



## TURİZM İŞLETMELERİNDE SOSYAL DAVRANIŞ SOCIAL BEHAVIOR IN TOURISM BUSINESSES

Esin KARACAN\*

### Öz

İnsan, sosyal bir varlık olmasının bir sonucu olarak toplum içinde yaşamak zorundadır. Bunun bir sonucu olarak da diğer insanlarla ilişki halindedir. Bu gereklilik beraberinde birtakım kurallara uyma zorunluluğunu da beraberinde getirmektedir. Gerek örgütsel yaşamda gerekse de özel yaşamda kendini hissettiren ve kişinin saygınlığına işaret eden bu kurallar en basit anlamda sosyal davranış olarak nitelendirilmektedir.

Sosyal hayatında ve iş yaşamında başarılı olmanın birtakım sosyal davranış kurallarına uymakla daha çabuk sağlanabildiği, bu sosyal davranış kurallarını öğrenmenin kişisel gelişime sağladığı katkı kadar çalışılan işletmeye de olumlu katkı sağladığı, bu durumun turizm işletmelerinde kendisini daha çok hissettirdiği bir diğer gerçektir.

Bu çalışmada sosyal davranışın konusuna giren pekçok konu olmakla birlikte, turizm işletmelerinde öne çıkanları üzerinde durulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Sosyal Davranış, Turizm İşletmeleri, Turizmde Sosyal Davranış, Birey ve Sosyal Davranış.

### Abstract

One has to live in society as a result of being a social being. As a result, it is in contact with other people. This necessity brings with it the obligation to comply with some rules. These rules, both in organizational life and in private life, which characterize oneself and indicate their dignity, are described as social behavior in the simplest sense.

The fact that being successful in social life and business life can be achieved more quickly by complying with some social behavior rules and contributing positively to the operation as much as the personal development of learning these social behavior rules is another thing which is felt more in tourism businesses.

In this study, it is emphasized that the most prominent ones in tourism businesses, along with many subjects that are included in the subject of social behavior.

**Keywords:** Social Behavior, Tourism Business, Social Behavior in Tourism, Individual and Social Behavior.

## 1. GİRİŞ

Doğduğu andan itibaren toplum içinde yaşayan daha doğrusu sosyalliği gereği toplum içinde yaşamak zorunda olan insan, hayatını sürekli olarak diğer insanlarla ilişki halinde sürdürür. Birey, yaşamını verimli, başarılı ve tatminkâr geçirebilmek için birtakım sosyal davranış kurallarına uymak zorundadır. Bu kurallar insan ilişkilerinde başarılı olmanın temel koşuludur. Gerek örgütsel yaşamda gerekse özel yaşamda uyulacak sosyal davranış kuralları, insanı geliştiren ve toplum içinde saygın bir konuma gelmesini sağlayan kurallardır. Çalışmamızda sosyal ortamın sürekli paylaşıldığı turizm işletmelerinde, sosyal davranış konusunda önemli olan konular incelenmeye çalışılmıştır.

## 2. SOSYAL DAVRANIŞ

İnsan varoluşu gereği başka insanlarla birlikte yaşama zorunluluğundadır. İnsanın sosyal niteliğinden kaynaklanan bu durum nedeni ile tarihin ilk çağlarından itibaren topluluklar oluşmaya başlamıştır. Oluşturdukları toplum aracılığı ile fiziksel ve psikolojik ihtiyaçlarını karşılamaya başlayan insan, doğal olarak toplumun ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Bu süreçte ihtiyaçlar doğrultusunda işaret dili ile anlaşma çabası güden insanoğlu zamanla, çıkarabildiği ses yolu ile birbiri ile daha iyi anlaşabileceği konuşma dilini oluşturmaya başlamıştır. İhtiyaçlarını ancak toplum içinde yaşarken gidermenin kendi yapısına daha uygun olduğunu öğrenince toplumsal yaşamın gerekliliği ve devamlılığı için bir düzene sahip olması zorunluluğu ortaya çıkmıştır. İşte insanların toplum içinde yaşarken toplumun bir üyesi olmasının getirdiği yükümlülüklerle uyma nedeni ile gösterdiği davranış sosyal davranış olarak ortaya çıkmaktadır.

