T.C.

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS DÖNEM PROJESİ

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN BAKIŞ AÇISI İLE YÖNETİCİLERİN İŞ ETİĞİNE YAKLAŞIMLARI: EDİRNE'DEKİ TURİZM İŞLETME BELGELİ OTELLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

GÜLŞAH TOGAY

DANIŞMAN

PROF. DR. DERMAN KÜÇÜKALTAN

EDİRNE 2011

T.C.

TRAKYA ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İŞLETME ANABİLİM DALI YÜKSEK LİSANS DÖNEM PROJESİ

GÜLŞAH TOGAY tarafından hazırlanan **OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN BAKIŞ AÇISI İLE YÖNETİCİLERİN İŞ ETİĞİNE YAKLAŞIMLARI: EDİRNE'DEKİ TURİZM İŞLETME BELGELİ OTELLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA** konulu Tezsiz Yüksek Lisans Dönem Projesi sınavı, Trakya Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 14-17. maddeleri uyarınca 10.08.2011 tarihinde ve saat 09:30'da yapılmış olup, projenin başarılı olduğunu **OYBİRLİĞİ/~~OYÇOKLUĞU~~** ile karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYELERİ	KANAAT	İMZA
Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN (Danışman)	Başarılı	
Yrd. Doç Dr. Adil OĞUZHAN	Başarılı	
Yrd. Doç Dr. Ebru Z. BOYACIOĞLU	Başarılı	

ÖNSÖZ

"Otel işletmelerinde işgörenlerin bakış açısı ile yöneticilerin iş etiğine yaklaşımları: Edirne'deki Turizm İşletme Belgeli Oteller Üzerinde Bir Araştırma" adlı bu proje çalışmasının hazırlanmasında ve yüksek lisans eğitimim boyunca değerli görüşlerini, bilgi ve deneyimlerini aktaran, ilgi ve desteklerini esirgemeyen değerli hocalarım Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN'a, Yrd. Doç. Dr. Ebru Z. BOYACIOĞLU'na, Yrd. Doç. Dr. Adil OĞUZHAN'a ve T.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğretim üyelerine teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca bu projenin gerçekleşmesindeki katkılarından dolayı ankete katılan Edirne ili merkez ve ilçelerindeki Turizm İşletme Belgeli Otel çalışanlarına ve yöneticilerine, her türlü desteğiyle yanımda olan sevgili aileme ve Dr. Can TEMİZ'e teşekkür ederim.

Gülşah TOGAY

Projenin Adı: Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Bakış Açısı İle Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımları: Edirne'deki Turizm İşletme Belgeli Oteller Üzerinde Bir Araştırma

Hazırlayan: Gülşah TOGAY

ÖZET

Turizm sosyal, kültürel faydalarının yanında ülke ekonomisine de önemli katkılar sağlaması nedeni ile önemli bir sektör durumundadır. Turizm sektörünün can damarı olan otel işletmelerinin günümüzde hızla yaygınlaşması otel işletmelerinde yönetimin önemini ortaya çıkarmaktadır. Otel işletmelerinin temel üretimi hizmet olduğundan emek yoğun işletmelerdir ve bu nedenle insan odaklı yönetim söz konusudur. Otel işletmeleri artan rekabet şartlarında başarılı bir şekilde ayakta kalabilmesi için iş gücünü doğru kullanmalıdır. Bunu ancak iyi bir yönetim ile gerçekleştirebilir. İyi yönetim günümüzde artık iş etiği kavramı ile birlikte anılmaktadır. Bu bağlamda iyi yönetim iyi bir iş etiğini gerektirir.

İş etiği otel işletmelerinde konuk memnuniyeti, kârlılık, işletmenin devamı için başta yöneticiler olmak üzere tüm işgörenlerin de dikkate almaları gereken bir konudur. Otel işletmelerinde; doğruluk, dürüstlük, adalet, tarafsızlık ve sorumluluk gibi başlıca etik değerlerin özümsenip uygulanmasında yöneticilerin tutumları önem taşımaktadır.

Bu proje çalışmasında amaç, yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarının işgörenlerin bakış açısı ile belirlenmesidir. Bu doğrultuda teorik olarak, etik, iş etiği ve otel işletmeleri hakkında bilgi verilmiş olup, uygulamada yöneticilerin etik değerleri ne ölçüde dikkate aldıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Etik, İş Etiği, Otel İşletmeleri.

Name of the Project: Hotel Enterprises of employees the Managers Perspective Business Ethics Approaches: A Research on Hotels in Edirne Tourism Licenced by.

Prepared by: Gülşah TOGAY

ABSTRACT

Tourism has social, cultural benefits for co untry also has economics important contrubution of country income so promote by goverment. Currently, vital point of sector is hotel establishments, hotel establishments widespread quickly enhance significance of management. Hotel establishments basicly produce service so contain human labour, thus management around human focus, hotel establishments must use correctly labor force for survive in competitional conditions. This only occurs with good managament. İn this day management called with business ethics in this connection good management needs fine occupational ethics.

Business ethics of hotel establishments must be considered by initialy directors and personnels for personal satisfaction, profitablenessand continuousness of hotels Managers attitude influence administration of accuracy, responsibilty, justice and objectiveness.

The aim of this project determine, derectors approach for business ethics by personals perspective. İn this direction theoretically gived information regarding ethics, occupational ethics, hotel establishments the end of the day determine directors practice suitability in ethical values.

Key words: Ethics, Business ethics, Hotel Establishments.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ ..……..i

ÖZET ……...ii

ABSTRACT ……...iii

GİRİŞ ……...1

PROBLEM …….....3

AMAÇ …….3

ÖNEM …….3

SAYILTILAR ……..4

SINIRLILIKLAR ……4

BÖLÜM I

1. ETİK VE İŞ ETİĞİ KAVRAMLARI

1.1. Etik ……5

1.1.1. Etikle İlişkili Kavramlar …….6

1.1.2. Etik Değerler ……..9

1.2. Etik Teoriler ……....10

1.2.1. İnceleme Alanına Göre Etik Teoriler ……...10

1.2.1.1. Normatif Etik Teorileri ……11

1.2.1.2. Betimleyici Etik Teorileri ……11

1.2.1.3. Meta-Etik Teorileri ……..11

1.2.2. Amaçlarına Göre Etik Teoriler ……11

1.2.2.1. Sonuçsalcı (Teleolojik) Teoriler …… 12

1.2.2.2. Ödev (Deontoloji) Teorileri ……..…...14

1.2.2.3. Görecelilik (Relativist) Teorileri ……..16

1.3. Etik Kodlar ……16

1.3.1. Meslek Kodları ……..17

1.3.2. Dünya Turizm Örgütü'nün Belirlediği Etik Kodlar ……...18

1.4. Etiğin Uygulama Alanları ……...20

2.1. İş Etiğinin Tanımı ve Kapsamı ……...24

2.1.1. İş Etiğinin Tarihsel Gelişim Süreci ……..27

2.1.2. İş Etiği ve Sosyal Sorumluluk İlişkisi ……..30

BÖLÜM II

2. OTEL İŞLETMELERİ, OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ ETİĞİ VE EDİRNE'DE OTEL İŞLETMELERİ

2.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri ……..34

2.1.1. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi ……...38

2.1.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması ……40

2.1.3. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı ……42

2.2. Otel İşletmelerinde İş Etiği ve Önemi ……47

2.2.1. Otel İşletmelerinde Yöneticilerin Etik Sorumlulukları ……....48

2.2.2. Otel İşletmelerinde İş Etiği Sorunları ……...52

2.2.3. Otel İşletmelerinde İş Etiği Yönetimi ……...56

2.3. Edirne'de Otel İşletmeleri ……...59

BÖLÜM III

3. OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN BAKIŞ AÇISI İLE YÖNETİCİLERİN İŞ ETİĞİNE YAKLAŞIMLARI: EDİRNE'DEKİ TURİZM İŞLETME BELGELİ OTELLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi ……62

3.2. Araştırma Verilerinin Toplanması ……62

3.3. Araştırma Verilerinin Çözümü ve Yorumlanması ……63

3.4. Araştırma Bulguları ……...63

3.4.1. Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılım Tabloları ……...63

3.4.2. Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Bu Sektördeki Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Maddelerin Frekans Dağılımları ……..67

3.4.3. Faktör Analizi ……...70

3.4.3.1. Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarının Alt Boyutlar Arasındaki Farka İlişkin Bulgular ……72

SONUÇ VE ÖNERİLER ……..76

KAYNAKÇA ……82

EKLER

EK- 1 ANKET UYGULANAN OTELLER LİSTESİ

EK- 2 ANKET FORMU 1

EK- 3 ANKET FORMU 2

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 2.1: Edirne İli Turizm İşletme Belgeli Konaklama Tesisleri …….61

Tablo 3.1. İşgörenlerin Yaşlarına Göre Dağılımları …….64

Tablo 3.2. İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Dağılımları ……...64

Tablo 3.3. İşgörenlerin Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımları ……..65

Tablo 3.4. İşgörenlerin Çalışma Süresine Göre Dağılımları …….65

Tablo 3.5. İşgörenlerin Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımları ……....66

Tablo 3.6. İşgörenlerin Çalıştıkları Konuma Göre Dağılımları ……66

Tablo 3.7. İşgörenlerin Çalıştıkları Otel İşletmesinin Sınıfına Göre Dağılımları ……67

Tablo 3.8. İşgörenlerin Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Görüşlerinin Frekans Dağılımları 68

Tablo 3.9. Faktör Analizi Matrisi ……..70

Tablo 3.10. İşgörenlerin Bakışlarına İlişkin Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarının Alt Boyutlarına İlişkin Farklılığın Testi …….71

Tablo 3.11. İşgörenlerin Yaşlarına Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları ……72

Tablo 3.12. İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları ……72

Tablo 3.13. İşgörenlerin Öğrenim Durumlarına Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları ……...73

Tablo 3.14. İşgörenlerin Çalışma Sürelerine Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları …….73

Tablo 3.15. İşgörenlerin Çalıştıkları Bölüme Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları …….74

Tablo 3.16. İşgörenlerin Çalıştıkları Konumlarına Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları ……..74

Tablo 3.17. İşgörenlerin Çalıştıkları Otel İşletmesinin Sınıfına Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları ……75

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Etik Hukuk İlişkisi ……..8

Şekil 1.2. İş Etiğinin Kapsama Alanları ……25

Şekil 2.1. Otel İşletmelerinin Bölümleri ……43

KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BDDK	: Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu
EPDK	: Enerji Piyasası Düzenleme Kurumu
ISO	: Uluslararası Standardizasyon Örgütü
İGİAD	: İktisadî Girişim ve İş Ahlâkı Derneği
KALDER	: Türkiye Kalite Derneği
KİK	: Kamu İhale Kurumu
M.Ö.	: Milattan Önce
M.S.	: Milattan Sonra
MSK	: Meslek Standartları Komisyonu
PERYÖN	: Türkiye Personel Yönetim Derneği
SPK	: Sermaye Piyasası Kurulu
TEDMER	: Türkiye Etik Değerler Merkezi
TÜSİAD	: Türk Sanayicileri ve İş Adamları Derneği
UNWTO	: Dünya Turizm Örgütü
vd.	: ve diğerleri

GİRİŞ

Günümüzde, sosyal ve ekonomik gelişmelerin yaşanması, hızla gelişen teknoloji ile birlikte daha hızlı ve konforlu ulaşım alternatiflerinin artması, daha nitelikli ve modern konaklama tesislerinin oluşturulması ve ülkeler arasındaki sınırların ortadan kalkması gibi nedenlerle turizm sektörünün alt sektörü olan otel işletmeleri hızla gelişimini sürdürmektedirler. Bu gelişim süreci içerisinde otel işletmeleri geniş bir istihdam alanı yaratması ve ekonomik getirileri de arttırması yönüyle ülke ekonomisine ve kalkınmasına da katkı sağlamaktadırlar.

Oteller yoğun insan emeğine ihtiyaç duyan, sosyal ve ekonomik ilişkilerin de yoğun yaşandığı yerlerdir. Aynı zamanda otel işletmelerinde farklı kültürlerden gelen konuklar ve çalışanlar da söz konusu olabilmektedir. Bu durum farklı tarafların farklı beklentilerini de beraberinde getirmekte ve karmaşık ilişkiler oluşturabilmektedir. Bu karmaşık durumlar otel işletmelerinde iş etiğinin önemini ortaya koymaktadır.

Otel işletmelerinde kaliteli hizmetin sağlanabilmesi, konukların güveninin kazanılarak işletmeye bağlılığının sağlanabilmesi ve otel işletmelerinin faaliyetleri sırasında sergiledikleri tutum ve davranışlar etik kavramının uygulama alanı olan iş etiği ile ilişkilidir. İş etiğini açıklamaya çalışan birçok tanım içinde, belli bir durum veya konudaki yanlış ve doğrunun ne olduğuna yönelik var olan kurallar ve standartlardan söz etmektedir. Bu bağlamda iş etiği, iş yaşamındaki davranışları yönlendiren etik prensipler ve standartlar toplamı olarak tanımlanabilir.

Yoğun bir rekabet ortamında her geçen gün sayıları hızla artan otel işletmelerinin belirlediği hedeflerine ulaşmasında kilit rol üstlenen yönetici pozisyonundaki kişilerin taşıması gereken davranış özellikleri arasında iş etiğine uygun davranmak önemli görülmektedir. Bütün faaliyetleri ve kararlarının merkezinde insanın bulunduğu bir hizmet sektörü olan turizm işletmelerinin yöneticileri, çağdaş, sorumlu ve etik davranış bilinci ile diğer sektörlere de örnek oluşturacak bir yöneticilik anlayışına sahip olmalıdırlar.

Otel işletmelerinde işgörenlerin bakış açısı ile yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarının belirlenmesine yönelik hazırlanan bu çalışmanın amacı, otel yöneticilerinin iş etiğine, etik

değerlere ne kadar uyduklarını, otelde çalışan işgörenlerin görüşleri doğrultusunda ortaya koyarak, otel işletmelerinde ortaya çıkan etik sorunları giderecek ve etik davranışların geliştirilmesine katkı sağlayacak öneriler sunmaktır. Bu amaçla çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde literatür taraması yapılarak, etik ve etikle ilişkili kavramlar, etik teoriler, temel etik değerler, etik kodlar, iş etiği ve sosyal sorumluluk kavramları hakkında genel bilgiler verilmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde otel işletmeleri ele alınmıştır. Otel işletmelerinin tanımı, özellikleri, organizasyon yapısı, otel işletmelerinde iş etiği konuları ve Edirne'de otel işletmeleri vurgulanmıştır.

Çalışmanın üçüncü bölümünde ise, Edirne ili merkez ve ilçelerindeki Turizm İşletme Belgeli Otel İşletmelerinden bir, iki ve üç yıldızlı otel işletmeleri yöneticilerinin iş etiğine yaklaşımlarını değerlendirmeye yönelik bir alan araştırması yer almaktadır. Araştırmanın evren ve örneklemi, araştırma verilerinin toplanması, verilerin çözümü ve yorumlanması hakkında bilgi verilmiş ve araştırma bulguları değerlendirilmiştir.

PROBLEM

"İş Etiği" kapsamında değerlendirilen Edirne ilindeki Turizm İşletme Belgeli Otel yöneticileri turizm sektörü içerisinde geniş bir yer tutan otel işletmelerinin istikrarlı bir şekilde gelişip büyümesi açısından önem taşımaktadırlar. Yöneticiler yönetiminden sorumlu oldukları işletmenin yönetim fonksiyonunu amaçlar doğrultusunda yerine getirirken, birçok insan ile birlikte hareket etmek durumundadırlar. Bu durumda insan ilişkilerinde etik davranışın önemi ortaya çıkmaktadır. Etik, ilişkilerde davranışların doğru ya da yanlış nasıl olması gerektiği ile ilgili ahlâki kurallardır. İş etiği de, iş dünyasında doğru iş davranışlarının ne olması gerektiğini belirleyen ahlâki davranış prensiplerini içermektedir. Bir işletmede sistem kuran, insanları belli amaçlar etrafında yönlendiren yöneticilerin özellikle de insanın insana hizmet ettiği emek yoğun özellik gösteren otel işletmelerinde yöneticilerin iş etiğine uygun hareket etmeleri büyük önem taşımaktadır. Ancak, işgörenler, otel konukları, tedarikçiler, rakip işletmeler, çevre gibi birçok farklı grup ile etkileşim içinde olan otel işletmelerinde yönetici davranışları birçok nedene bağlı olarak etik boyutta problem oluşturabilmektedir. Bu çalışma ile Edirne ilindeki Turizm İşletme Belgeli Otel yöneticilerinin iş etiğine yaklaşımları işgörenlerin bakış açısı ile değerlendirilecektir.

AMAÇ

"Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Bakış Açısı İle Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımları: Edirne'deki Turizm İşletme Belgeli Oteller Üzerinde Bir Araştırma" konulu projenin amacı; otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, yöneticilerinin iş etiğine olan yaklaşımlarının nasıl olduğunu buna göre, yöneticilerinin iş etiğini benimseyip uygulamada etik değerleri ne kadar dikkate aldıklarını, işgörenlerin bakış açısı doğrultusunda ortaya koymak ve otel işletmeleri için etik sorunların giderilmesine ve etik davranışların geliştirilip yaygınlaşmasına katkı sağlamaktır.

ÖNEM

Bir hizmet işletmesi olarak otel işletmelerinde yöneticilerin etik değerleri dikkate alarak bu doğrultuda bir yönetim anlayışı göstermeleri sektörün uzun dönemde devamlılığı ve kârı aynı zamanda sektör itibarı için büyük önem taşımaktadır. Otelcilik sektörünün diğer

sektörlere nazaran insan emeğinin ve buna bağlı olarak insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir özellik taşıması nedeniyle, diğer üretim sektörlerine göre etik konusunun ayrı bir önemi olduğu söylenebilir.

Bu proje çalışması ile; otel yöneticilerin işgörenler tarafından iş etiğine yaklaşımlarının ne ölçüde olduğunun ortaya konması açısından yapılacak olan diğer çalışmalara da literatür katkısı bakımından önem taşımaktadır.

SAYILTILAR

Araştırmanın amacı; otel işletmelerinde yöneticilerin iş etiğini, etik değerleri ne ölçüde dikkate aldıklarını işgörenlerin bakış açısı doğrultusunda ortaya koymaktır. Bu amaçla araştırmanın dayandığı temel noktalar şunlardır:

1- Otel işletmelerinde işgörenlere göre yöneticiler etik değerlere önem vermektedirler.

2- Otel işletmelerinde işgörenlere göre yöneticiler etik değerleri zaman zaman göz ardı etmektedirler.

SINIRLILIKLAR

Bu çalışma, Edirne ilindeki Turizm İşletme Belgeli Otellerden bir, iki ve üç yıldızlı otel işletmelerinde, araştırma süreci içinde çalışan işgörenler ile sınırlandırılmıştır. Araştırma, anket uygulanan işgörenlerin konuya ilişkin olarak yöneticileri hakkındaki görüşlerini yansıtmaktadır. Bu araştırmanın sonuçlarına dayanarak yapılacak diğer benzer çalışmalar için genellemelerin doğruluk derecesi sınırlı olacaktır.

Araştırma sonucunda toplanan verilerin güvenlik ve geçerliliği, kullanılan anket tekniğinin özellikleri ile sınırlıdır. Ayrıca, anketi cevaplayan katılımcıların değerlendirmelerinde önyargı, bencillik, hassasiyet, kaygı gibi tutumlarını da yansıtabilecekleri göz önüne alınmalıdır.

BÖLÜM I
1. ETİK VE İŞ ETİĞİ KAVRAMLARI

Bu bölümde, etik kavramının tanımları, etik kavramı ile anılan kavramlar arasında yer alan ahlâk, din, hukuk kavramlarının tanımları ve etik ile olan ilişkilerinden söz edilmiştir. Temel etik değerler, etik teoriler, etik kodlar, etiğin uygulama alanları ve etiğin bir uygulama alanı olarak iş etiğinin, tanımı, kapsamı, tarihsel gelişimi, önemi ve sosyal sorumluluk kavramı ile olan ilişkisi açıklanmaya çalışılmıştır.

1.1. Etik

Felsefenin konu edindiği etik, insanların topluluk halinde yaşamalarından dolayı kazanmış oldukları kültür ve değerlerle ortaya çıkmıştır. Yani insanlar topluluk içinde yaşadığı ve davranışlara anlam yüklemelerinin de bir sonucu olarak değer kazanmışlardır. Tarihte etik anlayışın tam olarak ne zaman başladığı bilinmemektedir. İlk olarak Antik Çağ Çin felsefesinde ve Antik Yunan felsefesinde rastlanmıştır (Eren, 2007: 4-5).

Etik, bir felsefe disiplini olarak 2500 yıllık bir geçmişe sahiptir. Sokrates, Plato ve Aristo zamanında başlayan etik teoriler, zaman içerisinde geliştirilerek bir dizi insan yönetimi prensipleri şeklini almıştır. Etik, ahlâksal olanın özünü ve temellerini araştırıp, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlâksal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen bir felsefe dalıdır (Kozak ve Güçlü, 2006: 21). Etik, iyilik, kötülük, doğruluk ve yanlışlık açısından insan eylemlerini düzenleyen felsefi ilkelerdir (Stewart, 1996: 300).

Etik ile ilgili literatür incelendiğinde bu kavramın öncelikle felsefi ve sosyolojik açıdan ele alındığı, daha çok ahlâk kavramı ile ilişkilendirildiği görülmektedir. Birçok farklı yaklaşımlar ile tanımlanan etik kavramı temelde belli bir durum veya konudaki yanlış ve doğrunun ne olduğuna yönelik var olan kurallar ve prensiplerden söz etmektedir.

Etimolojik açıdan bakıldığında; etik sözcüğü Yunanca kökenli olup “ethos-ethikos” kelimesinden türetilmiştir. Yunan dilinde bu sözcük “ahlâk sistemi, gelenek, görenek, karakter, prensip, insan davranışı” anlamına gelmektedir. Ahlâk sözcüğü ise, Latince “mos-moralitas”, İngilizce “moralitiy-moral” sözcüğünün Türkçe karşılığı olup “ahlâklı, ahlâk

kurallarına ve prensiplerine uyan" anlamındadır. Her iki sözcüğün karşılığında Türkçe'de kullanılan ahlâk kelimesi ise Arapça'da "hulk" kökünden gelmekte ve bu sözcük de gelenek, görenek, alışkanlık anlamında kullanılmaktadır (Ülgen ve Mirze, 2007: 440). Sözcük kökeninden de anlaşıldığı üzere Yunancadan gelen bir sözcük olan etiğin birçok kaynakta farklı tanımları yer almaktadır. Bu nedenle etik kavramının kesin bir şekilde tanımlanması zordur.

Etik, herhangi bir eylemin kabul edilebilir biçimde gerçekleştirilmesini sağlayan temel kurallar ya da değişkenlerdir. Etik, neyin iyi ya da yanlış olduğunu ortaya koyan davranışsal kurallar topluluğudur. Ayrıca etik, ahlâki görev ve sorumlulukları da içermektedir (Zeytinoğlu v.d. 2009: 74). Genel anlamda etik, bir kişi veya grubun davranışlarının doğru ya da yanlış nasıl olması gerektiği ile ilgili ahlâki ilke ve değerleri, düzenleyen kodlardır (Daft, 1991: 92).

1.1.1. Etik İle İlişkili Kavramlar

Etik kavramı literatürde farklı kavramlar ile birlikte anılmaktadır. Bu kavramların başında ahlâk kavramı gelmektedir. Din, hukuk ve hatta örf ve adetler, görgü kuralları ile de ilişkilendirildiği görülmektedir. Etik, bu kavramlar arasında ahlâk kavramı ile birlikte anılmaktan çok zaman zaman ahlâk kavramı ile özdeş kullanılmaktadır. Fakat bu iki kavramın özdeş olmadığı söylenebilir.

Etik ile ahlâkın özdeş olmamasının nedeni, etiğin bir ahlâk felsefesi olması, ahlâkın ise etiğin araştırma konusu olmasından dolayıdır. Ahlâk, kültürel değerler ve idealler ile ilgili doğru ve yanlışlar ile bunlara uygun olarak nasıl davranılması gerektiğini belirlerken, etik ise, hem daha soyut kavramlara dayalıdır hem de bu soyut kavramlardan ne anlaşılması gerektiğini tanımlamaya çalışmaktadır (Ülgen ve Mirze, 2007: 442). Etik bir kişinin belli bir durumda ifade etmek istediği değerlerle ilgilidir, ahlâk ise bunu hayata geçirme tarzıdır (Şimşek ve Kıngır, 2006: 260).

Ahlâk; Arapçada "huy, tabiat, yaratılış" anlamlarına gelen hulk kelimesinin çoğuludur. Genelde "yapılması ya da yapılmaması gereken davranışlar bütünü" olarak kabul edilmektedir (Albayrak, 2009: 68). Ahlâk da etik gibi bir çeşit kurallar bütünüdür. İstenilen davranışların olası sonuçları iki kavram içinde aynı özellik gösterir. Bu durumda istenilen iyiye ulaşma ahlâk ve etik kavramlarının ortak özelliği olduğu söylenilebilir.

Birbirinin yerine de kullanılan bu iki kavramın bazı farkları vardır. Buna göre; Ahlâk, daha çok "var olan" sosyolojik bir olguyu incelerken; etik, ilişkilerde ahlâki değerlere uygun ölçütlerin ve onlara rehberlik edecek davranış kurallarının "neler olması" gerektiğini inceleyerek "istenilir iyilere" odaklanır. Bu bakımdan ahlâk, toplum ve zaman boyutunda uyulması gereken davranış kuralları itibariyle farklılık gösterebilirken; etik, genel geçer evrensel kuralları içermektedir. Buna göre etik, "coğrafyaya, sınırlara ve topluluklara göre şekillenmez (TÜSİAD, 2009: 31).

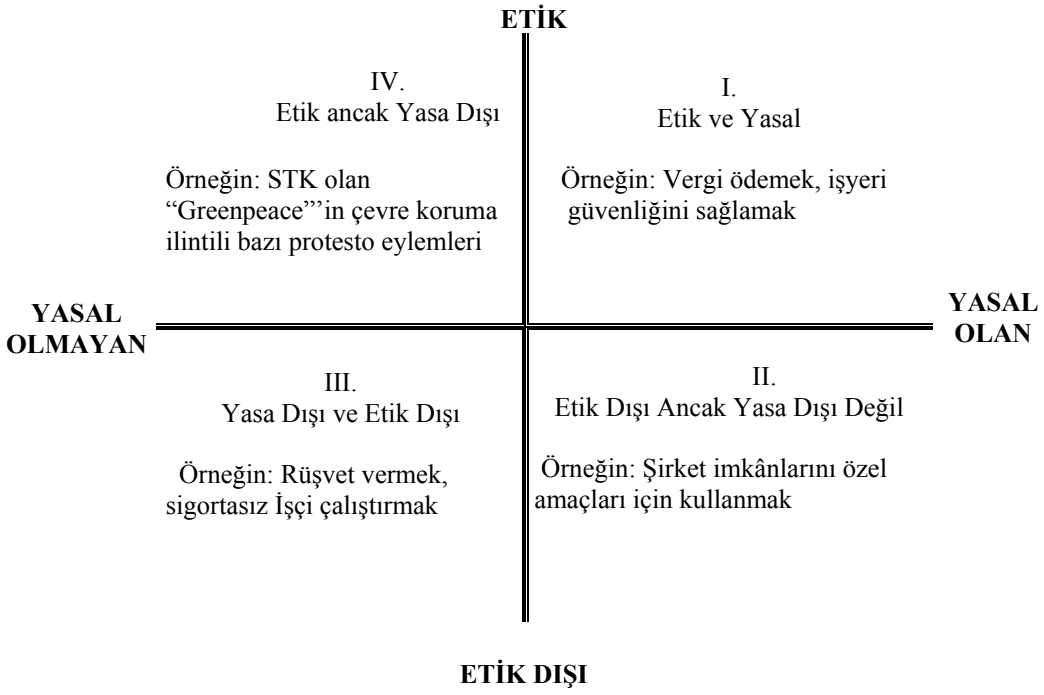
Etik ahlâk kavramından farklı olarak evrensel bir nitelik taşıdığı söylenebilir. Buna göre, ahlâk içinde bulunan toplumdan etkilenebilir. Etikte görecelilik yer almaz; dolayısıyla genel kabul görmüş kurallardır.

Ahlâk, bir sosyal bilim dalı olarak toplum içerisinde oluşmuş örf ve adetlerin, değer yargılarının, normların ve kuralların oluşturduğu sistem bütününü inceler. Bu sistem bütünü; bir bireyin, bir grubun ya da tüm toplumun doğru ve yanlış davranışlarını belirler ve yönlendirir. Ahlâk kurallarının temel özelliklerini ise şu şekilde özetlemek mümkündür: ahlâk kuralları, belirli bir kişi, grup ya da toplum için geçerli olan değer yargılarıdır. Ahlâki kurallar genel geçerliliğe sahip değillerdir. Yani neyin doğru, neyin yanlış, neyin iyi ya da kötü olduğu kişiden kişiye, toplumdan topluma değişebilir. Kısacası, ahlâk kuralları subjektif yargılarıdır (Aktan, 2001: 93, http://www.tedmer.org.tr/akademik_makaleler/coskun_can_aktan.pdf).

Etik kavramı ahlâk kavramından başka, din ve hukuk kavramları ile de ilişkilendirilmektedir. Etik ve din, toplum yaşamının düzenleyici ve bireylerin davranışlarını yönlendirici kuralları öngörmektedir. Nitekim bunun sonucunda, dinler pek çok etik ilkeyi içerdiği gibi etik de dinlerden bazı ilkeler almıştır. Ancak din, etiğin esas çıkış noktası değildir. Etik, dinlerden bağımsız olarak var olmuştur. Din, insan ve doğaüstü güçler arasında ilişkileri temel alırken; inanç temelli bir değerler ve davranış sistemini gösterir. Etik ise ussallığı temel alarak dünyevi ilişkileri düzenler. Etik ve din kavramlarının da belirli kurallar bütünü olarak düzenleyici ve belirleyici ortak özelliklerinin olduğu söylenebilir.

Hukuk da etik gibi toplumsal yaşamı mümkün kılan kurallar dizisidir. Bu kurallar devlet tarafından yasalarda yazılı olarak somutlaştırılır ve maddi yaptırıma bağlanır. Bu durumda yasaya aykırı davranmak "suç" olur ve suç işleyen devlet tarafından "cezalandırılır."

Etik ve hukuk ilişkisi, şekil 1.1'de "etik-etik dışı" ve "yasal-yasal olmayan" boyutları ile özetlenebilir (TÜSİAD, 2009:40).



Şekil 1.1. : Etik ve Hukuk İlişkisi

Kaynak : *TÜSİAD (2009) : Dünyada ve Türkiye'de İş Etiği ve Etik Yönetimi*, TÜSİAD Yayın No: T-2009-06-492 s. 40.

En uygun ortamın yaşandığı I. bölgede, etik kurallara ve yasaya uyum söz konusudur. Yasallık toplumsal standartlara uyumu ortaya koymasına karşın etik, sorunların çözümünü her zaman sağlamamaktadır. Bundan dolayı, işletme kararları şekilde görüldüğü gibi; kimi zaman etik olmayan ama yasal olan bir yapıya, kimi zaman etik olan ama yasa dışı bir yapıya, kimi zaman da hem etik olmayan hem de yasal olmayan bir yapıya dönüşebilmektedir (Zeytinoğlu v.d. 2009: 77). Gerek hukuk gerekse etik, adalet kaynaklı ve odaklı olmakla birlikte, etiğin kapsamının daha geniş olduğu söylenebilir. Bu bağlamda, etik yasaların bittiği noktalarda devreye girmektedir. Sonuç olarak, etik kurallar ile yasa hükümleri arasındaki uyumsuzluk ne kadar az ise, etik hukuk arasındaki çelişki de o kadar az olacak ve bu durumda toplumsal yaşam ve iş yaşamı daha düzenli bir hâl alacaktır.

