



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 8 Sayı: 37 Volume: 8 Issue: 37

Nisan 2015 April 2015

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

## TURİZM İŞLETMELERİNDE YÖNETİCİ VE İŞGÖREN ETİK DAVRANIŞLARININ KARŞILAŞTIRILMASI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

### A STUDY ON COMPARISON OF ETHICAL CONDUCTS BETWEEN EXECUTIVES AND EMPLOYEES IN TOURISM BUSINESSES

Atınç OLCAY\*

Metin SÜRME\*

#### Öz

Felsefi bir disiplin olan etik, insan eylemlerini konu alır. Meslek etiği ise insanların mesleklerini icra ederken onların davranışlarına yön veren, rehberlik eden kurallar, standartlar ilkeler bütünü olarak tanımlanmaktadır. Dolayısıyla hizmet unsurunun ön plana çıktığı turizm faaliyetlerinde etik kavramı temel bir konudur. Ayrıca turizm işletmelerinin etkin ve verimli olabilmesi için yönetici ve işgörenlerin görev ve davranışlarını etik ilkeler doğrultusunda düzenlemeleri esastır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, turizm işletmelerinde yönetici ve işgören etik davranışlarının, stajyer öğrenci gözüyle değerlendirilmesi olarak belirlenmiştir. Bu amacın gerçekleşebilmesi için 01.10.2014 15.12.2014 tarihleri arası Gaziantep'te Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu ile Gaziantep Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları bölümüne kayıtlı 308 öğrenciye anket uygulanmıştır. Sonuç olarak ise stajyer öğrencilerin gözüyle, yönetici ve işgören etik davranışlarının, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm İşletmeleri, Turizm Etiği, Yönetici ve İşgören Etik Davranışları.

#### Abstract

Ethics as a philosophical discipline, subjects human behaviours. As for occupational ethic, it is described as a combination of rules, standards, principles which direct mankind as they profess. Thus ethics is a main topic in service oriented tourism industry. Besides, executives and employees need to adjust their tasks and behaviours in keeping with ethic principles. In this context, the aim of this study is to evaluate the ethical behaviours of executives from the viewpoint of interns. To fulfill this aim, questionnaire are conducted from 01.10.2014 to 15.12.2014 to 308 students consisted from both two years college and gastronomy and culinary arts. It is concluded that executives and employees differ significantly in terms of ethical behaviours from the viewpoint of interns

**Keywords:** Tourism Businesses, Tourism Ethics, Executive And Employee Ethical Behavior.

#### 1.Giriş

Etik tartışmalarının temel konusu, insan eylemlerini değerli ya da değersiz kılan davranışların ne olduğu ile ilgilidir (Tekerek ve Tekerek, 2008: 59). Etik ve ahlak bazı kaynaklarda birbirinin yerine kullanılsalar da birbirinden farklı kavramlardır. Etik ahlak felsefesidir ve kişinin belirli bir durumda ifade etmek istediği değerlerle ilgilidir. Diğer bir deyişle Cevizci (2002: 1), etik kavramını, "Belli bir yaşama idealini hayata geçirebilmek için mücadele eden, üyesi olduğu toplumun yaşayışını eleştiren, hatta mahkûm eden, mevcut değerler silsilesi yerine alternatif değerleri koyan, yaşama kurallarını açık seçik tanımlayan, kısaca hayata anlam katan ahlaki ilkeler teorisi ve felsefe disiplini" olarak tanımlamaktadır. Ahlak ise bireyin diğer toplumsal düzen kurallarının etkisi olmadan kendini denetlemesidir (Usta, 2011: 42). Bununla birlikte TDK, ahlak kavramını, "Belli bir dönemde belli insan topluluklarınca benimsenmiş olan, bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen törel davranış kurallarının, yasalarının, ilkelerinin toplamı" olarak tanımlamıştır.

\*Yrd. Doç. Dr. Gaziantep Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Yüksekokulu olcay@gantep.edu.tr

\*Gaziantep Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Genel anlamda etiğin bir bölümünü oluşturan meslek etiği ise kendi içinde bölümlere ayrılmaktadır. İcra edilen mesleğin türüne göre; tıp etiği, bilim etiği, basın etiği, ticaret etiği, yargı etiği, eğitim etiği, medya etiği, çevre etiği, sanat etiği, polis etiği vb. gruplandırılabilir (Öncel, 2010: 21).