### 2.1 Turizmde Sosyal Davranış

Turizm sektörü çalışanları diğer hizmet sektörü çalışanlarına oranla müşterilerle en çok birlikte olan çalışanlar grubu içerisinde yer alması sebebi ile sosyal davranış konuları bu grup için daha önemli hale gelmektedir. Sosyal davranış öyle çok konuyu içine almaktadır ki insanların karşılıklı bulunduğu her ortam kendine özgü kurallar gerektirmektedir. Ancak çalışmamız içerisinde sosyal yaşamda en çok görünen sosyal davranış konularını açıklamaya çalışacağız.

\* Doç. Dr., Kocaeli Üniversitesi, Adalet MYO, Hukuk Bölümü, ekaracan@kocaeli.edu.tr



## 2.2. Birey ve Sosyal Davranış

Çevresel ya da içsel etkiler sonucunda oluşan davranışlarımız bizim sosyal hayatta toplum içerisindeki konumumuzu belirlemede önemli etkenlerdir. Davranışlarımızın oluşumunda bu etkilerin yanında sahip olduğumuz kişilik özelliklerimiz de nasıl davranış göstereceğimizi etkiler.

Kişiliğin bireyin çalıştığı iş ve çevreyi algılamasında çok önemli etkisi vardır. Bireyin davranışları, içinde yaşadığı ortam ile çevresindeki diğer bireyler arasında gerçekleşen sürekli bir etkileşim sonucu ortaya çıkar. Bireyin kişiliği çalıştığı iş ortamından etkilenirken birey de sahip olduğu kişiliği ile çevresini etkiler. Örneğin hedeflediği bir statüye ulaşmak isteyen birey bu statüyü kazanmak için fırsatlar arar. Ulaşmış olduğu statü için tatmin olarak başarılı olur ya da tatminsizlik duygusu yaşayarak başarısız olur (Özkalp ve Kirel, 2013:74,75).

## 2.3. Kişisel Gelişim

Gerek çalışma hayatı olsun gerekse de özel yaşam olsun kişisel gelişim insanın tüm yaşamı boyunca devam eden bir süreçtir. İnsan yaşamı boyunca birçok zorlukla karşılaşır. Bu sorunların üstesinden gelmek için çaba gösterir veya bunu bir yenilgi olarak kabul ederek mücadele etmez. Kişisel gelişime önem veren ve bu konuda çaba harcayan birey için karşılaştığı zorluklar aşılması gereken bir durum olarak görülür ve kendini bir an önce toparlayarak atılması gereken adımları belirler ve uygulamaya başlar.

Kişisel gelişim, kişinin kendisini bağımsız ve kendi ayakları üzerinde durmasını bilen bir insan olmasını sağlayan önemli bir araçtır. Bireyler özellikle kendilerini tanıdıkları andan itibaren kendi özelliklerine uygun ve hedefledikleri yaşam biçimine ulaşmalarını sağlayacak araçlarını belirleyerek kişisel gelişimlerini başlatmış olurlar.

İnsanlar hangi yaşta olurlarsa olsunlar kişisel gelişimi devam eder. Kişisel gelişim aslında kişinin kendine verdiği değer ile ilgilidir. Kendini önemseyen kişi daha iyi bir durumda olabilmek için, daha iyi hissedebilmek için ve en önemlisi hayatta mutlu olabilmek için gelişim yollarını arar. Bu sürece başlayabilmek için atılacak en önemli adım kanımca kişinin kendisini tanımasıdır.