1.1.2. Etik Değerler

Bireysel ve toplumsal ilişkilerde topluca benimsenmiş, olması gereken kurallar ve bu kurallara uymak suretiyle gerçekleşen davranışlar etik değerler olarak tanımlanabilir. Etik değerler, insanların toplumsal düzeni ve huzuru sağlamak amacıyla benimsedikleri ve yaşamları süresince bir takım değişikliklere uğrayan değerlerdir (İşgüden ve Çabuk, 2009: 62: http://www.sbe.balikesir.edu.tr/dergi/makale). Etik değerler kişilerin ve toplumun etik açıdan kabul edilebilir davranışlarında olması gereken özelliklerini yansıtmaktadır.

Toplumdan topluma çok büyük değişiklik göstermeyen temel etik değerler aşağıdaki başlıklar altında özetlenebilir (TÜSİAD, 2009: 32) :

Adalet : Adalet, temelinde eşit toplumsal koşullar ve imkânlar ölçüsünde tüm insanların özgürce ve çok yönlü gelişmesini, eşit hak ve sorumlulukların paylaşıldığı bir toplumda kişilerin yaratıcılıklarını sergileyerek çalışabilmelerini, temel hak ve ödevlerin eşitçe tanınmasını, kişi erdemlerinin güvence altına alınmasını öngören bir etik ve hukuk ilkesidir. Adaletsizlik ise genel olarak, hak çiğneme veya hakları göz ardı etme hususuyla ilişkilidir (Çevik, 2006: 26-27).

Doğruluk / Dürüstlük : Dürüstlük gerçeğin sözlere uygunluğu, verilen söze sadık kalmak ve beklentileri gerçekleştirmektir. Etik davranış, başkaları ile ilişkilerde dürüst olmayı ve içtenliği gerektirir. Gerek toplumsal gerek iş yaşamında içten ve dürüst davranmamak güven ortamının ortadan kalkmasına yol açar. Güven, bir kişinin başka bir kişinin sözlerinden, davranışlarından ve kararlarından emin olması ve bunlara göre hareket etme istekliliğidir. Bireylerarası ve örgütlerdeki ilişkilerin güvene dayalı kurulması, bireylerin dürüstlüğüne bağlıdır. Doğruluk, ilkeli ve saygılı olmayı, kurallara uymayı, ikiyüzlü ve vicdansız olmamayı gerektirir. Doğruluk aynı zamanda, bir erdemdir. Erdem ise, ahlâki bakımdan sürekli iyi ve değerli olan davranışları ifade eder (Kozak ve Güçlü, 2006: 33-34).

Tarafsızlık : Tarafsızlık, nesnellik kavramıyla da nitelendirilebilir. Bu durumda insan, bireyleri ve nesneleri olduğu gibi görür. Duygusal düşünmeden karar verilir. Bu yüzden, nesnel olmak kişinin duygularını değil, aklını kullanmasını gerektirir (Eren, 2007: 59-60). Etiksel bir davranış için kişiler, herhangi bir durum karşısında nesnel tavır içinde hareket etmeli, eşitlik ilkesi gereklerini de göz önüne alarak karar vermelidir.

Sorumluluk : Sorumluluk, belirli bir görevin istenilen nitelik ve nicelikte yerine getirilmesidir. İki tür sorumluluk vardır; ilki, üstlere hesap vermeyi içeren "sorumlu olma", diğeri ise, bir işi yapmayı üstlenme işi olan "sorumluluk" almadır. Kişilerin sorumlulukları çoğu kez etik çerçeve içinde ele alınır. Genellikle bu sorumluluklar toplumsal, hukuki kurallar nezdinde tayin edilir. Bunun yaptırımı da yine bu kategorilere göre belirlenir. İşletmelerde de hem çalışanın hem de çalıştıranın sorumlulukları söz konusudur (Eren, 2007: 54-55). Sorumluluk bilinciyle hareket etmek gerek iş gerekse toplumsal yaşamda, etik açıdan gerekli davranış özelliğidir.

Yukarıda sayılan etik değerler çoğaltılabilir. Bunlardan başka, eşitlik, şeffaflık, sözünde durma, başkalarına saygı gösterme, yardımsever olma, hoşgörülü olma gibi daha pek çok etik değer sayılabilir.

Etik değerler, gelişmiş, modern toplumların ön planda tuttukları temel nitelikler olarak görülmektedir. Kişi ve örgütler açısından etik değerlerin oluşmasıyla beraber bunların benimsenmesi ve insanların davranışları üzerinde yönlendirici olması önem taşımaktadır. Bu bağlamda; etik değerlerle, kişilerin ve örgütlerin uygulamadaki davranışları arasında bir tutarlılığın olması gereklidir.

1.2. Etik Teoriler

Etik teoriler, ilişkilerde bireysel çıkarlar arasında çatışma olmadan çözülmesini ve tarafların en yüksek faydayı sağlamalarında rehberlik eden kılavuzlar sunarlar. Her biri kapsamlı olan çok sayıda etik teori geliştirilmiştir (Kozak ve Güçlü, 2006: 24). Etik teorilerin farklı bakış açılarına göre farklı şekillerde sınıflandırıldıkları görülmüştür. Bu çalışmada etik teoriler inceleme alanına göre etik teoriler ve amaçlarına göre etik teoriler olmak üzere iki ana başlıkta açıklanmaya çalışılmıştır.

1.2.1. İnceleme Alanına Göre Etik Teoriler

Etik teoriler inceleme alanına göre; normatif etik teorileri, betimleyici etik teorileri ve meta-etik teoriler şeklinde üç ana başlık altında toplanmaktadır. Bu teoriler aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

1.2.1.1. Normatif Etik Teorileri

Normatif etik teoriler, kişilerin neyi yapması ya da neye inanması gerektiği ile ilgili bazı özgün ahlâki sorunların yanıtlarını araştıran etik teorilerdir. Buna göre bu teoriler, doğru ve yanlış ahlâk standartları ile ilgilenir. Temel varsayımı; ahlâki davranışın ölçütünün, yalnızca tek bir kurala ya da ilkeler grubuna bağlı olup olmadığını incelemektir (Kozak ve Güçlü, 2006: 25). Normatif etik, neyin ahlâki bakımdan doğru ya da yanlış, neyin iyi ya da kötü olduğunu belirleyen ölçütler sunup, bu ölçütleri haklı kılma ve temellendirme işi ile uğraşan ve daha çok uygulamaya dönük bir etik alanıdır (Özutku ve Cevrioğlu, 2005: 94).

1.2.1.2. Betimleyici Etik Teorileri

Bu etik teori, belirli bir toplum ya da geleneğin ahlâki ilkelerini inceler, aralarındaki mantıksal ilişkileri analiz eder ve uygulamadaki kapsamını gözlemler. Betimsel etik; kişilerin, kültürlerin ve toplumların ahlâkının tanımlanması ve incelenmesinden meydana gelir ve farklı ahlâki sistemleri, kuralları, uygulamaları, inançları, ilkeleri ve değerleri karşılaştırarak, aralarında benzemeyen noktaları ortaya çıkarır. Betimleyici etik teorileri, çözümleyici veya analitik etik olarak da adlandırılmaktadır (Kozak ve Güçlü, 2006: 25).

1.2.1.3. Meta-etik Teorileri

Meta-etik, etik ilkelerin nereden geldiğini ve ne anlam taşıdığını araştırır. Başka bir deyişle bu ilkelerin, yalnızca sosyal yenilikler mi yoksa bireysel duyguların ifadesi mi olduğu yoksa bunların ötesinde anlamlar taşıyıp taşımadığı sorularının yanıtlarını araştırır (Özutku ve Cevrioğlu, 2005: 94).

1.2.2. Amaçlarına Göre Etik Teoriler

Amaçları itibariyle etik teoriler üç ana başlık altında toplanmaktadır. Bunlar; sonuçsalcı (teleolojik) teoriler, ödev (deontoloji) teorileri ve görecelilik (relativist) teorisidir. Bu teoriler aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

1.2.2.1. Sonuçsalcı (Teleolojik) Teoriler

Kelime anlamıyla teleoloji, genel olarak amaçları gözetme tavrını ifade eder. Bu etik teoriler, maddi (araç) değerler ile ahlâksal değerler arasında bir ayrım yapar. Maddi değerler; insanlar için çeşitli değerler ile değere sahip nesnelerle ilgilidir. Ahlâksal değerler ise, başlangıçta herhangi bir gerçekliği olmayan ancak, gerçekleştirildiğinde içerik kazanan değerlerdir. Teleolojik teoriler, bireyin eylemlerinin sonuçları üzerine odaklanır. Etik kavramını, bir eylemin doğru olup olmadığı ve eylemin ortaya koyduğu sonuçlara dayalı olarak açıklayan bu etik teorisinde davranış, sonuçlara bağlı değerlendirilmektedir. Bu nedenle, bu teoriler sonuçsalcı teoriler olarak da nitelendirilmektedir. (Kozak ve Güçlü, 2006: 26-27). Teleolojik etik teoriler temelde davranışları ahlâki açıdan doğru ve iyi olup olmadığını, istenilen sonuçları ortaya çıkaracak etkilere yol açmaktadır. Teleolojik teoriler egoizm ve faydacılık yaklaşımı olarak iki gruba ayrılırlar (Güçlü v.d. 2009: 19). Bu yaklaşımlar aşağıda açıklanmıştır:

Faydacılık Yaklaşımı : 19. yüzyılın ünlü filozoflarından Jeremy Bentham ve John Stuart Mill tarafından ortaya atılan faydacı veya çıkarcı yaklaşım, ahlâki davranışın en büyük sayı için en büyük faydayı üreten davranış olduğunu savunmaktadır. Bu yaklaşımda, karar veren kişinin, kararını tüm kesimlerde etkisini düşünerek vermesi en fazla sayıda insan için yarar sağlayacak olan alternatifi seçmesi esastır. Karar ve davranış sayesinde ortaya çıkan faydaların toplamının ise, başka karar ve davranışlar sonunda elde edilecek fayda toplamından fazla olması gerekir (Ülgen ve Mirze, 2007: 452).

Faydacılık yaklaşımında iki tür faydacılıktan söz edilebilir: "eylem faydacılık" ve kural faydacılık". *Eylem faydacılığa göre,* belli bir durumda belli bir eylemin bu eylemden etkilenenlere ne gibi sonuçlar getireceği hesap edilmelidir. Eğer öngörülen sonuçlar, diğer eylem seçeneklerine göre daha fazla toplam fayda getiriyorsa, söz konusu eylem tercih edilmelidir. Örneğin, bir firmanın işçi çıkarmaması sonucunda iflas etmesi söz konusu olduğunda, çok sayıda ortak zarar görecek ve ileride işsiz sayısı daha da artacak ise, "eylem faydacılık" açısından işçi çıkarmak, örneğin, teçhizat yenilemeye ya da yatırım yapmaya göre daha çok tercih edilen bir durum olacaktır. *Kural faydacılık* da hangi eylemin değil, hangi kuralların daha çok fayda getirdiği üzerinde durmaktadır. Faydacı yaklaşım eylemleri sonuçları açısından değerlendirir; iyi ya da kötü olan eylemlerin sonuçlarıdır. Yani, en çok sayıdaki kişi için en çok iyiliğin sağlanması esastır. Bu yönü ile faydacı yaklaşım "pratik" ve

"gerçekçi" olmak gibi nitelikler kazanmaktadır. Nitekim, işletmeler ve yöneticiler çoğunlukla faydacı yaklaşımı kullanmaktadır (TÜSİAD, 2009: 34-35).

Etik teoriler içinde faydacılık yaklaşımı ile ilgili olarak farklı eleştiriler vardır. Bu yaklaşım hakkında özellikle uygulanabilirliği yönünde sorulan sorular ve eleştiriler de vardır. Bu eleştirilerden bir tanesi faydacılığın gerçekten işleyen bir ahlâk teorisi olup olmadığının sorgulanmasıdır. Bu eleştiriyi yöneltenlere göre kimi önemli durumlarda eylemlerin nasıl sonuçlanacağını önceden tahmin edilemez. Eleştiri olarak yöneltilen bir diğer soru da, iyi sonuçlar verse dahi bazı eylemlerin özünde yanlış veya kötü olduğudur. Örneğin; bazen toplum faydasına sonuçlar verse de sözünden dönmek kötü bir davranıştır. Faydacılık özünde ahlâki olmayan bir takım eylem ve tutumlara (örneğin, çalmak, sözünden dönmek, aldatmak, yalan söylemek) taviz vermek hatta teşvik etmekle suçlanmıştır. Kötü niyetli insanlar kötü olan faaliyetleri için bazı faydacı savunma mekanizmaları geliştirebilirler. Bazı eleştirilerde ise faydacılığın adil olmadığından söz edilir. Buna göre, faydacılık toplam faydacılık toplam faydayla ilgilenir, bu toplam faydanın nasıl dağıtılacağıyla ilgilenmez. Bu durumda bazı insanların mutluluğu uğruna feda edilecektir. Bunun ne kadar adil olduğu sorgulanmaktadır. Örneğin, evinizin devletçe zorla satın alınması (istimlâk) toplumsal fayda adına size çok önemli bir mutsuzluk verebilir. Bunun ne kadar adil olduğu tartışmalıdır (Arslan v.d. 2007: 12-13). Bu eleştiriler genellikle faydacılık yaklaşımda çoğunluğun yararı için yapılan faydada, az sayı için oluşturulacak zararın önemsenmediğini belirtmektedir. Burada bu etik yaklaşımın aslında uygulamada zaman zaman eksik kaldığı söz konusudur.

Kişisel çıkarlar ve fayda örgütsel kararlarda da önemli bir rol oynamaktadır. Ancak etik teoriler içinde bahsedilen bu yaklaşımların birbirine harmanlayıp uyumlaştırmaya çalışılarak uygulamada kişi ya da örgütlere kolaylık sağlayabileceği söylenebilir.

Egoizm Yaklaşımı : Teolojik bir kuram olan egoizm yaklaşımı bencillik yaklaşımı olarak da bilinmektedir. Bencillik, bireylerin uzun dönemli çıkarları üzerinde odaklanmaktadır. Buna göre, uzun dönemde diğer alternatiflerle karşılaştırıldığında bireye maksimum düzeyde yarar sağlayacak eylem tarzı, doğru ve ahlâki bir eylem olacaktır. Bencillik taraftarları, çıkarı her bir birey için ayrıca tanımlayarak, kişisel çıkarları en yüksek seviyeye ulaştıran kararı etik açıdan doğru olarak kabul etmektedir. Bencillik, faydacılıktan farklı olarak toplumun değil bireyin veya işletmenin uzun dönemli çıkarlarına odaklanmaktadır. Ayrıca eylemler

değerlendirilirken diğer bir kişinin çıkarları asla dikkate alınmamaktadır. Etik felsefecileri bu kuramı genel etik ilkelerine uygun olmadığı gerekçesiyle reddetmektedir (Birinci, 2009: 10).

Ahlâk filozofları egoizmi kişisel ve kişisel olmayan egoizm olmak üzere ikiye ayırmışlardır. Kişisel egoistler kendi uzun dönemli çıkarlarını önde tutarken diğerlerinin ne yapması gerektiği hakkında sessiz kalırlar. Kişisel olmayan egoistler ise herkesin kendi uzun dönemli çıkarlarını kollaması gerektiğini ileri sürerler. Psikolojide egoizme göre, tüm insan eylemleri özünde bencil güdülerden beslenir. Başka bir deyimle bencil olmayan bir eylem söz konusu olamaz. Buna göre kendi canını tehlikeye atarak bir başkasını kurtaran kişi dahi aslında bencilce hareket etmektedir, çünkü kişi bu hareketleriyle fedakârlık hislerini tatmin etmektedir (Arslan, 2005:13-14). Bencilce yapılan eylemlerin etik davranış içermediği söylenebilir.

1.2.2.2. Ödev (Deontoloji) Teorileri

Deontoloji terimi 1834 yılında Bentham tarafından oraya konulmuştur. Etiğin, ahlâk bilimi olması gibi deontoloji de bir ödev bilimidir. Etikten deontolojiyi ayıran temel özellik, deontoloji kelimesinin belirgin bir çerçevede kullanılmasıdır. Bu çerçevenin özelliği ise, mesleki ödevleri kapsamasıdır (Öcal, 2007: 13).

Düşünce tarihinde deontolojik bir ahlâk anlayışı benimseyen büyük filozofların ilki ünlü Alman Filozofu Immanuel Kant'tır (Kozak ve Güçlü, 2006: 29). Deontoloji kuramı, Immanuel Kant (1724-1804) ile anılır. Deon "görev ve sorumluluk" anlamına gelir. Kant'a göre ahlâki davranış, her koşul ve durumda ortaya konması gereken davranıştır. Sonuç önemli değildir. Bir eylemin sonucu olumlu olsa bile, bu eylem ilkesel olarak yanlış olabilir. Ahlâkın temelini herkese göre değişmeyen değerler oluşturmalıdır. "Sana nasıl davranılmasını istiyorsan başkalarına da öyle davran" altın kuraldır. Kant'ın bu kuvvetli rasyonalizmi, insana saygı ve onu bir araç olarak kullanmama olgusu ile tamamlanır. Örneğin, Kantçı yaklaşım bir işletmenin çalışanlarına sağlayacağı sağlık ve güvenlik gibi hizmetleri, insanlara saygı ilkesinin gereği olarak görür; faydacı yaklaşım ise bunun işletmeye yararlarını göz önünde tutarak yerine getirir (TÜSİAD, 2009: 35). Genel olarak deontoloji; konuşma hakkı, vicdan özgürlüğü, gizlilik gibi evrensel hakları vurgulamaktadır (Knights ve O'Leary, 2006: 130).

Deontolojik teoriler içinde haklar yaklaşımı ve adalet yaklaşımı olarak adlandırılan iki yaklaşım ortaya çıkmaktadır (Güçlü v.d. 2009: 20). Bu yaklaşımlar kısaca aşağıda açıklanmaya çalışılmıştır.

Haklar Yaklaşımı: Hak bir kimsenin ne yaptığı ya da diğerlerinin bu kimseye ne yaptığı konusuna odaklanmaktadır. Hakların varlığını devam ettirebilmesi, kanuni sistemin bunları tanımlamasına ya da etik standartlara (ahlâki haklar) dayalı olmasına bağlıdır. Haklar üç boyutta düşünülebilir. Bu boyutlar aşağıda özetlenebilir (Tutar, 2010: 12):

1) İnsanın kendisinin bir şey yapma hakkı. Örneğin; özgürce düşünme ve düşünceyi ifade etme hakkı.

2) Hakkı olan şeyin başkalarınca temin edilmesi, örneğin; çalışma hakkı için iş imkânlarının olması. Bu boyuttaki haklara pozitif haklar adı verilmektedir. Bu boyutta şöyle bir varsayım vardır; insanlar yaşam için gerekli olan şeyleri tek başlarına temin edemeyeceklerine göre, bunları toplumun onlara temin etmesi gerekir. Bu açıdan haklar görevlerle yakın ilişki içine girmiş olur ve başkalarının hakkını engellememenin ve onlara haklarını kullanma yolunu açmanın bir görev olduğu ortaya çıkar.

3) Hakkın engellenmemesi. Örneğin; okula gitmenin engellenmemesi gibi. Bu boyuttaki haklar negatif haklar olarak isimlendirilmektedir.

Ahlâki haklar yaklaşımı, insanların temel hak ve özgürlüklere sahip olduğunu ve bu hakların başkalarının kararlarıyla kişilerin ellerinden alınamayacağını savunmaktadır. Bu nedenle etik açıdan doğru bir karar, bu karardan etkilenecek olan kişilerin haklarını korumaya devam eden karardır.

Adalet Yaklaşımı, Adalet kavramı, aile içinde, hiyerarşik ilişkilerde, ticari yaşamda sıkça karşılaşılan bir kavramdır. Adalet, hak ve hukuka uygunluk, hakkı gözetme, doğruluk, herkese kendine düşeni, hakkı olanı verme olarak tanımlanabilir (Eren, 2007: 27). Adalet kavramı yaygın olarak hem genel kural ve ilkeler hem de özel kurallar için kullanılmaktadır. Adalet yaklaşımı altında alınan kararların eşitliğe, doğruya, faydaya ve tarafsızlığa dayandığı söylenebilir.

1.2.2.3. Görecelilik (Relativist) Teorileri

Bu anlayışı ortaya çıkaranlar ilkçağ felsefesinde yer alan Sofistler olmuştur. Her şeyin öncüsü olarak insanı görmüşlerdir. Bunun sonucu olarak ise ahlâkın toplumdan topluma, kültürden kültüre, insandan insana farklılık gösterebileceği düşüncesi savunulmuştur. Yani bu görüşe göre, ahlâk, rasyonel, evrensel ve objektif değildir. Ahlâki değerler bölgesel, kültürel, bireysel olarak farklılık gösterebileceği gibi aynı kişilerin farklı zamanlarda farklı ahlâki değerleri benimsemesi de mümkündür (Eren, 2007:32-33). Göreceliğin temel noktası, tüm normatif düşüncelerin bireyin veya kültürün bir işlevi olduğu ile ilgilidir. Bu nedenle, herkes için geçerli olabilecek hiçbir evrensel etik kural yoktur. Bir yerde doğru olan bir şey, başka bir yerde yanlış olabilir. Çünkü bir eylemin doğru olup olmadığı ile ilgili tek etik standart eylemin görüldüğü topluluğun ahlâk sistemidir (Aslan ve Kozak, 2006: 51).

Etik teoriler kişi ya da örgütlere ilişkilerde yol gösterici rehber niteliği taşıdığı söylenebilir. Kişi ya da örgütler bu etik teorileri kendi çıkarlarına göre kullanabilecekleri gibi örgütün tümü için yüksek fayda gösterecek biçimde de kullanabilirler. Etik davranış bu teorilerin yüksek faydayı gözetecek kısmının dürüst ve adil bir çerçevede uygulanması anlamını taşımaktadır.

1.3. Etik Kodlar

Etik kodlar, yapılacak işlerde belirlenen standartlarda, kabul edilebilir davranışların özelliklerini ortaya koymaktadır. Standartlar ve kodlar kabul edilebilir davranışları sistematik tanımlama gayretleri olarak da ifade edilebilir. Dayandığı inançlar ve değerlere göre toplumdan topluma farklılıklar gösteren etik kodların geliştirilmesinde genellikle hakkaniyet, insan hakları, faydacılık ve bireysellik temel alınan yaklaşımlar olarak görülmektedir. Ayrıca değerler arasında bir çatışma olduğu zaman karar alıcılara yol gösterici fonksiyon üstlenirler. Etik kodlar yazılı olabileceği gibi yazısız da olabilirler. Yazılı kodlar, insanlara karşı sorumluluk ölçüsü olarak zorlayıcı olabilirler. Yazılı kodlar bir hükümet biriminde, bir meslekte veya bir organizasyonda oluşturulabilir (Bektaş, 2008: 5-6). Etik kodlar ya da standartların günümüzde farklı meslek dallarında yazılı ya da yazısız bir şekilde geliştirilip uygulamada kullanılmaya başlandığı görülmektedir. Meslek kodları ve önemi aşağıda *Meslek Kodları* adlı başlıkta açıklanmaya çalışılmıştır.

1.3.1. Meslek Kodları

Günümüzde hemen her meslek alanına ait ilke ve kuralların varlığı o meslek alanı için vazgeçilemeyecek bir unsur haline gelmiştir. Bir uğraş ya da etkinlik alanına ait etik kuralların neler olduğunu bilmek o alandaki kişilerin başta gelen sorumluluklarında biri olduğu söylenebilir. Son yıllarda meslek etiklerinden sık söz edilmeye başlanmıştır. Çeşitli mesleklerde karşılaşılan etik sorunların gittikçe daha fazla farkına varılmasıyla birlikte meslek etiklerinin sayısı da artmıştır. Etik sorunları aşmak için her meslek kendi meslek ilkelerini geliştirmeye başlamış ve bunun sonucunda da meslek kodları ortaya çıkmıştır.

Meslek kodları, bir mesleğin gereklerinin kabul edilebilir standartlarda yerine getirebilmesi için ihtiyaç duyulan asgari bilgi, beceri, tutum ve davranışları gösteren kurallardır. Meslek Standartları, Meslek Standartları Komisyonu'nun uygulama birimi olan Araştırma ve Teknik Hizmetler Birimi tarafından çalışma yaşamını temsil eden çeşitli büyüklükteki (küçük, orta ve büyük) işletmelerden gelen ve bizzat alanda çalışan meslek uzmanları ile sıkı bir iş birliği içinde hazırlanmaktadır. Hazırlanan meslek standartları daha sonra, MSK tarafından önerilen ilgili kuruluşlara gönderilerek görüşleri alınmaktadır. MSK tarafından onaylandıktan sonra ise ilgili tüm tarafların kullanımına sunulmaktadır (Kozak ve Güçlü, 2006: 76). Meslek mensupları için etik kodlar çalışma hayatlarının geliştirilmesine ve iyileştirilmesine imkân sağlayan fırsatlar olabileceği gibi işlerin yapılışı açısından daha önceden belirlenmiş kuralların veya standartların var olması da birlik ve düzenin kurulmasını sağlayacağı söylenebilir.

Kişilerinin sorumluluklarının farkında olarak hareket etmeleri mensubu oldukları topluluk ve toplum içinde saygınlıklarını artırır. Aksi haldeki davranışlar, hem zaman hem de kaynak israfına neden olabilir. Kendi çıkarlarını korumaya çalışırken, başkalarını zarara uğratacak amaçlar peşinde koşmak, kısa vadeli yarar sağlarken uzun vadede hem kişinin hem de mesleğin saygınlığını yitirmesine neden olmaktadır (İşgüden ve Çabuk, 2009: 66-67: http://www.sbe.balikesir.edu.tr/dergi/makale).

Etik kodlara uygun davranış meslek mensuplarının verdikleri hizmetlerin kalitesinden emin olmalarını da sağladığı söylenebilir. Ayrıca meslek yaşamında karşılıklı dürüst davranmak, bilgi paylaşımının gerçekleşmesini ve kişilerin birbirlerine karşı daha açık davranmalarını da sağlayacaktır.

1.3.2. Dünya Turizm Örgütü'nün Belirlediği Etik Kodlar

Turizm disiplinler arası bir konu olarak, birçok toplum ve doğa bilimi ile yakın bir ilişki içindedir. Turizmde, birçok konu ve sorun etik uygulamalar ile ilgilidir. Turizmin sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel boyutları birçok karmaşık etkiye neden olabilmektedir. Tüm bu özel durumlar, turizm sektörünün etik olarak incelenmesini gerekli kılmaktadır.

Turizm sektöründe etik dışı uygulamaları önlemek veya asgariye indirmek amacıyla, temelinde insana, doğal ve kültürel değerlere saygı anlayışı yatan ve Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) tarafından Ekim 1999'da Santiago'da gerçekleştirilen Genel Kurul toplantısında tüm üye ülkelere sunulan 10 maddelik "Küresel Turizm Etik İlkeleri" oluşturulmuştur. Sektördeki profesyonel kadroları, hizmet veren çalışanları, hizmeti alan tüketicileri, bölge halkını ve turizmin şekillendiği doğal çevreyi bir arada ele alarak olabildiğince standardı yüksek bir uygulama anlayışı oluşturmayı hedeflemektedir (Zengin ve Kuyucu, 2008: 103-104).

"Turizmde Global Etik Kodlar Bildirgesi" aşağıdaki 10 maddeden oluşmaktadır:

√ **Turizmin Toplumlararası Karşılıklı Anlayışa Katkısı**

Felsefi ve ahlâki değerler ile kültürel ve dini değerlerin çeşitliliğini kavramak ve bunlara saygı göstermek, sorumlu turizm anlayışının temeli ve sonucudur. Turizmin gelişmesinde etkili olan taraflar ve bizzat turistler, ulusal azınlıklar ve yerli halk da dahil olmak üzere tüm insanların sosyal ve kültürel değerlerine önem vermelidir.

Turizm faaliyetleri, ev sahibi bölge ve ülkenin özellik ve gelenekleriyle uyum içinde ve yasalarına saygı gösterilerek gerçekleştirilmelidir. Diğer taraftan ev sahibi ülkeler ve yerel işletmeler, bölgelerine gelen turistlerin yaşam tarzını, geleneklerini bilmeli ve bunlara saygı göstermelidir. Turistlerin güvenliklerinden 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.

Seyahatleri esnasında turistler ve ziyaretçiler konuk oldukları yörelerin yasalarına aykırı her türlü suç, yanlış davranış ve yerel halkı rahatsız edici davranışlardan kaçınmalıdır. Turist ve ziyaretçiler ziyaret ettikleri bölge ile ilgili sağlık, güvenlik başta olmak üzere asgari bilgileri edinmekle yükümlüdürler.

√ **Turizmin Bireysel ve Kolektif Yönleri**

Genelde dinlenme, spor ve kültürle ilgili bir faaliyet olan turizm, bireysel ve kolektif organizasyonun bir unsuru olarak açık görüşlülükle gerçekleştirildiğinde, kişisel eğitim ve kültürlerarası farkları öğrenmek açısından önemli fırsattır.

Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel hak ve özgürlüklerine saygı duymalıdır. Hangi şekilde olursa olsun insan sömürüsü, özellikle çocuklara yönelik cinsel istismar turizmin temel amaçlarına aykırıdır. Tüm ülkeler bu tür olaylara karşı harekete geçmeli ve gerekli yasal önlemler alınarak, suçlular cezalandırılmalıdır.

Din, sağlık, eğitim, kültür, dil öğrenme amaçlı seyahatler, turizmin yararlı biçimleridir ve bunlar teşvik edilmelidir. Turizmin ekonomik, sosyal, kültürel faydalarının ve getirdiği risklerin ülkelerin eğitim programlarına alınması desteklenmelidir.

√ Sürdürülebilir Gelişmenin Unsuru Olarak Turizm

Turizmin gelişmesinde bütün taraflar, sağlam, sürekli ve sürdürülebilir ekonomik büyüme perspektifinde doğal çevreyi korumakla yükümlüdür. İhtiyaçların giderilmesinde gelecek nesiller dikkate alınmalıdır. Kaynak tasarrufu, özellikle de su ve enerji tasarrufu sağlayan ve atık azaltan yöntemlere öncelik tanıyan turizm türleri, ulusal, bölgesel, yerel kamu yetkililerince teşvik edilmelidir. Turistik faaliyetlerin zaman ve mekân açısından dikkate alınması, örneğin okul tatilleri, izin dönemleri gibi turist akışının arttığı dönemler, turizmin çevre üzerindeki etkisini azaltacak şekilde düzenlenmelidir. Turizm altyapısı ve faaliyetleri, ekosistem, bio çeşitlilik ve doğal yaşamın korunmasını sağlayacak şekilde hazırlanmalıdır. Doğa turizmi ve eko turizm, turizmin gelişmesi ve zenginleşmesinde rol oynayan temel unsurlar olarak kabul edilmelidir.

√ Kültürel Mirası Kullanan ve Zenginleştiren Unsur Olarak Turizm

Turizmin kaynakları insanoğlunun ortak mirasıdır. Turizm politikaları ve turizm faaliyetleri, sanatsal, arkeolojik, kültürel mirasa saygı içinde gelecek nesiller dikkate alınarak yürütülmelidir. Turistik ziyaretlere açılan müzeler, anıtlar, tarihi kalıntılar gibi mekânlar özel olarak korumaya alınmalıdır. Özel mülke ait kültürel mirasın halka açılması, sahiplerinin izniyle, desteklenmelidir.

Kültürel alanların ziyaretinden elde edilen gelirin en azından bir bölümü, bu alanların korunması ve geliştirilmesi için kullanılmalıdır. Turizm faaliyetleri, geleneksel kültürel ürünlerin bozulması ya da standardize edilmesi yerine, onların yaşaması ve gelişmesine olanak verecek şekilde planlanmalıdır.