Etik kurallar meslek sahiplerinin çalışma hayatlarının geliştirilmesine ve iyileştirilmesine katkı sağlamaktadır. Bununla birlikte önceden belirlenmiş kuralların var olması birlik ve düzenin kurulmasını sağlamaktadır (İşgüden ve Çabuk, 2006: 64). Bu bağlamda turizmin; toplumsal, fiziki, ekonomik, sosyo-kültürel vb. olumsuz etkilerini azaltmak amacıyla Dünya Turizm Örgütü, 1 Ekim 1999 tarihinde, 10 maddeden oluşan Turizmde Küresel Etik İlkeler Bildirgesi'ni kabul etmiştir (Dolmacı ve Bulgan, 2013:4854).

Turizm işletmeleri bazı özelliklerinden dolayı diğer meslek gruplarından farklı bir takım etik sorunlar yaşadığı çeşitli araştırmalarla ortaya konmuştur (Walle, 1995; Wheeler, 1995; Ünlüönen ve Olcay, 2003; Mkonon, 2010; Pelit ve Arslantürk, 2011; Karatepe ve Agbaim, 2012; Mathange, 2013; Knani, 2014). Bu sorunların artmasını hızlandıran faktörler ise üretim ve tüketimin eş zamanda gerçekleşmesi, hizmetin soyut bir yapıda olması, ürünün daha önceden denenememesi, müşteri profilindeki değişme ve çalışanların moral düzeylerinin hizmet kalitesinde etkili olması ve turizm işletmelerinin 7 gün 24 saat faaliyet gösteriyor olması şeklinde sıralanabilir (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006: 10).

Turizm sektörü, konaklama işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek-içecek işletmeleri, ulaştırma işletmeleri gibi çeşitli alanlarda mesleki olanaklar sunmaktadır (Türkseven, 2012: 10). Dolayısıyla turizm sektörünün her bir alanında farklı etik sorunlar söz konusu olmaktadır (Stevens, 1997; Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006; Pelit ve Güçer, 2007).

Turizm sektörünün en önemli bölümünü oluşturan konaklama işletmelerinde ikili ilişkilerde etik sorunlar yoğun olarak yaşanmaktadır. Konaklama işletmelerinde yaşanan etik sorunlardan bazıları; müşteri ve personele taciz, işi savaştırma, emirleri dinlememe, işyerinde alkol ve uyuşturucu madde kullanmadır (Stevens, 1997; Saruışık vd., 2006; Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006; Yılmaz, 2010; Yeh, 2012). Etik sorunların yoğun olarak yaşandığı kat hizmetlerinde ise; müşteri eşyalarının izinsiz kullanılması, odalara usulsüz girilmesi, odaların dinlenmesi, odalarda ses veya görüntü kaydının yapılması bu alanda yaşanan etik sorunlar arasındadır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006: 89).

Konaklama işletmeleri bünyesinde hizmet verdiği gibi bağımsız işletmeler olarak hizmet veren yiyecek-içecek işletmelerinde de birtakım etik sorunlar yaşanmaktadır. Bunlardan bazıları konaklama işletmelerinde yaşanan sorunlarla aynı olmakla beraber yiyecek-içecek işletmeleri kendine özgü etik sorunlar da yaşamaktadır (Wong ve Chung, 2003; Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006). Endüstriyel yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların hazırladıkları gıdalar doğrudan müşterinin sağlığını etkileyecektir. Dolayısıyla etik değerler, yiyecek-içecek işletmeleri için hayati değer taşımaktadır (Jung, vd., 2010: 538). Yiyecek-içecek işletmelerinde yaşanan temel etik sorunlar; hijyen koşullarına uyulmaması, sağlıksız gıda maddeleri kullanma, malzemenin çalma ve münümlerde ilan edilen miktar ve fiyata sadık kalınmamasıdır (Akoğlan Kozak ve Güçlü, 2006; Jung, vd., 2010; Şahin, 2011).

Turizm işletmelerinin önemli bir bölümünü oluşturan seyahat işletmelerinde yaşanan etik sorunlar ise; turistlere kötü ve önyargılı davranılması, satış yapılırken din, dil, ırk ayrımı yapılması, rehberin doğru ve güvenilir bilgi vermemesi, kokartsız rehber çalıştırma, turistlerin alışverişinden haksız kazanç sağlanması olarak sıralanabilir (Pelit ve Güçer, 2007; Menekşe, 2008; Şahin, 2011; Nebioğlu, 2013).