## 2.4. Kendini Tanıma

Kendini tanıma aslında çok basit bir kavram olarak görünse de insanlar kendilerini tanımadan ne gibi zorluklara dayanıklı olduklarını ve bunun sonucunda neler başaracaklarını öğrenmeden daha doğrusu farkında olmadan yaşamlarını sürdürmektedirler. Birçok insan gerek iş yaşamlarında gerek özel yaşamlarında tatminsiz ve mutsuz olduklarını söylerler. Farklı nedenlerle başladıkları işler ve kurdukları ilişkiler belki de üzerinde çok fazla düşünmeden ve çevreden dayatılan, yakıştırılan sebeplerle ortaya çıkmıştır. Belki de bunun sebebi özgüvenimizle ilgilidir ve çok önemlidir de. Şimdi olduğumuz durum ne olursa olsun durup hemen bu işe başlamalıyız. Öncelikle kendi yeteneklerimizin bilincine varmanın zamanı gelmiştir. Sorumluluk almak insanların çoğu için uzak durulan bir konu olmasına rağmen insanların kendilerini öğrenebilecekleri önemli bir faaliyettir. Hangi işleri severek yaptığını, hangi işlerde başarılı olduğunu veya daha çok çalışması gerektiğini öğrenebileceği fırsatlardır. Yapılacak diğer bir faaliyet ise kendinizi yazmanızdır. Bu kadar basit. Kâğıdı kalemi elimize alıp dürüstçe, samimi bir şekilde, aynı zamanda abartmadan ve çekimser kalmadan kendimize kendimizi yazmamızdır. Daha sonra yazdıklarımızı tek tek inceleyerek üzerinde düşünmemizdir. Olumlu ve olumsuz olarak gördüğümüz özelliklerimiz konusunda yapabileceğimizi belirlemeliyiz. Kendimizi yetersiz gördüğümüz özelliklerimizi geliştirmemiz için çaba harcamalı, sorumluluk almalı ve sosyal ortamlarda bulunmalıyız. Çünkü bu birçok şeyin anahtarıdır!..

## 2.5. Zaman Yönetimi ve Plan Yapmak

Zaman çok boyutlu bir kavram olmakla birlikte en temel noktası insanın zamanı algılama biçimidir. Ölçü birimi anlamında hep aynı süre olmakla birlikte bazı durumlarda hızına erişilmez bir olgu bazen de geçmek bilmeyen bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışma yaşamı ev hayatı derken saat, gün, hafta, yıl ve hatta yıllar geçmektedir. Bu süreçlerin verimli geçmesi yani yapılması gerekli her şeyin zamanında yapılabilmesi için zaman yönetimi yapılması gereklidir. Zaman yönetimi iş hayatımız ve özel hayatımız için ayrı ayrı yapılabileceği gibi bu iki olguyu birbirinden ayıramayacağımız durumlar da olmaktadır.

Zaman yönetimi yapmanın en iyi formülü plan yapmaktır. Öncelikle bizim için önemli ve acil iş ayırımını yapmamız gereklidir. Bu işleri sıralarken işlerin öncelik ve acillik durumuna göre plan yapmamız gereklidir. Zaman planı yaparken kendi özelliklerimiz çerçevesinde kısa ve uzun vadeli planlar yaparak işe başlamak daha doğru olacaktır. Peki ama hangi işe? Ne için plan yapıyoruz? Kişiler yaşamlarını anlamlı hale getirmek için hedefler koymalıdır. Kendi kişisel misyon ve vizyonlarını belirlemelidirler. İlk adımda gerçekleştireceğimiz kendini tanıma faaliyetinden sonra işimiz daha kolaylaşacaktır. Yapabileceğimiz ve yapmak istediklerimiz olgularını birbiri ile uyumlaştırdığımız anda işe koyulabiliriz. Hedeflerimizi öncelik ve acillik kıstaslarını belirleyerek aşamalarına göre sıralayıp planımızı yapmalıyız. Bunu eğer şimdiye kadar



yapmadıysak hemen şu anda yapmalıyız. Öncelikle genel anlamda bir günde neler yaptığımızı yazalım ve yazdıklarımızın bizim için ne kadar faydalı olup olmadığını biraz düşünelim. Gerçekten tüm zamanımız dolu dolu mu geçiyor yoksa farkına bile varmadığımız o kadar çok vaktimiz mi var. Daha sonra en basit olarak bir kâğıda hedeflerimizi yazalım. Bu hedefleri ne kadar sürede gerçekleştirebiliriz, hepsine bir zaman aralığı verelim. Ancak zaman süreci açısından bizim etkimizde olmayan (okul yılları, belirli bir çalışma süresi vs.) süreçleri kendi sürelerine uygun bir zaman aralığı vererek ve bu süreçte başka hangi faaliyetleri de birlikte gerçekleştirebileceğimizi belirleyelim. Konuya kısa ve uzun vadeli planlar yapmak açısından yaklaştığımızda özellikle günlük, haftalık ve aylık olarak kısa vadeli yaptığımız planlarla işlerimizin, belirlediğimiz süreçler de ne kadarını veya tamamını yerine getirip getiremeyeceğimizi öğrenmiş oluruz. Zamanla hangi işler için ne kadar süre ayıracağımızı göreceğimiz için daha tutarlı planlar yaparız. Zamanında bitirmiş olduğumuz işler bizi hem mutlu eder hem de gelecekteki hedeflerimiz için motive etmiş olur.