√ Ülkelerin ve Toplumların Refahını Arttıran Bir Faaliyet Olarak Turizm

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

Kıyı bölgeleri, adalar, kırsal alanlar gibi ekonomik faaliyetlerin yeterince gelişmediği bölgelerde turizm faaliyetlerine özen gösterilmeli ve turizm faaliyetlerinin bu bölgelerdeki geleneksel yapılanmalara zarar vermesinin önüne geçilmelidir. Turizm yöneticileri, özellikle yatırımcılar, gerçekleştirecekleri projelerin çevre ve doğal yaşama etkisini inceleyen araştırmalar yapmalıdırlar. Projeleri ile ilgili şeffaf ve objektif bir bölge halkını bilgilendirmelidirler.

√ Turizmin Gelişmesinde Tarafların Yükümlülükleri

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

Turizm yöneticileri, kamu görevlileriyle işbirliği içinde olarak, 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. Turizm yöneticileri, turistlerin kültürel ve dinsel inanışlarının yerini getirmesine yardımcı olmalıdırlar. 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.

Hükümetler, vatandaşlarını dünyanın değişik bölgelerinde meydana gelen olaylar hakkında bilgilendirmek yükümlülüğüne 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, tehlikenin gerçek boyutları hakkında uyarılarda bulunmalı veya normal şartlara dönüldüğü açıklanmalıdır.

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

√ **Turizme Katılma Hakkı**

Dünyanın sahip olduğu değerler, tüm insanlara eşit olarak açık bir haktır. Yerel ve uluslararası turizm hareketine katılmak boş zaman değerlendirmesinin en iyi şekli olarak görülmeli ve bunun önündeki her türlü engelleyici unsur ortadan kaldırılmalıdır.

Turizm hareketine katılmak, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde belirtilen dinlenme, çalışma saatlerinin sınırlandırılması ve ücretli izin hakkının bir sonucu olarak değerlendirilmelidir. Sosyal turizm, özellikle de gruplar halinde yapılan turizm, kamu görevlilerinin desteğiyle geliştirilmelidir. Aile, gençlik, öğrenci ve engelliler için turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir.

√ **Turizm Hareketlerinde Özgürlük**

Turist ve ziyaretçiler, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi uyarınca kendi ülkelerinde ya da ülkelerarası seyahat etme özgürlüğüne sahiptir. Transit geçiş, konaklama ve kültürel alanları ziyaret sırasında gereksiz formalite ve farklı muamele görmemeleri gerekir. Turist ve ziyaretçiler, yerel ya da uluslararası iletişim kurma, idari, adli, sağlık hizmetlerinden yararlanma, diplomatik kurallar gereği kendi ülkesinin dış temsilcilikleriyle bağlantı kurma haklarına sahiptir.

Turiste ve ziyaretçilere, ziyaret ettiği ülkede kendileriyle ilgili özel bilgilerin gizliliği konusunda güvence verilmelidir. Sınır geçişlerinde uygulanan vize, sağlık, gümrük işlemleri, uluslararası anlaşmalar dikkate alınarak mümkün olduğunca basitleştirilmeli; bu konuda ülkeler arasında ortak bir yöntem geliştirilmelidir. Turizm, sektördeki rekabet gücünü baltalayan özel vergi ve harçlardan arındırılmalıdır. Turist, uluslararası konvertibiliteye sahip para birimini kullanma hakkına sahip olmalıdır.

√ **Turizm Sektöründe Çalışanların ve Girişimlerin Hakları**

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. Turizmde ücretli ve kendi adına çalışanlar, eğitim, sosyal güvenlik, iş güvencesi, yaşam koşullarını iyileştirme gibi haklara sahip olmalıdır. Gerekli yetenek ve donanıma sahip kişiler, ulusal, yasal çerçeve dahilinde profesyonel anlamda turizmde faaliyet gösterme hakkına sahiptirler. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerin sektöre girişinde yasal ve idari sınırlamalar asgariye indirilmelidir.

Turizm sektöründe çalışanlar arasında bilgi, deneyim alışverişi, sektörün gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Ulusal ve uluslararası yasa ve anlaşmalarla söz konusu alışveriş kolaylaştırılmalı ve yaygınlaştırılmalıdır. Turizm sektöründe faaliyet gösteren çok uluslu şirketlerin sektörü kontrol etmesi önlenmeli, bu şirketlerin bölgesel turizmin kalkınmasına yönelik yatırımlara yönelmeleri sağlanmalıdır. Turist gönderen ve alan ülkelerde faaliyet gösteren firmaların ortaklıkları veya dengeli ilişkileri, sektörün sürdürülebilir gelişimine ve kazancın hakça dağılımına önemli katkı sağlamaktadır.

√ **Turizmde Global Etik Kodların Uygulanabilirliği**

Turizm sektöründe etik ilkelerin uygulanmasında kamu ve özel sektör işbirliği içinde olmalıdır. 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. Aynı taraflar, Turizmde Global Etik İlkelerin yorumlanması ve uygulanmasında ortaya çıkacak sorunların giderilmesinde bağımsız bir organ olan Turizmde Etik İlkeler Dünya Komitesi'ni tanımalıdır (UNWTO, http://ethics.unwto.org/en/content/global-cod-ethics-tourism).

1.4. Etiğin Uygulama Alanları

Etik, kişi ya da grupların ilişkilerde olması gereken ahlâki ilke ve standartları anlatan evrensel normlardır. Etiğin uygulanabilir kurallar topluluğu olduğu söylenebilir. Buna göre etik uygulamada çeşitli alanlar içinde gerçekleşir. Farklı kaynaklarda etik türler ya da etik

sistemler olarak da belirtilen etiğin uygulama alanları, etkiledikleri insan gruplarına göre dört alanda toplamak mümkündür. Birbiriyle ilişkileri kaçınılmaz olan bu etik alanlar; *kişisel etik, meslek etiği, iş etiği, toplumsal etik ve global etik* olarak tanımlanabilir (Ülgen ve Mirze, 2007: 448). Bu etik alanlar kısaca aşağıdaki gibi açıklanabilir:

Kişisel Etik: İnsanoğlunun öncelikle kendi vicdanıyla oluşturduğu etik standartlardır. Bireyin giriştiği her eylemde, yaptığı her işte ve aldığı her kararda doğru ve yanlışı ayırıp, kendine göre doğru kararı vermesini sağlayan ahlâki değerler, içinden gelen ses olan "vicdan"ıdır. Birey yakın çevresinin, ailesinin, iş arkadaşlarının birtakım değer yargılarını ve içinde bulunduğu yasal koşulları bilmekle birlikte, davranışlarını vicdanın sesini dinleyerek yönlendirir (Güllüoğlu, 2006: 147). Gerçek bir etikten söz edebilmek için önce kişisel etiğin olması gerektiğini söyleyebiliriz. Bu doğrultuda kişiler kendi içlerinde benimsemiş oldukları etik değerleri diğer alanlarda kolaylıkla gösterebilirler.

Meslek Etiği: Meslek etiği belirli bir meslek grubunun mesleğe ilişkin olarak oluşturup, koruduğu, meslek üyelerine emreden, onları belli bir şekilde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimlerini sınırlayan, yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslekten dışlayan, meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünüdür (Zengin ve Kuyucu, 2008: 100).

Mesleki etiğinin en önemli özelliği, meslekle ilgili davranış kurallarının dünyanın neresinde olursa olsun geçerli olduğudur. Diğer bir deyişle, aynı meslekten olan bireylerin, birbirleriyle veya müşterileriyle ilişkilerinde belirli davranış kalıplarına uymaları meslek etiğinin gereğidir. Meslek etiğine aykırı davranan ilke ve kuralları çiğneyen meslek mensupları yalnız kendi itibarlarına değil, mesleğin itibarına da zarar verirler. Örneğin, Tabipler Odası, Mühendisler Odası ya da Mimarlar Odası kişi ya da kurumların uygulamadaki etik ölçütlere uymaları konusunda denetimler yapması mesleğin itibarı için oldukça önem taşır (Güllüoğlu, 2006: 147). Günümüzde neredeyse meslek sayısı kadar etik ortaya çıktığı söylenebilir. Meslek etiklerine örnek olarak; tıp etiği, gazetecilik etiği, bankacılık etiği, mühendislik etiği, turizm etiği gibi etik çeşitleri verilebilir. Bu meslek etiklerinin ortaya çıkabilecek yeni meslek dalları ile birlikte artacağı da söylenebilir.

İş Etiği: İş etiği, belli bir alanda işin yürütümü ve uygulanması sırasında yararlı görülen kurallar ve davranış şekilleri olarak tanımlanabileceği gibi, bütün iş ilişkilerinde

dürüstlüğün, güvenin, saygının ön plana çıkarılması ve adil davranılması olarak da ifade edilebilmektedir. Genel anlamda *iş etiğini,* genel ahlâk kurallarının iş yaşamında uygulanması şeklinde tanımlamak mümkündür (Gök, 2008: 7-8). İş etiğinin uygulama alanı olan işletmeler ele alındığında işletmelerle ilgili etik konular içinde *örgütsel etik* ve *yönetsel etik* yer almaktadır. Buna göre örgütsel etik, iş etiğinin örgütsel boyutta uygulanmasıdır. *Örgütsel etik,* örgütlerde ortak karar alma sürecine ve faaliyetlerin yerine getirilmesi sürecine temel etik değerlerin yansıtılması olarak tanımlanabilir (Kozak ve Güçlü, 2006: 45-46). *Yönetsel etik* ise, yönetsel 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 gibi evrensel değerleri temel almayı sağlayan; yöneticilere eylemlerinde yol gösteren davranış ilkeleridir. Yönetsel etik için işletmede çalışan yöneticiler tarafından kullanılan davranış standartları veya ahlâk yapısı olduğu söylenebilir. (Tutar, 2010: 57-58). İş etiği ile ilgili ise geniş bilgi *İş Etiğinin Tanımı ve Kapsamı* adlı ikinci başlıkta yer almaktadır.

Toplumsal Etik: Toplumsal etik, bir sosyo-kültürel varlık olarak insanın içinde bulunduğu toplumun değer yargılarıdır. İnsanlar ilkel yaşamdan uygar yaşama geçmeleri ile birlikte birbirlerine bağımlı olmak ve toplumun bir parçası olarak yalnız içgüdüleri ile değil, toplumun genel kurallarına uygun olarak davranmak zorunda kalmışlardır. Toplumun ahlâk ve etik kuralları yanı sıra hukuki yasaları da vardır. Birey bir toplumun üyesi olabilmek için belirli ölçüde özgürlüklerinden olurken, toplumun yasal koruması ve desteği ile de önemli özgürlükler kazanır. Toplumu oluşturan bireyler toplumun ayrılmaz bir parçası olarak kendi seçtikleri genel otoritenin kontrolü altındadır. Toplumdaki her bireyin seçme, seçilme hakkı yanı sıra yasalardan da eşit olarak yararlanma hakkı vardır. Diğer yandan, yasal davranış standartları yanı sıra, bireyin içinde yaşadığı toplumun yazılı olmayan örf ve adetleri, gelenekleri, kültürü, dini inanışlarından kaynaklanan değer yargıları ve ahlâk anlayışı toplumsal etiğin temelini oluşturur. Ayrıca, toplumun tarihi geçmişi, sosyal ve ekonomik özellikleri de etiğin biçimlendirilmesinde önemli rol oynamaktadır (Ülgen ve Mirze, 2007: 450).

Etik kurallar toplumsal uzlaşmayı hedeflemektedirler. Bu amaçla; istenecek ve istenmeyecek, yapılacak ya da yapılmayacak, doğru ve yanlış bütün toplumsal gereklilikleri ortaya koyma isteği içerisindedirler.

Global Etik: Global etik kısaca, iş etiği ile toplumsal etik değerlerin uluslararası boyutta uygulanması olarak tanımlanabilir. Uluslararası ilişkilerin gelişmeye başlaması, çeşitli ülkelerde büyüme birleşme gibi stratejik kararlar, global işletmelerle birlikte global etik kavramını da gündeme getirmiştir (Güllüoğlu, 2006: 147). Dünya genelinde ekonomik alanda kendini gösteren eğilimler sosyal kalkınmanın pek çok alanında çeşitli olumsuzlukları beraberinde getirmiştir. Ekonomik anlamda gelir dağılımındaki adaletsizlikler toplumsal eşitsizlikleri belirleyen en önemli unsurlardan biridir. Bununla birlikte, yaşanılan büyük ekonomik krizler ve siyasi gerilimler başta olmak üzere, ekonomik ve siyasal alanlarda yaşanan gelişmeler, global (küresel) etiğe duyulan ihtiyacı her geçen gün daha da artırmaktadır (Sezgül, 2009: 506). Pek çok ülke küresel sorunlarını çözmek için yerel, yasal ve etik sistemlere güvenmektedir (Donyadide, 2010: 428). Global ya da küresel etik geniş boyutta ele alınan ve uygulamada evrensellik gösteren kurallar olduğu söylenebilir. Bu durumda, etik bakış açısı doğrultusuyla evrensel fayda gözetilmelidir.

Buna göre, "global etik" görüşün savunduğu ilkeler kısaca şöyle özetlenebilir (Sezgül, 2009: 507):

- Getirdiği çözümden daha büyük sorunlar yaratan hiçbir bilimsel ve teknolojik ilerleme olmamalı,
- Yeni bir teknolojinin toplumsal ya da ekolojik zarara yol açmayacağını, yeniliği onaylayan otorite (hükümet ya da şirket) kanıtlamakla yükümlü olmalı,
- İnsan Hakları ve kişisel onur korunduğu sürece, ortak kamu yararı gözetilmeli,
- İnsan türünün sürmesi gibi acil bir değerin, kişisel doyum sağlama gibi önemsiz bir değere göre önceliği olmalı,
- Ekosistem her durumda sosyal sistemden öncelikli ve üstün tutulmalı,
- İnsanlar tersine çevrilebilirlik kuralına bağlı kalmalı. Teknolojik yenilikte tersine çevrilemeyecek girişim ya da gelişme, ancak kesin zorunluluk durumunda kabul edilmelidir.

Dünyada küreselleşme getirdiği olumlu etkilerin yanı sıra yarattığı ekonomik ve toplumsal sorunlarla da gündemdedir. Uluslararası ve ulusal düzeyde etik kuralların oluşturulması küreselleşmede tek yanlılığı önlemeye katkıda bulunacaktır. Bu konuda ortaya çıkan çeşitli oluşumlar bulunmaktadır.

CAUX Round table bu oluşumların içinde yer alan önemli bir oluşumdur. Bu Yuvarlak Masa Avrupa, Japonya ve ABD işletme önderlerince oluşturulmuştur. CAUX Yuvarlak Masa oluşumu, işletmelerin toplumsal sorumluluğu ve etik sorumluluğu konularında çeşitli ilkeler ve kurallar benimsemiştir. Bu kurallarla tüm dünyada karşılıklı

saygı ve güven içinde sağlıklı ve gerçek bir rekabetin oluşturulması hedeflenmiştir (Zeytinoğlu v.d. 2009: 87-88). Bu bağlamda, Birleşmiş Milletler "Küresel İlkeler Sözleşmesi" de önemli bir yer teşkil eder. "Küresel İlkeler Sözleşmesi" insan hakları, çalışma koşulları, çevre ve yolsuzlukla mücadele olmak üzere dört başlık altında 10 maddeden oluşan bir manifestodur. İlk olarak Temmuz 2000'de Birleşmiş Milletler teşkilatında başlayan çalışmalar, dünyada 6200'ü aşkın şirket ve sivil toplum örgütünün gönüllü katılımı ile küresel bir nitelik kazanmıştır. Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne katılan Türkiye'deki kuruluş sayısı ise 150'yi aşmıştır (TÜSİAD, 2009: 57). Global etik standartlar oluşturma ve uygulama konusunda uluslararası çalışmalar yapan diğer kuruluşlar arasında, Avrupa Birliği (EU), Dünya Ticaret Örgütü (WTO), Asya Pasifik Ekonomik İşbirliği Forumu, Kuzey Amerika Serbest Ticaret Antlaşması (NAFTA) ve Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD) gibi çeşitli kuruluşlar yer almaktadır (Ülgen ve Mirze, 2007: 450). Tüm bu kuruluşların evrensel etik ilkeleri uygulamalarının temelinde insanlığa saygı başta olmak üzere, topluma, çevreye saygı söz konusudur.

2.1. İş Etiğinin Tanımı ve Kapsamı

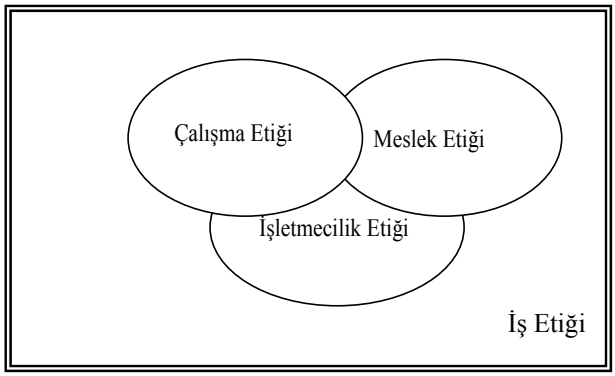
Etik, insanların yanı sıra iş dünyasındaki kuruluşlarında davranış kurallarının temelini oluşturmaktadır (Amberla v.d. 2010: 45). İş etiği, genel ahlâk kurallarının iş hayatında uygulanması olup, dürüstlük ve doğruluk üzerine kurulu, toplumun beklentilerinden adil rekabete, reklamcılıktan halkla ilişkilere, sosyal sorumluluktan tüketicinin bağımsızlığına kadar çok farklı boyutları kapsayan uygulamalı bir ahlâk felsefesi türü olarak ifade edilmektedir (Kozak ve Güçlü, 2006: 44).

Literatürde iş etiği bazı araştırmacılar ve yazarlar tarafından iş ahlâkı olarak ta kullanılmaktadır. Ancak iş etiği ve iş ahlâkı kavramları arasında farklılık olduğu belirtilmektedir.

Bu farklılığı kısaca özetlemek gerekirse; İş etiği, iş yaşamındaki özel gruplar için belirlenmiş davranışlar veya davranış kurallarını tanımlamakta ve daha çok soyut kavramlara dayalı bir özellik göstermektedir. İş ahlâkı ise, toplum içindeki farklı grupların dinsel, cinsel, etnik kimliklerine göre değişen; yazılı olmayan ve insanlar arasında uyulması gereken kuralları işaret etmektedir. İş etiği ve iş ahlâkı kavramlarının ortak noktaları da bulunmaktadır. Bu iki kavram, iş hayatında, ekonomik ve sosyal yaşam içinde işlevsellikleri

bakımından; ilişkileri düzenleme, güven oluşturma, bütünleştirme, kontrol etme, iş barışının geliştirilmesi, dürüstlük, saygı, eşitlik kavramlarının gelişiminin sağlanması gibi benzer nitelikler taşımaktadır (Gök, 2008: 8-9).

İş etiği, hangi iş davranışının doğru ve hangisinin yanlış olduğu konusundaki inançlara dayanan davranış kuralları ve ilkelerinin bir toplamıdır. Bu ilkelere uygun olarak yapılan eylemler etiksel olarak kabul edilmektedir (Şimşek ve Kıngır, 2006: 261). İş etiği, çalışmanın temel değerini yansıtan inanç ve tutumlar kümesi olarak tanımlanabilir (Meriac v.d. 2010: 2). Burada, iş etiğinin çalışma, meslek ve işletmecilik ile ilgili etik konuları içine aldığı anlaşılmaktadır. Buna göre iş etiğinin kapsadığı alanlar şekil 1.2'de görülmektedir.



Şekil 1.2. : İş Etiğinin Kapsama Alanları

Kaynak: *Arslan, M. (2005): İş ve Meslek Ahlâkı, , Siyasal Kitabevi 2. Baskı s.107.*

Şekil 1.2.'den anlaşılacağı gibi çalışma, meslek ve işletmecilik etikleri birbirinden tamamen bağımsız alanlar olmayıp, birbirleriyle ilintilidirler.

İş etiğinin kapsadığı bu alanları kısaca özetlemek gerekirse; *çalışma etiği,* bir kültürde işe karşı geliştirilen tutum ve davranışlar olarak tanımlanabilir. *Meslek etiği,* belli bir mesleğin mensuplarının uyması gereken ahlâki ilkelerdir. Bu ilkeler genellikle toplumsal kültür ve değerlerden bağımsızdır. Örneğin, hekimler dünyanın her yerinde aynı Hipokrat yeminini ederler. Yine muhasebe, avukat gibi meslek mensuplarının uyması gereken mesleki etik

ilkeler hemen her yerde aynıdır. *İşletmecilik etiği ise,* bir işletme örgütünün kurumsal ya da örgütsel ahlâkını temsil etmektedir. Yani, işletmecilik etiği, bir işletme örgütünün sahip olduğu ahlâki normlar, değerler, eğilimler ve ilkeler bütünü olarak tanımlanabilir (Arslan, 2005: 108). İş etiği kapsam alanları itibariyle değerlendirildiğinde örneğin, bir yöneticinin işine zamanında gelmesi çalışma etiği, çalışanlarına adil davranması iş etiği, yaptığı işte gereken ihtimamı göstermesi ise meslek etiğidir. Bu durumda çalışma etiği, meslek etiği ve işletmecilik etiği iç içe geçmiş durumda olduğu söylenebilir.

İş etiği, etik değerlerin ve iş hayatındaki kuralların uygulamaları ile ilgilidir (Halis v.d. 2007: 129). İş etiği, etiğin bir alt kümesi olup, iş dünyasındaki etik sorunları inceler, davranışlara rehberlik etmek üzere kurallar geliştirmeye çalışır. İş etiği, işletmelerin ürün ve hizmet üretme ve dağıtma aşamalarında gerek örgüt gerekse birey/çalışan düzeyinde davranışların etik boyutları ile ilgilenir ve bu davranışlara ilişkin yol gösteren kuralları kapsamaktadır (TÜSİAD, 2009: 33). İş etiği sözcüğü, iş dünyasına ait özel bir ahlâkın olduğunu göstermek üzere kullanılmamaktadır. İş etiği ya da iş dünyasında karşılaşılan ahlâki sorunlardan ayrılmazlar. Bu bağlamda örneğin, hayatın diğer alanlarında sözünden dönmek, hileli davranmak, doğru davranışlar değilse, iş etiği bunu iş dünyasında doğru ve kabul edilebilir bir davranış olarak sunamaz (Geylan v.d. 2007: 21). Buna göre; dürüst olmamak, eşit ve adil davranmamak, hak yemek, sorumsuzluk, cinsiyet ayrımcılığı yapmak, sözünde durmamak gibi pek çok etik dışı davranış iş dünyasında da kabul edilemez davranışlar arasında yer almalıdır.

İş etiğinin iş yaşamında kimleri kapsadığı ifade edilecek olunursa; iş etiği, aşağıda yer alan şu gruplar arasındaki ilişkileri içermektedir (Orman ve Parlak, 2009: 307) :

- İşletmeler arasındaki ilişkiler,
- İşletme yöneticileri ile çalışanları arasındaki ilişkiler,
- İşletme çalışanlarının kendi aralarındaki ilişkiler,
- İşletme ile müşterileri arasındaki ilişkiler,
- İşletme ile tedarikçiler arasındaki ilişkiler,
- İşletme ile kamu yönetimleri arasındaki ilişkiler,
- İşletme ile çevresel faktörler arasındaki ilişkiler ve işletme ile diğer kuruluşlar (kredi kurumları, sendikalar, sivil toplum örgütleri vb.) arasındaki ilişkiler.

Bu ilişkilerin her birinde, iş etiği açısından sorunlarla karşılaşılmaktadır. Bu sorunların varlığı, iş etiğinin bir disiplin dalı olarak ortaya çıkmasına zemin hazırlamıştır. İş etiği, bu yönleriyle uygulamalı bir etik türüdür (Orman ve Parlak, 2009: 308). İş etiği, işletmeciliğin işlevsel alanları itibariyle de bir sınıflandırmaya tabii tutulmuştur. Bu bağlamda, üretim etiği, pazarlama etiği, finans etiği, muhasebe etiği, yönetim etiğinden söz edilebilir. Ürünün ve hizmetin güvenliği ve kalitesi, satış sonrası hizmet ve garanti koşulları, reklamların içeriği ve niteliği, yatırımcıların hakları ve menfaatleri, bilançoların niteliği ve gerçekliği, insan kaynakları yönetimi ve işletmelerin çevreye ilişkin politikaları işlevsel alanlardaki etik konulara birer örnektir (TÜSİAD: 2009: 38).

İş etiğinin kişiler için olduğu gibi işletmeler için de önemi büyüktür. Çünkü genel anlamda etik, insan ilişkilerinde ilişkilerin adalet, dürüstlük, eşitlik gibi etik değerler altında en doğru ve adil şekilde gerçekleşmesini sağlayan ahlâki kurallardır. Dolayısıyla işletmelerde yoğun insan ilişkilerinin olduğu yerler olarak, etiğin uygulamalı bir alanı olan iş etiğinin de işletmelerde yöneticilere ve çalışanlara yol gösterici bir rehber niteliğinde olduğu söylenebilir.

2.1.1. İş Etiğinin Tarihsel Gelişim Süreci

İş etiği zaman ve kültür bağlamında gelişip değişerek bugünkü hâlini aldığı söylenebilir. Zaman içinde iş yaşamında meydana gelen değişimler kuralları da değiştirmiş ve bununla beraber bu değişim kültürü de etkilemiştir. Bu çerçevede iş etiğinin tarihsel gelişimi zamanda ve kültürde oluşan değişimlere odaklı iş yaşamındaki gelişmeler ışığında ele alınmaktadır.

İş etiğinin zaman içerisindeki değişimi ele alındığında, 1960 öncesi yıllarda alış-veriş işlemleri dini unsurların etkisinde bulunmaktadır. İnsanlar yaşamlarını dini kurallara göre yönlendirmektedirler. Bu çerçevede iş etiği dini gelenekler üzerine temellendirilmiştir (Bektaş ve Köseoğlu, 2008: 155). 1960'lar öncesinde başta Amerika Birleşik Devletleri olmak üzere dünyanın birçok ülkesinde kapitalizm sorgulanmaya başlanmış, ancak etik konusu sadece teorik olarak tartışılmıştır. Yaşamın her alanında etkili olan dini yaklaşımlar iş etiğini bu yöne çekmiştir. Dolayısıyla iş etiğinin, yönetimden çok dinin konusu olmasına yol açmıştır (Birinci, 2009: 7). Daha sonra 1960'lı yıllarda da gelişimini sürdüren sanayileşme, insanların yaşamındaki olumsuz etkilerini göstermeye başlamıştır. Bu olumsuzluklar insanların tepki

vermesine neden olmuştur. Böylece iş etiği artık dini olgular yanında bireylerin de isteklerini dikkate alabilecek bir çerçeve oluşturmaya başlamıştır.

İş yaşamının kaygan bir zemin haline gelmeye başladığı 1970'li yıllarda ise çıkarlarını korumak isteyenler her türlü aracı kullanmaktaydılar. Bu gelişmeler içinde etik konusuna ilgi artmış ve iş yaşamını nasıl yönlendireceği tartışılmaya başlanmıştır (Bektaş ve Köseoğlu, 2008: 155). İş Etiği bağımsız bir disiplin olarak, 1970'li yıllarda ABD'de gündeme gelmiştir (Szegedi, 2011: 5: http://www.mol.hu/repository/664893.pdf). ABD uluslararası platformda faaliyet gösteren çok sayıda büyük işletmelerin bulunduğu, özel sektörün egemen olduğu, ekonomik ve sosyo-politik bir güçtür. Etik konusu, 1970'lerde "işletmelerin sosyal sorumlulukları" başlığı altında ve 1980'lerde de hem ABD hem de diğer birçok ülkede "iş etiği" olarak bilinir hale gelmiştir (Halis v.d. 2007: 129). 1980'li yıllarda artık işletmeler, piyasada konumlanabilmek için oyunun kuralları olduğunu anlamışlardır ve rekabet edebilmek için iş etiğinin gerekliliğine inanmaya başlamışlardır.

1980'li yıllarda devletlerin ekonomiye müdahaleyi kaldırdığı ve rekabetin öne çıktığı bir dönemdir. Özellikle bu yıllarda işletmelerarası birleşmelerin arttığı görülmektedir. Böylece işletmeler açısından küresel alanda bir etik anlayışa doğru gidildiği görülmeye başlanmaktadır. Bu nedenle iş hayatındaki gelişmelere paralel olarak işletmelerin stratejik ve operasyonel uygulamalarında etiği ön planda tutmaları akademik çevrelerin de dikkatini çekmiştir (Birinci, 2009: 8). Bu çerçevede etik kavramının evrenselleşebileceği üzerinde durulmuştur. 1990'lı dönemde haksız rekabetin önüne geçilmesi için çabaların arttığı yıllardır. İşletmeler rekabette etik davranma çabası içerisinde olmuşlardır. Bu işletmelerin devamlılıklarında önemli bir unsur olmuştur (Bektaş ve Köseoğlu, 2008: 156). Bu gelişmeler doğrultusunda 2000'li yıllarda iş etiği, daha çok önem kazanmıştır ve tüm örgütler için hayata geçirilmesi gereken bir çalışma alanı haline gelmiştir. Son yıllarda yapılan çalışmalarda çevresel değişkenler, sosyal sorumluluk, iş çevresi, iş etiği, iş değerleri gibi ekonomik başarının elde edilmesini kolaylaştırıcı konulara ilişkin açıklamalara ve araştırmalara sık sık yer verildiği görülmektedir (Gök, 2008: 6).

Türkiye'de ise iş etiğinin gelişim süreci içinde meslek etiği ile yakından ilişkili olan *ahilik teşkilatının* önemli bir yeri olduğu söylenebilir. Günümüzdeki meslek etiğinin kökü sayılabilecek *ahilik teşkilatı* Osmanlılar Döneminde farklı meslek mensuplarının mesleklerini

gerçekleştirirken ahlâki değerleri dikkate alarak hareket etmişlerdir. Bu durumun bugünkü iş etiğine temel olduğu söylenebilir.

Ahilik, genel olarak birbirini seven, sayan, yardım eden, fakiri ve yoksulu gözeten, iş hayatında ahlâki kuralları esas alan esnaf ve sanatkârlardan oluşan bir teşkilatın adıdır. Ahiliğin, iş etiğinin, sosyal sorumluluğun öğretildiği ve uygulandığı kurumlardan biri olarak Anadolu kültüründe önemli bir yere sahip olduğu görülmektedir. Yazılı kuralların iş yaşamında eksik kaldığı durumlarda ahlâki sorumluluğun önemi ahilik kültüründe yerini bulmuş ve örnek teşkil etmiştir (Korkmaz, 2009: 41).

Ülkemizde de iş etiğine dair gelişmelere bakıldığında, SPK, RK, BDDK, EPDK, TK VE KİK gibi bağımsız düzenleme ve denetim kurullarının kurulması önemli bir yer tutmaktadır. Ayrıca 2004 yılında kamu görevlilerinin uymaları gereken saydamlık, tarafsızlık, dürüstlük, hesap verilebilirlik, kamu yararını gözetme gibi etik davranış ilkelerini belirlemek ve uygulamayı gözetmek üzere Kamu Görevlileri Etik Kurulu kurulmuştur. Yine, TÜSİAD, TEDMER, PERYÖN, KALDER, Toplumsal Etik Derneği gibi sivil toplum örgütleri ve TÜRMOB ve Türkiye Bankalar Birliği gibi meslek odaları ve birlikleri iş etiği konusunda önderlik etmişler, önemli girişimlerde bulunmuşlardır (TÜSİAD, 2009: 17).

Konuyla ilgili yapılan araştırmalar ve yayınlar içinde TÜGİAD (Türkiye Genç İşadamları Derneği – 1986) ve TÜSİAD (Türk Sanayicileri ve İşadamları Derneği – 1971) yer almaktadır. TÜGİAD, "İş Ahlâkı ve Türkiye'de İş Ahlâkına Yönelik Tutumlar" adıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. TÜSİAD'ın da iş etiği ile ilgili araştırması ve yayınları bulunmaktadır (Orman ve Parlak, 2009: 311).

