144 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 104 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 60 olarak hesaplanırken; bu boyut için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,09$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu” boyutunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 113 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 105 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 60 olarak hesaplanırken; bu boyut için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,02$  şeklinde tespit edilmiştir.

“Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu” boyutunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 87 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 121 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 100 olarak hesaplanırken; bu boyut için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,13$  şeklinde tespit edilmiştir.

Bununla birlikte turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik oluşturulan 6 boyutun genel ortalaması  $\bar{x} = 2,83 \pm 0,49$ 'dur. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik oluşturulan 6 boyutun genel ortalaması  $\bar{x} = 2,94 \pm 0,43$ 'dür.

Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici/işgören etik davranışlarını değerlendirmesine yönelik oluşturulan 6 boyut genel olarak değerlendirildiğinde yönetici etik davranışlarının işgören etik davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 193 (negatif sıra), yönetici etik davranışlarının işgören etik

davranışlarından yüksek olduğu sıraların sayısı 114 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı 1 şeklinde tespit edilmiştir.

### **4.3 Diğer Bulgular**

Araştırmanın bu bölümünde yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede stajyerlerin sahip olduğu demografik değişkenlere göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

#### **4.3.1. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması**

Bu bölümde stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede sahip olduğu eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için bağımsız gruplar için T testinin parametrik olmayan karşılığı Mann-Whitney U (M.W.U) testi ile analizi edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 11’de gösterilmiştir.

**Tablo 11:** Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Eğitim Düzeyine Göre Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması

1.Meslaki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	Yönetici			İşgören		
	M.W.U	Z	Sig (p)	M.W.U	Z	Sig (p)
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.	11054,5	-0,65	0,516	9878,0	-2,219	0,026
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.	8119,0	-4,546	0,000	9484,5	-2,757	0,006
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.	8108,0	-4,678	0,000	8565,0	-3,983	0,000
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslek sırlarını sakladı.	9438,5	-2,795	0,005	9614,5	-2,560	0,010
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.	8421,0	-4,153	0,000	9235,0	-3,073	0,002
6 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.	7683,0	-5,134	0,000	8204,0	-4,435	0,000
7 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi.	8875,0	-3,55	0,000	8474,0	-4,106	0,000
<b>2.Eşit Davranma Sorumluluğu</b>						
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşışin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.	10030,5	-2,021	0,043	10622,5	-1,225	0,221
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.	9547,5	-2,651	0,008	9307,0	-2,972	0,003
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.	8801,0	-3,641	0,000	10656,0	-1,183	0,237
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.	10892,5	-0,873	0,383	10770,5	-1,037	0,300
<b>3.Tacizden Sakınma Sorumluluğu</b>						
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sözlü tacizde bulundu.	11461,5	-0,117	0,907	9673,5	-2,553	0,011
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz kendi özel işlerinde bizleri kullandı.	11004,0	-0,738	0,461	10835,0	-0,950	0,342

“Tablo.11.(devamı)”

3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.	10640,0	-1,222	0,222	11254,0	-0,391	0,696
4	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler onur kırıcı davranışlarda bulundu.	10316,5	-1,652	0,099	11177,0	-0,495	0,620
<b>4. Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu</b>							
1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.	1074,0	-1,427	0,154	9752,0	-2,387	0,017
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.	9815,0	-2,298	0,022	10122,0	-1,898	0,058
3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.	10754,5	-1,059	0,290	9491,0	-2,749	0,006
4	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.	10143,5	-1,882	0,060	11031,0	-0,684	0,494
5	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenlerbizlerin ekonomik çıkarlarını korudu.	10340,0	-1,603	0,109	11287,5	-0,343	0,732
<b>5.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu</b>							
1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.	10249,5	-1,841	0,066	10212,0	-1,862	0,063
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.	10887,5	-0,899	0,368	10301,0	-1,670	0,095
<b>6. Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu</b>							
1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.	11328,0	-0,303	0,762	10474,5	-1,499	0,134
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.	10644,5	-1,359	0,174	10497,5	-1,581	0,114
3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.	9758,5	-2,440	0,015	10857,5	-0,919	0,358

Tablo 11’e göre yönetici etik davranışlarının değerlendirilmesine yönelik birinci boyutu oluşturan 6 ifade, ikinci boyutu oluşturan 3 ifade, dördüncü boyutu oluşturan 1

ifade ve altıncı boyutu oluşturan 1 ifade ile stajyerlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak %5 düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ).

Bu farklılıklar birinci boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bizlerin gelişimi için çaba harcadı, Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı, Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslek sırlarını sakladı, Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi, Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler duygu ve düşüncelerimize değer verdi” ifadeleri stajyerlerin eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

İkinci boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşterinin verdiği bahşışin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı, Staj eğitimi sürecinde yöneticiler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler gereğinden fazla iş yükü yükledi” ifadeleri stajyerlerin eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Dördüncü boyut açısından değerlendirildiğinde “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi” ifadesi stajyerlerin eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Altıncı boyut açısından değerlendirildiğinde, “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi” ifadesinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 11’e göre işgören etik davranışlarının değerlendirilmesine yönelik birinci boyutu oluşturan soruların tamamı, ikinci boyutu oluşturan 1 ifade, üçüncü boyutu oluşturan 1 ifade, dördüncü boyutu oluşturan 2 ifade ile eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ).

Bu farklılıklar birinci boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi, Staj eğitimi sürecinde işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı, Staj eğitimi sürecinde işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı, Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslek sırlarını sakladı, Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi, Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle

ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu ve Staj eğitimi s¼recinde iřg¼renler duygu ve d¼ř¼ncelerimize değer verdi” ifadelerinin stajyerlerin eğitim d¼zeyine g¼re istatiksels olarak anlamlı bir farklılık g¼stermektedir.

İkinci boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi s¼recinde iřg¼renler diğer iş g¼renlerle bize eşit s¼z hakkı verdi” ifadesinin stajyerlerin eğitim d¼zeyine g¼re istatiksels olarak anlamlı bir farklılık g¼stermektedir.

¼¼nc¼ boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi s¼recinde iřg¼renler s¼zli tacizde bulundu” ifadesinin stajyerlerin eğitim d¼zeyine g¼re istatiksels olarak anlamlı bir farklılık g¼stermektedir.

D¼rd¼nc¼ boyut açısında değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi s¼recinde iřg¼renler g¼venli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu ve Staj eğitimi s¼recinde iřg¼renler izin haklarını d¼zenli kullanmamızı sağladı” ifadelerinin stajyerlerin eğitim d¼zeyine g¼re istatiksels olarak anlamlı bir farklılık g¼stermektedir.

Bununla beraber eğitim d¼zeyi ile anlamlı farklılığın tespit edildiği bağımlı değerışkenler arasındaki ilişkinin b¼y¼kl¼đ¼n¼n belirlenebilmesi için etki b¼y¼kl¼đ¼ ölç¼m¼ gerçekleştirilmiştir. Eğitim değerışkeninin bu ifadeler ¼zerindeki eta ( $\eta$ ) ve eta kare ( $\eta^2$ ) değerleri hesaplanmış elde edilen sonuçlar y¼netici ve iřg¼ren olmak ¼zere Tablo 12 ve Tablo 13’de g¼sterilmiřtir.

**Tablo 12:**Yönetici Etik Davranışları ile Eğitim Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri

Yönetici Etik Davranışları	Yönetici	
	Eta $\eta$	Eta Squared $\eta^2$
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz bizlerin gelişimi için çaba harcadı * eğitim düzeyi	0,241	0,058
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı * eğitim düzeyi	0,239	0,057
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslek sırlarını sakladı * eğitim düzeyi	0,155	0,024
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi. * eğitim düzeyi	0,233	0,054
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu. * eğitim düzeyi	0,293	0,086
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz duygu ve düşüncelerimize değer verdi * eğitim düzeyi	0,189	0,035
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz müşterinin verdiği bahşin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı * eğitim düzeyi	0,103	0,01
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz diğer işgörenlerle bize eşit söz hakkı verdi * eğitim düzeyi	0,142	0,02
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz gereğinden fazla iş yükü yükledi * eğitim düzeyi	0,215	0,046
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi * eğitim düzeyi	0,119	0,014
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi * eğitim düzeyi	0,113	0,012

Buna göre yönetici etik davranışları ile eğitim değişkeni arasında anlamlı farklılığın çıktığı 10 ifade için “Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz bizlerin gelişimi için çaba harcadı \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,058$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,057$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslek sırlarını sakladı \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,024$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,054$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz duygu ve düşüncelerimize değer verdi \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,035$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz müşterinin verdiği bahşin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,01$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz bize eşit söz hakkı verdi. \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,02$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz gereğinden fazla iş yükü

yükledi \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,046$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,014$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,012$ ” etki büyüklüğünün Cohen’e göre küçük ( $0,01 < \eta^2 < 0,06$ ) olduğu görülmüştür.

Sadece 1 ifadede “Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu. \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,086$ ” etki büyüklüğünün Cohen’e göre orta ( $0,06 < \eta^2 < 0,14$ ) olduğu tespit edilmiştir (Akbulut, 2010:114).

**Tablo 13:** İşgören Etik Davranışları ile Eğitim Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri

İşgören Etik Davranışları	İşgören	
	Eta $\eta$	Eta Squared $\eta^2$
Staj eğitimi sürecinde işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi * eğitim düzeyi	0,121	0,014
Staj eğitimi sürecinde işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı * eğitim düzeyi	0,153	0,023
Staj eğitimi sürecinde işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı * eğitim düzeyi	0,228	0,052
Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslek sırlarını sakladı * eğitim düzeyi	0,139	0,019
Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi. * eğitim düzeyi	0,164	0,027
Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu * eğitim düzeyi	0,255	0,065
Staj eğitimi sürecinde işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi * eğitim düzeyi	0,222	0,049
Staj eğitimi sürecinde işgörenler arasında eşit söz hakkına sahiptik * eğitim düzeyi	0,155	0,024
Staj eğitimi sürecinde işgörenler sözlü tacizde bulundu* eğitim düzeyi	0,14	0,019
Staj eğitimi sürecinde işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu * eğitim düzeyi	0,115	0,013
Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamıza yardımcı oldu * eğitim düzeyi	0,1498	0,022

Buna göre göre işgören etik davranışları ile eğitim değişkeni arasında anlamlı farklılığın çıktığı 10 ifade için “Staj eğitimi sürecinde işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,014$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,023$ , Staj eğitimi



sürecinde işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,052$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslek sırlarını sakladı \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,019$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,027$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,049$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler arasında eşit söz hakkına sahiptik \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,024$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler sözlü tacizde bulundu \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,019$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,013$  ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamıza yardımcı oldu \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,022$ ”, etki büyüklüğünün Cohen’e göre küçük ( $0,01 < \eta^2 < 0,06$ ) olduğu görülmüştür.

Sadece 1 ifadede “Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu \* eğitim düzeyi  $\eta^2 = 0,065$ ” etki büyüklüğünün Cohen’e göre orta ( $0,06 < \eta^2 < 0,14$ ) olduğu tespit edilmiştir (Akbulut, 2010:114).

#### **4.3.2. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Cinsiyet Değişkenine Göre Karşılaştırılması**

Bu bölümde stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede sahip olduğu cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için bağımsız gruplar için T testinin parametrik olmayan karşılığı Mann-Whitney U (M.W.U) testi ile analizi edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 14’te gösterilmiştir.