## **2. Turizm İşletmelerinde Yönetici ve İşgörenlerin Etik Sorumlulukları**

Turizm sektöründe etik sorunlar farklı başlıklar halinde incelenebilir. Çünkü sorunların kaynağı işletmeler, çalışanlar, yerel halk, toplumsal yapı, yasalar ve yönetimler gibi farklı çevreler olabilmektedir (Şahin, 2011: 266). Ancak işletmelerde oluşturulacak etik değerler konusunda en önemli görev yöneticilere ve işgörelere düşmektedir. Bu bağlamda yönetici ve işgörenlerin etik sorumlulukları aşağıda detaylı olarak açıklanmıştır.

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

Yönetimsel etik, 1970'li yıllardan sonra önem kazanmıştır. İlgili yazınlar incelendiğinde, özellikle 1990'lı yıllarda yapılan araştırmaların içerik olarak zenginleştiği görülmektedir. (Sayılı ve Kızıldağ, 2007: 232). Yönetimsel etik, hem yöneticilerinin etik dışı davranışlarda bulunmaması ile ilgilenmekte, hemde yöneticilerin karşılaştıkları etik ikilemlerin çözümünde onlara yardımcı olmaktadır (Özutku ve Cevrioğlu, 2005; Kutvan, 2011). Başka bir ifadeyle yönetimsel etik, yöneticinin davranışlarına rehberlik eden ilkeler ve kurallardır (Karakaş, 2008: 11).

Özellikle bir hizmet endüstrisi olan turizm işletmelerinde, insan unsurunun yoğun olması nedeniyle etik kuralların uygulanması sürecinde yöneticilerin önemli rolü vardır (Wong, 1998; Sayılı ve Kızıldağ, 2007; Park ve Levy, 2014). Bu bağlamda, işletmelerin en önemli kaynağı olarak görülen işgörenler ile ilişkilerin

düzgün bir şekilde yürütülmesi, yönetim kararlarının etik ilkelere uygun olup olmamasına bağlıdır (Çevirgen ve Üngören, 2009: 274).

Yöneticilerin, etik dışı davranışlar sergilemeleri durumunda ise işletme imajı zarar görecektir ve işletme ekonomik kayıplara uğrayacaktır (Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2013: 89). Dolayısıyla yönetsel etik anlayışının tam olarak uygulanmadığı yönetsel sistemlere karşı işletmeye olan güven de azalacaktır. Bu nedenle etik davranışların benimsenmesi üst düzey yönetimde başlamalı, buradan orta düzey yöneticilere, oradan tüm örgüte yayılmalıdır (Tarakçioğlu, 2003: 7). Otomasyonun az, denetimin ise zor olduğu turizm işletmelerinde yöneticilerin bir takım ahlaki sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluklar aşağıda gösterildiği gibi sıralanmaktadır (Şimşek, 1999: 69-85):

- Çalışma hakkına saygı gösterme sorumluluğu
- Adil ücret ödeme sorumluluğu
- Çalışanların özgür konuşma hakkını sağlama sorumluluğu
- İşçilerin dernek/sendika kurma ve grev yapma hakkına engel olmama sorumluluğu
- Özel hayatın gizliliği hakkına saygılı olma sorumluluğu
- Güvenli ve sağlıklı koşullar oluşturma ve çalışma hayatının kalitesini yükseltme sorumluluğu
- Çalışanlar arasında ayrımcılık yapmama ve cinsel tacizden sakınma sorumluluğu
- Çalışanların kararlara katılma hakkını sağlama sorumluluğu.

## 2.2. Turizm İşletmelerinde İşgörenlerin Etik Sorumluluğu

Turizm sektörünün geliştirilmesi bakımından insan unsuru büyük önem taşımaktadır. İşletmelerde etik ortamın sağlanması, işgörenlerin etik davranışlar göstermeleri bakımından önem arz etmektedir. Çünkü işgörenlerin işletme içindeki bireysel etik davranışları, kendilerine yöneltilen etik davranışlarla bütünleşerek oluşabilmektedir. Dolayısıyla işletme içindeki etik iklim, işgörenlerin etik davranışlarda bulunmalarını sağlamaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalar böyle bir bütünleşmenin olduğunu doğrulamaktadır (Doğan ve Karataş, 2011: 11). Bununla birlikte turizm işletmelerinde verimlilik artışının doğrudan doğruya işgörenlerin sorumluluğunda olduğu göz önüne alındığında verimlilikle iş etiğini birbirinden ayrı düşünmek olanaksızlaşmaktadır (İlhan, 2005: 263). Dolayısıyla işletme ve işgörenler arasındaki etik dışı davranışlar, işgörenlerin verimlilik ve performans sorunları yaşamalarına neden olmaktadır (Çevirgen ve Üngören, 2009: 274)