## 2.6. İmaj Yönetimi

Toplum içinde yaşamak zorunda olan insan bunu gerçekleştirebilmesi için aynı zamanda toplum tarafından da kabullenilmelidir. İnsanlar zorunlu olarak veya gönüllü olarak sürekli farklı topluluklar içinde yaşamlarını sürdürürler. Önemsinmek, ilgilenilmek, tanınmış olmak çoğu insan için önemli olmakla birlikte çoğunlukla bunlar doğru bir imaj yönetimi ile sağlanabilmektedir.

İmaj kavramı, sadece bireyler açısından değil aynı zamanda ülkeler, bölgeler ve kurumlar açısından da önemlidir. Olumlu bir imaja sahip olmak politik, ekonomik ve sosyal anlamda birçok yarar sağlamaktadır. İmaj kavramı son yıllarda ilgi çeken ve üzerinde önemle durulan bir konu haline gelmiştir. İmaj sadece kurumsal yapılar için değil insanların yaşamlarını da şekillendiren ve etkileyen bir yapı haline gelmiştir. İş hayatında ve özel hayatında başarılı olmak ve bu başarıyı sürdürmek için bireyin imajına dikkat etmesi ve olumlu bir imaj oluşturması için çalışması gereklidir. Olumlu bir imaja ulaşan kişi toplum içerisinde kendisini daha iyi ifade edebilecek, bunun sonucunda hem özel yaşamında hem de iş yaşamında motivasyonu artacaktır. Her birey için önemli olmakla birlikte özellikle insanlarla daha çok iletişim halinde olmayı gerektiren hizmet sektöründe bireylerin imajı, çalışanı oldukları kurumu temsil ettiğinden kurum için de önemli olacak (Akyurt, 2010:258), diğer yandan kurumların da çalışanlarının imaj yönetiminde katkı verecek çalışmalarda bulunmaları yararlı olacaktır.

Olumlu bir imaj oluşturabilmek için dikkat edilmesi gereken ya da benimsenmesi gereken bir takım kurallar vardır. Bunlar:

- Kişinin kendisine değer vermesi
- Hayat boyu öğrenme prensibini elde etmesi
- Kendini geliştirmesi
- Sosyal ortam içinde olması
- Kişisel ilişkileri önemsemesi
- Görgü ve protokol kurallarını bilmesi ve uygulaması
- Sağlığına ve beslenmesine özen göstermesi
- Yaşına ve bedensel yapısına uygun spor faaliyetleri yapması
- Her zaman bakımlı ve temiz olması
- Giyimine özen göstermesi konularıdır.

İmaj oluşturmada sayılan bu unsurlar artırılabilirle birlikte belirli bir dönem için değil bir hayat felsefesi olarak benimsenmeli ve kalıcılığı sağlanmalıdır.

## 2.7. İletişim

Doğumundan ölümüne kadar insanoğlunun istek ve ihtiyaçlarını giderdiği en önemli araçlarından biri olan iletişim, gerek konuşarak gerekse de sessiz kalarak ya da beden dilini kullanarak ortaya çıkar. İletişimin insan hayatında çok önemli bir araç olmasının yanı sıra kişinin içinde bulunduğu ortama ve zamana göre kullanılış biçimi de sosyal statüsü için çok önemlidir.

“İletişim” kavram olarak, İngilizce, “communication” sözcüğünün karşılığı olarak kullanılmakla birlikte sözcüğün aslı Latince “ortak kılma” anlamına gelen “communicare” fiilinden gelmekte ve bu anlamda, “insanlar arasında anlamları ortak kılma süreci” olarak tanımlanmaktadır. İletişim, herhangi bir davranış değişikliği meydana getirmek amacıyla, bireylerin fikir, bilgi, haber, tutum, duygu ve becerilerini akla gelebilecek türlü yollarla bir başkasına aktarma, iletme ve paylaşma sürecidir. Diğer yandan iletişim, bireylerin kişisel yeteneklerinin, farkında olmasını sağlaması ve kişisel gelişime katkıda bulunması açısından da önemlidir. İletişim sürecinde başkaları ile ilişkileri gelişen birey kendini tanıma olanağı da bulur. Birey



böylece kendi güdülerini, tepkilerini ve davranış kalıplarını daha iyi anlarken, rasyonel ölçüler içinde davranışlarında değişiklikler yapma ve onları kontrol etme yollarını da öğrenir (Özgüven, 2003:175).