**Tablo 14:** Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Cinsiyet Değişkenine Göre Mann-Whitney U Testi ile Karşılaştırılması

1.Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	Yönetici			İşgören		
	M.W.U	Z	Sig (p)	M.W.U	Z	Sig (p)
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.	10738,5	-1,158	0,247	11455,5	-0,213	0,831
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.	11427,0	-0,25	0,803	10742,5	-1,165	0,244
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.	11565,0	-0,069	0,945	10576,0	-1,386	0,166
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslek sırlarını sakladı.	11230,0	-0,511	0,61	11497,5	-0,157	0,876
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.	11553,5	-0,083	0,934	10352,0	-1,676	0,094
6 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.	11532,0	-0,111	0,911	11439,0	-0,234	0,815
7 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi.	11485,5	-0,173	0,862	10225,5	-1,853	0,064
<b>2.Eşit Davranma Sorumluluğu</b>						
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşşin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.	11016,5	-0,797	0,425	10755,5	-1,139	0,255
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.	10834,0	-1,035	0,301	11292,5	-0,428	0,669
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.	11536,5	-0,105	0,916	10404,5	-1,606	0,108
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.	10446,5	-1,559	0,119	9553,5	-2,751	0,006
<b>3.Tacizden Sakınma Sorumluluğu</b>						
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sözlü tacizde bulundu.	9445,0	-3,013	0,003	11533,5	-0,085	0,932

“Tablo.14.(devamı)”

2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.	10467,0	-1,545	0,122	11489,5	-0,169	0,866
3	Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz kendi özel işlerinde bizleri kullandı.	10965,0	-0,884	0,377	11309,5	-0,408	0,683
4	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler onur kırıcı davranışlarda bulundu.	10128,0	-1,994	0,046	11456,5	-0,214	0,831

#### 4. Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu

1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.	10540,0	-1,428	0,153	10520,0	-1,454	0,146
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.	11242,5	-0,495	0,621	10932,5	-0,909	0,363
3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.	11491,0	-0,167	0,868	10938,5	-0,904	0,366
4	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.	11323,5	-0,392	0,695	11274,0	-0,453	0,650
5	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu.	11613,0	-0,004	0,997	11295,0	-0,425	0,671

#### 5.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu

1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.	11142,0	-0,671	0,502	11084,0	-0,74	0,459
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.	11330,5	-0,389	0,697	10886,5	-0,976	0,329

#### 6. Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu

1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.	10506,5	-1,543	0,123	10944,0	-0,937	0,349
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.	11476,5	-0,21	0,834	11523,0	-0,14	0,889
3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.	10899,0	-0,976	0,329	10518,5	-1,462	0,144

Tablo 14'e göre yönetici etik davranışlarının değerlendirilmesi ile cinsiyet değişkeni arasında sadece üçüncü boyutu oluşturan 2 ifade de istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık olduğu görülmüş olup diğer boyutları oluşturan ifadelerde de istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

Bu farklılıklar üçüncü boyut açısından değerlendirildiğinde; "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler sözlü tacizde bulundu ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler onur kırıcı davranışlarda bulundu" ifadeleri stajyerlerin cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Tablo 14'e göre işgören davranışlarının değerlendirilmesi ile öğrencilerin sahip olduğu cinsiyet değişkeni arasında sadece ikinci boyutu oluşturan 1 ifadede istatistiksel olarak %5 düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu görülmüş olup; diğer boyutları oluşturan ifadelerde istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık tespit edilememiştir. Bu farklılık ise "Staj eğitimi sürecinde işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı" ifadesidir ( $p<0,05$ ).

Bununla beraber cinsiyet ile anlamlı farklılığın çıktığı bu 3 bağımlı değişken arasındaki ilişkinin büyüklüğünün belirlenebilmesi için etki büyüklüğü ölçümü gerçekleştirilmiş ve cinsiyet değişkeninin bu ifadeler üzerindeki eta ( $\eta$ ) ve eta kare ( $\eta^2$ ) değerleri hesaplanmış elde edilen sonuçlar yönetici ve işgören olmak üzere Tablo 15 ve Tablo 16'de gösterilmiştir.

**Tablo 15:** Yönetici Etik Davranışları ile Cinsiyet Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri

	Yönetici	
	Eta $\eta$	Eta Squared $\eta^2$
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz sözlü tacizde bulundu * cinsiyet	0,162	0,026
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz çalışanlara yönelik onur kırıcı davranışlarda bulundu * cinsiyet	0,103	0,01

Buna göre göre yönetici etik davranışlarının değerlendirilmesine yönelik cinsiyet değişkeni ile söz konusu olan 2 ifade de “Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz sözlü tacizde bulundu \* cinsiyet  $\eta^2 = 0,026$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz çalışanlara yönelik onur kırıcı davranışlarda bulundu \* cinsiyet  $\eta^2 = 0,01$ ” etki büyüklüğü Cohen’e göre küçük ( $0,01 < \eta^2 < 0,06$ ) olduğu görülmüştür (Akbulut, 2010:114).

**Tablo 16:**İşgören Etik Davranışları ile Cinsiyet Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri

İşgören Etik Davranışları	İşgören	
	Eta $\eta$	Eta Squared $\eta^2$
Staj eğitimi sürecinde işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı * cinsiyet	0,147	0,022

Buna göre göre işgören etik davranışlarının değerlendirilmesine yönelik cinsiyet değişkeni ile söz konusu olan 1 ifade de “Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz sözlü tacizde bulundu \* cinsiyet  $\eta^2 = 0,022$ ”, etki büyüklüğü Cohen’e göre küçük ( $0,01 < \eta^2 < 0,06$ ) olduğu görülmüştür (Akbulut, 2010:114).

#### 4.3.3. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Yaş Grubuna Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede sahip olduğu yaş grubuna göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova’nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis testi ile analizi edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 17’de gösterilmiştir.

**Tablo 17:** Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Sahip Olduğu Yaş Grubuna Göre Kruskal Wallis Testi ile Karşılaştırılması

1.Meslaki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	Yönetici		İşgören	
	Ki Kare	Sig (p)	Ki Kare	Sig (p)
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.	1,338	0,512	2,805	0,246
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.	4,114	0,128	0,524	0,77
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.	0,061	0,97	1,701	0,427
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslek sırlarını sakladı.	3,486	0,175	0,157	0,924
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.	0,154	0,926	2,046	0,36
6 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.	3,35	0,187	5,036	0,081
7 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi.	0,68	0,712	3,184	0,204
<b>2.Eşit Davranma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.	0,415	0,813	2,419	0,298
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.	1,171	0,557	0,562	0,755
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.	2,735	0,255	3,861	0,145
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.	2,111	0,348	1,123	0,57
<b>3.Tacizden Sakınma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sözlü tacizde bulundu.	0,073	0,964	0,313	0,855
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.	1,566	0,457	2,836	0,242
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz kendi özel işlerinde bizi kullandı.	0,520	0,771	0,556	0,757
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler onur kırıcı davranışlarda bulundu.	2,407	0,3	0,028	0,986
<b>4. Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.	6,104	0,47	0,425	0,808
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.	1,642	0,44	1,124	0,570
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.	0,085	0,958	0,086	0,958

“Tablo.17.(devamı)”

4	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.	3,084	0,214	3,533	0,171
5	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu.	1,948	0,378	2,931	0,231
<b>5.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu</b>					
1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.	0,291	0,865	2,518	0,284
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.	3,011	0,222	0,215	0,898
<b>6. Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu</b>					
1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.	0,046	0,977	0,552	0,759
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.	0,712	0,701	1,393	0,498
3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.	0,335	0,846	0,169	0,919

Tablo 17’ye göre yönetici ve işgören etik davranışlarının değerlendirilmesi ile öğrencilerin yaş grubu arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ).

#### 4.3.4. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Mezun Oldukları Liseye Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede mezun oldukları liseye göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova’nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis testi ile analizi edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 18’de gösterilmiştir.

**Tablo 18:** Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Stajyerlerin Mezun Olduğu Lise'ye Göre Kruskal Wallis Testi ile Karşılaştırılması

1.Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	Yönetici		İşgören	
	Ki Kare	Sig (p)	Ki Kare	Sig (p)
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.	2,960	0,564	3,35	0,501
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.	5,247	0,263	0,311	0,989
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.	1,203	0,878	1,072	0,899
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslek sırlarını sakladı.	4,288	0,363	1,485	0,829
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.	4,686	0,321	2,897	0,575
6 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.	1,988	0,738	2,907	0,573
7 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi.	5,210	0,266	4,154	0,386
<b>2. Eşit Davranma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşışin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.	0,779	0,941	2,131	0,712
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.	8,094	0,088	1,892	0,756
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.	0,494	0,974	3,627	0,459
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.	3,001	0,558	1,667	0,797
<b>3.Tacizden Sakınma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sözlü tacizde bulundu.	2,483	0,648	3,547	0,471
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.	2,092	0,719	7,180	0,127
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz kendi özel işlerindebizleri kullandı.	5,697	0,223	0,625	0,960
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler onur kırıcı davranışlarda bulundu.	1,205	0,877	1,817	0,769
<b>4. Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.	2,223	0,695	0,153	0,997
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.	7,443	0,114	0,810	0,937



“Tablo. 18.(devamı)”

3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.	4,772	0,311	5,490	0,241
4	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.	2,077	0,722	2,056	0,725
5	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu.	7,903	0,095	3,919	0,417

#### 5.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu

1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.	2,453	0,653	5,684	0,224
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.	3,278	0,512	2,546	0,636

#### 6. Toplum ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu

1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.	0,969	0,915	7,430	0,115
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.	1,575	0,813	14,905	0,05
3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.	8,844	0,065	7,746	0,101

Tablo 18’e göre yönetici ve işgören etik davranışlarının değerlendirilmesi ile öğrencilerin yaş grubu arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ).

#### 4.3.5. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Staj Görülen İşletme Türüne Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede staj gördükleri işletme türüne göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova’nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis testi ile analizi edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 19’da gösterilmiştir.

**Tablo 19:** Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Staj Görülen İşletme Türüne Göre Kruskal Wallis Testi ile Karşılaştırılması

1.Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	Yönetici		İşgören	
	Ki Kare	Sig (p)	Ki Kare	Sig (p)
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.	7,054	0,070	4,382	0,223
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.	6,517	0,089	1,715	0,634
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.	0,91	0,823	2,418	0,49
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslek sırlarını sakladı.	1,6	0,659	0,957	0,812
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.	4,049	0,256	4,118	0,249
6 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.	16,024	0,001	2,950	0,399
7 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi.	2,6	0,457	5,982	0,112
<b>2.Eşit Davranma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşışin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.	0,691	0,875	0,404	0,939
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.	6,837	0,077	4,242	0,237
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.	4,742	0,192	5,926	0,115
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.	3,236	0,357	3,006	0,391
<b>3.Tacizden Sakınma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sözlü tacizde bulundu.	4,933	0,177	6,360	0,095
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.	5,184	0,159	2,728	0,436
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz kendi özel işlerindebizleri kullandı.	6,534	0,088	7,59	0,055
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler onur kırıcı davranışlarda bulundu.	3,976	0,264	3,465	0,325
<b>4. Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.	4,993	0,172	4,825	0,185
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.	2,786	0,426	0,406	0,939

“Tablo. 19. (devamı)”

3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.	2,678	0,444	3,399	0,334
4	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.	3,855	0,278	3,615	0,306
5	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarımızı korudu.	1,685	0,64	0,957	0,812
<b>5.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu</b>					
1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.	3,03	0,387	5,363	0,147
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.	6,465	0,091	3,943	0,268
<b>6. Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu</b>					
1	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.	4,927	0,177	3,084	0,379
2	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.	3,299	0,348	8,278	0,041
3	Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.	12,235	0,007	11,840	0,008

Tablo 19’a göre yönetici etik davranışlarının değerlendirilmesi ile staj görülen işletme türü arasında birinci boyutu oluşturan 1 ifade ve altıncı boyutu oluşturan 1 ifade de istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

Bu farklılıklar birinci boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu”,ifadesi staj görülen işletme türüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

Altıncı boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi” ifadesi staj görülen işletme türüne göre farklılık göstermektedir.

Tablo 19’a göre işgörenek davranışlarının değerlendirilmesi ile staj görülen işletme türü arasında 2 ifade de istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

Bu farklılıklar altıncı boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi ve Staj eğitimi sürecinde

işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı” ifadelerinin staj görülen işletme türüne göre istatistiksel olarak farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Bununla beraber staj görülen işletme türü ile anlamlı farklılığın çıktığı bu 4 bağımlı değişken arasındaki ilişkinin büyüklüğünün belirlenebilmesi için etki büyüklüğü ölçümü gerçekleştirilmiştir. Staj görülen işletme türü değişkeninin bu ifadeler üzerindeki eta ( $\eta$ ) ve eta kare ( $\eta^2$ ) değerleri hesaplanmış ve elde edilen sonuçlar yönetici ve işgören olmak üzere Tablo 20 ve Tablo 21’de gösterilmiştir.

**Tablo 20:** Yönetici Etik Davranışları ile Staj Görülen İşletme Türü Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri

Yönetici Etik Davranışları	Yönetici	
	Eta $\eta$	Eta Squared $\eta^2$
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi. * staj görülen işletme türü	0,119	0,014
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi * staj görülen işletme türü	0,183	0,033

Buna göre göre yönetici etikdavranışlarının değerlendirilmesine yönelikstaj görülen işletme türü değişkeni ile söz konusu olan 2 ifade de “Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi \* staj görülen işletme türü  $\eta^2 = 0,014$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi \* staj görülen işletme türü  $\eta^2 = 0,033$ ” etki büyüklüğü Cohen’e göre küçük ( $0,01 < \eta^2 < 0,06$ ) olduğu görülmüştür (Akbulut, 2010:114).

**Tablo 21:** İşgören Etik Davranışları ile Staj Görülen İşletme Türü Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri

İşgören Etik Davranışları	İşgören	
	Eta $\eta$	Eta Squared $\eta^2$
Staj eğitimi sürecinde işgörenler işyerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı * staj görülen işletme türü	0,145	0,021
Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi * staj görülen işletme türü	0,2	0,04

Buna göre göre işgören etik davranışlarının değerlendirilmesine yönelik sektör değişkeni ile söz konusu olan 2 ifade de “Staj eğitimi sürecinde işgörenler işyerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı \* staj görülen işletme türü<sup>2</sup> =0,021 ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi \* staj görülen işletme türü  $\eta^2 = 0,04$ ” etki büyüklüğü Cohen’e göre küçük ( $0,01 < \eta^2 < 0,06$ ) olduğu görülmüştür (Akbulut, 2010:114).