İş etiğine ilişkin yapılan araştırmalar arasında Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin (TEDMER) Nisan 2007'de 98 yönetici üzerinde yapmış olduğu araştırmaya göre, etik konusunda en fazla yol kat etmiş sektörler içinde ilk sırada %49.0 ile Bankacılık ve Finans, ikinci sırada %45,9 ile Bilgi Teknolojileri ve üçüncü sırada %40,8 ile otomotiv sektörüdür. Bir hizmet işletmesi olarak yoğun insan emeği ile gerçekleşen turizm sektörü ise %4,1 ile geri sıralarda yer almaktadır. Medya sektörü araştırmaya göre %1,0 ile en geridedir. Aynı araştırmanın etik dışı uygulamalar için yaptığı ankette, etik dışı uygulamaların ağırlıklı olarak; birey düzeyinde, üst yönetimin iradesi ile ve şirket politikası haline gelmesi nitelikte olduğunu ortaya koymuştur (TEDMER, 2007: http://www.tedmer.org.tr./pps/etikbarometre.pps).

2003 yılında faaliyete başlayan İGİAD (İktisadi Girişim ve İş Ahlâkı Derneği), 2008 yılında "İş Ahlâkı Dergisi" adıyla bir dergiyi yayın hayatına başlatmış, ayrıca bir de 2008 İş Ahlâkı Raporu yayınlamıştır. Rapor, iş ahlâkı ile ilgili geniş kapsamlı bir alan araştırmasına dayanmaktadır (Orman ve Parlak, 2009: 311). TÜRMOB' da Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu'nun etik kurallarını Türkçe' ye çevirtip, yayınlamıştır. Yine, Toplumsal Etik Derneği her yıl "Meslekte Etik Davranış Ödülü" vermektedir. Ayrıca, "Aktif Vatandaşlık Projesi" kapsamında yasa ve etik dışı uygulamaların ihbar edilmesinin vatandaşlık görevi olduğunu vurgulamakta ve ihbarcıyı korumanın ötesinde, ihbar edenin ödüllendirilmesi önerilmektedir (TÜSİAD, 2009: 73-74).

İşletmelerin son yıllarda iş etiği konusunda daha duyarlı olmalarının nedenleri arasında; çevreye karşı artan sorumlulukları, çevrecilerin etkinliği, yeşiller hareketi, tüketici hakları, sınırsız müşteri tatmini, iş hayatında kadınların artan rolü, cinsel taciz konularının hassasiyet kazanması gibi konular yer almaktadır (Pelit ve Güçer, 2007: 34). Bu bağlamda, iş etiği ile ilgili çalışmalar, makro çevre sorunları, insan hakları, sanayi uygulamaları, bireysel ve örgütsel alanlarda gerçekleşmektedir (Lin ve Wei, 2006: 96). Etiğin bir uygulama alanı olarak iş etiği, günümüzde iş ve toplumsal yaşamda birçok konu üzerinde önemli hâle gelmektedir.

2.1.2. İş Etiği ve Sosyal Sorumluluk İlişkisi

Son yıllarda iş etiğinin, işletmeler tarafından oldukça önem verilen bir konu haline gelmesiyle birlikte, sosyal sorumluluk kavramının da dikkatleri üzerine topladığı görülmektedir. İş etiği ve sosyal sorumluluk uygulamaları, çalışanlar ve potansiyel işgücü bakımından da dikkate alınan bir konu haline gelmiştir. İş yaşamında çalışanlar tarafından işletme saygınlığı değerlendirilirken, üretim ve servis kalitesi, uzun dönemli yatırımların değeri, şeffaflık, güvenilirlik, dürüstlük gibi faktörlerin yanı sıra işletme sosyal sorumluluğunun da göz önünde bulundurulduğu görülmektedir.

Sosyal sorumluluk kavramı, literatürde çeşitli tanımlarıyla yer almaktadır. Kelime anlamı itibariyle sorumluluk "bir işi üstüne alan ve o işi yapmak zorunda olan bir şahıstan beklenen yükümlülüklerin bütünü" şeklinde ifade edilmektedir (Korkmaz, 2009: 19).

Sosyal sorumluluk; işletmelerin finansal etkinliklerinde ve kararlarında, insan haklarını göz önünde bulundurarak, satıcılar, müşteriler, tüketiciler, çalışanlar, ulusal ekonomi, çevre ve toplum için zararlı olabilecek tutum ve davranışlardan kaçınmalarını ifade etmektedir. Bu anlamıyla sosyal sorumluluk, işletmelerin etik ilke ve değerlerine sahip olmalarını gerekli kılmaktadır (Gök, 2008: 12-14). Sosyal sorumluluk kavramı, temelde etik bir kavramdır ve bu bağlamda işletme faaliyetlerinin etik bir temelde yürütülmesini öngörmektedir (Şimşek ve Kıngır, 2006: 337).

İşletmelerin topluma fayda sağlayacak davranışlarda bulunmaları her birinin sosyal sorumluluğu olarak görülmektedir. Toplum tüm işletmelerin topluma fayda sağlayacak hareketlerde bulunmasını ve bunu etik kurallar çerçevesinde gerçekleştirmesini beklemektedir.

Günümüzde yöneticiler, erk ve yetkilerini kullanırken toplumsal eğilimlerden büyük ölçüde etkilenmek durumundadırlar. Bu bağlamda alacakları kararlarda insani, sosyal, politik yasal ve etik boyutları düşünmek ve çevresel faktörleri dikkate almak zorundadırlar. Bu nedenle, yaşamak ve varlık sürdürmek isteyen işletmelerin, toplumun istek ve gereksinimlerine duyarlı olması, çevreyi koruması ve etik davranabilmesi vazgeçilmez bir zorunluluk olarak ortaya çıkmaktadır (Şimşek ve Kıngır, 2006: 334).

İşletmelerin sosyal sorumlulukları, modern yönetim anlayışında üzerinde sıklıkla durulmaya başlanan ve tartışılan bir konu haline gelmiştir. Artık toplumlar, giderek artan bir oranda işletmelerin sosyal sorumluluk üstlenmeleri konusunda baskı yapmaya başlamış ve bunun sonucunda topluma hizmet amacı olmadan sadece kâr amacına yönelen işletmelerin başarı şansı azalmıştır.

Archie B. Carroll, "İşletmelerin sosyal sorumluluk gereği yapmak zorunda oldukları hizmetleri toplumun, devletin ve insanlığın lehine ise; bu durum, ahlaki bir davranışın sonucudur" şeklinde ifade ederek, işletmelerin sosyal sorumluluğunu dört grupta toplamıştır (Top ve Öner, 2008: 102). Carrol işletmelerin sosyal sorumluluğunu dört basamaktan oluşan bir piramide benzetmektedir. Bu dört kategori karşılıklı birbirine eşit değildir. Bu sınıflar içerisinde ekonomik sorumluluklar en büyük bölümü oluşturmakta, daha sonra sırasıyla, kanuni (yasal), ahlâki ve ihtiyari sorumluluklar (gönüllü) gelmektedir (Korkmaz, 2009: 36).

Sorumluluk kelimesi, topluma karşı yüklenilen ve gerektiğinde hesap verme duygusu olarak değerlendirilebilir. İşletmelerin ilişkide bulundukları birçok sosyal sorumluluk alanları bulunmaktadır. Bu alanlar sosyal sorumluluğun sınırlarını çizmekte ve aynı zamanda kapsamını oluşturmaktadır (Minareci, 2007: 54). İşletmelerin, işletme içi ve işletme dışı sosyal sorumluluk alanları itibariyle hangi alanlarda sosyal sorumluluk faaliyetlerine bulunabileceklerine yönelik bir sınıflandırma yapıldığında ise aşağıdaki türler ortaya çıkmaktadır:

- Toplumsal Çevreye Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Çevreye Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Sağlığa Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Ekonomik Gelişime Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Eğitime Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Sportif ve Kültürel Faaliyetlere Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Çalışanlara Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Tüketicilere/Müşterilere Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Tedarikçi ve Rakiplere Yönelik Sosyal Sorumluluklar
- Devlete Yönelik Sosyal Sorumluluklar (Ateşoğlu ve Türker, 2010: 211-212).

İşletmeler iş etiği, kapsamında iç ve dış çevrelerine karşı ödev ve sorumluluklarını yerine getirmekle yükümlüdürler. Sosyal sorumluluk kavramı, işletmenin kararlarında iç ve dış çevreyi dikkate alması gerekliliğini vurgulamaktadır. Dolayısıyla, sosyal sorumluluk, herhangi bir organizasyonun hem iç hem de dış çevresindeki tüm paydaşlara karşı "etik" ve "sorumlu" davranması, bu yönde kararlar alması ve uygulaması şeklinde tanımlanabilir (Aktan, 2007: 7). Sorumlu davranış, kişiler için olduğu kadar işletmeler içinde önemli bir değer olarak görülmekte ve günümüz işletmelerinin üzerinde durduğu etik bir değerdir.

Sosyal sorumluluk, esasen iş etiğinin gereğidir. Buna göre iş etiği, sosyal sorumluluğu da içeren bir anlam taşımaktadır. Bir işletme sahibinin doğru ve dürüst olması, sözünde durması, üretimde ve satış aşamalarında hileli yollara başvurmaması olması gereken etik davranışlardır. Ancak işletmenin üretim yaparken gerek iç, gerekse dış çevreye karşı ödev ve sorumluluklarının da bilincinde olması gerekir. Bu da sosyal sorumluluğunun göstergesidir (Aktan, 2007: 20).

İş etiği ve sosyal sorumluluk 21. yüzyılda işletmeler için temel konular haline gelmiştir (Amberla v.d. 2010: 44). Artık günümüzde, işletme yöneticileri hayatta kalabilmek ve rekabetçi bir ortamda ekonomik büyüme elde etmek için sosyal sorumluluğu yerine getirmek zorunda olduklarını anlamaları gereklidir (Sharma ve Walia, 2011). İş etiğine bağlılık ve sosyal sorumluluk bilincinde olmak toplum gözünde meşruiyet, saygı ve güven kazanmak için şart olmuştur (TÜSİAD, 2009: 52). İşletmelerin etik uygulamalara sahip olması aynı zamanda sosyal sorumluluklarını yerine getirmeleri anlamına gelir. İş etiğini önemsemeyen bir işletmenin sosyal sorumluluk konusunu da önemsemesi beklenemeyecektir. Dolayısıyla, karşılıklı ilişki ve etkileşim doğrultusunda, iş etiğini içermeyen bir sosyal sorumluluktan, sorumluluk içermeyen bir etik anlayışından bahsetmek söz konusu olmayacaktır (Özutku ve Ceviroğlu, 2005: 95).

Günümüzde artık etik ve sosyal sorumluluk kavramları hemen hemen tüm işletmelerin göz ardı edemeyeceği konular haline gelmiş ve işletmeler için önemli rekabet unsurları olmuşlardır. Buna göre, işletmelerin iş etiğini göz önüne alarak ve sosyal sorumluluk bilincinde istikrarlı bir şekilde hareket etmeleri, işletmelerin uzun dönemde devamlığını sağlarken aynı zamanda iyi bir işletme itibarı oluşturmalarında fayda sağlayacağı açıkça anlaşılmaktadır.

BÖLÜM II

2. OTEL İŞLETMELERİ, OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ ETİĞİ VE EDİRNE'DE OTEL İŞLETMELERİ

Bu bölümde otel işletmelerinin tanımları, otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran temel özellikleri, otel işletmelerinin organizasyon yapısı, otel işletmelerinde yer alan başlıca bölümler, otel işletmelerinde iş etiği konusu açıklanmaya çalışılmış ve Edirne'deki otel işletmeleri vurgulanmıştır.

2.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

İnsanlar tarihin her çağında ticari, dini ve askeri gibi çeşitli sebeplerle seyahat etmişlerdir. Ancak, günümüzde sanayinin gelişmesi, kişi başına düşen gelirin artması, buna bağlı olarak refah düzeyinin yükselmesi, insanların boş zamanının artması turizm faaliyetlerine, ticari, dini ve askeri amaçlarla yaptıkları seyahatlerden çok farklı bir anlam vermiştir. Diğer bir anlamda turizm önemli bir sektör halini almıştır. Turizm sektörü içinde, konaklama faaliyetleri başlı başına önemli ekonomik getirisi olan bir sektör konumuna yükselmiştir. Konaklama işletmeleri içerisinde ise en eski ve en yaygın iş kolunu temsil eden otel işletmeleridir (Kıngır, 2006: 459). Turizm sektörü içinde temel işlevi konaklama olan otel işletmelerinin literatürde farklı tanımları yer almaktadır.

Otel işletmelerini; "seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşterileri ile olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmeler" olarak tanımlamak mümkündür (Kozak v.d. 2002: 2).

2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunu'ndaki "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri" Yönetmeliğinin 67. maddesi oteli şöyle tanımlamaktadır: "Oteller, asıl fonksiyonları müşterinin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir" (Aktaş, 2002: 25). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere oteller yeme-içme, konaklama ihtiyacının yanında sosyal mekânlar olarak ta değerlendirilmektedirler.

Kısaca, oteller, insanların konaklama, beslenme ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan ekonomik ve sosyal işletmelerdir. Buna göre otellerin temel özellikleri aşağıdaki şekilde özetlenebilir:

- Oteller, seyahat eden insanların, konaklama, beslenme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamaya çalışan işletmelerdir.

- Oteller, ekonomik işletmelerdir. Bununla birlikte, sadece ekonomik bir ünite değil, aynı zamanda teknik teçhizatı ve konforu ile konukların diğer ihtiyaçlarını karşılayan ayrıca toplantı, tören, ziyafet gibi toplumsal faaliyetlerin yapıldığı sosyal ünitelerdir (Sezgin, 2001: 84).

Otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran kendine özgü bazı özellikleri bulunmaktadır. Bu özellikler, turizm sektörünün genel karakteristiğinden kaynaklanmaktadır (Kozak v.d. 2002: 8). Otel İşletmelerinin kendine özgü bu genel özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

- Otel işletmeleri günün 24 saati faaliyet gösteren işletmelerdir (Sezgin, 2001: 84). Bu işletmelerde günün her saatinde hizmet üretimi gerçekleşmektedir ve bu duruma bağlı olaraktan tüketim yapılmaktadır. Otel işletmeleri gelen konuklara günün 24 saati en iyi hizmeti verilmek için tüm bölüm personelleri ile birlikte çalışılır.

- Otel işletmeleri emek-yoğun işletmelerdir. Otelciliğin esası insana dayanır. Günümüzde birçok sektör insan unsurunu mümkün olduğu kadar minimize etme çabaları içindedir. Yalnız işleyişin daha hızlı ve verimli olabilmesi açısından, muhasebe ve rezervasyon işlemlerinde bilgisayardan yaralanılmaktadır. Otel işletmelerinde ise, otomasyonun kullanılabileceği alanlar çok sınırlıdır. Çünkü gerçek şahsi hizmetler ne makineleştirilebilir ne de otomatikleştirilebilir. Dolayısıyla ana unsur insan gücüdür. Odaların temizlenmesi, yatakların düzenlenmesi, restoranların servise hazır hale getirilmesi, oda servislerinin yapılması hatta konukların karşılanması, odalarına çıkarılması ve uğurlanması gibi hizmetler bizzat insanlar tarafından ve psikolojik tatminler de dikkate alınarak gerçekleştirilir (Şener, 2001: 14). Otel işletmelerinin merkezinde önemli bir yer tutan insan emeğinin otel işletmelerinde önemi büyüktür. Ayrıca otel işletmeleri istihdam açısından da insan gücünden çok yararlanmaktadır.

- Otel işletmeleri zamana duyarlıdır. Otel işletmelerinde konuklara sunulan hizmetler ve imkânlar, talebin olması ile ortaya çıkar. Buna göre, talebi bulunmayan yiyeceklerin daha önceden hazırlanarak, talep olduğunda satılması söz konusu değildir. Aynı şekilde, otelde bir oda günlük olarak satışa sunulur. Yani, odanın her defasında satışa sunulduğu zaman süresi bir gün/24 saattir. Otel odası satılmadığı takdirde o günkü satışı başka bir güne aktarmak mümkün değildir. Bu durumda sunulan ürünler ve hizmetler zamana karşı duyarlıdır ve stoklaması da mümkün olmamaktadır (Şener, 2001: 14).

- Otel işletmelerinde üretilen mal ve hizmetler dayanıksız yapıdadır. Bunun anlamı otel işletmelerinin, ürünü olan mal ve hizmetlerin stoklama, bekletilme gibi gelecek dönemlere aktarılma özelliğinin bulunmamasıdır. Örneğin, bir otel işletmesinin odasının stoklanma olanağı olmadığı için gününde satılması olanağı zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Aynı şekilde restorandaki bir masanın da o akşam müşterilerin hizmetine sunulması gerekmektedir. Çünkü satılan, o akşamın birkaç saatidir (Kozak v.d. 2002: 9).

- Üretilen mal ve hizmetlerin üretimle eş zamanlı olarak tüketilmesi, personel ve amortisman giderleri gibi sabit giderlerin yüksek miktarlara ulaşmalarına neden olmaktadır. Otel işletmelerinde muhasebe kontrolleri gün bitiminden sonra yapılmaktadır. Müşterilerin her an otelden ayrılması durumu söz konusu olmasından dolayı tüm müşterilerin hesapları her an hazır olmalıdır; bu da iyi ve hızlı bir belge akışı ve raporlama sistemini gerekli kılmaktadır. Otel işletmelerinde kuruluş ve işletme safhalarında önemli miktarda sermayeye ihtiyaç vardır. Otel işletmelerinde binalar ve arsalar tesisat ve donanımlar, demirbaşlar ve çeşitli malzemeler gibi sabit varlıklar otel varlıklarının %85-90'ını oluşturur. Bu varlıkların kısa sürede paraya çevrilememesi, riski artıran bir faktördür (Binbay, 2007: 13-14).

- Otel işletmeciliği dinamiktir. Sağlıklı ve modern yaşam felsefesini benimseyen, teknolojiyle ve otelcilik anlayışıyla devamlı değişiklik gösteren bir endüstridir. Otelcilik hizmetlerinin kalitesi kullanılan ileri teknoloji ve işletmenin bıraktığı subjektif izlenimlere bağlıdır. Konuk sürekli olarak kaldığı otelden yeni hizmetler bekler (Bayraktar, 2004:7). Bu bakımdan sürekli gelişen ekonomik ve teknolojik

gelişmelere ve buna bağlı olarak otel konuk beklentilerine cevap verebilme zorunluluğu içerisindedirler. Otel işletmeleri bunu başarabildikleri takdirde rakipleri arasında öne geçme şansını elde edebileceklerdir.

- Otel işletmelerinde mal ve hizmetler birleşik ürün özelliğine sahiptir. Otel işletmelerinin paket programlar şeklinde sundukları ve otel işletmelerinin birçok hizmeti içine alan hizmetleri bileşik ürün kapsamına girmektedir (Kozak vd., 2002: 11). Otel işletmelerinin bu özelliği iyi değerlendirildiği takdirde otel konukları için alternatif oluşturmada etkili olabilmektedir.

- Otel işletmelerinde sunulan hizmetler bölümler ve personel arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımlaşmayı gerektirir. Otel, birbirlerine son derece bağımlı bölümlerden meydana gelmiş ekonomik ve sosyal bir işletmedir. Bu nedenle, otelin fonksiyonlarını yerine getiren personel arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımlaşmanın olması zorunludur. Bu özellik otelin başarı ve başarısızlığını etkileyecektir (Aktaş, 2002: 26).

- Otel işletmelerinin emek yoğun işletmeler olması nedeniyle bu işletmelerde, değişik meslek gruplarından farklı düzeylerde eğitim görmüş çok sayıda personel istihdam edilir. Bu durum, gerek personelin kendi aralarında gerekse müşterilerle personel arasında sosyal ilişkilerin oldukça fazla yaşanmasına neden olur. Bu nedenle, personel motivasyonu, hizmet kalitesi ve müşteri tatmini açısından oldukça önemlidir. Hizmetin insan tarafından sunulması personeli belli bir sayıdan sonra azaltmaya izin vermez. Personel sayısı azaltıldığı takdirde hizmetin kalitesi düşer ve müşteriler yeterince tatmin olamazlar. Otel işletmelerinde çalışanlar üretim sırasında olduğu gibi üretilen hizmetin sunumu sırasında da önemli rol oynamaktadır (Binbay, 2007: 14). Yoğun insan emeğine dayanan otel işletmelerinde hizmet kalitesinin yüksek olmasında iyi bir mesleki eğitimle yetişmiş ve insan ilişkileri güçlü bir personel kuşkusuz önem taşımaktadır.

- Otel işletmelerinde hizmeti satın alan konuğun, ürünü daha önceden görme ve deneme olanağı bulunmaz. Fiziksel malların satın alınmasında tüketiciler, malın görünümünü ve özelliklerini dikkate alarak satın alma kararı verirler. Oysa turizmde pazarlama etkinlikleri soyut bir biçimde gerçekleştirilir (Ateş, 2008: 5). Günümüzde hızla gelişen teknoloji sayesinde artık insanlar gidecekleri yerler hakkında resimli, görsel, yazılı

bilgilere ulaşabilmektedirler. Otel işletmelerinde konuklar için bu durum görsel açıdan geçerli olabilir ancak, konukların ilk kez kalacakları bir otel işletmesinde, kendilerine sunulacak hizmetin nasıl olacağını bilmeleri güçtür.

- Otel işletmeciliğinde pazarlama dağıtım kanalları tersine işlemektedir ve müşterinin ürünü satın almak için ürünün üretildiği mekâna gelmesi gerekmektedir. Endüstri işletmelerinde ürün, üretici, toptancı ve perakendeci biçiminde bir yol izleyerek tüketiciye ulaşırken, otel işletmeciliğinde tüketiciler, üretici, toptancı ve perakendeci yolu izlenmektedir. Diğer bir anlatımla, ürünün satın alındığı yer (üretimin yapıldığı yer), otel işletmesidir (Kozak v.d. 2002: 12).

- Turizm endüstrisinde talep önceden kesin şekilde belirlenmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan ve otel işletmeleri de talep dalgalanmalarından anında etkilendiğinden risk faktörü yüksek olmaktadır. Otel işletmeleri mevsimlere bağlı olarak talep dalgalanmaları ile karşılaştıkları için faaliyetlerini mevsimlere göre düzenlerler (Aktaş, 2002: 27). Bu durum otel işletmelerini örneğin; otel doluluk oranlarının artması veya azalması şeklinde zaman zaman olumlu ya da olumsuz şekilde doğrudan etkilemektedir. Dolayısıyla otel işletmelerindeki bu talep dalgalanmalarının çalışan personellere de yansıdığı söylenebilir.

2.1.1. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi

Yazılı kaynaklardan elde edilen bilgilere göre ilk oteller, seyahat edenlere konaklama olanağı sunan özel mülkiyetli evler olarak ortaya çıkmıştır. Han, taverna ve daha sonraki dönemlerde otel olarak adlandırılan konaklama işletmeleri, ticaret, seyahat ve endüstrinin gelişmesine paralel olarak gelişmiştir (Kıngır, 2006: 459).

Otel işletmelerinin ilk örnekleri, ilk çağlarda (yaklaşık M.Ö.500 - M.S. 500) ortaya çıkmış olan han ve tavernalardır. Bu işletmeler seyahat edenlerin dinlenme ve konaklama ihtiyaçlarını karşılayan ve günümüz otellerinin ilk örneklerini oluşturan bu hanlar birer aile işletmesi durumundaydılar. Misafirler konaklama ve dinlenme ihtiyaçlarını karşılarken hiç tanımadıkları yolcularla aynı odayı paylaşmaktaydılar. M.S. 6. yüzyılda paranın yaygınlık kazanması, üretim biçimlerindeki değişikliklerle birlikte ticaretin artış göstermesi seyahat eden kişi sayısında artışa neden olmuş ve bu da hanlara duyulan gereksinimi arttırmıştır.

Hanlar yeni işlevler kazanırken sanayi devrimiyle birlikte modern konaklama tesislerinin ilk örnekleri görülmeye başlanmıştır (Bayraktar, 2004: 9).

Türkiye'de konaklama hizmetlerinin geçmişi de eski hanlara ve kervansaraylara dayanmaktadır. Orhun Kitabeleri'nde "Moyanlık" denilen konaklama yerlerinden bahsedilmektedir. Moyanlık, aslında Türklerin "hayır ve yardım yurdu" olarak kurdukları bir konaklama tesisleridir. "Moyanlık" ile bugünkü "OTEL" olarak adlandırılan konaklama işletmelerinin ilkini Türkler kurmuşlardır. Sonraları "Kervansaray" adıyla anılan bu yerler Anadolu'da Selçuklular ve Osmanlılarca en mükemmel düzeye ulaştırılmıştır (Şener, 2001:7).

Kervansaraylar, Türkiye'deki konaklama işletmelerinin ilk örnekleri olarak kabul edilmektedir. İlk kervansaray, 1019-1020 yıllarında Rıbat-ı Mahi adıyla Gazneli Mahmut tarafından yaptırılmıştır. Osmanlı imparatorluğu döneminde de benzer amaçlarla kurulmuş kervansaraylardan bazıları, günümüzde özellikle turistik konaklama amacına hizmet etmek üzere onarılmış, restore edilmiş ve işletmeye açılmış bulunmaktadır. Edirne'deki Rüstem Paşa Kervansarayı, Gebze'deki Çoban Mehmet Paşa tesisleri, Lüleburgaz'daki Büyük Kervansaray ve Kuşadası'ndaki Öküz Mehmet Paşa Kervansarayı örnek olarak gösterilebilir (Taşkıran, 2005: 15-16).

Amerika'da ise, ilk han 1607 yılında Virginia'da inşa edilmiş ve daha sonra diğer şehirlerde ve özellikle liman şehirlerinde kurulmuştur. Amerika'da ilk otel 1794 yılında Newyork'ta "City Hotel" olarak inşa edilmiştir (Aktaş, 2002: 28). Aradan geçen yıllarda Avrupa kıtasında otel işletmeciliği ile ilgili çok fazla ilerleme görülmez iken, Amerika'da modern otel işletmeciliğinin temelleri, kuralları ve uygulamaları artan bir hızla atılmaya başlanmıştır. 1839 yılında Boston'da açılan ilk şehir konaklama tesislerinin örneklerinden sonra otel işletmeciliği bütün ülkeyi sarmıştır. İkinci Dünya Savaşı'nın Amerikan konaklama endüstrisi üzerinde önemli derecede olumlu etkileri olmuştur. Bu savaş yıllarında yüksek düzeyde kâr elde eden otel işletmeleri, kısa zamanda büyümüş ve zincir işletmeler biçiminde örgütlenmeye başlamışlardır (Kozak v.d. 2002: 1-2). Amerika'nın ekonomik yapısındaki süratli değişiklik karşısında Elswort M. Statler otel endüstrisini dikkatli biçimde inceleyerek o zamana kadar duyulmamış yenlikleri bulunduran oteli 1908 yılında Buffalo şehrinde "Buffalo Statler" oteli hizmete açmıştır. Statler, otelcilik sektörüne otel zinciri kavramını getiren kişi olma özelliğini de taşımaktadır (Aktaş, 2002: 28).

Türkiye'de modern anlamda ilk otelcilik 1892 yılında, Wagonlit (Uluslararası yataklı ve yemekli vagonlar) tarafından getirilen misafirlerin ağırlanması için yaptırılan Pera Palas Oteli ile başlamıştır. Pera Palas Oteli ve 1914 yılında açılan Tokatlıyan Oteli, o dönemde Avrupa ve Ortadoğu' nun en lüks otellerinden biri olarak kabul edilmiştir. Modern Türk Turizminin başlamasına öncülük eden ve Türkiye'de açılan ilk zincir otel halkası olan Hilton Oteli ise 1955 yılında açılmıştır. Otelciliğin gelişmesi ile birlikte insanların tatil ihtiyaç ve beklentilerinin gelişimine paralel olarak seyretmiş ve bu durum turizm ürünleri sayılarının yanı sıra, çeşitlerinin de artmasına sebep olmuştur (Kıngır, 2006: 460; Canoğlu, 2008: 16).

Artık günümüzde ekonomik ve teknolojik gelişmelere paralel olarak insan ihtiyaçları da değişmiştir. Bu durum otel işletmelerinde birçok yeniliği de beraberinde getirmiş olup, otellerin artık insanların daha rahat hareket edebildikleri, sosyalleşip, kendilerini geliştirebildikleri yerler haline gelmiştir. Otellerin asıl fonksiyonu olan konaklama dışında çok daha geniş anlamda örneğin; uluslararası görüşmeler, kongre, konferans, önemli gün ve geceler için yemekler düzenlenen, sergi, tiyatro, konser gibi çeşitli etkinliklerden hatta otele bağlı sağlık merkezlerinden de yararlanılabilen yerler olarak değişim ve gelişim göstermişlerdir. Bu gelişmeler ekonomik ve sosyal işletmeler olarak otelleri alternatif haline dönüştürürken, diğer işletmeler arasında da ayrıcalıklı bir konuma getirmiştir.

2.1.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmelerinin sınıflandırılması konusunda ilgili literatür incelendiğinde, değişik kriterlere göre çeşitli şekillerdeki sınıflandırmalara rastlanmaktadır. Bu sınıflandırmalar aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Büyüklüklerine göre: Genel anlamda küçük, orta ve büyük ölçekli oteller olarak sınıflandırma yapılabilmektedir. Buna göre; ortalama oda sayısı 100 veya daha yukarı, personel sayısı 110 veya daha yukarı olan "büyük"; 60-100 odası bulunan ve 50-100 arası personel çalıştıran "orta" ve son olarak en fazla 20-50 odası, 1-20 personeli olanlar "küçük" otel işletmeleri grubuna girmektedir (Taşkıran, 2005: 13).

- Faaliyet sürelerine göre: Bütün bir yıl boyunca faaliyette olan "devamlı oteller" ve yılın belli mevsimlerinde faaliyette bulunan "mevsimlik oteller" olmak üzere iki şekilde sınıflandırılabilmektedir (Taşkıran, 2005: 13). Oteller ayrıca mevsimsellik

özelliğine göre *sezonluk* olarak da adlandırılmaktadırlar. Buna göre sezonluk oteller yılın belli dönemlerinde açıktırlar.

- Konaklama amacı bakımından oteller: Bu işletmeleri kendi içerisinde şehir otelleri, kıyı otelleri, dağ otelleri ve kaplıca otelleri olmak üzere dört şekilde sınıflandırmak mümkündür. Şehir otelleri; şehir merkezinde bulunan ve genellikle kısa süreler için konaklanılan otellerdir. Kıyı otelleri; dinlenmek, eğlenmek, kumdan ve denizden faydalanmak gibi amaçlarla uzun süreli tatil geçirmek isteyenlerin konakladıkları isletmelerdir. Dağ otelleri; dinlenmek, kayak ve dağcılık sporları yapmak için konaklanılan otel işletmeleridir. Kaplıca otelleri ise; kaplıca ve şifalı sulardan yararlanmak ve tedavi olmak amacıyla gelen konukların kaldıkları otel işletmeleri olarak adlandırılmaktadır. (Taşkıran, 2005: 14).

- Ulaştırma araçları ile olan bağlantılarına göre sınıflandırma: Bu tür oteller uluslararası hava alanları, liman şehirleri, önemli karayollarının kesişme noktaları ve tren istasyonlarına yakın yerlere kurulan otellerdirler. Bu oteller; havaalanı otelleri, istasyon otelleri, liman otelleri, karayolları kavşak otelleri şeklinde sınıflandırılabilir (Bayraktar, 2004: 13).

- Sahiplik ilkesi açısından oteller: Özel mülkiyete ait oteller; varlıklarının tamamı özel kişilere ait otellerdir Karma mülkiyetli oteller; sermayesinin bir kısmının özel sektörce bir kısmının da kamu kurumlarınca karşılanan otellerdir. Kamu kuruluşlarına ait oteller; varlıklarının tamamı kamu kuruluşlarına ait olan otel işletmeleridir (Şener, 2001: 21).