Çevreyi etkileme isteğinde olan insan çevresi ile iletişim kurar. İletişim, bilgiyi yaymak, eğitmek, eğlendirmek ya da yalnızca anlatmak amaçlı da olsa asıl amaç, bilgi vermek ve karşısındakini etkilemektir. Özellikle örgütsel ve grup içi iletişimde birlikte çalışan insanların davranışlarını kontrol etmek ve belli bir amaç doğrultusunda yönlendirmenin vazgeçilmez aracı iletişimdir. Bu yönüyle iletişim sadece bir ileti alışverişi değil, insanın toplumsallaşma sürecinde ortak bir etkinlik biçimidir (Tutar, 2003:44).

İnsanların birbirlerine gösterdikleri davranışları aralarındaki ilişkinin boyutunu ve kalitesini belirlemektedir. İletişimin artması ve ilişkilerin gelişmesi sosyal davranışı olumlu etkilemektedir. Hem örgütsel boyutta hem de bireysel boyutta gelişen olumlu sosyal davranışlar insanların daha doyumlu ve mutlu bir yaşam sürmesini kolaylaştırır. İnsanlar iletişim becerilerini geliştirmek için karşısındakinin beklentilerini anlama, empati kurma, etkili dinleme, konuşma ve beden dilini etkin kullanma yeteneklerini geliştirmeli (Demirkaya, 2013:31,32) ve gerektiğinde bu konularla ilgili eğitim almalıdırlar.

Turizm sektörü özelliği nedeniyle emek yoğun bir sektör olduğu için çalışanlar sürekli olarak gerek birbirleri ile gerekse de müşteriler ile sürekli iletişim içerisindeyler. Bu nedenle turizm çalışanlarının sahip olması gereken en önemli özelliklerden birini iletişim yetenekleri oluşturmaktadır. Müşterilerin memnuniyetini, işletmenin özellikleri kadar çalışanın nezaketi, yardımseverliği, kişisel özellikleri ve iletişim becerisi etkilemektedir. Olası sorunların çözümlenmesi hatta hiç ortaya çıkmaması için kişilerarası iletişimin en iyi duruma getirilmesi gereklidir. Bu nedenle çalışanlara bireysel iletişim yeteneklerini arttırmanın yolları öğretilmeli ve çalışanların birbirleriyle, çevreleriyle ve müşterileri ile iletişimlerini en üst düzeye çıkarmak için gerekli çalışmalar yapılmalıdır (Avcıkurt ve Şahin, 2010:230,231).

## 2.8. Stres Yönetimi

Bireylerin davranışlarını, iş verimini, başka insanlarla olan ilişkilerini etkileyen bir olgu olan stres kendiliğinden oluşmaz. Stresin oluşması için insanın bulunduğu ortamda veya yaşadığı hayat şartlarında onu etkileyecek değişimlerin olması gereklidir. Bu değişim bazı insanları daha çok ve hızlı etkilerken, bazılarını daha yavaş ve az etkiler (Eren, 2004:291).

Stres insan vücudu için kimyasal bir süreç olmakla birlikte bireyin çevresinden gelen baskılara uyum sağlamasının olağan bir sonucunu da oluşturmaktadır (Gümüş, 2015:260).

Bireyin bir işte çalışırken yaşadığı stres onun yaşamını olumsuz etkileyen önemli bir olgudur. İş stresinin nedenleri örgütsel nedenlerden kaynaklanan nedenler, işin kendisinden kaynaklanan nedenler ve bireysel nedenler olarak üç başlıkta toplanabilir (Keser ve Kümbül Güler, 2016:299-316):

### 1. Örgütsel Stres Nedenleri:

Bireyin yaşadığı stresin nedenleri kimi zaman çalıştığı örgütteki çeşitli durumlardan kaynaklanabilmektedir. Bu nedenleri; olumsuz fiziki çevre koşulları, vardiya düzeninde çalışma, örgütsel sosyal destek yoksunluğu, rol çatışması-rol belirsizliği, aşırı sorumluluk, örgütün yapısı ve örgütsel adaletsizlik olarak sıralayabiliriz.