#### 4.3.6. Yönetici ve İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Staj Görülen Departman Türüne Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede staj gördükleri departman türüne göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde bir farklılık gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçlarına yer verilmiştir.

Veriler parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için Tek Yönlü Anova’nın parametrik olmayan karşılığı Kruskal Wallis testi ile analizi edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 22’de gösterilmiştir.

**Tablo 22:** Yönetici/İşgören Davranışları Etik Boyutunun, Staj Görülen Departman Türüne Göre Kruskal Wallis Testi ile Karşılaştırılması

1.Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	Yönetici		İşgören	
	Ki Kare	Sig (p)	Ki Kare	Sig (p)
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.	2,817	0,589	9,097	0,059
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.	8,410	0,078	8,454	0,076
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.	5,612	0,23	8,851	0,065
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslek sırlarını sakladı.	9,228	0,056	7,962	0,093
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.	11,546	0,021	11,798	0,019
6 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.	11,306	0,023	17,846	0,001
7 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi.	9,810	0,044	8,215	0,084

“Tablo. 22.(devamı)”

<b>2.Eşit Davranma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.	3,185	0,527	5,122	0,275
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.	1,461	0,834	7,893	0,096
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.	11,454	0,022	7,49	0,112
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.	3,003	0,557	5,443	0,245
<b>3.Tacizden Sakınma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sözlü tacizde bulundu.	2,917	0,572	0,485	0,975
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.	1,853	0,763	2,164	0,706
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz kendi özel işlerindebizleri kullandı.	0,621	0,961	5,800	0,215
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler onur kırıcı davranışlarda bulundu.	3,296	0,51	4,973	0,29
<b>4. Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.	3,431	0,489	9,363	0,053
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.	3,368	0,498	5,447	0,244
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.	9,283	0,054	10,844	0,028
4 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.	9,435	0,051	13,115	0,011
5 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu.	2,997	0,558	7,64	0,106
<b>5.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.	6,883	0,142	1,944	0,746
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.	2,977	0,562	2,096	0,718
<b>6. Toplum ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu</b>				
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.	5,533	0,237	2,834	0,586
2 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.	10,203	0,037	5,835	0,212
3 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.	9,195	0,056	11,127	0,025

Tablo 22'ye göre yönetici etik davranışlarının değerlendirilmesi ile staj görülen departman türü arasında birinci boyutu oluşturan 3 ifade, ikinci boyutu oluşturan 1 ifade ve altıncı boyutu oluşturan 1 ifade de istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

Bu farklılıklar birinci boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi, Staj eğitimi sürecinde yöneticiler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler duygu ve düşüncelerimize değer verdi” ifadeleri staj görülen departman türüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

İkinci boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler gereğinden fazla iş yükü yükledi” ifadesi staj görülen departman türüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

Altıncı boyut açısında değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı” ifadesi staj görülen departman türüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 22'ye göre işgören davranışlarının değerlendirilmesi ile staj görülen departman türü arasında birinci boyutu oluşturan 2 soru, dördüncü boyutu oluşturan 2 soru ve altıncı boyutu oluşturan 1 ifade de istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

Bu farklılıklar birinci boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu” ifadeleri staj görülen departman türüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

Dördüncü boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı” ifadeleri de staj görülen departman türüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

Altıncı boyut açısından değerlendirildiğinde; “Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi” ifadesi staj görülen departman türüne göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermektedir.

Bununla beraber staj görülen departman ile anlamlı farklılığın çıktığı bu 10 bağımlı değişken arasındaki ilişkinin büyüklüğünün belirlenebilmesi için etki büyüklüğü ölçümü gerçekleştirilmiş ve staj görülen departman değişkeninin bu ifadeler üzerindeki eta ( $\eta$ ) ve eta kare ( $\eta^2$ ) değerleri hesaplanmış ve elde edilen sonuçlar yönetici ve işgören olmak üzere Tablo 23 ve Tablo 24’de gösterilmiştir.

**Tablo 23:** Yönetici Etik Davranışları ile Staj Görülen Departman Türü Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri

Yönetici Etik Davranışları	Yönetici	
	Eta $\eta$	Eta Squared $\eta^2$
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi * departman	0,194	0,037
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu * departman	0,209	0,043
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz duygu ve düşüncelerimize değer verdi * departman	0,175	0,03
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz gereğinden fazla iş yükü yükledi * departman	0,202	0,04
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı * departman	0,19	0,036

Tablo 23’egöre yönetici etik davranışlarının değerlendirilmesine yönelik departman değişkeni ile 5 ifade de “Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi \* departman  $\eta^2 = 0,037$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu \* departman  $\eta^2 = 0,043$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz duygu ve düşüncelerimize değer verdi \* departman  $\eta^2 = 0,03$ , Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz gereğinden fazla iş yükü yükledi \* departman  $\eta^2 = 0,04$  ve Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı \* departman  $\eta^2 = 0,036$ ” etki büyüklüğü Cohen’e göre küçük ( $0,01 < \eta^2 < 0,06$ ) olduğu görülmüştür (Akbulut, 2010:114).



**Tablo 24:**İşgören Etik Davranışları ile Staj Görülen Departman Türü Değişkeni Arasında Anlamlı Farklılığın Çıktığı İfadeler Arasındaki İlişkinin Etki Büyüklüğü Ölçümüne Yönelik Elde Edilen Eta ve Eta Kare Değerleri

İşgören Davranışları	İşgörenler	
	Eta $\eta$	Eta Squared $\eta^2$
Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi * departman	0,186	0,034
Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu * departman	0,266	0,071
Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamıza yardımcı oldu * departman	0,193	0,037
Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı * departman	0,208	0,043
Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi * departman	0,193	0,037

Tablo 24'egöre işgören etik davranışlarının değerlendirilmesine yönelik departman değişkeni ile söz konusu olan 5 ifade de “Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi \* departman  $\eta^2 = 0,034$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamıza yardımcı oldu \* departman  $\eta^2 = 0,037$ , Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı \* departman  $\eta^2 = 0,043$  ve Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi \* departman  $\eta^2 = 0,037$ ” etki büyüklüğü Cohen’e göre küçük ( $0,01 < \eta^2 < 0,06$ ) olduğu görülmüştür (Akbulut, 2010:114).

Sadece bir ifade de “Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu \* departman  $\eta^2 = 0,071$ ” etki büyüklüğü Cohen’e göre orta ( $0,06 < \eta^2 < 0,14$ ) olduğu tespit edilmiştir.

## SONUÇ ve TARTIŞMA

İnsanoğlu var oldukça insan ilişkileri ve eylemleri de hep var olacaktır. Dolayısıyla insanın eylemlerini etkileyen etik sorunlar da var olmaya devam edecektir. Gerçekleştirilen bu araştırmada turizm işletmelerinde, yönetici ve işgörenlerden kaynaklı etik sorunlar stajyer öğrencilerin gözüyle değerlendirilmiştir.

Öncelikle stajyer öğrenci gözüyle, yönetici ve işgören etik davranışlarının, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile analiz edilmiştir. İlgili literatürde yönetici ve işgören etik davranışlarını bu ifadeler açısından karşılaştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu araştırmayı diğer araştırmalardan farklı kılan özelliği yönetici ve işgören etik davranışlarının karşılaştırılmasıdır. İlgili araştırmalar bölümünde de belirtildiği üzere daha önce konu ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalar, başlı başına yönetici etik davranışları veya başlı başına işgören etik davranışlarına odaklanmıştır (bkz. Sayfa 36-47). Bu yüzden bu araştırma bulguları daha önce yapılan araştırma sonuçlarıyla kapsamlı bir şekilde karşılaştırılamamıştır. Bu yüzden bu araştırmadan elde edilen bulgular başlı başına yönetici etik davranışlarını veya başlı başına işgören etik davranışlarını inceleyen araştırma sonuçları karşılaştırılmıştır. Gerçekleştirilen bu araştırmaların bulguları genel olarak değerlendirildiğinde, araştırma sonuçlarının kısmen örtüşmekte olduğu sonucunu söylemek mümkündür (Koroğlu ve Gezen, 2014; Tuna ve Yeşiltaş, 2013; Lee ve Tsang, 2013; Yılmaz ve Bahadır, 2011; Yeh, 2012; Menekşe, 2008; Bektaş, 2008; Beck vd., 2007; Pelit ve Güçer, 2007; Sarıışık vd., 2006; Varinli, 2004; Yeung, 2004; Coughlan, 2001).

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar ile daha önce konu ile gerçekleştirilen araştırma sonuçları karşılaştırılmış ve aşağıda detaylı olarak gösterilmiştir.

Turizm öğrencilerinin yönetici ve işgören etik boyutunu değerlendirmeleri üzerine toplam 25 etik değer belirlenmiştir. Araştırma ölçeği yönetici ve işgören ölçeği olmak üzere ayrı ayrı düzenlenmiştir (bkz. Ek1).

Araştırmada betimsel analiz tekniği kullanılarak, etik davranışlar “Mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu, eşit davranma sorumluluğu, tacizden sakınma sorumluluğu, çalışma hayatının kalitesini yükseltme sorumluluğu, özel hayatın gizliliği hakkına saygılı olma sorumluluğu vetopluma ve stajyerlere örnek olma sorumluluğu” olmak üzere 6 boyut altında sınıflandırılmıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %58,1’i ön lisans ve %41,9’ u ise lisans, eğitimine devam etmektedir. Stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede sahip olduğu eğitim düzeyine göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde önemli farklılıklar tespit edilmiştir. Yönetici davranışlarının etik boyutu ile stajyerlerin eğitim düzeyi arasında gerçekleşen bu farklılıklar toplam 4 boyutta ve 11 soruda gerçekleşmiştir (bkz. Tablo. 11). Farklılığın gerçekleştiği 10 ifade için etki büyüklüğü küçük olarak ölçülürken sadece 1 ifade için orta düzeydedir (bkz. Tablo. 12). Öte yandan işgören davranışlarının etik boyutu ile stajyerlerin eğitim düzeyi arasında gerçekleşen bu farklılıklar toplam 4 boyutta ve 11 soruda gerçekleşmiştir (bkz. Tablo. 11). Farklılığın gerçekleştiği 10 ifade için etki büyüklüğü küçük olarak ölçülürken sadece 1 soru için ise orta düzeydedir (bkz. Tablo. 13). Bu sonuçlar daha önce gerçekleştirilen araştırma bulgularıyla da örtüşmektedir (Wong, 1998; Vallen ve Casado; Menekşe, 2008; Lee ve Tsang, 2013). Buna göre Menekşe (2008), A grubu seyahat acentalarında çalışmakta olan personelin etik davranışları algılama düzeylerinin eğitim düzeyine göre farklılık gösterdiği sonucunu tespit etmiştir. Ayrıca Lee ve Tsang (2013), turizm lisans öğrencilerinin ön lisans öğrencilerine kıyasla etik olmayan davranışları daha yüksek oranda kabul ettiklerini belirtmiştir. Öte yandan Wong (1998), otel işletmelerinde daha yüksek eğitim düzeyine sahip işgörenlerin daha az eğitim düzeyine sahip işgörelere kıyasla daha fazla etik kurallara uyduğunu tespit etmiştir. Diğer taraftan Vallen ve Casado (2000), gerçekleştirdiği araştırma sonucunda otel işletmelerinde etik sorunlarla karşılaşıldığını ve bu tür sorunların eğitimle çözülebileceğini belirtmişlerdir. Lynn (2010), ise etik kavramının öğrencilere öğretilmesinin önemli olduğunu ve bunun için etik web kursu veya online etik entegre

programının turizm okullarında müfredata katkı sağlayacağı önerisini savunmuştur. Sonuç itibari ile etik davranışların değerlendirilmesinde eğitim değişkeninin etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %42,9'u kız ve %57,1' i ise erkektir. Stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede sahip olduğu cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde önemli farklılıklar tespit edilmiştir. Yönetici davranışlarının etik boyutu ile stajyerlerin cinsiyetleri arasında gerçekleşen bu farklılıklar üçüncü boyuttaki 2 ifadede gerçekleşmiştir (bkz. Tablo. 14). Farklılığın gerçekleştiği 2 ifade için etki büyüklüğü ise küçüktür (bkz. Tablo. 15). Araştırma bulgularında diğer dikkat çeken bir husus ise Staj eğitimi sürecinde işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı ifadesinin işgören davranışlarının etik boyutu ile cinsiyet değişkeni arasındaki anlamlı tek farklılığın olmasıdır (bkz. Tablo. 14). Farklılığın gerçekleştiği bu ifade için etki büyüklüğü ise küçüktür (bkz. Tablo. 16). Ancak bu bulgunun aksine Yılmaz ve Bahadır (2011), otel işletmelerinde erkek ve kadın ön büro çalışanlarının etik algılama düzeyleri arasında farklılık olmadığı sonucunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca Tunç (2010), ise iş etiği boyutları ile cinsiyetler arasında farklılık olmadığı sonucunu tespit etmişlerdir. Öte yandan bu araştırma bulguları, Hudson ve Miller (2005), Ma vd. (2013) ve Köroğlu ve Gezen, (2014) gerçekleştikleri araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Buna göre Köroğlu ve Gezen (2014), gerçekleştirdikleri çalışmada turizm öğrencilerinin iş değerleri ile cinsiyetleri arasında farklılık olduğu sonucunu ortaya koymuşlardır. Öte yandan Hudson ve Miller (2005), kız öğrencilerin etik karar verme konusunda erkek öğrencilerden daha duyarlı olduğu sonucunu ortaya koymuştur. Diğer taraftan Ma vd. (2013), erkek öğrencilerin kız öğrencilere kıyasla etik değerler konusunda daha az duyarlı olduğunu vurgulamışlardır. Sonuç itibari ile etik davranışların değerlendirilmesinde cinsiyet değişkeninin etkili olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %61'i 17-21, %35,4' ü 22-26ve %3,6'sı ise 27 yaş ve üzeridir. Stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede yaş düzeyine göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık tespit edilememiştir (bkz. Tablo.17). Elde edilen bu bulgu; Wong (1998), Chen ve Choi (2008) ve Wills vd. (2011)'in gerçekleştirmiş oldukları araştırma bulgularıyla