- Hukuki özelliklerine göre: Otel işletmelerinin hukuki bakımdan sınıflandırılmaları genellikle ülkelerin yasalarına göre değişmektedir. Bunun yanında birçok ülkede uluslararası resmi seyahat teşkilat birliğinin belirlediği normlara göre otellerini sınıflandırmaktadır (Aktaş, 2002: 32).

Türkiye'de otel işletmeleri; turizm işletme belgeli ve belediye belgeli olmak üzere iki grupta değerlendirilmektedir. Turizm işletme belgeli otel işletmeleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın denetimi altında işletmecilik faaliyetlerini sürdürürlerken, belediye belgeli otel işletmelerinin denetimi ise belediyelere ait olmaktadır. Belediye belgeli otel işletmeleri birinci

ve ikinci sınıf olmak üzere sınıflara ayrılmaktadır. Bakanlık, önceden saptanmış ve konaklama tesisinin her hizmet birimi için sahip olduğu mimari ve donanımına bakarak otel işletmelerini yıldızlara ayırmaktadır. Yıldızlama, otellerin Bakanlığı'nın belirlediği kıstaslar çerçevesinde hizmet birimlerine vereceği puanlar toplamına uygun olarak yapılmaktadır (Kozak v.d. 2002: 14).

2634 Sayılı Turizm Teşvik Kanunu'ndaki "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği"nin 19. maddesine göre oteller; tek yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı olmak üzere beş sınıfa ayrılmış ve dünya standartları düzeyine getirilmiştir.

2.1.3. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı

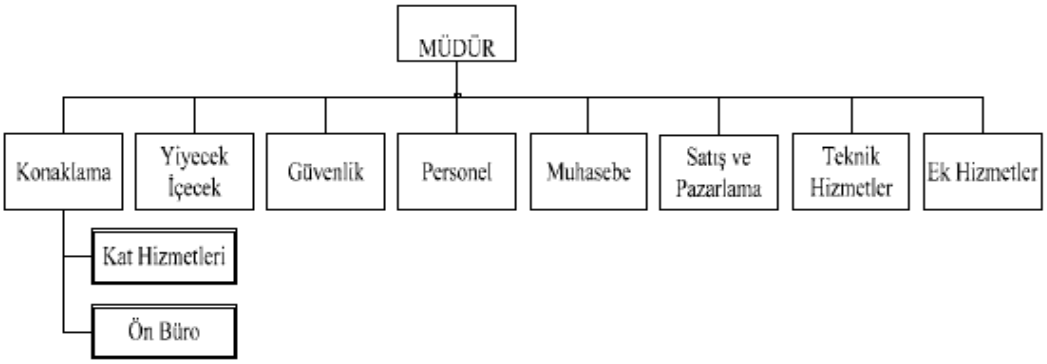
Organizasyon işletmelerin belirlenmiş amaçlarına ulaşabilmesi için yapılacak işlerin tanımlanması ve bu işleri en etkin ve verimli şekilde yerine getirecek kişiler ve bölümler arasında uyumlu bir çalışma sürecinin işletilmesidir (Bayraktar, 2004: 15).

Otel işletmelerinin de iyi bir organizasyon yapısına sahip olmaları otel işletmelerinin başarılarında önemli bir etkendir. Otel işletmelerinde iyi ve doğru bir organizasyon yapısı oluşturabilmek için; ayrıntılı iş analizleri yapılması ve işletmedeki tüm işgörenlerin sorumluluklarını bilmeleri önem taşımaktadır. İşgörenlerin nitelikleri ve yapılacak işin gerekleri arasında uyuma dikkat edilmeli ve hedeflere ulaşmak için zaman ve maliyet konularında dikkatli davranılmalıdır. Ayrıca organizasyon yapısını esnek tutarak, işletme ihtiyaçlarına göre yeni şekiller verebilmenin mümkün olacağı bir ortam sağlanmalıdır.

Otel işletmelerinde yerine getirilmesi gereken görevler, bu görevleri gerçekleştirecek olan kişiler ve bu kişiler arasındaki hiyerarşik ilişkileri anlamak, organizasyon şemaları yardımıyla gerçekleştirilebilir. Otel yönetimlerinin otel sahiplerinden profesyonel yöneticilere, mülkiyetlerinin de gerçek kişilerden tüzel kişilere geçmesi daha iyi bir şekilde oluşturulmuş organizasyon şemasını gerektirmektedir (Ateş, 2008: 8).

Oteller, tipleri, hedefleri, büyüklükleri mülkiyet yapıları, personel sayısı, izlediği politikalar, faaliyette bulunduğu çevre koşulları, müşterileri ve onlara sağladığı hizmet türleri açısından birbirlerinden farklılık arz ederler. Bu nedenle her bir otel işletmesi için tek ve standart bir organizasyon yapısından söz etmek olası değildir. Bununla birlikte, her türlü otel

temelde aynı tür faaliyetleri yerine getirmektedir (Saldamlı, 2008: 695). Otel işletmelerinin genelinde organizasyon yapısını oluşturan temel bölümler Şekil 2.1'de görüldüğü gibidir.



Şekil 2.1: *Otel işletmelerinin Bölümleri*

Kaynak: *Murat, G. ve Çevik, N. (2007): Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt, 3 Sayı, 6 s. 7*

Otel işletmelerinin genel olarak yer alan başlıca bölümler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

Yönetim Bölümü: Bu bölümde çalışanların faaliyetleri genelde otel yönetimine ve ilgili hesapları tutmaya yöneliktir. Otel müdürü ve kendisine bağlı müdür yardımcısı, şef konumundaki yöneticiler yönetim bölümünü oluştururlar (Saldamlı, 2008: 695). Yönetici denildiğinde, bir işletmede kâr ve risk başkalarına ait olmak üzere, belirli bir mal ve hizmeti ortaya koymak için gerekli girdileri sağlayan ve bunları belli bir ihtiyacı karşılama amacına yönelik olarak planlayan, örgütleyen, yönelten, düzenleyen ve denetleyen kişi anlaşılmalıdır. Buna göre otel yöneticisi, otel işletmelerinde kullanılacak emek, sermaye, doğal kaynak gibi üretim elemanlarının miktar ve niteliğini saptayan, bunları tedarik ederek, kombine eden, işletmenin üretimini, gelişimini ve kârlılığını maksimize ederek, üretime, piyasanın isteklerine göre yön verecek işlev ve faaliyetleri yapan kişidir (Örücü ve Özbayır, 2003).

Önbüro Bölümü: Otel konuklarının işletmede yüz yüze ilk iletişimi kuracakları, daha işletmeye gelmeden de rezervasyon aşamasında görüşebilecekleri bölüm ön büro bölümüdür. Otel işletmelerinin beyni olarak kabul edebilen ön büro, konukların karşılandığı, ağırlandığı

ve uğurlandığı yerdir. Konuğun bu bölümde edineceği izlenimler geldiği tesis hakkında olumlu-olumsuz düşüncelerinin temelini oluşturacaktır

Otel işletmelerin özelliklerine göre değişiklik gösterebilecek bir organizasyonda ön büro bölümünün başlıca görevleri şunlardır:

- Satılabilecek durumda olan odaların tespitini yapmak
- İşletmede kalmak isteyen konukların oda rezervasyon işlemlerini yapmak
- Konukları işletmeye gelişlerinde güler yüzlü bir şekilde karşılamak ve uğurlamak
- Oda satışlarını yaparak ilgili kayıtlarını tutmak
- Konukları odalarına yerleştirmek
- Bireysel veya seyahat acentesi aracılığıyla gelen konukların hesap kayıtlarını tutmak, ödeme, döviz alış-satış işlemlerini gerçekleştirmek
- Konuklara gelen telefon, posta, teleks, telgraf, paket ve mesajlarla ilgilenmek
- Kredili konuklar adına gerekli harcamaları yapmak
- Gerektiğinde konuk odalarını değiştirmek
- Gerek çevre gerekse ihtiyaç hissedilebilecek tüm konularda, konuğu isteği dahilinde bilgilendirmek
- Konukların dilek ve şikâyetleri ile ilgilenmek (http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul_pdf811ORKO32.pdf).

Kat Hizmetleri Bölümü: Kat hizmetleri bölümü otel işletmelerinin konaklama fonksiyonu kapsamında yer alır. Otelin temizliği, bakımı ve düzeninden sorumlu olan bu bölümün fonksiyonel alanı, mutfak ve depolar hariç yaklaşık tüm oteli kapsadığından oldukça geniş bir görev alanı bulunmaktadır. Bu geniş çalışma alanı aynı zamanda bölümün işgören sayısı, çalışma alanı ve maliyetleri arttırıcı etkide de bulunmaktadır. Bunun için kat hizmetleri bölümünün otel işletmelerinin maliyet ve verimliliğinde önemli bir yere sahip olduğu

söylenebilir (Kozak v.d. 2002: 65). Otelin kat hizmetleri bölümü, konuklar ile iletişimin az olduğu, bunun yanında konukların konaklama gibi zamanının üçte birini geçirdiği yer olması nedeni ile birincil ihtiyacının karşılandığı bölümdür. Bu nedenle, bu bölüm çalışanlarından otel konuklarının en büyük beklentileri temizlik, düzen ve dekorasyon üzerinedir (Öztürk ve Seyhan, 2005: 132).

Yiyecek-İçecek Bölümü: Otel işletmelerinde yiyecek-içecek maddelerini konuklara sunmak üzere tedarik eden, korunmasını ve konuklara servis edilmesini gerçekleştiren bölümdür. Otel işletmelerinin organizasyon yapısı içinde yiyecek içecek bölümünün yeri ve önemi, otel işletmesinin büyüklüğüne ve yıldız sayısına göre değişiklik gösterebilmektedir (Ateş, 2008: 13). Yiyecek-içecek hizmeti her şeyden önce bu hizmetten yararlanacak olan otel konukları yönünden önemlidir. Çünkü modern çağda insanların hayat standardı, görgü ve bilgileri arttıkça, yaşam biçimleri de değişmektedir. İnsanlar her ne şekilde ve nerede olursa olsun yiyecek ve içecek hizmetlerinin kaliteli olmasını istemektedirler (Met ve Sarıoğlan, 2010: 202).

Personel Bölümü: Personel bölümü, otelin genel personel politikasının esaslarını tespit ederek, uygulanmasını sağlamak, sendikal ilişkileri ve toplu sözleşmelerini yürütmek ve personel ücretlerinin tespit edilmesini fonksiyonel olarak yerine getirmek, iş analizi, personelin işe alınması, seçimi, eğitimi, iş değerlemesi, personelin ödüllendirilmesi ve personel sorunlarının çözümü gibi görevleri yerine getirmekle yükümlü bölümdür (Şener, 2001: 160).

Personel departmanları günümüzde artık insan kaynakları departmanlarına dönüşmektedir. Ancak personel departmanı ile insan kaynakları departmanı arasında önemli farklar bulunmaktadır. Bu farklar temel olarak işleve bakış açısındadır. Buna göre, personel departmanları iş odaklı iken, insan kaynakları departmanları insan odaklı bir bakış açısına sahiptir. Personel departmanlarında insanın göz ardı edildiği sadece işlerin en iyi şekilde yapılması üzerine odaklandığı, insan kaynakları departmanlarında ise, doğru işlerin en iyi şekilde yapılmasını sağlamak için insanı ilgilendiren her türlü durumla ilgilendiği anlamına gelir. Personel departmanı personelle işletme, işletmeyle devlet arasında ve daha çok çalışanlarla ilgili mali-hukuki işleri içeren bir bölüm niteliğinde olup, insan kaynakları departmanın önemli bir alt çalışma alanını oluşturur. Personel departmanları ast-üst ilişkilerini esas alır ve yönetici olmayan personel ile ilgilenir. Ancak insan kaynakları departmanları için

yönetici olan ya da olmayan işletmedeki herkesin işbirliği içinde çalışması ve örgütsel performansa en yüksek katkıyı yapması önem taşır. Ayrıca personel departmanları kısa vadeli ve günlük işlerle uğraşırken, insan kaynakları departmanları uzun vadeli ve stratejik bir bakış açısına sahiptir. Bu durumda, personelle ilgili uygulamalar kayıt tutmaktan, istihdam ilişkilerini sağlamaktan ve sürdürmekten başlayarak zaman içerisinde insan yönetiminin tüm yönlerini kapsayacak şekilde genişlemiştir ve günümüzde insan kaynakları departmanları da bu doğrultuda hareket etmektedirler (Geylan v.d. 2007: 3-7).

Bir işletmenin çalışanları o işletmenin manevi yönüdür. İşletmeyi ayakta tutacak ve konukları her zaman otele çekecek olan öncelikle işletmenin personelidir. Personelin önemini kavrayan işletmeler önce personel memnuniyetini sonrasında da konuk memnuniyetini sağlamaktadır. İşletmelerinde personel politikalarına uygun bir organizasyon yapısı kuran işletmeler bu sayede personelini işe girişinden itibaren etkili, verimli ve disiplinli bir şekilde çalıştırmaktadır.

Satış ve Pazarlama Bölümü: Otel işletmelerinde satış ve pazarlama bölümü, işletmenin ve hizmetlerinin tanıtımı, ürünlerin satışı, konukların beklenti ve şikâyetlerini öğrenerek söz konusu şikâyetlere çözüm yolları bulma görevlerini yürütür. Bunun yanı sıra, otelin diğer işletmeler, konuklar, devlet ve kamuoyu ile olan ilişkilerinin güçlendirilmesi gibi işlevleri de bulunmaktadır. Otel işletmelerinde işletme içi gerçekleştirilen satışlar, üretilen mal ve hizmetlerin konuğa sunumu ve konuğun daha fazla harcama yapmasına yönelik satış çabalarıdır. İşletme dışı satışlar ise, otelin tanıtımına yönelik etkinlikleri kapsamaktadır (Ateş, 2008: 16).

Muhasebe Bölümü: Otel işletmeleri, konuklarına hizmet verirken işletmenin geleceğini düşünerek hareket etmek zorundadır. Hizmete giren çok güzel bir tesisin bir başlangıç maliyeti olacağı gibi işletmenin sürekliliği için sürekli giderleri de artacaktır. Bu giderlerin konuklara verilen hizmetlerden elde edilen gelirlerle dengelenmesi ve gelirlerin sürekli artırılması gerekir. Bunu sağlarken hesaplı, düzenli ve planlı çalışılmalıdır. Bu nedenle işletmeler maddi yönden yapacakları tüm işlemleri kurdukları muhasebe departmanı aracılığıyla yürütür. Muhasebe bölümünün asıl görevi işletmenin ekonomik durumuyla ilgili raporları hazırlayarak yöneticileri bilgilendirmektir. Otel işletmeleri de muhasebe kayıtlarını genel muhasebe ilkelerine göre tutar. Muhasebe bölümü, odaların doluluk oranı, yiyecek içecek maliyetleri, personel maliyetleri gibi işletmeyi yakından ilgilendiren konularda mali

tabloları çıkartmak ve bunları yöneticileri istediği zamanda onlara sunmak zorundadır (http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul_pdf811ORKO32.pdf).

Güvenlik Bölümü: Otel işletmelerinde güvenlik elemanları giriş kapısından itibaren konuklara güvende olduklarını güler yüzlü bir şekilde hissettirmelidirler. Güvenlik bölümü elemanları üniforma giyebilecekleri gibi sivil olarak da görevlerini yerine getirebilirler. Günümüzde toplumsal olaylar ve terör olayları nedeniyle önem kazanan güvenlik bölümünün otel işletmelerinde başlıca görevleri arasında; konukların güvenliğini sağlamak, işletmeye ait araç gereç ve demirbaşları korumak, hırsızlık ve kapkaç olaylarına karşı gerekli tedbirleri almak, konuklara rahatsızlık verecek türden davranışlara engel olmak, işletmeyi yangına karşı korumak, ortaya çıkan kazaları ve sabotajları soruşturmak, ilgili birimlere bilgi vermektir. Otel işletmeleri, güvenliklerini sağlamada teknolojinin getirdiği yenilikleri de işletmelerinde kullanmalıdırlar (http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul_pdf811ORKO32.pdf).

Teknik Hizmetler Bölümü: Otellerde bu bölüm, elektrik, ısı, havalandırma, soğutma, su tesisatı, genel bakım, koruyucu bakım ve onarım, enerji ve su yönetimi gibi hizmetlerin görülmesini ve alt bölümlerin kendi alanlarında ilgili detaylarla ilgilenmeleri ve uzman personelin gerekli yere sevki ile ilgilenen bölümdür (Saldamlı, 2008: 695).

Ek Hizmetler Bölümü: Otel işletmelerinde konukların konaklama, yeme-içme gibi ihtiyaçlarının yanı sıra otelde bulundukları süre içinde, terzi, kuaför, hediyelik eşya gibi diğer ihtiyaçlarını karşılayan bölümlerdir.

2.2. Otel İşletmelerinde İş Etiği ve Önemi

Hizmet unsurunun ön plana çıktığı ve çok farklı kültürlerden insanların çalışan ya da müşteri olarak bir arada bulunduğu, uluslararası normlara göre hareket tarzı belirlemek zorunda olan turizm işletmelerinde de iş etiği önemini ve güncelliğini koruyan bir konudur. Farklı beklenti ve istekler içinde bu hizmeti talep edenlerle, talebe yanıt verecek kesim arasındaki en önemli köprülerden birisinin etik değerler olduğu söylenebilir. (Sarıışık v.d. 2006: 24). Bir hizmet endüstrisi olan turizm sektöründe hizmetler daha çok insan emeğine dayanmaktadır. Günün 24 saati hizmet veren konaklama işletmeleri arasında otel işletmeleri yoğun insan emeğine dayanmaktadır. Bu yönüyle otel işletmelerinde, etik değerler ve getirdiği sonuçlar büyük önem taşımaktadır.

Bir ülkeye yönelik turist talebinin ağırlanabilmesi için otel işletmelerinin turizm endüstrisindeki yeri yadsınamaz. Oteller modern işletmecilik anlayışı içerisinde ürettikleri mal ve hizmetlerle bulundukları bölgenin sosyal merkezleri haline gelirken bölge dışından gelen turistlerin de barınma, yeme-içme, eğlence, ihtiyaçlarını karşılayarak konaklama işletmelerinin de hizmet standardının yükselmesine neden olmaktadırlar. Oteller elde ettikleri döviz girdisiyle ülkelerin ödemeler bilançosuna, yaptıkları istihdam etkisiyle de ülke ekonomisine olumlu yönde etkide bulunurlar. Ayrıca ulusal ve uluslararası organizasyonlara ev sahipliği yaparak ülke tanıtımına katkıda bulunmaktadırlar (Bayraktar, 2004:5). Turizm sektörü açısından böylesi bir önem taşıyan otel işletmeleri iş etiğini, etik değerleri dikkate alarak gerçekleştireceği bir yönetim yaklaşımı ile sektördeki konumu içinde rakipleri arasında ve diğer işletmeler arasında da ayrıcalıklı bir yer edinecektir.

2.2.1. Otel İşletmelerinde Yöneticilerin Etik Sorumlulukları

Otel işletmelerinde oluşturulan politikalarda, alınan kararlarda, işgörenlerin tüm iş faaliyetlerinde etik sorumluluklar bilincinde hareket etmeleri işletmenin uzun dönemde başarısını olumlu yönde etkileyebileceği gibi, bu yönde olmayan davranışlar ise işletmenin başarısını olumsuz yönde etkileyecektir. Bunun için, otel işletmelerinde yöneticilerin işletmenin uzun dönemde varlığını sürdürmesi, büyümesi ve kârlılığı için, ilişki içerisinde olduğu tüm gruplara karşı etik davranışlar içinde hareket etmesi, mesleklerini gerçekleştirirken etik sorumlulukları dikkate alarak davranmaları oldukça önem taşımaktadır.

Otel işletmelerinde etik değerlere uygun kararlar alınmasında, etik değerlerin geçerli olduğu bir çalışma ortamı yaratılmasında yöneticilere büyük görevler düşmektedir. Çünkü yöneticiler, bu değerlerin hazırlık, uygulama ve değerlendirme aşamalarında etkin rol üstlenen, üstlenmesi beklenen kişilerdir. Faaliyette bulunduğu sektör türü ne olursa olsun, herhangi bir işletmede yöneticilik görevini üstlenen kişinin "iş etiği" çerçevesinde, işletmenin ilişki içerisinde bulunduğu tüm guruplara karşı etik sorumlulukları bulunmaktadır (Pelit ve Güçer, 2007: 36). Yöneticilerin etik sorumlulukları yerine getirmesi de, etik sorumluluk alanlarının neler olduğunun farkındanlığı ile yakından ilgilidir.

Otel işletmelerinde yöneticilerin etik sorumlulukları; işgörenlere, sermaye sahiplerine, otel konuklarına, diğer işletmelere ve topluma karşı olmak üzere beş grupta toplanabilir (Ünlüönen ve Olcay, 2003: http://www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makale/2003/sayi2/91-112.pdf).

Yöneticilerin işgörenlere karşı etik sorumluluklarını genel olarak aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Çalışma hakkına saygı gösterme sorumluluğu
- Adil ücret ödeme sorumluluğu
- İşgörenlerin özgür konuşma hakkını sağlama sorumluluğu
- Özel hayatın gizliliği hakkında saygılı olma sorumluluğu
- Güvenli ve sağlıklı koşullar yaratma ve çalışma hayatının kalitesini yükseltme sorumluluğu
- İşgörenler arasında ayrımcılık yapmama ve cinsel tacizden sakınma sorumluluğu
- İşgörenlerin kararlara katılma hakkını sağlama sorumluluğu (Pelit ve Güçer, 2007: 36).

Otel işletmelerinde işgörenlere karşı etik sorumlulukların yerine getirilmesi özellikle, örgütsel verimliliği etkilemesi açısından oldukça önemlidir. Otel yöneticilerin yöneticilik görevini yerine getirirken göstermiş oldukları etik sorumlulukları, işgörenlerin genel olarak işlerine ve işletmelerine karşı olan bakış açılarını da önemli ölçüde etkileyen bir faktör olarak ortaya çıkmaktadır. Diğer bir deyişle bu durum, işgörenlerin işlerinden sağladıkları doyum ve işletmeye, işlerine bağlılıklarında da önemli ölçüde bir etkiye sahip olacak, bu da işgörenin işletmeye sağlayacağı katkıda ve işletmeyi sahiplenme duygusunda olumlu etki yapacaktır.

Otel işletmelerinde yöneticilerin hissedarlara, sermaye sahiplerine karşı olan etik sorumlulukları arasında; hesapların doğru tutulması, kâr ve zararın doğru ve gerçekçi olarak hesaplanması, yeni sermaye elde etme adına kârın olduğundan fazla veya bazı açıkları kapatma adına olduğundan düşük gösterilmesi; yatırımlar, faaliyetler ve geleceğe dönük planlar bakımından sermaye sahiplerine gerçek dışı, eksik ya da yanıltıcı bilgiler verilmesi gibi hususları içermektedir. Ayrıca sermaye sahipleri ve hissedarlar, işletmeden uzun vadede maksimum kazancı elde etmeyi, verimli çalışılmasını ve kârın adil bir şekilde dağıtılmasını beklemektedir (Pelit v.d. 2009: 23). Bir otel işletmesi için faaliyetlerin

gerçekleştirilmesinde önemli unsurlar olan hissedarlara, sermaye sahiplerine karşı olan etik sorumlulukların yerine getirilmesi işletmenin uzun dönemde devamlılığı ve geleceği açısından da bir güvence oluşturabileceği düşünülebilir.

Oteller hizmet sunan işletmelerdir. Hizmeti alan otel konuğu hizmet sunan otel personelinden iyi, kaliteli bir hizmet beklemektedir. Bu da o otel işletmesini tercih eden konuk için en doğal haktır. Otel personelinin iyi ve kaliteli bir hizmeti sunabilmesi için otel yönetiminin yani özünde; yöneticinin etik sorumlulukları göz önüne alarak hareket etmesi önem taşımaktadır.

Otel işletmelerinde hizmet kalitesi yıldızlarla belirlenmekten çok, otel konuklarının beklentilerine göre hizmet dağılımı ile ilgilidir. Güvenilirlik, somut faktörler, tamamlayıcı faaliyetler ve personel nitelikleri otellerin hizmet kaliteleri arasında önemli farkların kaynağını oluşturmaktadır. Kalite kavramının hizmet sektöründe açıklanması diğer sektörlere göre daha zordur. Hizmet sektöründe kalite; müşterinin ihtiyaç ve beklentilerine uygunluk, sürekli başarı, sunulan hizmetin eksiksiz ve hatasız gerçekleştirilmesi, ölçülebilen ve değerlendirilebilen müşteri memnuniyeti ile doğru orantılı bir unsur olarak kabul edilmektedir (Murat ve Çelik, 2007: 2-6).

Emek yoğun bir sektör olan turizm işletmelerinde, hizmet kalitesinin zamana ve mekâna göre farklılaşması, hizmetin standartlaştırılma ve eksikliklerini kısa sürede giderme güçlükleri gibi nedenler turizm işletmelerinde kaliteyi geliştirme çabalarını bir ihtiyaç haline getirmektedir. Otel yöneticileri, sürekli değişen çevre koşulları altında teknolojiye ve zamana ayak uydurabilen, otel konuklarının beklentilerine göre elindeki tüm ekipman ve işgöreni en verimli şekilde kullanabilen, bu doğrultuda işletmesinde maksimum hizmet kalitesini yakalamayı amaç edinen kişilerdir. Yöneticiler, tüm bunları gerçekleştirirken bünyesindeki işgörenler ve otel konukları ile ilişkilerini sürekli gözden geçirmeli ve eksikliklerini kısa sürede gidermelidir. (Öztürk ve Seyhan, 2005: 124-125).

Otel işletmelerinde kaliteyi geliştirme çabalarının etkinliği durumunda turizm sektöründe oluşan değişikliklere, taleplere ve ihtiyaçlara cevap verebilecek bir yönetim tarzının oluşmasının gerekli olduğu söylenebilir.

Otel işletmelerinde konuklara karşı sorumluluklar arasında, standardizasyonun sağlanması da önemli bir konudur. Standardizasyon ürünlere güvenilirlik kazandırır. Uluslararası Standartlar Örgütü tarafından hazırlanan ISO 9000 serisi ile dünyadaki ekonomik entegrasyona paralel olarak uluslararası bir standartlaşmaya gidilmektedir. Bu örgüt, kalite güvencesini işletme bazında sağlamayı hedeflemektedir (İşseveroğlu, 2001: 62-63). Böylece bu standardizasyon belgesine sahip otel işletmeleri, hizmet kalitesi için bir dayanak oluşturmuş olacak ve aynı zamanda verilen hizmetinin daha güvenilir olduğunun da bir göstergesi sayılabilecektir.

Otel işletmelerinde yöneticiler, sadece işletmenin çıkarlarını gözetmek yerine, otel konuklarının da memnuniyetini sağlaması ve bu amaçla kaliteli ve ekonomik hizmetlere önem vermesi gerektiğinin farkında olmalıdırlar. Günümüz koşullarında otel işletmeleri, konuklarını memnun edebilme becerisine sahip olduğu sürece rekabet ortamında başarıya ulaşma şansını elde edebileceklerdir.

Otel işletmeleri pek çok sektör ile etkileşim halindedir. Ulaşımsız, tarımsız bir turizm düşünülemez. Burada otel yöneticilerin diğer işletmelere olan sorumluluğu dikkat çekmektedir. Otel işletmelerinde yöneticiler, diğer sektörlerle yapılan ticari işlemlerde; ödemelerin zamanında yapılması, yapılan sözleşmelere uyulması, hileli yollara başvurulmaması gibi kurallara oldukça önem vermeleri de etik sorumlulukları içinde yer alır. Otel işletmeleri, sosyal ve kültürel yaşamın vazgeçilmez bir parçasıdır ve buna göre ortaya koydukları faaliyetlerde sadece kendi çıkarlarını kollamaları toplumsal dengeyi bozacaktır. Örneğin, turistlere yapılan animasyon gösterileri sırasında, bölge halkını rahatsız edecek faaliyetlere yer vermesi, halkın tepkisine yol açacaktır. Yine işletmelerin atıklarını, çevre halkının sağlığını tehdit edici yöntemlerle işletme dışına çıkarması veya depolaması da hem çevre halkının tepkisini çekecek hem de onların sağlığını tehdit edecektir (Ünlüönen ve Olcay, 2003: http://www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makale/2003/sayi2/91-112.pdf).

Doğal ve sosyo-kültürel çevre unsurları turizm sektörü için büyük önem taşımaktadır. Çünkü bu unsurlar sayesinde turizm sektörü var olmaktadır. Sektörün gelişmesi ve devamlılığı açısından otel işletmeleri ve diğer tüm turizm işletmeleri çevreye duyarlı, topluma ve diğer işletmelere karşı saygılı bir şekilde hareket etmeli, gerçekleştirdiği faydalar, oluşturduğu zararlardan çok olmalıdır. Bu durum ancak, turizm yöneticilerinin etik davranışlar çerçevesinde sorumluluklarını yerine getirmeleri ile gerçekleşebilecektir.

Doğal kaynakların sürdürülebilirlik çerçevesinde kullanılması, faaliyetlerin doğal dengeyi tahrip etmeyecek şekilde sürdürülmesi, çevre kirliliği gibi ortaya çıkabilecek sorunlara karşı önlem alınması, ulusal ve uluslararası çevre standartlarına uyulması gibi faaliyetler otel işletmelerinde yöneticilerin dikkat etmesi gereken bir diğer önemli etik sorumlulukları arasındadır. (Ateşoğlu ve Türker, 2010: 212). Bu konuda, "Hilton International, Scandic, Sheraton Rittenhouse Square Philadephia, Hyatt International, Holiday Inn Crowne Plaza Schiphol Havalimanı, İnter-Continental Hotels and Resorts gibi dünyanın büyük otel ve otel zincirlerinin çoğu, yönetimlerini çevreye uyumlu hale getirmek için yeşil girişim adı altında önemli adımlar atarak atmışlardır. Su enerji ve diğer kaynakların kullanımında tasarrufa sağlamaya yönelmişlerdir. Diğer taraftan turizm merkezlerini daha cazip hale getirmek ve çevreye daha duyarlı uygulamaları desteklemek turizm işletmelerinin gelirlerinin artmasına yol açmaktadır (Ateş, 2008: 59).

Konaklama sektörü dünyada çok sayıda insana hizmet veren milyar dolarlık bir endüstridir, önümüzdeki on yıl içinde önemli ölçüde büyümesi beklenmektedir. Bu büyüklükte bir sanayi dünyada sosyal, ekonomik ve çevresel koşulları dikkate değer bir etkisi vardır ve bu sektördeki işletmeler sürdürülebilir kalkınmaya önemli katkı sağlama potansiyeline sahiptir (Nord, 2006: 14). Bunun için turizm sektörlerinin tüm aktörleri, turizmin önemli girdi unsurları olan doğal ve sosyo-kültürel çevreyi uzun dönemde iyileştirip, geliştirecek bir yönetim yaklaşımı içinde olmalıdırlar. Bu amaçla, turizmin kontrollü bir şekilde gelişmesi sağlayan, zararlarının en aza indiren ve turizmin faydalarının topluma yayılmasını sağlayan bir strateji ile hareket edilebilir. Böylece turizm sektörü adına sürdürülebilir bir kalkınmadan söz edilebilir ve böyle bir yaklaşım ile turizmin geleceği de güvence altına alınabilir.

2.2.2. Otel İşletmelerinde İş Etiği Sorunları

Etiğe ilişkin konuların ortaya çıkmasına yol açan etkenlerin başında, bireylerin kişisel değer yargıları ile çalışılan işin ve yaşanılan toplumun değer yargıları arasındaki çatışma gelir. Etik konuların çatışmalardan doğması sebebi ile bu çatışmaların neden kaynaklandığını incelemek gereklidir. İşletme yöneticileri ve işgörenler görevlerini yerine getirirken kendi etik inanışları ve sorumlulukları ile işletmeninkiler arasında uyumsuzluklar yaşanabilir (Zeytinoğlu v.d. 2009: 80). Bu noktada etik dışı davranışların oluştuğu ve bu davranışlar da etik ve iş etiği sorunlarını ortaya çıkarmaktadır.