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

Turizm işletmelerinde çalışan işgörenler, kişiliğini ve davranışlarını denetleyemediği neyin doğru neyin yanlış olduğu konusunda sağlıklı karar veremediği durumda, başta kendisi olmak üzere işletmeye de zarar verecektir (Uçkun, vd., 2004: 12). Turizm endüstrisinin çok yönlü ve karmaşık yapısının yanı sıra sürekli olarak işgücünün tüketiciyle diyalog halinde olması turizm işgörenlerine bir takım sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluklar ise aşağıda belirtilmiştir (Uçkun, vd., 2004:7):

- Müşteriye karşı sorumluluk
- Meslektaşlarına karşı sorumluluk
- İşletmeye ait olan bina, araç ve gereçlerin düzgün kullanımı ile ilgili sorumluluk
- Topluma karşı duyulan sorumluluk
- Fiziksel çevreye karşı sorumluluk
- Ülke turizminin gelişmesine karşı sorumluluk
- Hukuki çevreye karşı sorumluluk
- Tüketilebilir kaynaklara karşı sorumluluk.

## 2.3. İlgili Araştırmalar

İnsanlar arası ilişkileri düzenlemede önemli bir özeliğe sahip olan etik, turizm sektörü gibi insan ilişkilerinin yoğun olduğu bir sektörde temel bir konudur (Yılmaz ve Bahadır, 2011: 21). Genel olarak turizm işletmelerinde iş etiği üzerine yapılan araştırmalar, yönetici veya işgören etik davranışlarını incelemiştir. (Yeung, vd., 2002; Ross, 2002; Yeung ve Pine, 2003; Hudson ve Miller, 2005; Aslan ve Kozak, 2006; Pelit ve Güçer, 2007; Menekşe, 2008; Akova ve Çalık, 2008; Pelit ve Arslantürk, 2011; Eren vd., 2013; Lee ve Tsang, 2013; Ma vd., 2013; Köroğlu ve Gezen, 2014). Bu konular; müşteri hakları, cinsel taciz, sözlü taciz,

eşit söz hakkına sahip olma, dürüstlük değerleri olarak belirlenmiştir. Söz konusu bu çalışmaların ana hatları ise aşağıda gösterilmiştir.

Buna göre turizm işletmelerinde işgörenlerin etik görüşlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmaların ana hatları aşağıda özetlenmiştir:

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

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

Lee ve Tsang (2013), turizm öğrencilerinin etik algılarını belirlemek amacıyla Hong Kong’da 370 öğrenci üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda lisans öğrencilerinin yüksek lisans ve ön lisans öğrencilerine kıyasla etik olmayan davranışları daha yüksek oranda kabul ettikleri sonucu tespit edilmiştir. Ancak öğrencilerin etik standartları bilme düzeyleri yüksek oranda tespit edilmiştir. Ayrıca etik algılamalarının tecrübe ile öğrenildiğinin altını çizmişlerdir.

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

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

Bahadır (2010), konaklama işletmelerinde önbüro personellerinin etik davranışları algılama düzeylerini tespit etmek amacıyla 207 önbüro çalışanı üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda önbüro personelinin etik dışı davranmaya iten nedenlerin başında yöneticiler ve işletme sahiplerinin geldiği görülmüştür. İkinci sırada mesai arkadaşları gelmekte sonucu tespit edilmiştir.

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

Menekşe (2008), seyahat acentalarında işgörenlerin etik davranışları algılama düzeylerini tespit etmek amacıyla Ankara’da 232 işgören üzerinde araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda; cinsiyetin, alınan eğitim durumunun ve mesleki eğitimin etik kavramını algılamada anlamlı farklılıklar oluşturan faktörler olduğu sonucu tespit edilmiştir.

Varinli (2004), otel işletmelerinde işgörenlerin etik algılarını belirlemek amacıyla Kapadokya Bölgesi’nde faaliyet gösteren üç ve dört yıldızlı otel çalışanları üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda etik olmayan davranışların işgörenler tarafından tasvip edilmediği sonucu ortaya konulmuştur.