### 2. İşin Kendisi ile İlgili Nedenler:

İşin özelliği, monoton çalışma düzeni, aşırı ya da yetersiz iş yükü, parça başı çalışma, işin hızı, zaman baskısı, aşırı çalışma, işyerinde düşük sosyal ilişki ve yalnızlık ve kariyer sorunları, işin kendisi ile ilgili nedenleri oluşturmaktadır.

### 3. Bireysel Stres Kaynakları:

Bireysel stres kaynakları da, kişi-iş uyumsuzluğu, istenilmeyen işlerde çalışma ve kişilik özelliğinden oluşmaktadır.

Stres önlem alınmadığı takdirde kişinin kendi biyolojik ve psikolojik sağlığını, ekonomik durumunu, iş verimini, ailesini, iş çevresini olumsuz bir şekilde etkileyebilecektir. Stresin doğuracağı olumsuz sonuçları engellemek ya da azaltabilmek için bireysel ve örgütsel yöntemlerin uygulanması gereklidir.

Bireysel yöntemler olarak, bedensel egzersizler, sağlıklı beslenme, meditasyon, zaman yönetimi, sosyal ve kültürel faaliyetlere katılma, empati kurma uygulanabileceği (Aydın Tükeltürk ve Topaloğlu, 2010:173) gibi örgütsel yöntemler olarak da fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi, sosyal destek sistemi, danışmanlık hizmeti, eğitim ve işi yeniden yapılandırma yöntemleri uygulanabilir (Keser ve Kümbül Güler, 2016:320-321).

## 2.9. Etik Davranış

İş yaşamında ve toplumsal yaşamda bireyler genel olarak belirlenmiş standartlarla yaşar ve onlar tarafından yönlendirilir. Dürüstlük, güven ve sorumluluk kişiler için olduğu kadar örgütlerin başarısı ve



geleceği açısından da önemlidir. Örgütlerde yönetim görevinde bulunanlar çalışanlar arasında bu kavramları yerleştirmek ve etik davranışların gelişmesini sağlamak durumundadırlar. Çalışanlar birbirlerine güvenirlerse işbirliği yapabilir (Özkalp ve Kirel, 2013:537) ve böylece örgütün huzuru, gelişimi ve geleceği açık olur.

### 2.10. Hayat Boyu Öğrenme

“Hayat boyu öğrenme, insanların öğrenme ve yaşam süreleri boyunca daha iyisini yapmaya ilişkin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik bir süreç olması nedeni ile ‘herkes için hayat boyu öğrenme’ anlamı ve değeri, okul öncesinden itibaren başlayan, zorunlu eğitim döneminde ve zorunlu eğitim sonrasındaki dönemlerde örgün eğitim-öğretim yoluyla gerçekleştirilen, daha sonra evde, işyerinde, üniversitelerde ve toplum içindeki diğer eğitim, sosyal ve kültür ortamlarında, kurumlarında ve bu öğrenme deneyimlerinin, faaliyetlerinin ve eğlencelerinin sağlanması sayesinde hayat boyunca süren tamamen karmaşık ve çok yönlü bir süreç olarak görülmelidir. Hayat boyu öğrenme, ülkelerin ekonomik ilerleme ve gelişimleri için, sosyal birliktelik, demokratik anlayış ve etkinlik için, kişisel gelişim ve hayatın her alanından tatmin için geliştirilmiş bir kavramdır. Bütün bunların ışığında hayat boyu öğrenme; “bireysel, sosyal, kültürel, ekonomik ve özellikle istihdam ile ilişkili bir yaklaşımla bireylerin ilgi alanlarının tespit edilerek, bilgi-beceri-tutum ve davranışlar ile yeterliliklerini geliştirmek amacıyla, hayatları boyunca katıldıkları örgün, yaygın, hayattan öğrenme etkinlikleri ve bu etkinlikler sonucu elde edilenlerin belgelendirilmesi” olarak tanımlanabilir. Hayat boyu öğrenme kavramı hem bilimsel düzeyde hem de uygulama düzeyinde ele alınırken daha çok hizmet öncesi eğitime ve daha da fazla meslek eğitimine odaklanmaktadır. Bunun nedeni ise birey ve toplumların ekonomik ihtiyaçları ile paralel olarak, kavramın ekonomik algılamalarının ön plana çıkarılması ve diğer anlamlarının gölgede bırakılmasıdır. Daha açık bir ifade ile hayat boyu öğrenme genel olarak istihdam edilebilirliğe odaklanmakta, kazanmak için öğrenmek ön plana çıkmaktadır. Zira bilgi, ekonomi teorisyenleri tarafından önemli bir ekonomik faktör olarak değerlendirilmektedir” (Aksoy, 2013:36).