Turizm sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan otel işletmelerinde birçok nedenden dolayı etik sorunlar yaşanmaktadır. Bu sorunların, işletme yönetiminden, işgörenlerden, işletmenin bölümleri itibariyle kaynaklanan etik sorunlar, otel konuklara yönelik ve otel konuklarından kaynaklanan etik sorunlar olmak üzere çeşitli kaynakları olduğunu söylenebilir.

Yönetimde etik dışı davranışlar; ayrımcılık, kayırma, rüşvet, yıldırma-korkutma, bencillik, ihmal sömürü, işkence, yaranma-dalkavukluk, yolsuzluk, hakaret, şiddet-baskı-saldırganlık, cinsel taciz, iş ilişkilerine politika karıştırma, dedikodu, zimmet, kötü alışkanlıklar, görev ve yetkinin kötü kullanımı, dogmatik davranışlar, yobazlık-bağnazlık olarak belirtilmektedir (Şimşek ve Kıngır, 2006: 264). Otel işletmelerinde de ortaya çıkan etik dışı davranışlar iş etiği sorunlarının oluşmasına yol açmaktadır. Bu sorunların ortaya çıkmasında yönetici rolünü üstlenen kişiler dikkat çekmektedirler.

Yöneticiler rutin çalışma kapsamında çeşitli kararlar alırlar. Farklı paydaşların istekleri çoğu zaman kararlarını etkilemektedir. Çeşitli baskılar altında bir yönetici için karar vermek güç olabilir, kişisel veya örgütsel etik çatışmalar yaşanabilmektedir (Niles, 2006: 72). Otel yöneticileri çoğu zaman bir ikilemle karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu durumda ya konuk memnuniyetini ya da finansal, örgütsel, sosyal ve kişisel çıkarlarını gözeteceklerdir (Reynolds, 2000: 6).

İşletmelerde yöneticiler işletme içi rolleri gereği etik dışı davranışlar sergileyip, etik sorunlara yol açabilmektedirler. Bu davranışlar daha çok bireysel çıkarları arttırmak için yapılan davranışlardır. Bundan başka yöneticiler yönetimsel rollerinde bir başarısızlık durumu oluştuğunda etik dışı davranışlar gösterebilmektedirler. Bu durumda yönetici bulunduğu görevi ihlal etmektedir. Yine bu durumun devamı olarak, satışları çoğaltmak, maliyeti azaltmak amacıyla işletme yararı için yapılan etik dışı davranışları sayılabilir. Yöneticilerin bu davranışları etik değerlerin izlenmemesi durumunda söz konusudur (Kırel, 2000: 63-64).

Otel işletmelerinde rekabet avantajı ve konuk memnuniyetini sağlamanın temel kaynağı işgörenlerdir (Güzel v.d. 2008: 422). Otel işletmelerinde işgörenlerin tutumları, diğer iş kollarına göre büyük önem taşımaktadır. Kişiliğin kullanımı, güler yüz, nezaket, içtenlik, insan sevgisi ve saygı, temizlik, yardımseverlik, anlayış gibi tutum ve alışkanlıkların düzeyi ve kullanma şekli otel konuklarının temel psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasında çok

etkili olmaktadır (Öztürk ve Seyhan, 2005: 123). Otel işletmelerinde yoğun insan emeğine dayandığı için işgörenler büyük önem taşırlar. İşgörenlerin yaptıkları işlerdeki bilgi ve becerileri de yöneticiler için dikkat edilmesi gereken bir konudur. Yöneticiler işin gerekleri ve işgören nitelikleri eşitliğini her zaman göz önünde bulundurmalıdırlar.

Otelcilik sektörünün geleneksel özelliği düşük moral ve yüksek devir hızıdır. Otel işletmelerinde işgören devir hızının diğer işletmelere göre yüksek olmasının en önemli sebeplerinden birisi, turizm olayının mevsimsel özellik taşımasıdır. Örgütsel perspektife göre ise işgören bağlılığı önemlidir. Örgütsel bağlılık düzeyleri düşük olan işgörenler devir hızı oranlarını arttırmaktadırlar. Örgütlerin yaşam çevrimlerinde işgören devri kaçınılmaz bir fenomendir. Özellikle yeterli ve tecrübeli işçiler gönüllü olarak işlerinden ayrıldıklarında, işletmeye, parasal maliyetlerinin yanında parasal olmayan maliyetleri getirmektedir (Met ve Sarıoğlan, 2010: 203-204). Ancak yarı zamanlı çalışanların işletmeye bağlılığı daha az olabilir, belirli bir süre sonra işten çıkarılacağı için etik olmayan davranışlar içine girebilirler. Bu davranışlar; çarşaf, bardak, temizlik malzemesi gibi eşyaları almak ya da bahşişleri havuz yerine cebe atmak, işletme kaynaklarını ek kazanç elde etmek amacıyla kullanmak ve işletmeye ait bilgileri rakip işletmelere taşımak şeklinde görülmektedir. Otel yönetiminin, işgörenlerin bu gibi eylemlerini önlemeleri gerekmektedir (Ateş, 2008: 88).

Otel işletmelerinde halkla ilişkiler faaliyetleri çerçevesinde de bir takım etik sorunlar yaşanabilmektedir. Bunun nedeni işletmeyi tanıtıcı mesajların yanıltıcı ve aldatıcı bilgiler içermesi ve ahlâki değerlere uygun olmayan ifade ve sunuşlara yer verilmesidir (Bayraktar, 2004: 76). Bunun yanında hizmetlerin taşıdıkları bir takım özelliklerden dolayı etik olmayan bazı pazarlama uygulamalarına, diğer endüstriyel mal pazarlamasına oranla daha fazla fırsat verdiği genel kabul görmektedir. Otel, tatil köyü vb. turizm işletmelerinin ürettikleri hizmetlerin çoğunlukla, insan süreçli, yüksek temas düzeyli ve üretim noktasına bağımlı hizmetler olma özelliklerinden dolayı hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm sektöründe üretilen ürünlerin pazarlanmasında etik ilkelere uymanın önemini daha da artırmaktadır. (Emir v.d. 2010).

İşletmelerin yiyecek-içecek bölümlerinde etik sorunların birçok kaynağı söz konusudur. Örneğin, hijyen koşullarına dikkat edilmemesi, hazırlanan yiyecek-içeceklerde standart ölçülere uyulmaması, mönüde yer alan isim, miktar, cins ve fiyata uyulmaması gibi sorunlar sayılabilir.

Otel işletmelerinde etik sorunların yoğun olarak yaşandığı diğer bir görev alanı ise kat hizmetleridir. Otel konuklarının işletmeye ve işgörenlere güvenerek emanet ettikleri özel eşyalarının kullanılması veya çalınması, bunu yanı sıra; oda temizliğine gereken özenin gösterilmemesi, yanlış malzeme ile temizlik yapılması, odalara usulsüz olarak girilmesi, odaların dinlenmesi, konukların gözetlenmesi, taciz edilmesi şeklinde ortaya çıkan etik sorunlardır (Kozak ve Güçlü, 2006: 89-90).

Etik sorunların içerisinde otelde çalışan personelin etik değerleri göz ardı ederek otel konuklarına karşı bir takım etik dışı davranışları söz konusu olabilir. Bu davranışlarının sonucu olarak işletmede konuklara yönelik etik sorunlar ortaya çıkmaktadır.

Otel işletmelerin konuklara yönelik olarak ortaya çıkan etik sorunların başında, tam doluluğu sağlamak için uyguladıkları overbooking gelmektedir. Overbooking, otelin kapasitesinin üzerinde rezervasyon almasıdır. Otel işletmeleri rezervasyon iptallerine karşı boş odasının kalmaması için tedbir olarak overbooking uygularlar. Ancak tüm konukların otele gelmesi halinde, açıkta kalan konuklara başka otellerde yer bulmak durumunda kalırlar. Bu durum, konuk ile olan ilişkilerde güven, dürüstlük, saygı ilkelerinin çiğnenmesi anlamına gelir (Kozak ve Güçlü, 2006: 87). Ayrıca walk-in olarak adlandırılan rezervasyonsuz konuğun kabulünde de etik açıdan bir başka sorundur. Örneğin, önceden rezervasyonu yapılmış olan bir odanın walk-in konuğa satılması ya da walk-in konuklardan daha fazla ücret istenmesi gibi durumlar etik sorun oluştururlar. İşletmeler kâr kaygısıyla çıkarcılık yapmak yerine mevcut durumlarını sağlamlaştırıcı güven verici önlemler almalıdırlar (Ateş, 2008: 84).

Otel işletmelerinin yapısı gereği hizmet yoğun bir özellik göstermesi, birçok farklı bölümü bünyesinde barındırması, yönetim yapısında da baş gösterebilecek sorun alanlarının artması ve bu tür işletmelerde diğer üretim işletmelerine göre etik sorunların daha çok yaşanmasını gündeme getirebilmektedir. Özellikle bu konuda, sektörde yer alan yöneticilerin sahip oldukları nitelik, otel işletmelerindeki yönetim başarısında önemli ölçüde etken olan unsurlardan sayılmaktadır (Emir v.d. 2010). Otel işletmelerinde yaşanan etik sorunların birçok kaynağı olduğu görülmektedir. Gerek işletme yönetiminden, gerekse işgörenler ve konuklardan kaynaklanan etik sorunların temelinde etik değerlerin ihlal edilmesi olduğu söylenebilir.

2.2.3. Otel İşletmelerinde İş Etiği Yönetimi

Etik, bir işletmenin uzun dönemde daha fazla maddi kazanç elde etmesi ve iyi bir itibar oluşturması için gereklidir. Bir işletme yöneticisi, özellikle de yönetimde etik anlayış olmadan doğru kararlar vermesi mümkün olmayabilir. (Hooker, 2003: 2-7 http://web.tepper.cmu.edu/ethics/whybizethics.pdf). Etik yönetimi dünya çapında büyük önem taşımaktadır. Hatta bu konuda Birleşmiş Milletler, ülkelerin, yönetimde etik ve dürüstlüğün benimsenmesinde teşvik etmek için ön safhalarda yer almıştır (Menzel, 2006: 15 http://www.griffth.edu.au/-data/assets/pdf). Günümüzde artık iş etiği konusu uluslararası düzeyde önemli hale gelmiştir.

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 yönelmelidir. Kendi kültürleriyle birlikte küresel işletme normlarından da etkilenen yöneticiler, etik değerleri oluştururken ülkeler arasındaki farklılık ve benzerlikleri dikkate alabilmek için sosyo-kültürel normları anlamak zorundadırlar (Sarıışık v.d. 2006: 24). Karmaşık kültürel ve ekonomik ilişkilerin yaşandığı alanlar olan otel işletmeleri, farklı kültürleri de dikkate alarak oluşturabileceği etik yönetim ile turizm sektörü içerisinde önemli bir gelişme sağlarlar.

Otel işletmelerinde etik değerlerin kurumsallaşabilmesi için otel yönetimi tarafından işletme politikası haline dönüştürülebilir. Bu bağlamda, etiksel bir yönetim; yönetsel kararların verilmesinde tutarlı ve tarafsız olmayı, gerçeklere dayanmayı, herkes için en iyi olacak eylemlerin seçilmesinde adalet, eşitlik, tarafsızlık, dürüstlük, sorumluluk, açıklık, sevgi, hoşgörü gösterme gibi evrensel değerleri temel almayı, yöneticilere yol gösterici olan davranış ilkelerini içermektedir (Şimşek ve Kıgır, 2006: 261). Etik kararlardaki zayıflık işletmeler için milyarlarca dolara mal olabilir ve işletmelerin kurumsal imajı zarar görebilir. Bu nedenle yönetim içinde, etiksel bir yönetim uygulanması yer almaktadır. (Halis v.d. 2007:130). Bir işletmedeki etik yönetim uygulaması işletmenin bütün bölüm ve çalışanlarına hitap ettiği ölçüde faydalı bir etik yönetim uygulaması olacaktır.

Otel işletmelerinin başarılı bir şekilde varlığını sürdürmesinde etik kuralların oluşturulması ve çalışanların bu etik kurallar doğrultusunda davranması önemlidir. Etik kuralların uygulanması ve çalışanlar arasında kabul görebilmesinde, bu kuralların yöneticiler

tarafından çalışanlara açıklanması ve bizzat yöneticiler tarafından uygulanması gerekmektedir (Varinli, 2004: 45). Uzun vadeli sürdürülebilir, sağlam bir başarı ancak etik davranış yoluyla elde edilebilir. İşletme yöneticileri bu konuda etik rol modelleri olarak, hizmet etmelidirler. Bu diğerleri tarafından etik davranış üzerinde olumlu bir etki yaratır ve liderlik için de bir yapı taşı oluşturmaktadır (Thomas v.d. 2004: 64). Yöneticilerin etik anlayışı örgütsel karar ve eylemleri etkilemektedir. Etik davranışların benimsenmesi üst düzey yönetiminde başlamalı, buradan orta düzey yöneticilere, oradan da alt kademe yöneticiler yardımıyla tüm örgüte yayılmalıdır. İşgörenlerin çoğu, yöneticilerinin tutumlarını, eylemlerini ve yaklaşımlarını taklit etme eğilimindedirler (Tarakçıoğlu, 2003: 7).

Bir organizasyonda etik ortamın oluşturulması amacıyla, organizasyonun bütününde etik davranışın iletilmesi gereklidir. Bu konuda kullanılan, eğitim toplantıları, etik kodlar, ödüllendirme sistemleri, gibi bazı yöntemler bulunmaktadır (Mahdavi, 2009: 2 http://www.aabri.com/manuscripts/09279.pdf). Bu yönetmeler ile etik ortamın oluşması ve etik davranışların işletme içinde yaygınlaşmasında bir rehber oluşturacaktır. Böylece işletme içinde kişilerin nerede nasıl davranması gerektiği sorusuna yanıt bulunabilir.

Otel işletmelerinde etik davranışları belirleyebilecek faktörlerin açıkça ortaya konmasında fayda vardır. Yöneticinin karar verme sürecinde sahip olduğu kültürel deneyim, ekonomik ve sosyal durumu ve etik inanç sistemleri etik kodların ortaya çıkmasında etkili olmaktadır (Reynolds, 2000: 6). Etik kodlar temel felsefi ilkeleri ve organizasyonlar tarafından benimsenen değerleri ifade eden belgelerdir (Stevens, 2009: 14).

İşletmelerde etik kodlar, yapılacak işlerde belirlenen standartlarda, kabul edilebilir davranışların özelliklerini ortaya koymaktadır. Etik kodlar yöneticilere iyi işleri yapmak ve kötü işlerden sakınma bakımından yol göstermektedir. Dayandığı inançlar ve değerlere göre toplumdan topluma farklılıklar gösteren etik kodların geliştirilmesinde genellikle hakkaniyet, insan hakları, faydacılık ve bireysellik temel alınan yaklaşımlar olarak görülmektedir (Bektaş, 2008: 5-6). Ancak etik kodlar her etik ikilemi çözemez fakat işgörenlere yol gösteren kurallar ortaya koymaktadır (Kırel, 2000: 89). Diğer taraftan, etik kodlar örgütler için bir kontrol mekanizması olarak düşünülebilir (Halis v.d. 2007: 133). Etik kodlara uygun davranmak örgütsel açısından iç tutarlılık ve bütünsellik oluşturduğu söylenebilir.

Otel işletmelerinde etik yönetim kapsamında, etik davranışların oluşturulması ve geliştirilmesi için aşağıdaki öneriler önem taşımaktadır:

- Etik değerlerin geçerli olduğu bir çalışma ortamı yaratmak

- Örgütlerde etik davranışlar konusunu zaman zaman ele alıp tartışmak ve belirlemek

- Örgütlerde etik dışı davranışları saptayıp çözüm yolları aramak, sorunların göz ardı edilmesini önlemek

- Örgütte insan faktörünü ve insanların etik davranışları algılama düzeylerinin farklı olduğunu dikkate almak

- Etik davranışlara bağlı kalmaya karar vermek ve uygulamak

- Etik davranışlara bağlı kalarak davranış ve düşüncelerle diğer çalışanlara örnek olmak

- Yöneticilerin etik davranışları örgüte kazandırma ve yerleştirmede sorumluluk almalarını sağlamak

- İşgörenleri etik davranışlar konusunda eğitmek

- İşgörenlerin birbirleriyle olan iletişimlerini artırmak (Albayrak, 2009: 107-108).

Otel işletmelerinde iş etiği yönetimi içerisinde etik davranışların oluşturulması ve yaygınlaştırılmasında önem taşıyan bu öneriler içinde özellikle etik eğitimi önemli bir yer tutar. Çünkü tüm işletme çalışanlarına verilmesi gereken etik eğitim ile çalışanlar etik konusu hakkında önce bilgilenip daha sonra uygulamada nasıl bir etik davranış sergilemeleri gerektiğini eğitim sayesinde daha iyi anlayabileceklerdir. Otel işletmelerinde tüm çalışanlar etik eğitiminin yanında nerede nasıl davranılacağı sorusunu tüm işletme için cevaplayacak, yol gösterici bir rehber niteliğinde olan etik kodlarla da iş etiğini doğru bir şekilde gerçekleştirebileceklerdir.

Ayrıca iş etiğinin işletmelerde bir yönetim yaklaşımı olarak görülebilmesi için kişi ve örgütler tarafından doğruluk, dürüstlük, adalet, sorumluluk gibi temel etik değerleri önce kendi içlerinde benimsemeleri önem taşımaktadır.

2.3. Edirne'de Otel İşletmeleri

Konaklama sektörünün, dünya turizm endüstrisine temel oluşturması yanında, en çok istihdam sağlayan, vergi veren ve yöre tanıtımı yapan işletmelerden olduğu bilinmektedir. Konaklama sektörü içerisinde otel işletmeleri konaklama birimlerini oluşturmaktadırlar. Tarihi, hanlara, kervansaraylara dayanan otel işletmelerinin bir sınır kenti olan Edirne'de ayrı bir yeri ve önemi bulunmaktadır.

Edirne kentinin tarihi dokusu içerisinde hanlar ve kervansaraylar önemli bir yer tutar. Osmanlı döneminde geçiş yolları üzerinde zengin bir ticari merkez olması, barınma ihtiyacının da imparatorluğun en kaliteli barınma mekânlarının inşa edilerek giderilmesi sonucunu ortaya çıkarmıştır. Edirne'nin tarihinde önemli bir yeri olan başlıca tarihi konaklama yapıları şunlardır :

√ **Rüstem Paşa Kervansarayı:** Kent Merkezinde Eski Cami'nin hemen arkasında yer alır. Kanuni Sultan Süleyman'ın Sadrazamı Rüstem Paşa tarafından 1561'de Mimar Sinan'a yaptırılmıştır. Avlulu bir handır. Dikdörtgen avlunun içerisinde iki kat halinde 102 oda bulunur. Ön cephelerde 21 adet dükkân bulunur. Bu dükkânlar kervansaray'a gelir getirmek amacıyla yapılmıştır. 1972 yılında otel haline getirilmiştir. Bu restorasyonda gösterilen başarı nedeniyle *"Ağa Han Mimarlık Ödülü"* kazanılmıştır.

√ **Ekmekçioğlu Ahmet Paşa Kervansarayı (Ayşe Kadın Hanı):** Ayşe Kadın semtinde bulunduğu için *Ayşe Kadın Hanı* diye de anılır. Sultan I. Ahmet'in buyruğuyla Defterdar Ahmet Paşa tarafından 1609 yılında yaptırılmıştır. Mimarı Sedefkâr Mehmet Ağa ile Edirneli Hacı Şaban'dır. Anıtsal bir yapı olan kervansarayın arka yüzündeki mermer süslemeli pencereler ilginçtir. Tek katlı olan kervansarayda odalar yerine salonlar bulunmaktadır. Bu bölümlerin avlu ile bağlantısı yoktur.

√ **Deveci Han:** Defterhane olarak resmi defterlerin ve arşivlerin korunması amacıyla yaptırılmıştır. Yapılış tarihine ilişkin netlik yoksa da kaynaklar 15. yüzyılı işaret eder. 1847 yılında Rüstem Paşa tarafında hapishaneye dönüştürülmüştür, 1953 yılında terk edilmiştir. Uzun süre kullanılmaz durumda kalan bina 1993 yılında Kültür Bakanlığı tarafından restorasyonu tamamlanarak hizmete açılmıştır. Bina, İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün idari hizmetleri yanında, el sanatları kursları ve çeşitli kültürel etkinlikler için kullanılmaktadır.

√ **Havlucular (Solaklar-Astarlar) Hanı:** Bu tarihi bina 17. yüzyılın başlarında, dönemin Defterdarı Ahmet Paşa tarafından yaptırılmıştır. Bu handa bir zamanlar solaklar oturmakta olduğu için Solaklar Hanı olarak anılmış; sonraları burada astarlık ve pamuklu kumaşlar dokunmaya başlanmış ve bu defa adı Astarcılar Hanı olmuştur. Son olarak ise havlu dokunan bir yer durumuna dönüşünce Havlucular Hanı olarak anılmaya başlanmıştır (Usal, 2006: 103-105: http://www.vdb.gib.gov.tr/edirnevdb).

Edirne ili, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın, kültür turizmini canlandırmak ve turizm gelirlerini artırmak amacıyla 2007 yılında başlattığı ve her yıl bir kenti ön plana çıkaracağı "Marka Kent Projesi"ndeki 15 kent içinde yer almaktadır. "Marka Kent Projesi" çerçevesinde alt ve üst yapının düzeltilmesi, illerde bulunan otel işletmelerinin iyileştirilmesi ve genişletilmesi öncelikli hedeflerin başında gelmektedir. 2005 yılında başlayarak devam eden, iki ülkenin sınır kentlerinde sosyo-kültürel ve turistik gelişime katkıda bulunmak amacıyla, Bulgaristan ve Türkiye sınır illeri arasında sınır ötesi işbirliği projeleri uygulanmaktadır. Bu çerçevede Edirne'de, 11 proje sahipliği ve 23 ortak katılımlı olmak üzere 34 proje yürütülmüştür. Proje uygulama öncesi ortak arama çalışmaları sürecinde, proje uygulama sırasında yapılan seminer, konferans ve panellerin yanında yapılan turistik ziyaretlerde Edirne'deki otel işletmeleri önemli bir role sahip olmuştur (Güler, 2009: 69).

Edirne İli Turizm İşletme Belgeli Konaklama Tesislerine Tablo 2.1'den bakıldığında Edirne ili merkez ve ilçelerinde daha çok iki yıldızlı otel işletmelerinin ağırlıkta olduğu görülmektedir. Ayrıca konaklama tesislerinin büyük çoğunluğunun devamlı bir şekilde faaliyet gösterdiği görülmektedir.

Tüm yıl günün 24 saati faaliyet gösteren otel işletmelerinde insan emeği kuşkusuz önem taşımaktadır. Bir sınır kenti olan Edirne ilinde otel işletmeleri kentin sosyo-ekonomik kalkınmasında ve bölgede hem iç hem dış turizmin gelişmesinde büyük katkıları söz konusudur. Burada bir hizmet sektörü olan otel işletmelerindeki yöneticilere önemli görevler düşmektedir. Hizmetin daha kaliteli, otellerin görsel açıdan daha gelişmiş, etik sorumluluklar çerçevesinde, çevreye ve topluma dost ve en önemlisi insani değerler göz önüne alınarak hareket etmeleri olması gereken yönetim anlayışları içinde yer almalıdır.

Tablo 2.1. Edirne İli Turizm İşletme Belgeli Konaklama Tesisleri

TESİS ADI	ADRES-TELEFON	FAALİYET DÖNEMİ	TÜRÜ SINIFI	ODA	YATAK
Şapçı Prestij Otel	Y. Zaferiye M. Demirciler Cad. 22800 No: 20 KEŞAN 0284-714 36 60	Devamlı	*** OTEL	66	131
Saros Oteli	Y. Zaferiye M. Paşa Yiğit Cad. No: 36 KEŞAN 0284- 715 25 17-715 00 73-714 54 84	Devamlı	** OTEL	44	90
Erikli Otel	Erikli Mevkii /KEŞAN 0284-737- 35 65	Sezonluk	** OTEL	33	66
Akefe Oteli	Maarif Cad. No: 13 EDİRNE 0284-213 61 66	Devamlı	** OTEL	20	40
Sultan Otel	Talat Paşa Asfaltı No: 42 EDİRNE 0284-225 13 72	Devamlı	** OTEL	63	126
Şaban Açıkgöz Otel	Çilingirler M. Tahmis S. No: 9 EDİRNE 0284-213 03 13	Devamlı	** OTEL	35	74
Açıkgöz Otel	Dilaver Bey M. Tüfekçiler S. No: 74 EDİRNE 0284-213 19 44	Devamlı	** OTEL	35	58
Park Otel	Maarif Cad. No: 20 EDİRNE 0284-225 46 10	Devamlı	** OTEL	60	109
Balta Otel	Talat Paşa Cad. No: 97 MERKEZ 0284-225 52 10	Devamlı	** OTEL	80	155
Ergene Oteli	Cumhuriyet Meydanı UZUNKÖPRÜ 0284-513 54 38	Devamlı	** OTEL	38	76
Grand Kırcasalih Otel	Girne Cad. Cumh. M. Kırcasalih UZUNKÖPRÜ 0284-594 23 39	Devamlı	* OTEL	16	32
Dost Otel	Erikli Sahili / KEŞAN 0284-737 50 05	Sezonluk	* OTEL	11	22
Asaş Otel	İpsala Sınır Kapısı Üzerinde İPSALA 0284- 616 40 62	Devamlı	*** OTEL	60	120
Selimiye Taş Odalar	Selimiye Arkası Hamam S. No: 3 EDİRNE 0284-212 35 29	Devamlı	ÖZ.BEL.OTEL	8	16
R. Kervansaray	Sabuni M. İki Kapılı Han C. No: 57 EDİRNE 0284-212 61 19	Devamlı	ÖZ.BEL.OTEL	76	157
Karam Otel	Maarif Cad. No: 6 EDİRNE 0284-225 15 55	Devamlı	ÖZ.BEL.OTEL	8	16
Fifi Motel	E-5 Karayolu DemirKapı Mevkii EDİRNE 0284-226 01 01	Devamlı	2. Sın. MOTEL	10	20
Verde Motel	Necatiye Köyü HAVSA 0284-336 50 37	Devamlı	Motel	18	40
Şimşek Otel	Tıp Fakültesi Karşısı EDİRNE 0284-236 60 00	Devamlı	*** OTEL	40	78
Arslanlı Otel	Kapıkule Yolu Üzeri EDİRNE 0284-224 88 24	Devamlı	** OTEL	49	88
Çetin Otel	Büyük Cami M. Borsa S. No: 2 KEŞAN 0284-715 21 21	Devamlı	*** OTEL	37	69
				807	**1.784**

Tablo 2.1: *Edirne İli Turizm İşletme Belgeli Konaklama Tesisleri*

Kaynak : *Edirne İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2009 verileri*

BÖLÜM III

3. OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖRENLERİN BAKIŞ AÇISI İLE YÖNETİCİLERİN İŞ ETİĞİNE YAKLAŞIMLARI: EDİRNE'DEKİ TURİZM İŞLETME BELGELİ OTELLER ÜZERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Bu bölümde Edirne ilindeki Turizm İşletme Belgeli Otellerde işgörenlerin bakış açısı ile yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarının belirlenmesi amacıyla yapılan anket uygulaması yer almaktadır. Araştırmanın evreni, örneklemi, yöntemi ve bulguları açıklanmıştır.

3.1. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın temel inceleme konusu; otel işletmelerinde yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarını işgörenlerin görüşleri doğrultusunda tespit etmektir. Böylece Edirne ili merkez ve ilçelerde faaliyet gösteren, Turizm İşletme Belgeli tek yıldız, iki yıldız ve üç yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırma esnasında bu işletmelerin önbüro, yiyecek-içecek, kat hizmetleri, satış-pazarlama ve diğer bölümlerindeki (mutfak, çamaşırhane, güvenlik gibi.…) işgörenlerin görüşlerine başvurulmuştur. Edirne İli Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden elde edilen bilgiler sonucunda Edirne ili merkez ve ilçelerinde faaliyet gösteren toplam 16 adet tek, iki ve üç yıldızlı Turizm İşletme Belgeli otel işletmesi mevcuttur. Bu otel işletmelerinden 14 adedinde çalışanlar anket uygulamasına katılmıştır. Anket uygulanan oteller listesi Ek-1'de verilmiştir.

3.2. Araştırma Verilerinin Toplanması

Araştırmada ilk olarak literatür incelemesi yapılmıştır. Bunun için kütüphane veri tabanları ile internetten elde edilen bilgilerden yararlanılmıştır. Elde edilen bilgilere dayanarak çalışmanın kuramsal çerçevesi oluşturulmuştur. Daha sonra oluşturulan kuramsal çerçeveden hareketle, ampirik çalışma gerçekleştirilmiştir.

Araştırma için veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formu oluştururken konu ile ilgili, Ateş, A. (2008) tarafından yapılmış çalışmanın anket formları ölçek olarak alınmıştır. Bu anket formları incelenmiş olup, araştırma kapsamında tekrar

düzenlenerek iki bölümden oluşan anket formu hazırlanmıştır. İlk bölümde, demografik özelliklerin belirlenmesine yönelik 7 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise, yöneticilerin iş etiği ile ilgili yaklaşımlarını belirlemeye yönelik 27 maddeye yer verilmiştir. Bu maddeler; etik değerlere bağlılık, cinsiyet ayrımcılığı, fırsat eşitliği, otel konuklarının önemsenmesi, yöneticilerin çevre duyarlılığı gibi konuları kapsayan maddelerdir. Anket uygulamasına 192 işgören katılmıştır. Anket uygulaması yüz yüze görüşme ve posta yoluyla 6 – 25 Nisan 2011 tarihleri arasında uygulanmıştır.

3.3. Araştırma Verilerinin Çözümü ve Yorumlanması

Araştırmada elde edilen veriler SPSS istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Öncelikle veriler için frekans dağılımları oluşturulmuş, her soru için oluşturulmuş tablolarla yanıtların dağılımları incelenmiştir. Katılımcılara 5'li likert ölçeği kullanılmıştır (1= Tamamen Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Tamamen Katılıyorum). Ankete katılan 192 işgörenin demografik özellikleri tablolar halinde verilmiştir ve ankette kullanılan likert ölçekli maddelerin güvenilirliği test edilmiştir. Daha sonra ölçeğe faktör analizi yapılmış ve belirlenen boyutlar Kurksal – Wallis testi ile test edilmiş ve bulgular yorumlanmıştır.

3.4. Araştırma Bulguları

Araştırmada anket uygulanan işgörenlerin demografik özelliklerine ilişkin betimsel istatistiklerden frekans dağılım tabloları ve likert ölçek tipi maddelerin frekans ve yüzde frekans dağılımları ile ortalama ve standart sapmaları tablolar halinde verilmiştir. Ayrıca likert ölçekli maddelere faktör analizi uygulanarak alt boyutlar elde edilmiştir. Bu alt boyutlara işgörenlerin farklı sosyo-demografik özellikleri göz önünde bulundurularak, görüşlerinin birbirinden farklı olup olmadıkları istatistiksel olarak test edilmiştir.

3.4.1. Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Sosyo-Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılım Tabloları

Ankete katılan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin genel özelliklerinden, yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, çalışma süreleri, çalıştıkları bölüm, çalıştıkları konum ve çalıştıkları işletmenin sınıfı ile ilgili durumları aşağıda tablolar halinde ele alınmıştır.