Ünlüönen ve Olcay (2003), otel işletmelerinde görev yapan işgörenlerin eğitim düzeyleri ile ahlaki sorumluluk bilinçleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak adına Ankara’da otel işletmeleri çalışanları üzerinde araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda otel işletmelerinde işgörenlerin eğitim düzeyleri ile ahlaki sorumlulukları arasında ilişki tespit etmişlerdir.

Fox (2000), otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin etik davranışlara tutumlarını belirlemek amacıyla Hırvatistan’da 632 işgören üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda işgörenler yöneticilerin tutum ve davranışlarını çoğunlukla “Egoist” olarak tanımlamıştır.

Chen vd. (2000), turizm eğitimi alan öğrencilerin iş değerlerini araştırmak amacıyla Tayvan’da dört farklı üniversitede 311 öğrenci üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet özelliklerine göre iş değerlerini algılama düzeyleri arasında farklılıklar gözlenmiştir. Buna göre erkek öğrencilerin en önemli iş değeri “ekonomik getiri” olarak tespit edilmiştir.



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

Turizm işletmelerinde yöneticilerin etik görüşlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmaların ana hatları ise aşağıdaki gibidir:

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

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

Bektaş (2008), otel yöneticilerinin etik kodları algılama düzeyini belirlemek amacıyla, Muğla ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı 72 üst düzey otel yöneticisi üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda eğitim, unvan ve deneyime özelliklerine göre etik kodların çalışma hayatına katkısının bir farklılık göstermediği sonucu tespit edilmiştir.

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

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

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

Wong ve Chung (2003), yiyecek-içecek işletmeleri yöneticilerinin iş değerlerini tespit etmek amacıyla Hong Kong otellerinde 152 yiyecek-içecek işletmesi yöneticisi üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda 5 faktör tespit edilmiş olup yöneticiler tarafından verilen cevaplara göre iş değerlerini etkileyen en önemli faktör çalışma arzusu olarak tespit edilmiştir. Aynı zamanda yöneticiler güvenli istihdam, fiziksel olarak iyi çalışma koşulları, yüksek kazanç ve iş birliği hususlarını önemli bulmuştur.

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

### **3.METODOLOJİ**

Turizm işletmelerinde yönetici ve işgörenlerin ahlaki yeterlilik düzeyinin üst düzeyde olması, hizmet sunumunda yaşanabilecek olası hizmet hatalarını da bertaraf edebilmektedir. Bu nedenle yönetici ve işgörenlerin sahip olduğu ahlaki yeterlilik düzeyinin müşteri memnuniyetine ve dolayısıyla turizm işletmelerinin kârlılık oranlarına önemli etkisi bulunmaktadır. Dolayısıyla turizm sektörü için etik ve ahlaki değerlere bağlılık, turizm işletmelerinin varlıklarını devam ettirmesi, turizm yöneticileri ve işgörenlerin ahlaki bir çalışma ortamına kavuşturulması açısından önem arz etmektedir.

Bu bölüm, araştırmanın amacı ve önemi, evren ve örneklem, anket formunun içeriği ve veri çözümleme yöntemi, pilot uygulama ve ölçümün güvenilirliği, asıl uygulama ve ölçümün güvenilirliği ve araştırmanın bulguları başlıkları olmak üzere 6 başlık altında ele alınmıştır.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bir turizm işletmesinde yönetici ve işgören davranışlarının ahlaki olması turizm işletme faaliyetlerinin odak noktasını oluşturmaktadır. Bu kapsamda araştırmanın amacı, turizm işletmelerinde yönetici ve işgören etik davranışlarının, stajyer öğrenci gözüyle değerlendirilmesi olarak belirlenmiştir. Bu amaç kapsamında araştırmanın hipotezi aşağıdaki gibi belirlenmiştir:

H1: Turizm işletmelerinde yönetici ve işgörenlerin etik davranışları, stajyer öğrenci gözüyle istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir.