örtüşmemektedir. Buna göre Wong (1998)' un gerçekleştirdiği araştırma sonucunda otel işletmelerinde 18-25 yaş aralığında bulunan çalışanların daha yaşlı olan yaş grubuna kıyasla etik olmayan davranışlar konusunda daha esnek olduğu görülmüştür. Diğer taraftan Chen ve Choi (2008), konfor ve güvenlik, mesleki gelişim, kişisel gelişim ve iş ortamı değerleri konusunda yaş grupları arasında farklı görüşler tespit etmiştir. Bununla birlikte Wills vd. (2011), ise iş değerlerinin nesiller arası farklılıklar gösterdiğini ve bu farklılığın gelecek yıllarda kuşak çatışmasına sebep olacağını belirtmişlerdir. Öte yandan elde edilen bu bulgu Çevirgen ve Üngören, (2009) ve Tunç, (2010), araştırma bulgularıyla da örtüşmektedir. Buna göre Tunç (2010), iş etiği boyutlarının farklılık göstermediği sonucunu ortaya koymuştur. Bununla birlikte Çevirgen ve Üngören ise (2009), işgörenlerin etik iklimine yönelik tutumlarının yaş grubuna göre farklılaşmadığı sonucuna ulaşmışlardır. Sonuç itibari ile etik davranışların değerlendirilmesinde yaş grubunun etkili olmadığını söylemek mümkündür. Bu durumun öğrencilerin genç ve tecrübesiz olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %48,7'si Genel Lise, %21,8'i Anadolu Turizm Meslek Lisesi, %18,2'si Kız Meslek Lisesi ve %11,4'ü ise Anadolu Lisesi mezunudur. Stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmede mezun oldukları lise itibari ile istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık tespit edilememiştir (bkz. Tablo.18). Sonuç itibari ile itibari ile etik davranışların değerlendirilmesinde öğrencilerin mezun oldukları lise türünün etkili olmadığını söylemek mümkündür.

Öğrencilerin %53,6'sı konaklama işletmelerinde, %36,4'ü yiyecek-içecek işletmelerinde, %9,4'ü seyahat işletmelerinde ve %0,6'sı ise ulaştırma işletmelerinde staj eğitimi almışlardır. Stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmeleri ile staj görülen işletme türüne göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılıklar tespit edilmiştir (bkz. Tablo.19). Staj görülen işletme türü ile yönetici davranışlarının etik boyutuna yönelik bu farklılıklar toplam 2 boyutta ve 2 soruda gerçekleşmiştir. Bu soruların etki büyüklüğü ise küçüktür (bkz. Tablo. 20). Öte yandan staj görülen işletme türü ile işgören davranışlarının etik boyutuna yönelik bu farklılıklar altıncı boyutu oluşturan 2 soruda gerçekleşmiştir (bkz. Tablo.19). Bu ifadelerin etki büyüklüğü de küçüktür (bkz. Tablo 21). Bu bulgu Pelit ve Güçer

(2007)'nin gerçekleştirdiği araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Buna göre Pelit ve Güçer (2007), staj görülen işletme türü itibari ile etik davranışların farklılık gösterdiğini hatta seyahat acentaları yöneticilerinin otel yöneticilerine kıyasla daha etik davranışlar sergiledikleri sonucunu tespit etmişlerdir. Daha önce konu ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalarda staj görülen işletme türünün göz ardı edildiği ise tespit edilen başka bir bulgu olmuştur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin %50,6'sı mutfak, %21,8'i servis, %8,4'ü önbüro, %7,8'i kat hizmetleri, %5,5'i satış/pazarlama, %2,6'sı muhasebe ve %3,2'si ise diğer departmanlarda staj eğitimi almışlardır. Stajyerlerin yönetici ve işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmeleri ile staj görülen departman türüne göre istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde önemli farklılıklar tespit edilmiştir (bkz. Tablo.22). Staj görülen departman ile yönetici davranışlarının etik boyutuna yönelik bu farklılıklar toplam 3 boyutta ve 5 soruda gerçekleşmiştir. Bu soruların etki büyüklüğü ise küçüktür (bkz. Tablo. 23). Öte yandan staj görülen departman ile işgören davranışlarının etik boyutuna yönelik bu farklılıklar toplam 3 boyutta ve 5 soruda gerçekleşmiştir. Farklılığın gerçekleştiği bu 5 soru için etki büyüklüğü küçük olarak ölçülürken 1 soru için orta düzeydedir (bkz. Tablo.24). Benzer şekilde Köroğlu ve Gezen (2014), turizm öğrencilerinin iş değerleri ile çalıştıkları departman arasında farklılıklar gösterdiği sonucunu tespit etmiştir. Diğer taraftan bu sonuç Çevirgen ve Üngören (2009) araştırma sonuçlarıyla örtüşmemektedir. Buna göre Çevirgen ve Üngören (2009) gerçekleştirdiği araştırmada, otel işletmelerinde örgütsel etik iklimin çalışılan departmana göre farklılık göstermediği sonucunu ortaya koymuştur.

Araştırma bulgularından elde yönetici ve işgören etik davranışlarının karşılaştırılmasına yönelik tespit edilen sonuçlar ise aşağıda gösterilmiştir.

“Mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu” boyutu değerlendirildiğinde sadece 2 ifadede anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bu boyut altında anlamlı farklılık tespit edilen ifadelerden ilki “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi” olmuş ve işgörenler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla rotasyon ve adaptasyon konusunda işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olduğunu söylemek mümkündür. Benzer şekilde konuyla ilgili diğer çalışmalar incelendiğinde yöneticilerin genel olarak rotasyon

ve adaptasyon konusunda duyarlı olmadıkları sonucu görülmüştür (Christou, 1999; Çetin, 2005). Bu boyut altında anlamlı farklılık tespit edilen diğer ifade ise “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı” olmuş ve yöneticiler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna göre verilen görevleri tam olarak açıklama hususunda yöneticilerin işgörelere kıyasla daha duyarlı olduğunu söylemek mümkündür. Bu boyuttata geriye kalan 5 ifade için anlamlı farklılık tespit edilememiştir ( $p > 0,05$ ). Bu bulguların yanı sıra bu boyutta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı  $\bar{x} = 3,78$ ”; en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi  $\bar{x} = 3,05$ ” şeklinde hesaplanmıştır. Öte yandan Olcay (2008)’e göre stajyer öğrencinin uygulama yapma ve deneyim sahibi olma beklentisi dikkate alındığında, öğrencilerin staj eğitimine adaptasyon ile başlaması ve sonrasında çeşitli departmanları kapsayan rotasyonla devam etmesi gerekmektedir. Ancak bu araştırma bulguları, bunun çok az yönetici tarafından uygulandığını ortaya koymaktadır. Benzer şekilde Fox (2000), otel işletmelerinde gerçekleştirdiği araştırmada işgörenler, yöneticilerin bu tarz tutum ve davranışlarını “Egoist” olarak tanımlamıştır. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi  $\bar{x} = 3,59$ ” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu  $\bar{x} = 3,18$ ” şeklinde ölçülmüştür. Bu araştırma bulguları ise stajyer öğrencilerin meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmelerine fırsat sunulmadığını söylemek mümkündür.

“Eşit davranma sorumluluğu” boyutu değerlendirildiğinde sadece “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler “Müşterinin verdiği bahşinin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı” ifadesi için işgörenler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Dolayısıyla bahşinin eşit paylaşılması hususunda işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuçla ilgili olarak İnce (2008:67), bahşinin, iş hayatında işgörenleri ücretten sonra motive eden ve onların tatmin düzeyini direk etkileyen ikinci unsur olduğunu ve yöneticilerin bu anlayışla

işgörenlere yaklaşması gerektiğini belirtmiştir. Öte yandan Yılmaz (2010), ise çalışanlar arası eşitliğin sağlanması adına çalışanlar arası bütün iş süreçlerinde adil sistemler kurulması gerektiğinin önemini belirtmiştir. Bu boyut altında geriye kalan 3 soru için anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Bu bulguların yanı sıra bu boyutta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler gereğinden fazla iş yükü yükledi  $\bar{x}=3,34$ ” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler cinsiyet ayrımcılığı yaptı  $\bar{x}=2,64$ ” şeklinde tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ışığında yöneticilerin stajyerlere karşı bir cinsiyet ayrımcılığı yapmadığını söylemek mümkündür. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşterinin verdiği bahşinin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı  $\bar{x}=3,23$ ” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı  $\bar{x}=2,63$ ” ifadelerinde gerçekleşmiştir. Öte yandan Leymann (1990), cinsiyet ayrımının bir mobing ve suç unsuru olduğunu belirtmektedir. Bu bilgiler ışığında, hem yöneticilerin hem de işgörenlerin cinsiyet ayrımcılığına fırsat vermemesi olumlu bir gelişme olarak görülmektedir.

“Tacizden Sakınma Sorumluluğu” boyutu altında sadece “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı” ifadesi için işgörenler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla “kendi özel işlerinde bizleri kullandı” ifadesi için işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Bu boyut altında geriye kalan 3 ifade için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Bu bulguların yanı sıra bu boyutta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler onur kırıcı davranışta bulundu  $\bar{x}=2,4$ ” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler sözlü tacizde bulundu  $\bar{x}=2,15$ ” şeklinde ölçülmüştür. Dolayısıyla yöneticilerin onur kırıcı davranışta bulunmadıkları sonucunu söylemek mümkündür. Benzer şekilde Pelit ve Güçer (2007), yöneticilerin onur kırıcı davranışta bulunmaktan kaçındıkları sonucunu tespit etmişlerdir. Dolayısıyla bu bulgu Pelit ve Güçer (2007), araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Diğer taraftan Yeung (2004), ise 39 etik sorunu inceledikleri



araştırmalarında özellikle taciz konusunun etik dışı konularda ön plana çıkan husus olduğunu belirtmiştir. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama ‘‘Staj eğitimi sürecinde işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı  $\bar{x} = 2,55$ ’’ en düşük aritmetik ortalama ise ‘‘Staj eğitimi sürecinde işgörenler sözlü tacizde bulundu  $\bar{x} = 2,26$ ’’ şeklinde ölçülmüştür. Öte yandan Ergün (2009), ise taciz ister sözlü, ister psikolojik ya da fiziksel nitelikte olsun, bireyin çalışma hayatını ciddi şekilde sıkıntıya sokacak ve başarısını düşürecek etik dışı davranış olarak belirtmiştir.

‘‘alışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu’’ boyutu değerlendirildiğinde ‘‘Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu’’ ifadesi için işgörenler lehine anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Dolayısıyla ‘‘bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu’’ ifadesinde, işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Bu boyut altında geriye kalan 4 ifade için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p > 0,05$ ). Diğer taraftan şimşek (1999), çalışma hayatının kalitesinin yükseltilmesi sorumluluğunun özellikle yöneticilerin hassasiyet göstermesi gerektiğini belirtmiştir. Bu bulguların yanı sıra bu boyutta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama; ‘‘Staj eğitimi sresinde yöneticiler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı  $\bar{x} = 3,67$ ’’ en düşük aritmetik ortalama ise ‘‘Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu  $\bar{x} = 3,09$ ’’ şeklinde hesaplanmıştır. Dolayısıyla yöneticilerin iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldığını söylemek mümkündür. Bu bulgunun aksine Pelit ve Ger (2007), iş etiği kapsamında yöneticilerin iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri almadıklarını sosyal güvenlik ve sosyal hakların tesliminde duyarlı olmadıkları sonucunu tespit etmiştir. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama ‘‘Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı  $\bar{x} = 3,55$ ’’ en düşük aritmetik ortalama ise ‘‘Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı  $\bar{x} = 3,36$ ’’ şeklinde ölçülmüştür. Dolayısıyla, işgörenler izin haklarının düzenli kullanılmasını sağladı, ifadesine katılımın fazla olduğunu söylemek mümkündür.

“Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu” boyutu değerlendirildiğinde “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu ve Staj eğitimi sürecinde yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdi” ifadelerinde anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Öte yandan Şimşek (1999), yöneticilerin, çalışanları hakkında bilgi sahibi olmak istemelerinin doğal olduğunu ancak bunun sınırlarının iyi belirlenmiş olması ve kişilik haklarına tecavüz edilmemesi gerektiğinin altını çizmiştir. Salihpaşaoğlu (2013), ise özel hayatın dünya çapında büyük önem arz eden bir mesele olduğunu ve Anayasa hukuku açısından, özel hayatın temel bir hak olduğunu belirtmiştir. Bu bulguların yanı sıra bu boyutta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdi  $\bar{x} =4,09$ ” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu  $\bar{x} =2,29$ ” şeklinde tespit edilmiştir. Dolayısıyla yöneticilerin dini inançlara saygı gösterdiğini söylemek mümkündür. Benzer şekilde Pelit ve Güçer (2007), gerçekleştirdiği araştırma sonucunda işletmelerde dini ayrımcılığın yapılmadığını tespit etmişlerdir. Ayrıca bu boyut altında diğer dikkat çekici husus ise hem yöneticilerin hem de işgörenlerin dini inançlara saygı göstermesi olmuştur.

“Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu” başlığı değerlendirildiğinde “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi” ifadesi için yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla müşteri istek ve şikâyetleri ile yöneticilerin işgörenlere kıyasla daha duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Öte yandan bu boyutta geriye kalan 2 soru için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Bu bulguların yanı sıra bu boyutta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi  $\bar{x}=3,85$ ” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler iş yerinde alkol ve uyuşturucu madde kullandı  $\bar{x} =1,86$ ” şeklinde tespit edilmiştir. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşteri istek ve şikâyetleri ile

ilgilendi  $\bar{x}=3,55$ ” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş yerinde alkol ve uyuşturucu madde kullandı  $\bar{x} =1,8$ ” şeklinde tespit edilmiştir. Diğer taraftan Akoğlan Kozak ve Güçlü (2006), turizm işletmelerinde memnuniyetin artırılması hususunda yapılacak iyileştirmeler ve eğitim çalışmaları, müşteri şikâyetlerinde bir azalma sağlayabileceği gibi, etik kurallara uygun verilecek hizmetlerle olumlu işletme imajına yardım edeceğini belirtmiştir.

Gerçekleştirilen bu araştırmayı konuyla ilgili yürütülen diğer çalışmalardan farklı kılan özelliği araştırma evreninin turizm eğitimi alan stajyer öğrenciler olmasıdır. Çünkü en üst düzeyde eğitim alan söz konusu bu çalışanların olayları değerlendirme algıları doğal olarak biraz daha bilimsel, gerçekçi ve çözüme yönelik olacaktır. Bu kapsamda, turizm işletmeleri yönetimleri bu görüşleri dikkate alarak ilgili uygulamalarını gözden geçirmeli ve sorun alanlarına ve çözümlerine yönelik çalışanların görüşlerini de almak suretiyle çözüm önerileri geliştirme yönünde çaba sarf etmelidirler. Çünkü belirtilen bu sorunlar, kısa vadede işletmeye etki etmiyor gibi gözükse de uzun vadede işletmenin karlılığını ve dolayısıyla varlığını tehlikeye sokacaktır.

Sonuç itibari ile gerçekleştirilen bu araştırma ile yönetici ve işgören etik davranışlarının stajyer öğrenciler gözüyle değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularında dikkat çeken önemli sonuç ise etik davranış sergileme hususunda işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olmalarıdır. İşgörenlerden daha fazla tecrübe ve bilgi sahibi olan yöneticilerin etik ve ahlak konularında işgörelere kıyasla daha duyarsız olmaları turizm endüstrisinin gelişimi için oldukça olumsuz bir sonuç olarak ortaya çıkmaktadır. Bu durum kısa vadeli dönemde önemli bir etken olmasada uzun vadede hem işletmenin geleceğini tehlikeye sokacak hemde ülke turizminin gelişimini etkileyecektir. Öte yandan turizm işletmelerinde çalışan işgörenlerin geleceğin yöneticileri olduğu göz önünde bulundurulduğunda, bu sonucun turizmin geleceği ve sürdürülebilirliği açısından olumlu bir gelişme olduğunu söylemek mümkündür. Bununla birlikte stajyer çalışanların yönetici/işgören davranışlarının etik boyutunu değerlendirmeleri ile eğitim düzeyi, cinsiyet, staj gördükleri işletme türü ve staj gördükleri departman arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmesi ise diğer dikkat çeken sonuç olmuştur.

## ÖNERİLER

Araştırma sonuçlarından hareketle turizm yöneticilerine, işgörenlerine ve konu ile ilgili araştırmalar yapacak kişilere sunulacak öneriler aşağıda gösterilmiştir:

- Stajyerlerin adaptasyon konusunda zorluk çekmemeleri açısından ortak çalışma zeminleri oluşturulmalıdır.
- Turizm yöneticileri rotasyon konusunda gerekli hassasiyeti göstermelidir. Geleceğin yöneticileri olan turizm öğrencilerinin farklı işleri, farklı sorumlulukları ve farklı görev alanlarını görmeleri teşvik edilmelidir.
- Stajyer çalışanlara ait özel bilgiler ve onlar hakkında her türlü bilgi ve belge saklı tutulmalıdır.
- Stajyerlerin mesleki gelişimine ilişkin faaliyet yürütmek hem yöneticilerin hem de işgörenlerin görevleri arasındadır. Bu kapsamda onlara turizm ürünleri ile ilgili yayınları takip etme, turizm ürünleri ile ilgili gelişmeleri izleme ve öğrendiği bilgileri işinde uygulama fırsatı sunulmalıdır.
- Turizm işletmelerinde stajyerlere karşı gerçekleşen yanlış bir davranışta onlara bilgileri ve yetenekleri dışında görev ve sorumluluklar verilmelidir. Yönetici ve işgörenler bu davranışlarından vazgeçmeli, onların bilgi ve tecrübesine göre görev ve sorumluluklarını vermelidir.
- Yöneticilerin stajyerlerle kuracakları güven ilişkisi çok önemlidir. Açık kapı sisteminin uygulanması, informel iletişim kanallarının güçlendirilmesi, adil ve etik bir yönetici olunması, yönetici ve stajyerler arasındaki güven duygusunu geliştirmeye yardımcı olacaktır.
- Turizm yöneticileri stajyer profilini önemsemelidirler. İşe yeni başlamış personele, işletme kültürünü öğretmek, meslek standartlarını, mesleğin inceliklerini öğretmek, misafir beklentileri ve farklı psikolojiye sahip misafirlere hizmet verebilme sanatını öğretmek ciddiye alınmalıdır. Örneğin; bir otel işletmesinde mutfak departmanında staj eğitimi alan kişiye yemek reçetelerini

anlatmak ve öğretmek hem yöneticilerin hem de o departmanda çalışan işgörenlerin birincil görevi olmalıdır.

- Stajyerlere yönelik uygulamalarda yaş, etnik köken ve dini inanca yönelik ayırım yapılmamalıdır.
- Stajyerlere yönelik uygulamalarda yasalar ve şartların gerektirdiği seviyede sağlıklı ve güvenli çalışma şartları oluşturulmalıdır.

Araştırmaya bağlı olarak benzer konuda çalışacak araştırmacılara ise aşağıda belirtilen öneriler sunulacaktır:

- Öğrencilerden veri toplamak güç olmaktadır. Benzer çalışmalar yapacak araştırmacılar bu hususu göz önünde bulundurmalıdır.
- Turizm işletmelerinde ileride yapılacak araştırmalar için örnekleme daha geniş tutulmuş farklı dillere odaklanmış ve belirli zaman aralıkları ile yapılacak çalışmalar önerilebilir. Etik davranışları değerlendirmek her ne kadar farklı değişkenlerden etkilense de bu tip çalışmaların turizmin geleceği için önemli olduğu ve tekrarlanması gerektiği düşünülmektedir.
- Geliştirilen bu ölçekle staj eğitimi öncesi, stajyer öğrencilerin yöneticilerden etik davranışları konusunda beklentileri ve staj eğitimi sonrası gerçekleşen durum karşılaştırılabilir.
- İleriki çalışmalarda, müşteri gözüyle yönetici ve işgören davranışları karşılaştırılabilir.

## KAYNAKLAR

- Abdelkarim, A. (1997). Technical and Vocational Education and Training in the Philippines: Experience and Views of Trainees. *International Journal of Manpower*, 18(8):675 – 701
- Akbulut, Y. (2010). Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları. *İdeal Kültür Yayıncılık*, İstanbul.
- Akoğlan Kozak, M. ve Güçlü Hatice. (2006). *Turizmde Etik Kavramları İlkeler, Standartlar*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Akova, O. ve Çalık, İ. (2008). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Etik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulu Sosyal Bilimler Dergisi*, 1:1-13.
- Alıcıgüzel, M. (2012). Türkiye'nin Yabancı Dil Eğitim Politikaları ve Turizm Sektörüne Nitelikli İşgücü Oluşumundaki Rolü. *T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Tanıtma Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi*, Ankara.
- Altunışık, R.; Coşkun R.; Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*, Sakarya Yayıncılık, İstanbul.
- Arslan, M. (2005). *İş ve Meslek Ahlakı*. Siyasal Kitabevi, Ankara.
- Arslan, M. ve Berkman, Ü. (2009). *Dünyada Ve Türkiye'de İş Etiği ve Etik Yönetimi*. (Yayın No: TÜSİAD/T-2009-06-492), İstanbul.
- Arslan, E. (2011). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Paraya Olan Tutumunun Mesleki Etik Değerler Açısında İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Arslantaş, C. ve Dursun, M. (2008). Etik Liderlik Davranışının Yöneticiye Duyulan

- Güven ve Psikolojik Güçlendirme Üzerindeki Etkisinde Etkileşim Adaletinin Dolaylı Rolü. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 8(1):111-128.
- Aslan, A. ve Kozak, M. (2006). Turizmde Gelişme ve Etik Sorunları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimi Dergisi*. 6(1):49-61.
- Avcı, N. (2011). Turizm Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin İş Değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(1):7-18.
- Avcıkurt, C. (2000). Education and Training in Tourism in Turkey: Problems and Prospects. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3(4):282-297.
- Aydın, İ. (2012). Yönetsel, Mesleki ve Örgütsel Etik. Pegem Akademi, Ankara.
- Aydın, İ. (2006). *Eğitim ve Öğretimde Etik*, Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Aydoğan, M. (2014). Eski Türklerde Konukluk ve Meslek Ahlakı.  
<http://www.guncelmeydan.com/pano/eski-turklerde-konukluk-ve-meslek-ahlaki-metin-aydogan-t37727.html> (10.09.2014).
- Aymankuy, Y. ve Sarioğlan, M. (2005). Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Etiğine Yaklaşımları ve Balıkesir İl Merkezinde Bir Uygulama. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 8(14):23-45.
- Aymankuy, Y. ve Aymankuy, Ş. (2013). Turizm İşletmeciliği Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektöründeki İstihdamla İlgili Görüşleri ve Sektördeki Kariyer Beklentileri (Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği). *Akademik Bakış Dergisi*, (35):1-21.
- Azaltun, M. ve Kaya, E. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Bahadır, İ. (2010). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Etik Uygulamaları: İstanbul Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sakarya.
- Balcı, A. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler*. Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- Balcı İzgi, B. ve Olcay, A. (2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep

- İlindeki 4 ve 5 yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10(1):43 – 62.
- Baloğlu, N.; Karadağ, E. ve Doğan, A. E. (2008). İlköğretim Okulu Yöneticilerinin Mesleki Etik Davranışları. *İş Ahlakı Dergisi*. 1(2):7-26.
- Baltacı, F.; Üngören, E.; Avsallı, H.; Demirel, N. O. (2012). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin ve Geleceğe Yönelik Bakış Açılarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*,4(1):17-25.
- Başpınar Öztürk, N. ve Çakıroğlu, D. (2000). *Meslek Etiği*. Nobel Yayınları, Ankara.
- Baymur, F.; Kepçeoğlu, M.; Oskay, G.; Ersever, G. O. ve Bilge, F. (2006). Psikolojik Danışma ve Rehberlik Alanında Çalışanlar İçin Etik Kurallar Kitapçığı. <http://pdr.org.tr/userfiles/file/etik.pdf>(10.03.2015).
- Bayram, S. (2012). Osmanlı Devleti'nde Ekonomik Hayatın Yerel Unsurları: Ahilik Teşkilâtı ve Esnaf Loncaları. *İstanbul Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 21:81-115.
- Beck, A. J.; Lazer, W. and Schmidgall, R. (2007). Hotel Marketing Managers' Responses to Ethical Dilemmas. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration* 8(3):35-48.
- Bektaş, Ç. ve Köseoğlu, A. (2008). İş Etiği ve İş Etiğinin Yayılım Süreci. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1):145-158.
- Bektaş, Ç. (2008). Etik Kodların Otel Endüstrisine Katkıları ve Bir Alan Araştırması. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. (1):1-17.
- Bolay, S. H. (1996). *Felsefi Terimler ve Doktrinler Sözlüğü*. Akçağ Yayınları, Ankara.
- Bozyiğit, S. ve Akkan, E. (2013). Kişisel Satışta Etik: Adana İlindeki Tıbbi Satış Temsilcilerinin Etik Tutumlarının İncelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(1):49-79.
- Cevizci, A. (2002). *Etiğe Giriş*. Paradigma Yayınları, İstanbul.
- Chen, P. and Choi, Y. (2008). Generational Differences In Work Values: a Study of