Tablo 3.1. İşgörenlerin Yaşlarına Göre Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
18-25	35	18,2	18,2
26-35	66	34,4	52,6
36-45	61	31,8	84,4
46-55	25	13,0	97,4
55 ve üzeri	5	2,6	100,0
Toplam	192	100,0	

Ankete katılan işgörenlerin %18.2'si 18-25 yaş, %34.4'ü 26-35 yaş, %31.8'i 36-45 yaş, %13.0'ü 46-55 yaş arasındayken %2.6'sı 55 yaş ve üzerindedir. Tablo 3.1'den görüldüğü gibi ankete katılan işgörenlerin çoğu genç ve orta yaş grubunda yer almaktadır. Turizm sektörü içerisinde otelcilik sektörü yoğun insan emeğine ihtiyaç duyar bu durum sektörün hizmet kalitesini önemli ölçüde etkilemektedir. Hizmetin bu kadar önemli olduğu otel işletmelerinde işgörenlerin genç ve dinamik bir nüfus özelliği göstermeleri sektörün daha hızlı ve iyi bir hizmet verebilmesi açısından gereklidir ve hizmet kalitesi açısından da önem taşımaktadır.

Tablo 3.2. İşgörenlerin Cinsiyetlerine göre dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
bay	118	61,5	61,5
bayan	74	38,5	100,0
Toplam	192	100,0	

Ankete katılan işgörenlerin %61.5'i erkek, %38.5'i bayandır. Bir hizmet sektörü olarak otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin çoğunu genelde bayanlar oluşturmaktadır. Ancak Tablo 3.2.'den anlaşıldığı üzere ankete cevap veren katılımcılardan erkek işgörenlerin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Tablo 3.3. İşgörenlerin Öğrenim Durumlarına Göre Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
İlköğretim	81	42,2	42,2
lise	85	44,3	86,5
önlisans	17	8,9	95,3
lisans	8	4,2	99,5
diğer	1	,5	100,0
Toplam	192	100,0	

Çalışmaya konu olan işgörenlerin eğitim durumlarına bakınca, %42.2'si ilköğretim, %44.3'ü lise, %8.9'u önlisans, %4.2'si ise lisans mezunudurlar. Anketi cevaplayan 192 işgörenden diğer (yüksek lisans ya da doktora) seçeneğini ise sadece 1 kişi cevaplamıştır. Turizm sektörü için iyi yetişmiş bir insan gücü hizmet kalitesini olumlu yönde etkileyebilmektedir. Bunun için sektör bilgisine sahip eğitimli bir işgörenin varlığı o sektör için ayrı bir önem taşımaktadır. Tablo 3.3.'ten bakıldığında otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim seviyelerinin daha çok ilköğretim ve lise olduğu anlaşılmaktadır. Ancak ilköğretim bilgilerinin yanında mesleki bilgi ve becerileri olan yüksek öğretimli işgörenlerin azlığı sektör için önemli bir eksiklik oluşturmaktadır.

Tablo 3.4. İşgörenlerin Çalışma Süresine Göre Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
0-2	64	33,3	33,3
3-5	54	28,1	61,5
6-8	35	18,2	79,7
9-11	20	10,4	90,1
11 ve üzeri	19	9,9	100,0
Toplam	192	100,0	

İşgörenlerin %33.3'ü 0-2 yıl, %28.1'i 3-5 yıl, %18.2'si 6-8 yıl, %10.4'ü 9-11 yıl arasında ve %9.9'u ise 11 yıl ve daha fazla çalıştıklarını beyan etmişlerdir. Tablo 3.4'ten görüldüğü üzere işgörenlerin çoğunluğu otel işletmelerinde kısa süreli çalıştıkları anlaşılmaktadır. Otel işletmelerinin karakteristik özelliği olan işgücü devir oranının fazla oluşu tabloda gözlenmektedir.

Tablo 3.5. İşgörenlerin Çalıştıkları Bölümlere Göre Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
önbüro	38	19,8	19,8
yiyecek-içecek	66	34,4	54,2
kat hizmetleri	57	29,7	83,9
satış-pazarlama	15	7,8	91,7
diğer	16	8,3	100,0
Toplam	192	100,0	

Ayrıca işgörenlerin çalıştıkları bölümlere bakıldığında, %19.8'inin önbüro, %34.4'ünün yiyecek-içecek, %29.7'sinin kat hizmetleri, %7.8'inin satış-pazarlama ve %8.3'ünün ise diğer bölümlerde (mutfak, çamaşırhane, güvenlik vb…) çalıştığı görülmektedir. Otel işletmelerinde en fazla işgören ihtiyacının olduğu bölümler arasında kat hizmetleri ve yiyecek-içecek bölümleri başta gelmektedir. Tablo 3.5'te de bu durum söz konusudur. İşgörenlerinin çoğunun kat hizmetleri ve yiyecek-içecek bölümlerinde istihdam edildiği görülmektedir. Bu bölümler aynı zamanda otel işletmelerinde en fazla gelir getiren bölümler olarak ta yer almaktadırlar.

Tablo 3.6. İşgörenlerin Çalıştıkları Konuma Göre Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
önbüro şefi	7	3,6	3,6
önbüro personeli	32	16,7	20,3
insan kaynakları şefi	5	2,6	22,9
insan kaynakları personeli	2	1,0	24,0
kat hizmetleri görevlisi şefi	7	3,6	27,6
kat hizmetleri görevlisi	46	24,0	51,6
satın alma bölüm sorumlusu	8	4,2	55,7
yiyecek-içecek bölüm görevlisi	48	25,0	80,7
yiyecek-içecek bölüm şefi	20	10,4	91,1
diğer	17	8,9	100,0
Toplam	192	100,0	

Araştırmaya konu olan işgörenlerin çalıştıkları konumlarına Tablo 3.6.'dan bakıldığında, %3.6'sı önbüro şefi, %16.7'si önbüro personeli, %2.6'sı insan kaynakları şefi, %1.0'i insan kaynakları personeli, %3.6'sı kat hizmetleri görevlisi şefi, %24.0'ü kat hizmetleri görevlisi, %.4.2'si satın alma bölüm sorumlusu, %25.0'i yiyecek-içecek bölüm görevlisi, %10.4'ü yiyecek-içecek bölüm şefi ve %8.9'u diğer (güvenlik görevlisi, kaloriferci, aşçı vb…) konumlarda çalıştıkları anlaşılmaktadır. Araştırmaya göre ankete katılan işgörenlerin Tablo 3.6'dan da görüldüğü gibi daha çok kat hizmetleri görevlisi ve yiyecek-içecek bölüm görevlilerinin çoğunlukta olduğu görülmektedir.

Tablo 3.7. İşgörenlerin Çalıştıkları Otel İşletmesinin Sınıfına Göre Dağılımları

	Frekans	Yüzde	Kümülatif Yüzde
tek yıldız	23	12,0	12,0
İki yıldız	113	58,9	70,8
Üç yıldız	56	29,2	100,0
Toplam	192	100,0	

Ankete katılan işgörenlerin %12'si tek yıldızlı, %58.9'u iki yıldızlı ve %29.2'si ise üç yıldızlı otellerde çalışmaktadır. Tablo 3.7'de Edirne ili merkez ve ilçelerinde yer alan Turizm İşletme Belgeli Oteller kapsamında ankete katılan işgörenlerin daha çok iki yıldızlı otel işletmelerinde çalıştıkları anlaşılmaktadır.

3.4.2. Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Bu Sektördeki Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Maddelerin Frekans Dağılımları

Otel işletmelerinde işgörenlerin bu sektördeki yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin maddelerin betimsel istatistikleri ele alınmıştır. Böylece işgörenlerin maddelere verdikleri yanıtlara yönelik dağılımları Tablo 3.8.'de gösterilmiştir. Tabloda, nispi frekansların yanında, ortalama ve standart sapmalar hesaplanmıştır. Ortalama değeri, normal dağılımın kayma yönünü göstermektedir. 3'ten büyük olması "tamamen katılıyorum" seçeneğine, küçük olması ise "tamamen katılmıyorum" seçeneğine yaklaşıldığını göstermektedir.

Tablo 3.8. İşgörenlerin Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Görüşlerinin Frekans Dağılımları

DEĞİŞKENLER	Tamamen Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum	Ortalama	Standart Sapma
Yöneticilerimiz etik değerlere son derece bağlıdırlar	**f:** 7 **%** 3,6	**f:** 10 **%** 5,2	**f:** 18 **%** 9,4	**f:** 71 **%** 37,0	**f:** 86 **%** 44,8	4,14	1,031
Etik değerlerin varlığı işletmede israfı en az düzeye indirir	**f:** 3 **%** 1,6	**f:** 10 **%** 5,2	**f:** 25 **%** 13,0	**f:** 65 **%** 33,9	**f:** 89 **%** 46,4	4,18	,956
Etik kurallar yöneticilerimiz tarafından tüm işgörenlere bildirilir	**f:** 6 **%** 3,1	**f:** 8 **%** 4,2	**f:** 19 **%** 9,9	**f:** 77 **%** 40,1	**f:** 82 **%** 42,7	4,15	,978
Yöneticilerimiz otel konuklarının önerilerini dikkate alırlar	**f:** 4 **%** 2,1	**f:** 6 **%** 3,1	**f:** 17 **%** 8,9	**f:** 74 **%** 38,5	**f:** 91 **%** 47,4	4,26	,901
Yöneticilerimiz otel konuklarına daha iyi hizmet verilmesini sağlarlar	**f:** 5 **%** 2,6	**f:** 7 **%** 3,6	**f:** 16 **%** 8,3	**f:** 61 **%** 31,8	**f:** 103 **%** 53,6	4,30	,956
Yöneticilerimiz otel konuk bilgilerinin gizli tutulmasını sağlarlar	**f:** 3 **%** 1,6	**f:** 6 **%** 3,1	**f:** 30 **%** 15,6	**f:** 54 **%** 28,1	**f:** 99 **%** 51,6	4,25	,938
Yöneticilerimiz için esas olan kârlılık değildir, etik değerlerin önemi büyüktür	**f:** 13 **%** 6,8	**f:** 26 **%** 13,5	**f:** 25 **%** 13,0	**f:** 58 **%** 30,2	**f:** 70 **%** 36,5	3,76	1,264
İşletmemizde otel konuklarının görmediği alanlarda kullanılan malzemelerde kalite aranır	**f:** 2 **%** 1,0	**f:** 5 **%** 2,6	**f:** 28 **%** 14,6	**f:** 79 **%** 41,1	**f:** 78 **%** 40,6	4,18	,850
Yöneticilerimiz etik uygulamalar konusunda dışarıdan danışmanlık hizmeti almaktadırlar	**f:** 18 **%** 9,4	**f:** 42 **%** 21,9	**f:** 43 **%** 22,4	**f:** 52 **%** 27,1	**f:** 37 **%** 19,3	3,25	1,257
Yöneticilerimizin etik uygulamaları tüm işgörenlerin performansında etkilidir	**f:** 4 **%** 2,1	**f:** 11 **%** 5,7	**f:** 21 **%** 10,9	**f:** 89 **%** 46,4	**f:** 67 **%** 34,9	4,06	,936
Yöneticilerimiz işgörenlerin davranışlarının etik olup olmamasından sorumludurlar	**f:** 4 **%** 2,1	**f:** 10 **%** 5,2	**f:** 23 **%** 12,0	**f:** 83 **%** 43,2	**f:** 72 **%** 37,5	4,09	,942
Yöneticilerimiz tüm işgörenlerine eşit ve adil davranırlar	**f:** 16 **%** 8,3	**f:** 27 **%** 14,1	**f:** 27 **%** 14,1	**f:** 65 **%** 33,9	**f:** 57 **%** 29,7	3,63	1,272
İşletmemizde etik kurallara uygun davrananlar ödüllendirilir	**f:** 21 **%** 10,9	**f:** 42 **%** 21,9	**f:** 42 **%** 21,9	**f:** 49 **%** 25,5	**f:** 38 **%** 19,8	3,21	1,291
İşletmemizde etik davranışları geliştirmek için seminerler ve benzeri eğitim programları düzenlenir	**f:** 15 **%** 7,8	**f:** 55 **%** 28,6	**f:** 27 **%** 14,1	**f:** 62 **%** 32,3	**f:** 33 **%** 17,2	3,22	1,252
Yöneticilerimiz işgörenlere ait özel bilgilerden herhangi bir ortamda bahsetmezler	**f:** 6 **%** 3,1	**f:** 16 **%** 8,3	**f:** 28 **%** 14,6	**f:** 72 % 37,5	**f:** 70 **%** 36,5	3,96	1,063
Yöneticilerimiz işgörenler ile olan iletişiminde nezaket kurallarına uymaya özen gösterirler	**f:** 10 **%** 5,2	**f:** 14 **%** 7,3	**f:** 20 **%** 10,4	**f:** 81 **%** 42,2	**f:** 67 **%** 34,9	3,94	1,103
Yöneticilerimiz işgörenler arasında düşünce ve siyasi tercihlerine göre ayrım yapmazlar	**f:** 4 **%** 2,1	**f:** 9 **%** 4,7	**f:** 21 **%** 10,9	**f:** 77 **%** 40,1	**f:** 81 **%** 42,2	4,16	,942
Yöneticilerimiz işgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapmazlar	**f:** 9 **%** 4,7	**f:** 9 **%** 4,7	**f:** 20 **%** 10,4	**f:** 74 **%** 38,5	**f:** 80 **%** 41,7	4,08	1,063
Yöneticimiz işgörenlerin kararlara katılma hakkını sağlayacak ortam oluştururlar.	**f:** 17 **%** 8,9	**f:** 27 **%** 14,1	**f:** 42 **%** 21,9	**f:** 58 **%** 30,2	**f:** 48 **%** 25,0	3,48	1,253
Yöneticilerimiz işgörenlere çalışmaları karşılığında adil ücret verilmesini sağlarlar	**f:** 15 **%** 7,8	**f:** 27 **%** 14,1	**f:** 34 **%** 17,7	**f:** 61 **%** 31,8	**f:** 55 **%** 28,6	3,59	1,254
Yöneticilerimiz işgörenlerin sosyal hak ve güvenliklerini sağlarlar	**f:** 7 **%** 3,6	**f:** 17 **%** 8,9	**f:** 18 **%** 9,4	**f:** 66 **%** 34,4	**f:** 84 **%** 43,8	4,06	1,103
İşletmemizde işgörenler şikâyetlerini ve fikirlerini söylemede kendilerini özgür hissederler	**f:** 20 **%** 10,4	**f:** 17 **%** 8,9	**f:** 37 **%** 19,3	**f:** 48 **%** 25,0	**f:** 70 **%** 36,5	3,68	1,326
Yöneticilerimiz işgörenler arasında dil, din, etnik köken gibi konularda ayrımcılık yapmazlar	**f:** 8 **%** 4,2	**f:** 12 **%** 6,3	**f:** 11 **%** 5,7	**f:** 70 **%** 36,5	**f:** 91 **%** 47,4	4,17	1,065
İşletmemizde işgörenlere üst kademelere yükselme konusunda eşit fırsat sağlanır	**f:** 14 **%** 7,3	**f:** 33 **%** 17,2	**f:** 39 **%** 20,3	**f:** 53 **%** 27,6	**f:** 53 **%** 27,6	3,51	1,262
Yöneticilerimiz görev dağılımı yaparken tüm işgörenlere eşit ve adil davranırlar.	**f:** 19 **%** 9,9	**f:** 19 **%** 9,9	**f:** 24 **%** 12,5	**f:** 64 **%** 33,3	**f:** 66 **%** 34,4	3,72	1,299
İşletmemizde işgörenler işlerini yaparken sürekli denetlenmezler	**f:** 26 **%** 13,5	**f:** 41 **%** 21,4	**f:** 19 **%** 9,9	**f:** 65 **%** 33,9	**f:** 41 **%** 21,4	3,28	1,371
Yöneticilerimiz çevremizi ve doğal kaynakları koruma konusunda duyarlı davranırlar	**f:** 15 **%** 7,8	**f:** 18 **%** 9,4	**f:** 7 **%** 3,6	**f:** 74 **%** 38,5	**f:** 78 **%** 40,6	3,95	1,253

Tablo 3.8.'de anlaşıldığı üzere, en önemli maddenin verilen yanıtların ortalamasına göre birinci sırada 4,30 ortalamaya ile "yöneticilerin otel konuklarına daha iyi hizmet verilmesinin sağlanması", ikinci sırada 4,26 ortalama ile "yöneticilerin otel konuklarının önerilerini dikkate almaları", üçüncü sırada 4,25 ortalama ile "yöneticilerin otel konuk bilgilerinin gizli tutulmasını sağlama", dördüncü sırada 4,18 ortalama ile "etik değerlerin varlığının işletmede israfı en az düzeye indirmesi" ve "otel konuklarının görmediği alanlarda kalitenin aranması" ve beşinci sırada ise 4,17 ortalamaya göre "yöneticilerin işgörenler arasında dil, din, etnik köken gibi konularda ayrımcılık yapmaması" vurgulanmıştır.

Maddelerin içinde en olumlu yaklaşılanlar arasında öne çıkan, "yöneticilerin otel konuklarına daha iyi hizmet verilmesinin sağlanması", "yöneticilerin otel konuklarının önerilerini dikkate almaları", "yöneticilerin otel konuk bilgilerinin gizli tutulmasını sağlama", maddeleri ile işgörenler yöneticilerin daha çok konuk memnuniyetine önem verdikleri görüşünde oldukları söylenebilir. Yine en olumlu yaklaşılan maddelerden, "etik değerlerin varlığının işletmede israfı en az düzeye indirmesi" ve "otel konuklarının görmediği alanlarda kalitenin aranması" ile işgörenlerin, yöneticilerin etik değerlerin varlığının işletmede ekonomik önem taşıdığını ve hizmet kalitesini arttırmanın etik değerler ile mümkün olabileceği görüşünde oldukları söylenebilir. Maddeler arasında öne çıkan bir diğer olumlu görüş "yöneticilerin işgörenler arasında dil, din, etnik köken gibi konularda ayrımcılık yapmaması" maddesidir. Bu madde ile işgörenler yöneticilerin ayrımcılık yapmadığı, etik değerler arasında adalet ve eşitlik ilkesini önemsedikleri görüşünde olduğu anlaşılabilmektedir.

İşgörenlerin, yöneticilerin iş etiğine yaklaşımına ilişkin maddelere verdikleri cevapların içinde 3,21 ortalama ile "işletmemizde etik kurallara uygun davrananlar ödüllendirilir" maddesi ve 3,22 ortalama ile "işletmemizde etik davranışlar geliştirmek için seminerler ve benzeri eğitim programları düzenlenir" maddeleri diğer ortalamalara göre en geride kalan maddelerdir. Buna göre işgörenlerin yöneticilerin etik davranışların geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını ve etik eğitimini diğer etik konulara göre geri planda tuttukları görüşünde oldukları söylenebilir. Ancak işgörenlerin, maddelere verdikleri cevapların ortalamaları genelde 3'ten büyüktür. Bu durumda "tamamen katılıyorum" seçeneğine yakın olduğu anlaşılmakta ve işgörenlerin çoğunun yöneticilerin iş etiğine, etik değerlere olumlu yaklaştığı görüşünde oldukları anlaşılmaktadır. Bu maddelerin birbirleriyle olan ilişkilerini ortaya koymak için de faktör analizi uygulanmıştır.

3.4.3. Faktör Analizi

Faktör analizi birbiri ile ilişkili değişkenleri bir araya getirerek az sayıda ilişkisiz ve kavramsal olarak anlamlı değişkenler yani faktör boyutlar bulmayı, amaçlayan çok değişkenli bir istatistik yöntemidir. Bu çalışmada faktör analizi sonucu iki alt boyut gerçekleşmiştir. Buna göre, ilk faktör işgörenlere karşı adalet boyutu, ikinci faktör ise etik ve duyarlılık boyutu olarak adlandırılmıştır. Faktörlere anket maddelerinin içerikleri dikkate alınarak isim verilmiştir.

Tablo 3.9. Faktör Analizi Matrisi

	Component	
	Faktör 1 (İşgörenlere Karşı Adalet Boyutu)	Faktör 2 (Etik ve Duyarlılık Boyutu)
X13	,753	,060
X20	,742	,281
X24	,736	,188
X14	,717	,083
X15	,689	,406
X19	,673	,286
X9	,623	,110
X25	,614	,435
X16	,614	,473
X21	,606	,444
X12	,593	,420
X22	,592	,186
X7	,586	,351
X6	,066	,834
X4	,111	,733
X11	,264	,697
X5	,243	,684
X3	,298	,664
X10	,246	,663
X2	,133	,654
X8	,232	,631
X17	,464	,562
X23	,472	,551
X18	,488	,551
X27	,505	,523
X1	,412	,464

Tablo 3.10. İşgörenlerin Bakışlarına İlişkin Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarının Alt Boyutlarına İlişkin Farklılığın Testi

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	11,594	44,594	44,594	11,594	44,594	44,594	7,123	27,396	27,396
2	2,161	8,313	52,907	2,161	8,313	52,907	6,633	25,511	52,907
3	1,602	6,161	59,068						
4	1,208	4,644	63,712						
5	,926	3,561	67,273						
6	,890	3,423	70,696						
7	,749	2,880	73,576						
8	,681	2,618	76,195						
9	,639	2,456	78,651						
10	,551	2,118	80,769						
11	,529	2,036	82,805						
12	,512	1,968	84,773						
13	,475	1,828	86,601						
14	,433	1,665	88,266						
15	,394	1,514	89,780						
16	,361	1,387	91,168						
17	,315	1,213	92,381						
18	,310	1,192	93,572						
19	,269	1,035	94,607						
20	,244	,939	95,546						
21	,241	,926	96,472						
22	,224	,863	97,334						
23	,214	,822	98,156						
24	,170	,656	98,811						
25	,165	,635	99,447						
26	,144	,553	100,000						

3.4.3.1. Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarının Alt Boyutlar Arasındaki Farka İlişkin Bulgular

İşgörenlerin cinsiyetlerine, yaşlarına, öğrenim durumlarına, işletmede çalıştığı süreye, çalıştığı bölüme, çalıştığı konuma ve çalıştığı işletmenin sınıfına göre yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarının alt boyutları arasında fark olup olmadığına ilişkin testler ele alınmıştır. Bu amaçla parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U Testi ve Kruskal Wallis testleri kullanılmıştır.

Tablo 3.11. İşgörenlerin Yaşlarına Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Faktör 1 İşgörenlere Karşı Adalet Boyutu	Faktör 2 Etik ve Duyarlılık Boyutu
Chi-Square	5,463	3,572
df	4	4
Asymp. Sig. (P)	,243	,467

Tablo 3.11.'de İşgörenlerin yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlarında yaşlara göre bakıldığında P > 0,05 olduğundan H0 kabul edilir. Buna göre işgörenlerin yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin işgörenlere karşı adalet ve etik ve duyarlılık alt boyutlarında bir faklılık yoktur.

Tablo 3.12. İşgörenlerin Cinsiyetlerine Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Faktör 1 İşgörenlere Karşı Adalet Boyutu	Faktör 2 Etik ve Duyarlılık Boyutu
Mann-Whitney U	3831,000	3711,500
Wilcoxon W	6606,000	6486,500
Z	-1,428	-1,751
Asymp. Sig. (2-tailed)	,153	,080

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin bakışlarında çalışanların cinsiyetlerine göre farklılık olup olmadığı Mann-Whitney U testi ile test edilmiştir. Tablo 3.12.'de test sonucu $p < 0,05$ olduğundan H0 red edilir. Bu durumda bay ve bayan işgörenler arasında yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına yönelik bakışlarında etik ve duyarlılık boyutunda anlamlı bir fark vardır. Bu farklılığın bayanlardan kaynaklandığı ortaya konulmuştur.

Tablo. 3.13. İşgörenlerin Öğrenim Durumlarına Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Faktör 1 İşgörenlere Karşı Adalet Boyutu	Faktör 2 Etik ve Duyarlılık Boyutu
Chi-Square	2,002	9,898
df	3	3
Asymp. Sig.	,572	,019

İşgörenlerin yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlarındaki farklılığa öğrenim durumları açısından bakıldığında anlamlı bir fark vardır. Bu farklılık Etik ve duyarlılık boyutuna ilişkin işgörenlerin ilköğretim, lise, önlisans ve lisans eğitimlerinde olanların birbirlerinden farklı bakış açısı içinde olduğu ve bu farklılık önlisans mezunlarının ilkokul mezunlarına göre yöneticilerin iş etiğine önem verdikleri Tukey Testi sonucu ortaya konulmuştur.

Tablo. 3.14. İşgörenlerin Çalışma Sürelerine Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Faktör 1 İşgörenlere Karşı Adalet Boyutu	Faktör 2 Etik ve Duyarlılık Boyutu
Chi-Square	3,469	,752
df	4	4
Asymp. Sig.	,483	,945

İşgörenlerin çalışma sürelerine göre yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlar arsında farklılığa bakıldığında, işgörenlerin çalışma sürelerine göre işgörenlere karşı adalet boyutu ve etik ve duyarlılık boyutlarında bir farklılığın olmadığı ortaya çıkmıştır.

Tablo. 3.15. İşgörenlerin Çalıştıkları Bölüme Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Faktör 1 İşgörenlere Karşı Adalet Boyutu	Faktör 2 Etik ve Duyarlılık Boyutu
Chi-Square	3,051	14,145
df	4	4
Asymp. Sig.	,549	,007

İşgörenlerin çalıştıkları bölüm itibariyle yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlardaki faklılığa bakıldığında, anlamlı bir fark olduğu test sonucu ortaya çıkmıştır. Bu farklılığın etik ve duyarlılık alt boyutundan olduğu anlaşılmaktadır. Bu farklılığın satış-pazarlama, önbüro, yiyecek-içecek ve diğer (kaloriferci, çamaşırhane, güvenlikçi, aşçı gibi…) bölümlerdeki işgörenlerin içinde önbüroda çalışanlardan kaynaklandığı Tukey testi sonucunda belirlenmiştir.

Tablo. 3.16. İşgörenlerin Çalıştıkları Konumlarına Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Faktör 1 İşgörenlere Karşı Adalet Boyutu	Faktör 2 Etik ve Duyarlılık Boyutu
Chi-Square	8,411	17,624
df	9	9
Asymp. Sig.	,493	,040

İşgörenlerin çalıştıkları konumlarına göre yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlarının arasındaki farklara ilişkin Kruskal Wallis testi sonuçlarına göre, anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Bu farklılık etik ve duyarlılık alt boyutuna ilişkin olup, işgörenlerin çalıştıkları konumları itibariyle, satın alma bölüm sorumlusu, önbüro personeli, kat hizmetleri şefi ve diğer konumlarda çalışan işgörenler içerisinde, diğer (aşçı, güvenlikçi, kaloriferci gibi…) konumlarda çalışanlardan kaynaklandığı Tukey testi sonucu ortaya konulmuştur.

Tablo. 3.17. İşgörenlerin Çalıştıkları Otel İşletmesinin Sınıfına Göre Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımlarına İlişkin Alt Boyutlarının Arasındaki Farklara İlişkin Kruskal Wallis Testi Sonuçları

	Faktör 1 İşgörenlere Karşı Adalet Boyutu	Faktör 2 Etik ve Duyarlılık Boyutu
Chi-Square	12,635	24,537
df	2	2
Asymp. Sig.	,002	,000

İşgörenlerin çalıştıkları otel işletmesinin sınıfına göre yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlarının arasındaki farklara ilişkin Kruskal Wallis testi sonuçlarına göre, işgörenlere karşı adalet boyutu ve etik ve duyarlılık boyutlarında anlamlı bir fark vardır. Bu farklılık her iki boyutta da tek yıldız, iki yıldız ve üç yıldızlı otel işletmeleri içerisinde üç yıldızlı otelde çalışan işgörenlerden kaynaklandığı Tukey testi sonucu ortaya çıkmıştır.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Etik, bir kişi veya grubun davranışlarının doğru ya da yanlış nasıl olması gerektiği ile ilgili ahlâki ilke ve değerleri, düzenleyen kurallar sistemidir. Doğruluk-dürüstlük, adalet, tarafsızlık ve sorumluluk gibi temel etik değerler doğru davranış kurallarını yansıtmaktadır. İş etiği ise etiğin bir uygulama alanı olup, genel etik ilkelerin iş hayatına uygulanması şeklinde tanımlanabilir. Yani iş etiği, iş dünyasında ahlâki ilkeleri ve standartları kapsayan davranış biçimidir. İş etiği kapsadığı alanlar itibariyle işletmecilik etiği, çalışma ve meslek etiği olarak gruplandırılmaktadır. Burada özellikle meslek etiği; belli bir mesleğin mensuplarının uyması gereken ahlâki ilkelerdir. Bu ilkeler genellikle toplumsal kültür ve değerlerden bağımsızdır. Buna göre meslek etiğinin evrensellik arz ettiği söylenebilir. Günümüzde birçok farklı meslek mensuplarına hitap eden farklı meslek etikleri bulunmaktadır. Turizm sektörü içinde yer alan meslek mensupları için de turizm etiği bunlardan biridir.

Turizm disiplinler arası bir konu olarak, birçok bilim ile yakın ilişki içindedir. Turizmin ekonomik, sosyo-kültürel ve çevresel yönü ile birçok farklı etki oluşturabilmektedir. Ayrıca turizm sektörü içinde yer alan çeşitli tarafların da beklentileri söz konusudur. Yoğun insan emeği ile gerçekleşen ve birçok farklı taraf ile iç içe ilişkilerin yaşandığı turizmin, etik açıdan incelenmesini gerekli kılmaktadır.

Turizm sektörü içinde otel işletmeciliği ve bunun yapısı gereği hizmet yoğun bir özellik göstermesi, bu tür işletmelerde diğer üretim işletmelerine göre etik sorunların daha çok yaşanmasını gündeme getirebilmektedir. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerinde, etik kuralların uygulanması ve çalışanlar arasında benimsenip yaygınlaşmasında en önemli etkenlerin başında, yapılması gereken doğru davranışların ne olduğuna ilişkin kuralların yöneticiler tarafından çalışanlara iletilmesi ve uygulanmasıdır. Turizm sektörünün etik değerlere dikkat edilerek yönetilmesi, turizmden elde edilecek tüm faydaları en yüksek seviyeye çıkaracaktır. Aksi halde ise, turizmi oluşturan doğal ve kültürel çevreden istenilen düzeyde yarar sağlanılamayacağı gibi bu çevrelerinde zarar görmesi olasıdır. Kısacası, turizm sektörünün önemli girdi unsurları olan doğal çevreye, sosyo-kültürel çevreye etik yaklaşılmalıdır. Turizm sektörünün bu çevreler ile olan ilişkisi sektörün

gelişmesi, ekonomik katkılar sağlaması ve iyi bir sektör itibar oluşturması açısından önem taşımaktadır.

Edirne ili Avrupa'ya açılan önemli bir sınır kentidir. Buna göre kentin sahip olduğu turizm potansiyeli dikkate alındığında, otel işletmelerinin izlemeleri gereken yönetim stratejilerini bu yönde geliştirmeleri gerektiği söylenebilir. Ayrıca Edirne'de bulunan otel işletmelerinin çoğunun iki yıldızlı olması ve küçük işletme grubunda yer alması göz önüne alındığında, bu otel işletmelerinin ekonomik yönden gelişme göstererek sektörde uzun süreli devamlılığı ve sektör itibarı için etik eğerlere sıkı sıkıya bağlı bir yönetim yaklaşımı ile hareket etmeleri işletmelerin faydalarını maksimize edecektir.

Edirne'de gerçekleşen turizm faaliyetleri sebebiyle Edirne'yi, Edirne otellerini tercih eden turistlerin en iyi şekilde ağırlanması kadar otelden ayrıldıktan sonrada tekrar o işletmeyi tercih etmeleri sağlanmalıdır. Ayrıca verdikleri hizmet, otelin temizlik ve konforu, çevre düzenlemesi, güvenliği ve personelin tavırları ile iyi bir izlenim oluşturup adından söz ettirmelidirler. Bu konuda otel yöneticileri başta olmak üzere tüm çalışan personel iş etiğinin gereklerini bilerek ve uygulamada istikrarlı bir şekilde göstererek bunları gerçekleştirmeleri mümkün olabilmektedir.