Bir işletmede bir teorinin etkin bir şekilde uygulanabilmesi, onun ilgili alanyazın ve yapılan araştırmalar tarafından güçlü bir şekilde tanımlanıp kabul edilmesine bağlıdır (Altunışık vd., 2007). Turizm işletmelerinde etik kavramı, ilgili alan yazında oldukça yaygın olarak incelenen bir kavram olmasıyla birlikte yönetici ve işgören etik davranışlarını turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin bakış açısına göre değerlendirmeleri konusu ise ilgili yazında oldukça sınırlı kalmış; hatta yönetici ve işgören etik davranışlarını karşılaştıran herhangi bir araştırma ise henüz yapılmamıştır. Yapılan bu araştırma, turizm işletmelerinde yönetici ve işgören etik davranışlarını, stajyer öğrencilerin gözüyle ortaya koyması ve ilgili literatürde eksik olan konuya odaklanması sebebiyle önem arz etmektedir. Aynı zamanda geleceğin turizm yöneticileri olan stajyer öğrencilerin etik davranışlara yönelik algı düzeylerinin detaylı bir şekilde ortaya konulması, bu çalışmanın ilgili yazına sunabileceği diğer bir katkıdır. Ayrıca elde edilen bulgularla geçmiş literatür çalışmaları kıyaslanarak turizm yöneticilerine ve turizm işgörenlerine ahlaki ve toplumsal değerlerin iyileştirilmesi konusunda katkı sağlayacaktır.

### 3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Yapılan bu araştırmanın evrenini, Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu öğrencileri ile Gaziantep Üniversitesi Güzel Sanatlar Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları öğrencileri oluşturmaktadır. Bu kapsamda Gaziantep Üniversitesi Öğrenci Daire Başkanlığı ile görüşülmüş ve Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okuluna kayıtlı aktif öğrenci sayısı 918, Gaziantep Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatlarına kayıtlı aktif öğrenci sayısı ise 180'dir. Araştırmanın bu iki programa kayıtlı öğrenciler üzerinde gerçekleştirilecek olmasından dolayı araştırma evreni 1098 olarak belirlenmiştir.

Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmaların çoğunda, araştırma verileri örneklem üzerinde yapılarak elde edilen sonuçlar ilgili evrene genellenmektedir. Örneklem almanın belli ve bilinen kuralları vardır. Ancak o zaman, alınan örneklemin evreni temsil edebileceği kabul edilebilir. Bu araştırmada ise amaçlı örnekleme kullanılmıştır. Amaçlı örneklemede araştırmacı kimlerin seçileceği konusunda kendi yargısını kullanır ve araştırmanın amacına en uygun olanları örnekleme alır (Balcı, 2007: 90). Bundan dolayı sadece turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrenciler araştırmaya dâhil edilmemiş aynı zamanda araştırmanın amacına uygun bir biçimde henüz staj eğitimine başlamamış ancak turizm işletmelerinde iş tecrübesine sahip 1. sınıf öğrencileri de araştırmaya dâhil edilmiştir. Bu araştırmanın örneklemini ise Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu ve Gaziantep Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları öğrencileri olup turizm işletmelerinde staj eğitimi almış/çalışmış 308 öğrenci oluşturmaktadır.

Araştırma kapsamında evren büyüklüklerinin ortaya konulmasından sonra önemli olan diğer bir konu ise, evreni temsil edebilecek örneklem sayısının tespit edilmesidir. Altunışık vd. (2007:127) tarafından ortaya konulan ve ilgili yazında çok sayıda araştırmacı tarafından göz önüne alınan evren büyüklüklerine göre bu araştırmada belirlenen evreni temsil etme yeteneğine sahip örneklem büyüklüğü 285'tir. Dolayısıyla bu çalışmada elde edilen örneklem sayısının araştırma evrenini temsil etme yeteneğine sahip olduğu söylenebilir.

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

Turizm işletmelerinde yönetici ve işgören etik davranışlarının, stajyer öğrenci gözüyle değerlendirilmesi amacıyla yapılan bu araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır.

Bu araştırma kapsamında oluşturulan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yönetici-stajyer öğrenci arasındaki etik davranışları değerlendirmek üzere 25 adet soru hazırlanmış, daha sonra oluşturulan ikinci bölümde ise hazırlanan bu 25 soru işgören-stajyer öğrenci ilişkilerinde etik davranışları ölçmek üzere uyarlanmıştır. Anket formu, daha önce bu konuyla ilgili yapılan araştırmalardan faydalanarak oluşturulmuştur (Yeung ve Pine, 2003; Varinli, 2004; Pelit ve Güçer, 2007; Pelit ve Arslantürk, 2011; Lee ve Tsang, 2013; Köroğlu ve Gezen, 2014).