- Hospitality Management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 20(6):595-615.
- Chen, S. J.; Chu, K. H. and Wu, W. (2000). Tourism Students' Perceptions of Work Values: A Case of Taiwanese Universities. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 12(6):360-365.
- Chen, T. ve Shen, C. (2012). Today's Intern, Tomorrow's Practitioner? The Influence of Internship Programmes on Students' Career Development in the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*,(11):29-40.
- Cheng, P.; Yang, J.; Wan, C. S. ve Chu, M. (2013). Ethical Contexts and Employee Job Responses in The Hotel Industry: The Roles of Work Values and Perceived Organizational Support. *International Journal of Hospitality Management*. 34:108-115.
- Chowdhury, M. H. (2011). Ethical Issues as Competitive Advantage for Bank Management. *Humanomics*, 27(2):109-120.
- Christou, S. E. (1999). Hospitality Management Education in Greece An Exploratory Study. *Tourism Management*, 20(6):683-691.
- Comunale, C. L.; Sexton, T. R. and Gara, C. S. (2006). Professional Ethical Crises: A Case Study of Accounting Majors. *Managerial Auditing Journal*, 21(6):636-656.
- Coşkun, R. ve Karamustafa, O. (1999). İşletme Öğrencilerinin Etik Algıları Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Bilgi Sosyal Bilimler Dergisi*, (1):61-72.
- Coughlan, R. (2001). An Analysis of Professional Codes of Ethics in The Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 20(2):147-162.
- Çakıcı, A. C. Atay, L. ve Aksu, M. (2010). Bozcaada Turizmi İçin Geçerli Olabilecek Fırsatlar, Üstünlükler, Zayıflıklar ve Tehlikeleri Tespit Etmeye Yönelik Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 8(1):147-16.
- Çakıcı, A. C. (2012). *Toplantı Yönetimi Kongre, Konferans, Seminer ve Fuar Organizasyonları*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Çatı, K. ve Bilgin, Y. (2013). Turizm Lisans Öğrencilerinin Turizm Sektöründe Çalışma Eğilimleri. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1): 23-45.
- Çelik, S. ve Tuna, P. F. (2012). Turizm Öğrencilerinin Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri. Ankara, *Turizm Eğitimi Konferansı*, 270-278.

- Çevirgen, A. ve Üngüren, E. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi*. 10. Ulusal Turizm Kongresi. Mersin, 273-283.
- Çetin, Ş. (2005). Öğrenci Stajlarında Yararlanılan Dersler Üzerine Ampirik Bir Araştırma: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2):153-169.
- Dawson, M. L. (1997). Ethical Differences Between Men and Women in The Sales Profession. *Journal of Business Ethics*, 16(11):1143-1152.
- Dayıoğlu, M. (2010). *Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Stajyer Öğrencilerinin Yeterliliği Konusunda İşveren Görüşleri (Edremit Körfezi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Demir, Ö. (2003). *İktisat ve Ahlak*. Liberte Yayınları, Ankara.
- Doğan, S. ve Karataş, A. (2011). Örgütsel Etiğin Çalışan Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37:1-40.
- Dolmacı, N. ve Bulgan, G. (2013). Turizm Etiği Kapsamında Çevresel Duyarlılık. *Journal of Yasar University*, 29(9):4853-4871.
- Ehtiyar, R. ve Üngören E. (2008). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk ve Kaygı Seviyeleri ile Eğitime Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(4):159-181.
- Elçi, M. ve Alpkan, L. (2009). The Impact of Perceived Organizational Ethical Climate on Work Satisfaction. *Journal of Business Ethics*. 84(3):297-311.
- Elgin, T. (2006). *Meslek Etiği Ve Etik Kodu; Jandarma Teşkilatı İçin Etik Kodu Önerisi*. Yüksek Lisans Tezi, T. C. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Kütahya.
- Emir, O.; Arslan, S. ve Kılıçkaya, Ş. (2008). Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Programı Öğrencilerinin Staj Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 10(2):273-291.
- Erdem, F.; Ömüriş, E.; Öz, Ö.; Boz, H.; Özmen, M. ve Kubat, U. (2014). Öğretim

- Elemanlarının Etik Sorumlulukları Üzerine Üniversite Öğrencilerinin Algılamaları. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi - Journal of Qualitative Research in Education*,2(1):39-63.
- Eraslan, N. (2012). *Konaklama İşletmelerinde Ön büro İşlemleri ve Yönetimi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Erdoğan Başak, S. (2012). Determining of College Students' Trends about Tourism Sector: A Case Study at Akdeniz University. *Procedia –Social and Behavioral Sciences*, (47):1573-1577.
- Eren, D.; Özgül, E.; Kaygısız Çullu, N. (2013). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin Belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi Örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (2):15-27.
- Ergün, N. (2009). Örgütlerde Etik Dışı Davranışların Nedenleri ve Çalışanlara Yönelik Etik Dışı Davranışların Havayolu Taşımacılığı Sektörü Açısından İncelenmesi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 11(3):149-168.
- Erturhan, H.; Filizöz, B. (2011). İş Etiği ve Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 12(2):139-157.
- Eser, K. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Stratejik Maliyet Yönetimi ve Karlılık İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Karaman.
- Evkuran, M. (2003). Ortaçağ Paradigması ve Siyasal Düşüncenin Evrimi. *Gazi Üniversitesi Çorum İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 2(4):37-58.
- Evren, S. (2010). Lisans Düzeyi Turizm Eğitimi Ders Programının Mezunlarca Değerlendirilmesi: Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Mezunları Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Finney, T. G. ve Finney, R. Z. (2013). Does Employment Influence the Success of Ethics Training?. *Social Responsibility Journal*, 9(4):554 – 570.
- Fidgeon, R. P. (2010). Tourism Education and Curriculum Design: A Time for Consolidation and Review?. *Tourism Management*, 31(6):699-723.
- Fox, J. (2000). Approaching Managerial Ethical Standards in Croatia's Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1):70-74.

- Gajendra, S. and Wang, L. (2014). Ethical Perspectives on E-Commerce: An Empirical Investigation. *Internet Research*, 24(4):414-435.
- Ghosh, D.; Ghosh, K. D.; Zaher, A. A. (2011). Business, Ethics, and Profit: Are They Compatible Under Corporate Governance in Our Global Economy?. *Global Finance Journal*, 22:72-79.
- Giritlioğlu, İ. ve Olcay, A. (2014). Gaziantep Bölgesinde Şehir Turizmine Hizmet Veren Otellerde Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma. *Elektronik ve Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(50):1-22.
- Giritlioğlu, İ. (2013). Yiyecek İçecek Bölümlerinde İşgörenlerin ve Müşterilerin Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algıları: Termal Otellerde Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(29):329-355.
- Goodwin, H. ve Francis, J. (2003). Ethical and Responsible Tourism: Consumer Trends in the UK. *Journal of Vacation Marketing*, 9(3):271-284.
- Güçlü, N. (2003). Örgüt Kültürü. *Kırgızistan Manas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 6:147-159.
- Gül, H. ve Gökçe, H. (2008). Örgütsel Etik Bileşenleri, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1):377-389.
- Güler Gönenç, E. ve Yükselen, C. (2010). Hotel Employees' Beliefs on Unethical Behavior. *Social Responsibility Journal*, 6(2):252 – 267.
- Gürdoğan, A. ve Atabey, S. (2012). *Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Staj Sorunları ve Stajdan Beklentileri: Ortaca Örneği*. Ankara, Turizm Eğitimi Konferansı, 234-248.
- Güzel, T.; Akdağ, G.; Güler, O. ve Şener, S. (2014). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizmde Kariyer Algılamaları: Çanakkale, Mersin ve Kıbrıs'ta Bir Araştırma. *3.Doğu Akdeniz Sempozyumu*,176-187.
- Güzel, Ö. (2010). Turizm Öğrencilerinin Staj Döneminde Edindikleri Motivasyonun Herzberg Teorisine Göre Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yaşar University*, 20(5):3415-3429.
- Halıcı, A. (2000). *İşletme İşlevleri Açısından İş Etiği ve İstanbul Menkul Kıymetler Borsasında İşlem Gören İşletmelere Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Entitüsü, İstanbul

- Haynes, F. (2002). *Eğitimde Etik*. Akbaş Kunt, S. (Çev.), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- Hayta, A. B. (2008). Turizm Pazarlamasında Tüketici Satın Alma Süreci ve Karşılaşılan Sorunlar. *Kastamonu Eğitim Dergisi*. 16(1):31-48.
- Hegarty, J. A. (1990). Ethics in Hospitality Education. *International Journal of Hospitality Management*, 9(2):106-109.
- Henry, E. W. and Deane B. (1997). The Contribution of Tourism to the Economy of Ireland in 1990 and 1995. *Tourism Management*, 18(8):535-553.
- Hsu, M. (2012). A Study of İnternship Attitude, Subjective Norm, Perceived Behavioral Control, and Career Planning of Hospitality Vocational College Students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 11(1):5-11.
- Hudson, S. and Miller, G. (2005). Ethical Orientation and Awareness of Tourism Students. *Journal of Business Ethics*,(62):383-396.
- Huimin, G. and Ryan, C. (2011). Ethics and Corporate Social Responsibility – An Analysis of The Views of Chinese Hotel Managers. *İnternational Journal of Hospitality Management*, 30(4):875-885.
- Hultsman, J. (1995). Just Tourism: An Ethical Framework. *Annals of Tourism Research*. 22(3):553-567.
- Hsieh, L.; Lin, L. and Lin Y. (2008). A Service Quality Measurement Architecture for Hot Spring Hotels in Taiwan. *TourismManagement*, 29(3):429-435.
- İçöz, O. (2011). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Turhan Kitabevi Yayınları, Ankara.
- İstanbulu Dinçer, F.; Akova, O. ve Kaya, F. (2013). *Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı Öğrencilerinin Kariyer Planlaması Üzerine Bir Araştırma: İstanbul Üniversitesi ve Gümüşhane Üniversitesi Örneği*. 3. Uluslararası Meslek Yüksekokulları Sempozyumu, ARDAHAN, TÜRKİYE, 42-56 <http://www.ejoir.org/belge/kasim2013/5.pdf> (22.07.2014).
- İşgüden, B. ve Çabuk, A. (2006). Meslek Etiği ve Meslek Etiğinin Meslek Yaşamı Üzerindeki Etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (16):59-86.
- İşseveroğlu, G. (2001). Meslek Ahlakı. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 3(1). <http://www.isgucdergi.org> (30.11.2014).