Edirne, çeşitli turizm alternatifleri, iklimi, tarihi evleri, yöresel lezzetleri, kültürü ile Avrupa'ya açılan bir sınır kenti olarak coğrafi konumuyla da önemli ve ayrıcalıklı bir kenttir. Edirne ilinin tanıtılmasındaki yetersizlik Edirne için önemli bir eksikliktir. Bunun için Edirne'deki mevcut otel işletmeleri ve gelecekte kurulacak olan diğer konaklama işletmeleri de Edirne'nin kendine özgü geleneksel ürünlerini, Edirne'nin turizm değerlerini işletmelerinde en iyi şekilde değerlendirerek Edirne'nin tanıtımına ve aynı zamanda kentin sosyo-ekonomik kalkınmasına önemli katkıları olacaktır.

Bu çalışmada Edirne ilinde merkez ve ilçelerindeki Turizm İşletme Belgeli Oteller üzerinde işgörenlerin görüşlerine göre yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına yönelik bir inceleme yapılmıştır. Araştırmada işgörenlerin sosyo-demografik özelliklerinin ortaya konulmasının yanı sıra bu sektördeki yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin likert ölçekli maddelere verdikleri cevaplar dikkate alınmıştır; ölçekte en önemli madde sırasına göre yöneticilerin otel konuklarına daha iyi hizmet verilmesinin sağlanması, ikinci sırada,

yöneticilerin otel konuklarının önerilerini dikkate almaları, üçüncü sırada, yöneticilerin otel konuk bilgilerinin gizli tutulmasını sağlama, dördüncü sırada, etik değerlerin varlığının işletmede israfı en az düzeye indirmesi ve otel konuklarının görmediği alanlarda kalitenin aranması ve beşinci sırada ise yöneticilerin işgörenler arasında dil, din, etnik köken gibi konularda ayrımcılık yapmaması olduğunu vurgulamışlardır.

İşgörenlerin, yöneticilerin iş etiğine yaklaşımına ilişkin maddelere verdikleri cevapların içinde "işletmemizde etik kurallara uygun davrananlar ödüllendirilir" maddesi ve "işletmemizde etik davranışlar geliştirmek için seminerler ve benzeri eğitim programları düzenlenir" maddeleri diğer ortalamalara göre en geride kalan maddelerdir. Buna göre işgörenlerin yöneticilerin etik davranışların geliştirilmesi ve yaygınlaştırılmasını ve etik eğitimini diğer etik konulara göre geri planda tuttukları görüşünde oldukları söylenebilir.

Yöneticilerin etik boyut maddelerine verilen cevaplarda ister betimsel istatistiklerden ister ortalamaya göre ister frekanslara göre bakıldığında işgörenlerin yöneticilere ilişkin etik boyutlarında olumlu yaklaştığı görüşünde olduğu ortaya konulmuştur.

Değişkenlerin bir arada gösterilmesi ve alt boyutların belirlenmesi için yapılan faktör analizi sonucuna göre işgörenlere karşı adalet boyutu ile etik ve duyarlılık alt boyutları ortaya çıkmıştır. Bu alt boyutlara işgörenlerin değişik sosyo-demografik özelliklerine göre bakış puanlarının birbirinden farklı olup olmadıkları farklı test sonucu ortaya konulmuştur. Test sonucu işgörenlerin yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin işgörenlere karşı adalet ve etik ve duyarlılık alt boyutlarında bir faklılığın olmadığı ancak bay ve bayan işgörenler arasında yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına yönelik bakışlarında etik ve duyarlılık boyutunda anlamlı bir fark olduğu ortaya konulmuştur. Bu farklılığın bayan işgörenlerden kaynaklandığı ayrıca ortaya konulmuştur.

İşgörenlerin yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlarındaki farklılığın işgörenlerin öğrenim durumları açısından bakıldığında etik ve duyarlılık boyutunda önlisans mezunu işgörenlerin diğer eğitim düzeyindekilere göre farklı baktıkları test sonucu ortaya konulmuştur. İşgörenlerin çalışma sürelerine göre yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlar arsında farklılığa bakıldığında, işgörenlerin çalışma sürelerine göre işgörenlere karşı adalet boyutu ve etik ve duyarlılık boyutlarında bir farklılığın olmadığı ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde işgörenlerin çalıştıkları bölüm itibariyle yöneticilerin iş

etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlardaki faklılığa bakıldığında, anlamlı bir fark olduğu test sonucu ortaya çıkmıştır. Bu farklılığın etik ve duyarlılık alt boyutundan olduğu anlaşılmaktadır. Bu farklılığın önbüroda çalışanlardan kaynaklandığı test sonucunda belirlenmiştir. İşgörenlerin çalıştıkları konumlarına göre yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlarının arasındaki farklara ilişkin testi sonuçlarına göre, anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Bu farklılık etik ve duyarlılık alt boyutuna ilişkin olup, işgörenlerin çalıştıkları konumları itibariyle, diğer konumda çalışanlardan kaynaklandığı test sonucu ortaya konulmuştur. İşgörenlerin çalıştıkları otel işletmesinin sınıfına göre yöneticilerin iş etiğine yaklaşımlarına ilişkin alt boyutlarının arasındaki farklara ilişkin testi sonuçlarına göre, işgörenlere karşı adalet boyutu ve etik ve duyarlılık boyutlarında anlamlı bir fark vardır. Bu farklılık her iki boyutta da tek, iki ve üç yıldızlı otel işletmeleri içerisinde üç yıldızlı otelde çalışan işgörenler arasından kaynaklandığı testi sonucu ortaya konulmuştur.

Edirne ili otel işletmelerinde etik davranışların benimsenmesi, yaygınlaşması ve etik sorunların çözümü için otel yöneticilerinin dikkate alması gereken önerileri şu şekilde sıralamak mümkündür :

√ Otel yöneticileri etik konusunda en başta bir etik davranış sistemi geliştirmeli bunun için işletmede yazılı veya sözlü etik kurallar oluşturmalıdır. Bu etik kuralların uygulanabilir olmasını da dikkate alarak, etik davranış konusunda model olmalı ve uygulamada iş etiği konusundaki duyarlılığını göstermeli, tüm işgörenlerinden bu yönde davranmasını beklediğini açıkça belirtmelidir. Yöneticiler işletmede, iş etiği konusunda kesin ve net bir tavır sergilemelidirler. Aksi halde o işletmede tam anlamıyla bir iş etiğinden söz etmek mümkün değildir.

√ Yöneticiler güven duyulan kişiler olmalıdırlar. Etik davranış konusunda izledikleri yolda istikrarlı bir tavır sergilemeli ve bunu tüm işgörenlere yansıtmalıdırlar. Etik sorunların çözümünde etkili olabilecek etik davranışların tüm işletmede öncelikle benimsenmesi gereklidir. Yönetici bu konuda iyi bir örnek ve yönlendirici olmalıdır.

√ İşletmede yöneticiler tüm işgörenler için ulaşılabilen olmalıdırlar. İşletmede yönetici-işgören ilişkileri karşılıklı güven, saygı ve anlayış çerçevesinde gerçekleşmeli ve aynı zamanda aralarında sağlıklı bir iletişim olmalıdır. Aksi halde oluşabilecek bir korku

kültürü içerisinde işgörenler yöneticilerinden çekinip herhangi bir sorun karşısında kayıtsız ve etkisiz kalabilirler. Bu da etik dışı birçok davranışa neden olabilir ve yöneticiler ile işgörenler arasında güven kaybı meydana gelir. Bunun sonucunda işgörenlerde iş doyumunda azalma, motivasyon eksikliği, verimsizlik gibi olumsuzluklar ortaya çıkar, bu durum hizmet kalitesini de doğrudan etkiler. Ayrıca yöneticiler, otel konuklarından gelen öneri ve şikâyetleri ciddiye almalıdırlar. Bu, etik açıdan olması gereken önemli bir davranış göstergesi olup, aynı zamanda konuk memnuniyetine verdikleri önemin de bir gereğidir.

√ Yöneticiler, etik kuralların tüm işletme çalışanları tarafından benimsenmesini ve uygulamada gerçekleşmesini sağlayacak etik eğitimine önem vermelidirler. Bu konuda gerek kendileri gerekse dışarıdan yardım alarak tüm işgörenlerini bu konuda bilgilendirip, eğitmelidirler. Mesleki ve hizmet içi eğitimlerinin yanında yapılabilecek etik eğitimi, işletmede ortaya çıkabilecek etik dışı davranışlara karşı azaltıcı, etik davranışlara karşı ise işletmede yaygınlaştırıcı etki yapacaktır.

√ Bir hizmet işletmesi olarak yöneticiler, işgörenler ile günün 24 saaati birebir yakından ilgili olduğu otel konukları için etik davranışların olmasının insan ilişkileri bağlamında önemli ve gerekli olduğu görülmektedir. Otel konukları kendilerine istedikleri yönde ve iyi, kaliteli bir hizmet veren işletmeleri tercih ederler. Burada otel konukları ile yoğun ilişki içinde olan işgörenlerin davranışlarının önemi büyüktür. Bu konuda işgörenlerin özellikle performans değerleme konusunda etik davranışları düşünülerek bir değerlendirme gerçekleşebilir. Bunun için işletmede etik davranışlara uygun ortamın oluşmasında katkı sağlayacak bir ödül sistemi oluşturulabilir. Etik dışı davranışlarda ise cezalandırma yoluna gidilerek, etik dışı davranışlar için gerçekçi bir caydırma politikası uygulanabilir. Böylece işgörenler etik davranışları gerçekleştirerek hem kendileri için hem de işletme için fayda oluşturacağının farkına vararak etik ve verimli bir çalışma ortamı oluşturacaklardır.

√ Yöneticilerin iş etiğini dikkate alıp uygulamada gerçekleştirmelerine etki eden faktörler olarak mesleki bilgi ve beceri aynı zamanda iş doyumu da önem taşır. Yöneticilerin işlerini benimsemeleri, sorumluluklarının bilincinde hareket etmeleri gereklidir. Otel işletmelerinin sosyal ve doğal çevreye olan etik sorumlulukları gereği birçok konuda

duyarlı yaklaşım sergilemeleri gerekmektedir. Bunun için; su, elektrik tasarrufları, çevre dostu ürünlerin kullanımı, otel atıklarının çevreye zarar oluşturmayacak şekilde imhası, otel işletmelerinin bakımına ve çevre düzenlemesine dikkat edilerek, sosyal etkinlikler için daha aktif hale gelmesi gibi örnekler etik sorumluluk ve duyarlılık çerçevesinde gerçekleştirilebilir.

Turizm sektörünün can damarı olan otel işletmelerinin insana, doğaya, topluma ve beraberindeki diğer tüm işlemelere karşı etik açıdan sorumlu ve duyarlı bir yönetim yaklaşımı içinde olmaları sektörün uzun dönemde devamlılığı ve sektör itibarı için önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

Albayrak, H. M. (2009): *"İşletmelerde Etik Uygulamalar İle Çalışan Motivasyonu Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma"* Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Aktan, C.C. (2007): *"Kurumsal Sosyal Sorumluluk, İşletmeler ve Sosyal Sorumluluk"* İGiAD Yayınları: 4 İş Ahlâkı Kitaplığı:2 İstanbul.

Aktan, C.C. (2001): *"Toplam Ahlâk Yönetimi Ahlâkta Kalite Vurgusu"* Görüş Dergisi http://www.tedmer.org.tr/akademik_makaleler/coskun_can_aktan.pdf

Aktaş, A. (2002): *"Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi"* Azim Matbaa, 2. Baskı Ocak, Antalya.

Amberla, T., Wang, L., Juslin, H., Ponwar, R., Hansen, H. ve Anderson, R. (2010):*"Student's Perceptions of Forest Industries Business Ethics- A Comporotive Analysis of Finland and the USA"* Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies Vol.15 No.1

Arslan, M. (2005). "*İş ve Meslek Ahlakı"* Nobel Yayın Dağıtım: Ankara.

Arslan, M., Akıncı, K. S., Karapınar, B. P. (2007): *"E-İş, E-Devlet, Etik"* Siyasal Kitabevi: Ankara, Haziran.

Arslan, M. ve Berkman, Ü. (2009): *"Dünyada ve Türkiye'de İş Etiği ve Etik Yönetimi"* TÜSİAD Yayınları Yayın No: TÜSİAD/T-2009-06-492 İstanbul.

Ateş, A. (2008): *"Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Etiğine Yaklaşımları ve İzmir İlinde Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama"* Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Ateşoğlu, İ. ve Türker, A. (2010): *"Konaklama İşletmelerinin Sosyal Sorumluluk Faaliyetlerine Yaklaşımı: Muğla İli Örneği"* Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi Cilt, 15 Sayı, 3

Bayraktar, S.(2004): *"Otel İşletmelerinde Halkla İlişkiler Konseptinin Etik Değerler Yönünden İncelenmesi"* Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İletişim Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.

Bektaş, Ç. (2008): *"Etik Kodların Otel Endüstrisine Katkıları ve Bir Alan Araştırması"* Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi Sayı: 1

Bektaş, Ç.ve Köseoğlu, M.A. (2008): *"İş Etiği ve İş Etiğinin Yayılım Süreci"* Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi Cilt: 13 Sayı: 1

Binbay, M. (2007): *"Otel İşletmelerinde Pazarlama Stratejileri"* Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Projesi Kahramanmaraş.

Birinci, M. (2009): *"Yöneticilerin Çalışanlarına Karşı Etik Sorumlulukları: Bir Uygulama"* Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Canoğlu, M. (2008*)*: *"Otel Müşterilerinin İmaj ve Hizmet Kalitesi Algıları İle Tekrar Satın Alma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi"* Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Adana.

Çevik, H. (2006): *"Yöneticilerin İş Etiği Yaklaşımlarının İncelenmesi: Kütahya Organize Sanayi Bölgesi'nde Bir Uygulama"* Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.

Daft, L. R. (1991): *"Management"* Printed in the unite States of America, second Edition.

Donyadide, A. (2010): *"Ethics in Tourism"* Europen Journal of Social Sciences Volume:17 Number: 3

Emir, O., Pelit, E. ve Günay, F. (2010): *"Üniversite Mezunu Çalışanların Bakış Açısıyla Otel İşletmelerinin Sorunları: Antalya'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama"* İş,Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi Cilt: 12 Sayı: 4, Ekim.

Eren, T. A. (2007): *"Çalışma Etiğinde Güncel Açılımlar"* Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstrisi Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli.

Halis, M., Akova, O. Tagraf, H. (2007): *"The Relationship Between Ethics and Quality: Conflicts and Comman Grounds"* Serbian Journal of Management (2).

Hooker, J. (2003): *"Why Business Ethics?"* http: web.tepper.cmu.edu/ethics/whybizethics.pdf

Geylan, R., Bilgin, L., Taşçı, D., Kağnıcıoğlu, D., Benligiray, S. ve Tonus, H. Z. (2007): "İnsan Kaynakları Yönetimi" Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1747, Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 902, 1. Baskı, Temmuz, Eskişehir.

Gök, S. (2008): *"İş Etiği İle İş Ahlâkı Arasındaki İlişki ve Çalışma Yaşamında İş Etiğini Etkileyen Faktörler"* Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi Cilt: 5 Sayı:1

Güçlü, N. H., Kozak, M. A., Balta, S. (2009): *"Ethical Aproaches and their Application in Hotel Managers Decision Making"* European Journal of Social Sicences Vol.9 No.1

Güler, G. E. (2009): *"Otel İşletmelerinde Değer Yaratma ve Müşteri Değeri Algılaması Üzerine Bir Araştırma: Edirne'deki Oteller Örneği"* Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi Cilt: 20 Sayı: 1 Bahar.

Güllüoğlu, Ö. (2006): *"Halkla İlişkiler Mesleğinde Etik Anlayış"* Kocaeli Üniversitesi İletişim Fakültesi II. Ulusal Halkla İlişkiler Sempozyumu 27-28 Nisan.

Güzel, T., TükelTürk, A.Ş. ve Özkul, E. (2008): *"Importance and Effect of Empowerment in Hotel Enterprises"* Ege Akademik Bakış Dergisi 8.(7).

İşgüden, B. ve Çabuk, A. (2009): *"Meslek Etiği ve Meslek Etiğinin Meslek Yaşamı Üzerindeki Etkileri"* http://www.sbe.balikesir.edu.tr/dergi/makale

İşseveroğlu, G. (2001): *"İşletmelerde Sosyal Sorumluluk ve Etik"* Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi Cilt, 8 Sayı, 2

Kıngır, S. (2006): *"Bir Hizmet İşletmesi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Yönetsel Sorunlar"* Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı: 15.

Kırel, Ç. (2000): "*Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması"* İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayın No.168, Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 1211, Eskişehir.

Knights, D. O'leary, M. (2006): *"Leadership, Ethics and Responsibility to the Other"* Journal of Business Ethics, 67: 125-137.

Korkmaz, S. (2009): *"İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu"* Umuttepe Yayınları: Kocaeli 1. Basım, Ağustos

Kozak, M. A. ve Güçlü H. (2006): "*Turizmde Etik Kavramlar, İlkeler, Standartlar*" Detay Yayıncılık: Ankara.

Kozak, N., Çakıcı, A.C., Kozak, M.A., Azaltun, M., Sökmen, A. ve Sarıışık, M., (2002): *"Otel İşletmeciliği"* Detay Yayıncılık: Ankara, Şubat 1. Baskı

Lin, C.Y. ve Wei, Y. (2006): *"The Role of Business Ethics in Merger and Acquisition Success: An Empirical Study"* Journal of Business Ethics.

Mahdavi, İ. (2009): *"International Business Ethics: Strategies and Responsibilities"* Journal of Academic Business Ethics http://www.aabri.com/manuscripts/09279.pdf

MEGEP, Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi (2006): *"Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Konaklama İşletmeleri ve Konuk"* Ankara, http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/modul_pdf811ORKO32.pdf

Menzel, C. D. (2006): *"Ethics Management Internationally"* http://www.griffth.edu.au/-data/assets/pdf

Meriac, P.J., Woehr, J.D., Bonister, C. (2010): "Generational Differences in Work Ethic: An Examination of Measurement Equivalence Across Three Charts" Springer Science, Business Media, February.

Met, Ö. L., Sarıoğlan, M. (2010): *"Otel İşletmeleri yiyecek-İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma"* Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl: 3 Sayı: 5 Aralık

Minareci, Y. (2007): *"Turizm İşletmelerinde Kurumsallaşma ve Sosyal Sorumluluk: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama"* Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı Yüksek Lisans Tezi, İzmir

Murat, G. ve Çevik, N. (2007): *"Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği"* ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi Cilt: 3 Sayı:6 .

Niles, J.N. (2006): *"Business Ethics Education: One Management Educator's Perspective"* Journal of College Teaching, Learning October, Vol.3 No.10.

Nord, T. (2006): *"Corporate Social Responsibilitiy in The Hotel Industry – A Cross Cultural Perspective"* Centre for Transdisciplinary Environmental Research Stokholm University, Master's Thesis (20p), Stokholm University, School of Business.

Orman, S. ve Parlak, Z. (2009): *"İşletmelerde İş Etiği"* İstanbul Ticaret Odası Yayın No: 2009-23 İstanbul.

Öcal, T.A. (2007): *"İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu: Ahlâki Bir Değerlendirme"* Beta Basım: İstanbul 1.Baskı.

Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005): *"Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi"* Ticaret ve Turizm Fakültesi Dergisi S: 1

Örücü, E. ve Özbayır, E. (2003): *"Turizm İşletmelerinde Yöneticilerin Eğitim Düzeylerinin İnsan Kaynakları Politikalarının Uygulanması Üzerindeki Etkisi"* Mevzuat Dergisi Yıl: 6 Sayı: 68 Ağustos.

Özutku, H. ve Ceviroğlu, E. (2005): *"Yönetim ve Etik: Özel Kamu Banka Şube Yöneticileri Üzerine Bir Alan Araştırması"* Gazi İİBF Dergisi Cilt: 3 Sayı:3.

Pelit, E. ve Güçer E. (2007): *"İşletme Yöneticilerinin Çalışanlara Karşı Davranışlarının İş Etiği Kapsamında Değerlendirilmesine İlişkin Bir Araştırma"* Seyahat ve Turizm Araştırmaları Dergisi, Bahar 2007.

Pelit, E., Keleş, Y. ve Çakır, M. (2009): *"Otel İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma"* Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi Cilt, 16 Sayı:2

Reynolds, P. (2000): *"Profit and Principles: Business Ethics in The Hotel Management Companies in Asia"* Australian Journal of Hospitality Management, Vol: 7, No: 1.

Saldamlı, A. (2008): *"Otel İşletmelerinde bölüm Yöneticilerinin İş ve Yaşam Tatminini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması"* Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi Cilt: XXV Sayı: 2.

Sarıışık, M., Akova, O. ve Çontu, M. (2006): *"Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Amprik Bir Araştırma"* Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 17 (1).

Sezgin, M. O. (2001): *"Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı"* Detay Yayıncılık: Ankara

Sezgül, İ: (2009): *"Küreselleşme, Neo-Liberalizm ve Etik"* TÜBAV Bilim Dergisi Cilt: 2 Sayı: 4

Sharma, L.H., ve Walia, S. (2011): *"Relevance of Ethical Proctices in Hospitality Industry"* The Journal of Sri Krishna Research Consartium, Asia Pasific Journal of Research in Business Management Vol: 2 Issue: 4.

Stevens, B. (2009): *"Corparete Ethical Codes as Strategic Documents: An Analysis of Success and Failure"* Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies Vol: 14 No: 2.

Stewart, D. (1996): *"Business Ethics"* The Mc Graw-Hill Componies, INC.

Szegedi, K. (2011): *"Ethics Codes and Ethics Management in The Oil and gas Industry"* http://www.mol.hu/repository/664893.pdf

Şener, B. (2001): *"Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon"* Detay Yayıncılık: Ankara 3. Baskı.

Şimşek, Ş. M. ve Kıngır, S. (2006): *"Çağdaş Yönetim Araçlarından Seçmeler"* Nobel Yayın Dağıtım: Ankara 1.Basım.

Tarakçıoğlu, S. (2003): *"Yönetici Etik Davranışlarının Değerlendirilmesinde Cinsiyet Faktörü: Ankara'daki Otel İşletmelerinde Ampirik Bir Araştırma"* Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 5 (2).

Taşkıran, E. (2005): *"Otel İşletmelerinde Liderlik ve Yöneticilerin Liderlik Yönelimleri: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde bir Araştırma*" Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

TEDMER, Türkiye Etik Değerler Merkezi http://www.tedmer.org.tr./pps/etikbarometre.pps

Thomas, T., Schermerhorn R.J., ve Dienhort, W.J. (2004): *"Strategic Leadershi of Ethical Behavior in Business"* Academy of Management Excutive Vol.18 No.2.

Tutar, I. (2010): *"Etik Liderlik ve Yöneticilerin Etik Sorumluluklarının Değerlendirilmesi Üzerine bir Araştırma"* Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Bilimi ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Top, S. ve Öner, A. (2008): *"İşletme Perspektifinden Sosyal Sorumluluk Teorisinin İncelenmesi"* ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi Cilt, 4 Sayı, 7.

Ülgen, H. ve Mirze, S.K. (2007): *"İşletmelerde Stratejik Yönetim"* Arıkan Basım Dağıtım: İstanbul, 4.Baskı.

Ünlüönen, K. ve Olcay, A. (2003): *"Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Ahlâki Sorumluluklarının Yerine Getirilebilmesinde Eğitim Düzeyinin Önemi Üzerine bir Araştırma"* http://www.ttefdergi.gazi.edu.tr/makale/2003/sayi2/91-112.pdf

Usal, A. (2006): *"Edirne'nin Tarihi ve Kültürü"* Edirne Vergi Dairesi Başkalığı, Aralık 25 http://www.vdb.gib.gov.tr/edirnevdb

UNWTO, Dünya Turizm Örgütü: *"Global Code of Ethics for Tourism"* http://ethics.unwto.org/en/content/global-cod-ethics-tourism

Varinli, İ (2004): *"Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlarına İlişkin Değerlendirmeleri Otel İşletmelerinde Bir Uygulama"* Ege Akademik Bakış Dergisi Cilt, 4 Sayı, 1.

Zengin, B. ve Kuyucu, S. (2008): *"Sakarya'daki Turizm İşletmelerinin Turistik Pazarlama Faaliyetlerinde Etik Davranışları Algılama Biçimleri"* Sakarya Üniversitesi İktisadi ve idari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü VII. Geleneksel Turizm Paneli (Panel Bildirileri) 21 Nisan, Sakarya.

Zeytinoğlu, N. Z., Karalar, R., Özalp, İ., Maviş, F., Geylan, R., Tenekecioğlu, B., Şahin, M., Çömlekçi, F. ve Aydın, N. (2009): *"Genel İşletme"* Anadolu Üniversitesi Yayını No: 1268 Açıköğretim Fakültesi Yayını No: 704, 11. Baskı, Şubat, Eskişehir.

EKLER

Ek-1

ANKET UYGULANAN OTELLER LİSTESİ

SINIFI	ADI	ADRESİ	TELEFON	Faaliyet Dönemi	İşgören Sayısı	Yönetici Sayısı
	MERKEZ					
**	Balta Otel	Talat Paşa Cad. No: 97	2255210	Tüm Yıl	14	3
**	Açıkgöz Otel	Dilaver Bey M. Tüfekçiler S. No: 74	2131944	Tüm Yıl	11	1
**	Şaban Açıkgöz Otel	Çilingirler M. Tahmis S. No: 9	2130313	Tüm Yıl	8	1
**	Park Otel	Maarif Cad. No: 20	2254610	Tüm Yıl	11	1
**	Ak Efe Otel	Maarif Cad. No: 13	2136166	Tüm Yıl	24	2
**	Arslanlı Otel	Kapıkule Yolu Üzeri	2248824	Tüm Yıl	24	1
**	Sultan Otel	Talat Paşa Asfaltı No: 42	2251372	Tüm Yıl	12	1
***	Şimşek Otel	Tıp Fakültesi Karşısı	2366000	Tüm Yıl	19	1
	KEŞAN					
***	Çetin Otel	Büyük Cami M. Borsa S. No: 2 KEŞAN	7152121	Tüm Yıl	21	1
***	Şapçı Prestij Otel	Y. Zaferiye M. Demirciler Cad. 22800 No: 20 KEŞAN	7143660	Tüm Yıl	17	1
**	Saros Otel	Y. Zaferiye M. Paşa Yiğit Cad. No: 36	7152517	Tüm Yıl	14	4
	UZUNKÖPRÜ					
*	Grand Kırca Salih	Girne Cad. Cumhuriyet Mah. Kırcasalih	5942339	Tüm Yıl	10	2
**	Ergene Oteli	Cumhuriyet Meydanı	5135438	Tüm Yıl	14	3
	İPSALA					
***	Asaş Otel	İpsala Sınır Kapısı Üzerinde	6164062	Tüm Yıl	15	4
				TOPLAM	**214**	**26**

Ek-2

ANKET FORMU - 1
OTEL İŞLETMELERİNDE YÖNETİCİLERİN
ETİK KURALLARA UYMA DÜZEYLERİ

Değerli İşgören,

Bu çalışma, Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN'IN danışmanlığında bir, iki ve üç yıldızlı otel işletmelerinde yöneticilerin etik kurallara uyma düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırmadır. Araştırmada anket formunu dolduranın kimliği değil, verilen yanıtlar önemlidir. Bu nedenle anket formu üzerine kimliğinizi ve çalıştığınız işletmenin adını yazmayınız. Katkılarınız için önceden teşekkür ederim.

Gülşah TOGAY
Trakya Üniversitesi

1. Yaş grubunuz?

□ 18-25 □ 26-35 □ 36-45 □ 46-55 □ 55'den yukarı

2. Cinsiyetiniz?

□ Bay □ Bayan

3. Öğrenim durumunuz?

□ İlköğretim □ Lise □ Önlisans □ Lisans □ Diğer (lütfen belirtiniz.....)

4. Bu işletmede kaç yıldır çalışıyorsunuz?

□ 0-2 □ 3-5 □ 6-8 □ 9-11 □ 11'den fazla

5. Çalıştığınız işletmedeki bölümünüz?

□ Önbüro □ Yiyecek-İçecek □ Kat Hizmetleri □ Satış-Pazarlama □ Diğer(lütfen belirtiniz)

6. Çalıştığınız işletmedeki Konumunuz?

□Önbüro Şefi □Önbüro Personeli □İnsan Kaynakları Şefi □İnsan Kaynakları Personeli

□Kat Hizmetleri Görevlisi Şefi □Kat Hizmetleri Görevlisi □Satın Alma Bölüm Sorumlusu

□Yiyecek-İçecek Bölüm Görevlisi □Yiyecek-İçecek Bölüm şefi □Diğer (lütfen belirtiniz…….)

7. Çalıştığınız Otel İşletmesinin Sınıfı?

□Tek Yıldız □ İki Yıldız □ Üç Yıldız

Ek-3 **ANKET FORMU - 2**

AŞAĞIDAKİ İFADELERİ KATILMA DERECENİZE GÖRE YANITLAYINIZ. LÜTFEN TEK BİR SEÇENEĞİ 'X' İLE İŞARETLEYİNİZ.	**TAMAMEN KATILMIYORUM**	**KATILMIYORUM**	**KARARSIZIM**	**KATILIYORUM**	**TAMAMEN KATILIYORUM**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. Yöneticilerimiz etik değerlere son derece bağlıdırlar.					
2. Etik değerlerin varlığı işletmede israfı en az düzeye indirir.					
3. Etik kurallar yöneticilerimiz tarafından tüm işgörenlere bildirilir.					
4. Yöneticilerimiz otel konuklarının önerilerini dikkate alırlar.					
5. Yöneticilerimiz otel konuklarına daha iyi hizmet verilmesini sağlarlar.					
6. Yöneticilerimiz otel konuk bilgilerinin gizli tutulmasını sağlarlar.					
7. Yöneticilerimiz için esas olan kârlılık değildir, etik değerlerin önemi büyüktür.					
8. İşletmemizde otel konuklarının görmediği alanlarda kullanılan malzemelerde kalite aranır.					
9. Yöneticilerimiz etik uygulamalar konusunda dışarıdan danışmanlık hizmeti almaktadırlar.					
10. Yöneticilerimizin etik uygulamaları tüm işgörenlerin performansında etkilidir.					
11. Yöneticilerimiz işgörenlerin davranışlarının etik olup olmamasından sorumludurlar.					
12. Yöneticilerimiz tüm işgörenlerine eşit ve adil davranırlar.					
13. İşletmemizde etik kurallara uygun davrananlar ödüllendirilir.					
14. İşletmemizde etik davranışları geliştirmek için seminerler ve benzeri eğitim programları düzenlenir.					
15. Yöneticilerimiz işgörenlere ait özel bilgilerden herhangi bir ortamda bahsetmezler.					
16. Yöneticilerimiz işgörenler ile olan iletişiminde nezaket kurallarına uymaya özen gösterirler.					
17. Yöneticilerimiz işgörenler arasında düşünce ve siyasi tercihlerine göre ayrım yapmazlar.					
18. Yöneticilerimiz işgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapmazlar.					
19. Yöneticimiz işgörenlerin kararlara katılma hakkını sağlayacak ortam oluştururlar.					
20. Yöneticilerimiz işgörenlere çalışmaları karşılığında adil ücret verilmesini sağlarlar.					
21. Yöneticilerimiz işgörenlerin sosyal hak ve güvenliklerini sağlarlar.					
22. İşletmemizde işgörenler şikâyetlerini ve fikirlerini söylemede kendilerini özgür hissederler.					
23. Yöneticilerimiz işgörenler arasında dil, din, etnik köken gibi konularda ayrımcılık yapmazlar.					
24. İşletmemizde işgörenlere üst kademelere yükselme konusunda eşit fırsat sağlanır.					
25. Yöneticilerimiz görev dağılımı yaparken tüm işgörenlere eşit ve adil davranırlar.					
26. İşletmemizde işgörenler işlerini yaparken sürekli denetlenmezler.					
27. Yöneticilerimiz çevremizi ve doğal kaynakları koruma konusunda duyarlı davranırlar.					