Hayat boyu öğrenmenin kişiye ve çevresine oldukça yararı vardır. Öğrenme sayesinde gelişen bireyler gerek iş yaşamlarında gerekse özel yaşamlarında özgüven sahibi olurlar, sorunlarını daha rahat çözebilirler, sürekli gelişmeye önem verirler, stresin etkilerini daha az hissederler. Bu nedenle bireylerin hayat boyu öğrenmeyi bir yaşam felsefesi olarak edinmeleri gerekir.

### 3. SONUÇ

Sosyal hayatta ve iş yaşamında başarılı, huzurlu, olumlu ilişkiler içerisinde olmak isteyen herkesin bu süreç içerisinde edinmesi gerekli bir takım özellikler vardır. Birey öncelikle kendi kişisel gelişimine önem vermelidir. Yaşam süresince çeşitli ortam ve koşullarda bulunan ve bunlarla gerektiğinde mücadele etmek durumunda kalan insan bu yarıştan başarılı çıkabilmek ya da en az zararla çıkabilmek için zaman yönetimi yapabilmeli, iyi bir imaj oluşturmalı, iletişim kurallarını öğrenmeli, stres yönetimi yapabilmeli, etik davranabilmeli ve hayat boyu öğrenmeyi kendine hayat felsefesi edinmelidir. Bu konuların öğrenilmesi özellikle insan ilişkilerinin oldukça fazla yaşandığı turizm işletmeleri çalışanları için neredeyse hayati öneme sahiptir. Aynı zamanda bu konu turizm işletmeleri için olduğu kadar daha iyi bir geleceği kendine vizyon edinmiş tüm işletmeler için de önemlidir.

### KAYNAKÇA

- Aksoy, Mustafa (2013), *Kavram Olarak Hayat Boyu Öğrenme ve Hayat Boyu Öğrenmenin Avrupa Birliği Serivöeni*, bilig, Kış 2013, Sayı.64, <http://dergipark.gov.tr/download/article-file/234337>, Erişim Tarihi: 02.6.2018.
- Akyurt, Hakan (2010), Bireysel İmaj Yönetimi. Ö.N.Timurcanday Özmen ve C.Topaloğlu(Ed.), *Çalışma yaşamında bireysel gelişim turizm işletmelerinden örnekler ve uygulamalar* (s.253), Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Aydın Tükeltürk, Şule ve Topaloğlu, Cafer (2010), Bireylerin Karşılaşabilecekleri Stres Faktörleri ve Stresle Mücadele Yöntemleri, Ö.N.Timurcanday Özmen ve C.Topaloğlu(Ed.), *Çalışma yaşamında bireysel gelişim turizm işletmelerinden örnekler ve uygulamalar* (s.173), Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Avcıkurt, Cevdet ve Şahin, Seda (2010), Bireysel Gelişimde Etkin İletişim, Ö.N.Timurcanday Özmen ve C.Topaloğlu(Ed.), *Çalışma yaşamında bireysel gelişim turizm işletmelerinden örnekler ve uygulamalar* (s.253), Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Eren, Erol (2004), *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Genişletilmiş 8.Bası, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Demirkaya, Harun (2013), *Bireysel ve Örgütsel Boyutlarıyla Sosyal Davranış Görgü-Protokol*, 1. Baskı, Umutepe Yayınları, Kocaeli.
- Gümüş, Mustafa (2015), *Yönetimde Başarı*, 5.Basım, Alfa Yayınları, İstanbul.
- Keser, Aşkın ve Kümbül Güler, Burcu (2016), *Çalışma Psikolojisi*, 1. Baskı, Umutepe Yayınları, Kocaeli.
- Özgüven, İbrahim Ethem (2003), *Endüstri Psikolojisi*, Sistem Ofset, Pdrem Yayınları, Ankara.
- Özkalp, Enver ve Kirel, Çiğdem (2013), *Örgütsel Davranış*, 6.Bası, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Tutar, Hasan (2003), *Örgütsel İletişim*, 1. Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.