Ayrıca araştırmada betimsel analiz tekniği kullanılarak, etik davranışlar; "Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu", "Eşit davranma sorumluluğu", "Tacizden Sakınma Sorumluluğu", "Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu", "Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma

Sorumluluğu”, “Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu” olmak üzere 6 başlık altında gruplandırılmıştır. Betimsel analiz tekniğinin kullanılmasının amacı ham haldeki verilerin okuyucuların anlayabileceği ve isterlerse kullanabileceği bir şekle sokulmasıdır. Bu amaçla elde edilen veriler önce mantıki bir sıraya konular. Daha sonra yapılan bu betimlemeler (sınıflandırmalar) yorumlanır (Altunışık, vd., 2007: 268).

Anket sorularının ikinci bölümünü oluşturan yönetici ve işgören etik davranışlarını değerlendirmeye yönelik kodlamalar ; “1: Hiçbir zaman 2: Nadiren, 3: Ara sıra, 4: Çoğunlukla, 5: Her zaman” olmak üzere 5’li Likert şeklindedir. Bu araştırma, 2014 yılının Ekim, Kasım ve Aralık aylarında Gaziantep Üniversitesi’nde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucu elde edilen veriler SPSS 16.0 paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

### 3.4. Pilot Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği

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

Pilot uygulamada ölçümün güvenirliliğini tespit etmek amacıyla Cronbach’s Alpha Katsayısı hesaplanmış bu katsayının 0,875 olduğu görülmüştür. Akbulut (2010)’a göre bu sonuç yüksek derecede güvenilirdir ( $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ).

Ayrıca bununla yetinilmeyip 50 sorudan oluşan anket formu iki ‘ye bölünmüş, ilk 25 soru için Cronbach’s Alpha Katsayısı 0,797 geriye kalan 25 soru için ise Cronbach’s Alpha Katsayısı 0,783 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu sonuçların Akbulut (2010)’a göre oldukça güvenilir olduğu görülmektedir ( $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ). Bu analiz sonuçlarından yola çıkılarak veri toplama aracına son şekli verilmiş ve asıl uygulamaya geçilmiştir.

### 3.5. Asıl Uygulama ve Ölçümün Güvenirliliği

Pilot uygulamanın güvenilirlik analizlerinden sonra anketin asıl uygulamasına geçilmiştir. Bu uygulama, 2014 yılı Kasım ve Aralık aylarında araştırmacılar tarafından gerçekleştirilmiştir. Ölçümün güvenirliliğini ölçmek amacıyla Cronbach’s Alpha testi uygulanmıştır. Cronbach’s Alpha Katsayısı 0,858 olarak hesaplanmıştır. Akbulut (2010)’a göre bu sonuç yüksek derecede güvenilirdir ( $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ). Daha sonra anket soruları 2’ye bölünerek Cronbach’s Alpha Katsayısı hesaplanmıştır. İlk 25 soru için Cronbach’s Alpha Katsayısı 0,760 geriye kalan 25 soru için ise Cronbach’s Alpha Katsayısı 0,766 olarak hesaplanmıştır. Akbulut (2010)’a göre ise elde edilen bu sonuçlar oldukça güvenilirdir ( $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ).

### 3.6. BULGULAR

Araştırmanın bulgular kısmı iki başlıkta ele alınmıştır. Buna göre birinci başlıkta, araştırmaya katılan müşterilerin demografik özellikleri ortaya konulmuştur. İkinci bölümde ise yönetici ve işgören etik davranışlarının, stajyer öğrenci gözüyle değerlendirilmesine yönelik sorulan 50 sorunun bulgularına yer verilmiştir.

Ayrıca araştırmanın amacı başlığı altında belirtilen hipotezi test etmek amacıyla, verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine bakılmıştır. Verilerin normal dağılımı ( $n > 30$ ) olduğu için Kolmogorov-Smirnov Testi ile hesaplanmış ve verilerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Bununla yetinilmeyip verilerin Skewness katsayısı  $0,201 \pm 0,139$  şeklinde hesaplanmıştır. Dolayısıyla verilerin dağılımının sağa (pozitif) çarpık olduğunu söylemek mümkündür. Kurtosis katsayısı  $2,782 \pm 0,277$  şeklinde hesaplanmış dolayısıyla verilerin sivri bir dağılıma sahip olduğunu söylemek mümkündür. Buna göre veriler sağa çarpık ve sivridir. Akbulut (2010), verilerin normal dağılım sağlamadığı durumlarda verilerin belirli teknikler kullanarak dönüştürülmesi gerektiğini savunmaktadır. Bundan dolayı değişkenlerin karesi, ve LOG10 dönüşümü alınarak dönüştürme işlemi denenmiştir. Ancak sonucun değişmediği, yani verilerin hiçbir şekilde normal dağılım göstermediği gözlemlenmiştir.