- İyi, S. ve Tepe, H. (2011). *Etik*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir Yayın No: 2356
- Jung, S. H.; Namkung, Y. and Yoon, H. H. (2010). The Effects of Employees Business Ethical Value on Person-Organization Fit and Turnover Intent In The Foodservice Industry. *International Journal of Hospitality Management*. 29(3):538-546.
- Kandır, Y. S.; Önal, B. Y. ve Karadeniz, E. (2006). *Turizm Yatırım Projelerinin Yönetimi Değerlendirilmesi ve Finansmanı*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kant, I. (2007). *Ethica Etik Üzerine Dersler*. Özügül, O. (Çev.), Pencere Yayınları, İstanbul.
- Kara, D. ve Arslantürk, Y. (2013). Öğrencilerin Öğretim Üyelerinin Davranışlarını Etik Çerçevesinde Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (2):66-84.
- Karayığit, Ç. (2004). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışanların Etik Davranışları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İzmir.
- Karatepe, O. and Agbaim, M. I. (2012). Perceived Ethical Climate and Hotel Employee Outcomes: An Empirical Investigation in Nigeria. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. 13(4):286-315.
- Kılavuz, R. (2002). Yönetimsel Etik ve Halkın Yönetimsel Etik Oluşumuna Etkileri. *C.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(2):255-266.
- Kılınç, M. (2012). Türkiye’de Mesleki Teknik Eğitimi Şekillendiren Eğitim Kurumlarından Ahilik, Gedik, Lonca, Enderun Mektebi’nin Tarihi Gelişimleri. *E-Journal of New World Sciences Academy NWSA-Vocational Education*, 7(4):63-73.
- Kırel, Ç. (2000). *Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Kızılgöl, Ö. ve Erbaykal, E. (2008). Türkiye’de Turizm Gelirleri İle Ekonomik Büyüme İlişkisi: Bir Nedensellik Analizi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2):351-360.
- Kim, N. Y. and Miller, G. (2008). Perceptions of the Ethical Climate in the Korean

- Tourism Industry, *Journal of Business Ethics*, 82(4):941-954.
- Knani, M. (2014). Ethics in the Hospitality Industry: Review and Research Agenda. *International Journal of Business and Management*, 9(3):1-8.
- Koç, E.; Yumuşak, S.; Ulukoy, M.; Kılıç, R. ve Toptaş, A. (2014). Are İnternship Programs Encouraging or Discouraging? A Viewpoint of Tourism and Hospitality Students in Turkey. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport&Tourism Education*, (15):135-142.
- Kozak, N. (2012). *Genel Turizm Bilgisi*. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2472. Eskişehir.
- Kozak N.; Akoğlan Kozak, M. ve Kozak, M. (2014). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*. Detay Yayıncılık, Ankara,
- Köroğlu, Ö. and Gezen, T. (2014). An Investigation To Determine The Work Values Of Tourism Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*,(131): 253-257.
- Kuçuradi, İ. (1998). Uludağ Konuşmaları Özgürlük, Ahlak, Kültür Kavramları, *Türkiye Felsefe Kurumu Yayınları, Felsefe Dizisi*, Ankara.
- Kurt, S. (2009). *Turizm Yönetimi Ve Pazarlama Stratejileri*. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı. Çalışma Raporu.
- Kuşlivan, S. ve Kuşlivan, Z. (2000), Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in the Tourism Industry in Turkey. *Tourism Management*, 21(3):251-269.
- Kuzgun Meyvacioğlu, Y. (1983). Benlik ve İdeal Benlik Kavramlarının "Tercih Edilen Meslek" Kavramı İle İlişkisi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 16(1):1-10.
- Lam, T. ve Ching, L. (2007). An Exploratory Study of An İnternship Program: The Case of Hong Kong Students. *International Journal of Hospitality Manegement*, 26(2):336-351.
- Lee, Y. L. and Tsang, K. F. N. (2013). Perceptions of Tourism and Hotel Management Students on Ethics in the Workplace. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13(3):228-250.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror Workplace. Violence and Victims, 5(2):119-126.

- Li, L. and Li, J. (2013). Hospitality Education in China: A Student Career-Oriented Perspective. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 12(1):109-117.
- Lynn, C. (2010). Teaching Ethics With An Integrated Online Curriculum. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport&Tourism Education*, 9(2):123-129.
- Ma, C. F.; Ma, S. W.; Wu, L.; Ma Ma, M. (2013). Influence of Empirical Work on the Job-Related Ethics of Hotel Interns: A Case Study of Students in Mainland China. *Journal of Hospitality & Tourism Education*. 25(2):57-66.
- Manolova, O. (2011). *Mesleki Etik İlkelere İlişkin Türkiye ve Moldova'daki İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Görüşleri*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Mathange, G. D. (2013). Responsible Tourism and Hotel Management: An Empirical Analysis of the Ethical Dimensions in Tourism and Hospitality Industry in Kenya. *American International Journal of Contemporary Research*, 3(6):17-29.
- Menekşe, R. (2008). Ankara'da Faaliyet Gösteren A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışmakta Olan Personelin Tüketiciye Karşı Etik Davranışlarını Algılama Düzeyleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1):83-117.
- Mevlana Kalkınma Ajansı. (2011). *Karaman Bölgesi Turizm Sektörü Alansal Varlık, Uluslararası Rekabetçilik Ve Makro Düzey Kümelenme Çalışması*. Vezir Araştırma Danışmanlık Ltd.
- Mkono, M. (2010). Zimbabwean Hospitality Students' Experiences of Sexual Harassment in The Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*.(29):729-735.
- Mohamed, N.; Kkarim, A. N. S. and Hussein, R. (2012). Computer Use Ethics Among University Students and Staffs: The Influence of Gender, Religious Work Value and Organizational Level. *Campus-Wide Information Systems*, 29(5):328-343.
- Nebioğlu, G. K. (2013). *Meslek Etiği: Turist Rehberleri Üzerine Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Ngai, W.T.E.; Heung, C.S.V; Wong, Y.H. and Chan, K.Y.F. (2007). Consumer



- Complaint Behaviour of Asians and Non-Asians About Hotel Services: An Empirical Analysis. *European Journal of Marketing*, 41(11/12):1375 – 1391.
- Nikandrou, I.; Brinia, V. and Bereri, E. (2009). Trainee perceptions of Training Transfer: an Empirical Analysis. *Journal of European Industrial Training*, 33(3):255 – 270.
- Ocak, H. (2011). Bir Ahlak Felsefesi Problemi Olarak Erdem Kavramına Yüklenen Anlamın İlkçağ'dan Ortaçağ'a Evrimi. *Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi*, Bahar sayı: 11:79-101.
- Okumuş, F. and Yağcı, Ö. (2005). Tourism Higher Education İn Turkey. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 5(1-2):89-116.
- Olçay, A. ve Düzgün, M. (2015). Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin Belirlenmesi. *UHBAB Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisi*, 4(12):27-54.
- Olçay, A.; Giritlioğlu, İ. ve Çıkmaz, E. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İletişim Yeterlilik Düzeyi: Gaziantep Bölgesinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1):385-403.
- Olçay, A. ve Pehlivan, N. (2012). Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Etik Dersine Olan Görüşlerinin Çeşitli Değişkenler Açısından Analizi. Antalya, II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi: 29-40.
- Olçay, A. ve Çelik, Z. (2010). Turizm ve Otel İşletmeciliği Programında Öğrenim Gören Öğrencilerin Otelcilik Mesleğine İlişkin Algıları, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(2):279-301.
- Olçay, Atınç. (2008). Türk Turizmde Eğitimin Önemi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 383-390.
- Oluç, Ç. (1999). *Sorularla Turizm İşletmeciliği ve Yat Turizmi El Kitabı*. İstanbul Ticaret Odası, Yayın Numarası, 1999-19, İstanbul.
- Öncel, A. (2010). *Turistik Bölgelerde Hava Limanlarında Görevli Güvenlik Personelinin Etik Kuralları Algılama Biçimlerinin Değerlendirilmesi (İstanbul ve Antalya Örneği)*. Doktora Tezi, T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

- Orman, S. ve Parlak, Z. (2009). *İşletmelerde İş Etiği*. İstanbul, İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No: 2009-23.
- Örenel, S. (2005). *Öğretmenlerin Mesleki Etik İlkeleri Kapsamındaki Davranışlarının İlköğretim ve Orta Öğretim Öğrencilerinin Algılarıyla Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Otlu, F. (1999). Muhasebe Mesleğinde Meslek Ahlakının Yeri ve Önemi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 4:125-142.
- Özbek, V; Özer, G. ve Aydın, K. (2013). İşletme Öğrencilerinin Dindarlık Düzeyleri ve Etik Niyetlerinin Pazarlama Etiği Bağlamında Değerlendirilmesi. *Business and Economics Research Journal*. 4(3):111-129.
- Özdemir, B. G. (2011). Paket Tur Sözleşmesinde Taraflar ve Tarafların Borçları ve Hakları. *İ.Ü. Sosyal Bilimler Dergisi*. 2:68-74.
- Özgener, Ş. (2004). *İş Ahlakının Temelleri*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Özgür, B. (2011). Yönetim Tarzları ve Etkileri. *Maliye Dergisi*, (161):215-230.
- Özkan, A. ve Hacıhasanoğlu, T. (2012). Muhasebe Meslek Mensuplarının Kişilik Özellikleri ve Etik Karar Verme Davranışları Arasındaki İlişkiler. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*, 5(2):37-52.
- Özdevecioğlu, M. ve Aksoy, M. S. (2005). Organizasyonlarda Sabotaj: Türleri, Amaçları, Hedefleri ve Yönetimi. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (1):95-109.
- Öztürk, N. (2002), “Ahilik Teşkilatı ve Günümüz Ekonomisi, Çalışma Hayatı ve İş Ahlakı Açısından Değerlendirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (7):43-56.
- Park, Sun-Young ve Levy, E. S. (2014). Corporate Social Responsibility: Perspectives of Hotel Frontline Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(3):332–348.
- Pekyaman, A. (2008). *Turistik Satın Alma Davranışında Destinasyon İmajının Rolü Afyonkarahisar Bölgesinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Afyon.
- Pelit, E. ve Arslantürk, Y. (2011). Turizm İşletmelerinin İş Etiğine Yönelik

- Uygulamalarının Çalışma Yeri Tercihindeki Önemi: Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1):163-184.
- Pelit, E. ve Güçer, E. (2007). İşletme Yöneticilerinin Çalışanlara Karşı Davranışlarının İş Etiği Kapsamında Değerlendirilmesine İlişkin Bir Araştırma. *Seyahat ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, <http://www.acikarsiv.gazi.edu.tr/dosya/MAKALEELBEYIPELIT.pdf> (05.12.2014).
- Pelit, E. ve Evren, G. (2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Gazi üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1:139-164.
- Pelit, E. ve Evren, G. (2005). *Ticaret ve Turizm Meslek Dersi Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğiyle İlgili Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Algulamaları*. 2. Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu, Sakarya 71-85.
- Polat, Z. (1999). *Psikiyatri Kliniklerinde Çalışan Hemşirelerin Etik Problemler Karşısındaki Yaklaşımlarının Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Ross, F. G. (2002). Ethical Ideals And Expectations Regarding Visitor, Staff, and Management Among Potential Tourist Industry Employees. *Tourism Analysis An Interdisciplinary Journal* 8(2):211-215
- Ross, F. G. (2004). Ethics, Trust and Expectations Eegarding the Treatment of Disabled Staff Within a Tourism/Hospitality İndustry Context. *International Journal of Hospitality Management*, 23(5):523-544.
- Ruhanen, L.; Robinson, R. and Breakey, N. (2013). A Tourism İmmersion İnternship: Student Expectations, Experiences and Satisfaction. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*,(13):60-69.
- Ryan, C. (2008). Tourism and Welfare: Ethics, Responsibility and Sustained Well-Being. *Annals of Tourism Research*. 35(1):284-286.
- Salihpaşaoğlu, Y. (2013). Özel Hayatın Kapsamı: Avrupa İnsan Hakları

- Mahkemesi İctihatları Işığında Bir Değerlendirme. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 17(3):227-266.
- Sandve, A.; Marnburg, E. and Øgaard, T. (2014). The Ethical Dimension of Tourism Certification Programs. *International Journal of Hospitality Management*, (36):73-80.
- Sarıışık, M.; Akova, O. ve Çontu, M. (2006). Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1):22-34.
- Sarıtaş, K. (2012). Kürtajın Ahlaki Sorunu. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 5(7):587-608.
- Saylı, H. ve Uğurlu Yaşar, Ö. (2007). Kurumsal İtibar ve Yönetmelik İlişkisinin Analizine Yönelik Bir Değerlendirme. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 12(3):75-96.
- Scantlebury, M. G. M. (2011). Values in tourism: An itinerary to tourism ethics. *Annals of Tourism Research*, 38(2):725- 727.
- Seyyar, A. (2003). *Ahlak Terimleri (Ansiklopedik Sözlük)*. Beta Basım Yayım, İstanbul.
- Shen, B.; Wang, Y.; Lo, C. K.Y. and Shum, M. (2012). The Impact of Ethical Fashion on Consumer Purchase Behavior. *Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal*, 16(2):234–245.
- Simola , S. (2014). Teaching Corporate Crisis Management Through Business Ethics Education. *European Journal of Training and Development*, 38(5):483 - 503
- Solak, F. (2010). *Ahlik Kuruluşu, İlkeleri ve Fonksiyonları*. İTO Yayınları, Yayın No: 2009-56, İstanbul.
- Soybalı, H. H. ve Bayraktaroğlu, E. (2013). Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Kurumların Uygulama Olanaklarının Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2):185-199.
- Sökmen, A. (2013). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Sökmen, A. ve Ekmekçioğlu, E. B. (2013). Yönetici Etik Davranışlarının Sınır Birim

- Çalışanlarının Motivasyon ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Adana’da Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(4):87-104.
- Stevens, B. (1997). Hotel Ethical Codes: A Content Analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 16(3):261-271.
- Şahin, R.; Öztürk, Ş. ve Ünalınış, M. (2009). “Professional Ethics and Moral Values in Akhi Institution”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 1(1):800-804.
- Şahin, B. (2011). *Seyahat Acentalarında Pazarlama Faaliyetlerinde Etik Karar Verme Süreci: İstanbul Örneği*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Şener, B. (2009). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Şimşek, B. (1999). Yöneticilerin Çalışanlara Karşı Etik Sorumlulukları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3):69-86.
- Tarakçıoğlu, S. (2003). Yönetici Etik Davranışlarının Değerlendirilmesinde Cinsiyet Faktörü: Ankarada’ki Otel İşletmelerinin Sınır Değerlerinde Ampirik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2:180-219.
- Taştan, H. (2008). *Seyahat Acentalarının Düzenlediği Paket Turlardaki Müşteri Şikâyetleri Ve Çözüm Önerileri: İstanbul’daki Seyahat Acentalarının Şikâyet-Çözüm Sistemleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Tekerek, N. ve Tekerek, İ. (2008). Aristoteles’te Poetik ve Etik Bütünlük Örneklerle Eylem, Karakter ve Erdem. *Tiyatro Araştırmaları Dergisi*,(26):85-112.
- Tekin Akbulut, S. A. (2013). Moda Tasarımı Öğrencilerinin Etik Kavramına Bakış Açılarının Değerlendirilmesi: Eskişehir Örneği. *İdil Sanat ve Dil Dergisi*, 2(8):178-189.
- Tonus, H. Z.; Oruç, İ. (2012). İnsan Kaynakları Yönetiminde Etik Dışı Davranışlar ve Yönetimi: Bir İşletmenin Personel Yönetmeliği İçerik Analizi. *İş Ahlakı Dergisi Turkish Journal of Business Ethics*, 5(10):149-181
- Torlak, Ö. (2006). *Pazarlama Ahlakı*, Beta Yayım, İstanbul.
- Tuna, M. ve Yeşiltaş, M. (2013). Liderliğin Etik Boyutu: Etik Liderliğin Otel

- İşletmelerindeki İşgörenler Tarafından Algılanması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 5(3):184-209.
- Tunç, R. (2010). *Çalışma Hayatında İş Etiği ve Turizm Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Türkseven, E. (2012). *Turizm Eğitiminde Yaşanan Staj Sorunları: Lisans Öğrencilerinin Görüşlerine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Uçkun, G.; Uçkun, S. ve Latif, H. (2004). *Turizmde Etik*. Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- Unur, K.; Çakıcı, A. C. Ve Taştan, H. (2010). Seyahat Acentalarında Uygulanmakta Olan Müşteri Şikâyet Çözüm Türleri Üzerine Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(24):241-253.
- Upchurch, S. R. (1998). Ethics in The Hospitality Industry: An Applied Model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(6):227–233.
- Usta, A. (2011). Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetiminde Etik ve Ahlâk. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2):39-50.
- Ünlüönen, K. (1993). Türkiye’de Yüksek Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitim ve Öğretimi. *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, (6):497–521.
- Ünlüönen, K. ve Boylu, Y. (2005). Türkiye’de Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*. 3(12):11-32.
- Ünlüönen, K. ve Olcay, A. (2003). Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Ahlaki Sorumluluklarını Yerine Getirebilmesinde Eğitim Düzeyinin Önemi Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 2:91-112
- Valentine, S.; Godkin, L.; Page, K. and Rittenburg, T. (2009). Gender and Ethics: Ethical Judgments, Ethical Intentions, and Altruism Among Healthcare Professionals. *Gender in Management: An International Journal*, 24(2):112–130.
- Vallen, G. and Casado, M. (2000). Ethical Principles for The Hospitality Curriculum.

- The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(2):44-51.
- Varinli, İ. ve Kurtoğlu, R. (2005). Satış Elemanlarının Etik Algılamaları: Perakende Sektöründe Bir Uygulama. *C.Ü. Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2):1-22.
- Varinli, İ. (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 4(1-2):44-53.
- Yaman, H. R. ve Gürel, E. (2006). Ethical Ideologies of Tourism Marketers. *Annals of Tourism Research*, 33(2):470-489.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1):33-44.
- Yatkın, A. (2013). Kamu Yönetimi Etiği ve Üst Düzey Yöneticilerin Çalışanlarına Karşı Etik Yükümlülükleri. *Akademik Bakış Dergisi*, (38):1-17.
- Yayla, A. (2005). Eğitim Kavramının Etik Açısından Analizi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(1):1-12.
- Yeh, R. (2012). Hotel General Managers' Perceptions of Business Ethics Education: Implications for Hospitality Educators, Professionals, and Students. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11(1):72-86.
- Yeung, S. Y.; Wong, S. C. and Chan, B. M. (2002). Ethical Beliefs of Hospitality and Tourism Students Towards Their School Life. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14(4):183-192.
- Yeung, S. (2004), Hospitality Ethics Curriculum: An Industry Perspective, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(4):253-262.
- Yeung, S. ve Pine, R. (2003). Designing a Hospitality Ethics Course Content from the Students Perspective. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 3(2):19-33
- Yıldız, A. (2012). *Meta-Etik Bir Teori Olarak Ahlâkî Sezgiciliğin Savunulabilirliği*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe Ve Din Bilimleri Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Yıldız, Ş. (2011). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Örgüt Yapılarının Mekanik-Organik*

- Örgüt Yapısı Bağlamında İncelenmesi*. Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Süleyman Semirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, Isparta.
- Yılmaz, S. S. (2010). *Turizmde Global Etik İlkelerin İş Etiği Açısından İncelenmesi*. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Tezi.
- Yılmaz, A. ve Bahadır, İ. (2011). Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(3):21-40.
- Yüksel, Ö. ve Tunç, A. (2001). Turizm İşletmeleri Yöneticilerinin İş Etiğine Yaklaşımları (Ankara İlinde Uygulamalı Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (5):157-170.
- Walle, H A. (1995). Business Ethics and Tourism: From Micro to Macro Perspectives. *Tourism Management*, 16(4):263-268.
- Wang, Q.; Zhang, W. and Zhu, Q. (2015). Directing Engineering Ethics Training Toward Practical Effectiveness. *Tecnology in Society*, April, s.1-5.
- Wills, T.; Saba, T.; Waxin, M. and Labelle, C. (2011). Intergenerational and Intercultural Differences in Work Values in Quebec and the United Arab Emirates. *Relations Industrielles / Industrial Relations*, 66(3):445-469.
- Wheeler, M. (1995). Tourism Marketing Ethics: An Introduction, *International Marketing Review*, 12(4):38-49.
- Wong K. C. S. (1998). Staff Job-Related Ethics of Hotel Employees in Hong Kong. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10(3):107-115.
- Wong S. C. and Chung, M. K. (2003). Work Values of Chinese Food Service Managers. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(2):66 – 75.
- [web.deu.edu.tr/maden/docs/etik/tr/ders2.pdf](http://web.deu.edu.tr/maden/docs/etik/tr/ders2.pdf). (10.05.2015).
- <http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turkey.pdf> (10.05.2015).



## EKLER

### EK.1. ANKET FORMU

#### ANKET FORMU

Sevgili Öğrenciler,

Bu araştırma, turizm işletmelerinde staj yaptığımız süre boyunca yöneticilerin ve iş görenlerin etik kurallara uyma düzeyini belirlemek amacıyla yüksek lisans tez çalışmasında kullanılacaktır. Ankete vereceğiniz cevaplarınız sadece bu araştırma için kullanılacak olup, bunun dışında hiçbir kişi kurum veya kuruluşa verilmeyecektir. Bu nedenle ankete adınızı yazmayınız. Anket sorularına vereceğiniz cevapların gerçeği yansıtması araştırmanın doğru ve güvenilir sonuçlandırılmasını sağlayacaktır. Sizden ricamız her soruyu okuduktan sonra en uygun cevabı işaretlemenizdir. Lütfen cevapsız soru bırakmayınız. İşaretlerken sizin için en uygun olan seçeneğe (X) işaretini koyarak yapınız. Objektif sonuç için bütün soruları dikkatlice okuyup cevaplayınız. İlgi ve alakanızdan dolayı teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Metin SÜRME  
T.C. GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI  
surmemetin@gmail.com

Yrd. Doc. Dr. Atınç OLCAY  
T.C. GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ  
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI  
[olcay@gantep.edu.tr](mailto:olcay@gantep.edu.tr)

#### A. KİŞİSEL BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz nedir?

Kız       Erkek

2. Yaş grubunuz aşağıdakilerden hangisine uymaktadır?

17-21       22-26       27 ve yukarısı

3. Hangi liseden mezunsunuz?

Genel Lise       Anadolu Lisesi       Anadolu Turizm Meslek Lisesi  
 Kız Meslek Lisesi

4. Devam etmekte olduğunuz eğitim seviyenizi belirtiniz?

Ön lisans       Lisans

5. Staj gördüğünüz işletme türünü lütfen belirtiniz?

Konaklama       Yiyecek İçecek       Seyahat       Ulaştırma       Diğer.....(Lütfen belirtiniz)

6. Staj yaptığınız departmanı lütfen belirtiniz?

Mutfak       Servis       Kat Hizmetleri       Ön Büro       Satış/Pazarlama       Muhasebe  
 Diğer.....(Lütfen belirtiniz)

7. Staj yaptığınız işletmenin statüsü nedir?

Konaklama işletmesi ise;

Bir Yıldız       İki Yıldız       Üç Yıldız       Dört Yıldız       Beş Yıldız       Beş Yıldızlı Tatil Köyü       Dört Yıldızlı Tatil Köyü

Seyahat acentesi ise;

A Grubu       B Grubu       C Grubu

Yiyecek İçecek İşletmesi ise;

1. Sınıf lokanta       2. Sınıf lokanta       Kafeterya

## B. MESLEK ETİĞİNE İLİŞKİN DAVRANIŞLAR

<u>Açıklama: Size göre yöneticileriniz etik kurallara ne düzeyde uymaktadır?</u>	HER ZAMAN	ÇOĞUNLUKLA	ARA SIRA	NADİREN	HİÇBİR	<u>Açıklama: Size göre işgörenler etik kurallara ne düzeyde uymaktadır?</u>	HER ZAMAN	ÇOĞUNLUKLA	ARA SIRA	NADİREN	HİÇBİR
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz duygu ve düşüncelerimize değer verdi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler arasında eşit söz hakkına sahiptik.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz gereğinden fazla iş yükü yükledi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz bizlerin gelişimi için çaba harcadı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdü.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz sözlü tacizde bulundu.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler sözlü tacizde bulundu.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz dini inançlarımıza saygı gösterdi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz çalışanlara yönelik onur kırıcı davranışlarda bulundu.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler bize karşı onur kırıcı davranışta bulundu.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz cinsiyet ayrımcılığı yaptı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşterinin verdiği tipi (bahşiş) bizlerle eşit paylaştı.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamıza yardımcı oldu.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz kendi özel işlerinde bizleri kullandı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler insan sağlığına zararlı malların satışını yapmamızı istedi.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslek sırlarını sakladı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslek sırlarını sakladı.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.					
Staj eğitimi sürecinde yöneticilerimiz iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.						Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş yerinde alkol veya uyuşturucu madde kullandı.					

## **EK. 2. TURİZMDE GLOBAL ETİK İLKELER**

### **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 (<http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turkey.pdf>) 20.03.2015.

#### **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 bizatihi 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 ülkelerine 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 ülkelerine ya da kendi tur operatörlerine zarar verecek nitelik taşımamalıdır. Seyahat danışmanları ilgili ülkenin yetkilileriyle görüşerek, (varsa) tehlikenin gerçek boyutları hakkında uyarılarda bulunmalı veya normal şartlara döndüğü 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, ğrenci, 3. yaş ve zrllerin turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir.

### **Bölüm 8: Turizm Hareketinde zgrlk**

1. Turist, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi uyarınca kendi ülkelerinde ya da lkelerarası seyahat etme zgrlğine 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 donanıma sahip kişiler, ulusal yasal çerçevede 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. 3. ÖZ GEÇMİŞ (VITAE)

#### ÖZ GEÇMİŞ

Metin SÜRME, 1990 yılında Gaziantep’de doğdu. Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu’ndan 2013 yılında mezun oldu. Yüksek Lisans derecesini 2015 yılında “Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Eğitimi Sürecinde Yönetici ve İşgören Davranışlarının Etik Boyutunu Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma” konulu tezi ile Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı’ndan aldı. Metin SÜRME’nin “Turizm İşletmelerinde Yönetici ve İşgören Etik Davranışlarının Karşılaştırılması Üzerine Bir Araştırma”, “Otel İşletmelerinde Müşteri Şikâyetlerini Belirlemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma” ve “Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Eğitimine Dair Görüşlerini Belirlemeye Yönelik Bir Değerlendirme: Gaziantep İli Örneği” adlı makaleleri yayımlanmıştır. 19. Ulusal Pazarlama Kongresinde sunduğu “Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Analizi: Güneydoğu Anadolu Bölgesinde Bir Araştırma” konulu çalışmaları bulunmaktadır. Metin SÜRME orta derecede İngilizce, Almanca ve Rusça bilmektedir.

#### VITAE

Metin SÜRME was born in Gaziantep in 1990. He graduated from the Department of Tourism Businesses, Mersin University in 2013. He holds his Master’s of Art degree on “A Study on the Assessment of the Ethical Aspect of Manager and Staff Behaviors in the Internship Period by Students who Receive Tourism Education” in the Department of Tourism Businesses at Gaziantep University Social Sciences in 2015. He has an article published about “A Study on Comparison of Ethical Conducts Between Executives and Employees in Tourism Businesses”, “An Empirical Study to Identify the Customer Complaints at the Hotel Businesses” and “An Assessment for Identifying the Tourism Student’s Opinions About Internship Training: Case of Gaziantep Province”. He presentations submitted to the conferences about the “The Content Analysis of Hotel Websites: A Research of Southeastern Region of Anatolia, Turkey”. He knows English, German and Russian in medium degree.