Veriler, parametrik testler için hiçbir şekilde varsayımları karşılamadığı için eşleştirilmiş/ bağımlı örneklem T testinin parametrik olmayan karşılığı Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi ile analizi edilmiştir (Akbulut, 2010: 174).

#### 3.6.1. Öğrencilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Öğrencilerin; cinsiyet, mezun olduğu lise, devam etmekte olduğu eğitim düzeyi ve staj eğitimi aldığı işletme türüne yönelik demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 4 adet soru yöneltilmiştir. Bu sorulardan elde edilen verilerin frekans ve yüzde değerleri hesaplanmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tablo 1: Öğrencilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Frekans (n)	Yüzde (%)	Devam Edilen Eğitim Düzeyi	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kız	132	42,9	Önlisans	179	58,1
Erkek	176	57,1	Lisans	129	41,9
<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>
Mezun Olduğu Lise Türü	Frekans (n)	Yüzde (%)	Staj Görülen İşletmenin Türü	Frekans (n)	Yüzde (%)
Genel Lise	150	48,7	Konaklama	165	53,6
Anadolu Lisesi	35	11,4	Yiyecek-İçecek	112	36,4
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	67	21,8	Seyahat	29	9,4
Kız Teknik ve Meslek Lisesi	56	18,2	Ulaştırma	2	0,6
<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>	<b>TOPLAM</b>	<b>308</b>	<b>100,0</b>

Tablo 1'e göre öğrencilerin %57,1'i erkek, %42,9'u ise kızdır. Öğrencilerin %48,7'si genel lise mezunu, %11,4'ü Anadolu Lisesi mezunu, %21,8'i Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi mezunu, %18,2'si ise Kız Teknik ve Meslek Lisesi mezunudur. Öğrencilerin %58,1'i önlisans, %41,9'u lisans düzeyinde turizm eğitim almaya devam etmektedirler. Öğrencilerin staj eğitimi gördükleri işletme türüne bakıldığında %53,6'sı konaklama, %36,4'ü yiyecek-içecek, %9,4'ü seyahat ve %0,6'sı ulaştırma işletmelerinde staj yapmıştır.

### 3.6.2. Yönetici ve İşgören Etik Davranışlarına Yönelik Bulgular

Bu bölümde etik davranışlar "Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu, Eşit davranma sorumluluğu, "Tacizden Sakınma Sorumluluğu, Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu, Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu ile Toplum ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu" olmak üzere 6 başlık altında sınıflandırılmıştır. Yöneticilerin ve işgörenlerin etik davranışları, stajyer öğrenci gözüyle istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi her bir ifade için ayrı ayrı uygulanmıştır. Bununla yetinilmeyip sonuç bölümünde "yöneticiler lehine mi?" yoksa "işgörenler lehine mi?" anlamlı bir farklılık olduğu gösterilmiştir.

Tablo 2: Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğuna Göre Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi İle Karşılaştırılması

	Yönetici		İşgören		Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi			SONUÇ
	Art. Ort.	S.S	Art. Ort.	S.S.	Art. Ort.Farkı (Y-İ)	Negatif sıra Pozitif sıra Bağlı sıra	Sig(p)	
1.Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu	□x		x					
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi.	3,05	1,37	3,36	1,27	-0,31	113 <sup>a</sup> 75 <sup>b</sup> 120 <sup>c</sup>	0,001	İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı.	3,78	1,34	3,48	1,44	0,3	73 <sup>a</sup> 108 <sup>b</sup> 127 <sup>c</sup>	0,002	Yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin gelişimi için çaba harcadı.	3,29	1,4	3,42	1,26	-0,13	103 <sup>a</sup> 97 <sup>b</sup> 108 <sup>c</sup>	0,109	Anlamlı bir farklılık yoktur.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslek sıralarını sakladı.	3,11	1,51	3,21	1,42	-0,1	84 <sup>a</sup> 77 <sup>b</sup> 147 <sup>c</sup>	0,319	Anlamlı bir farklılık yoktur.



Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili hizmet içi eğitim konusuna gerekli hassasiyeti gösterdi.	3,4	1,4	3,37	1,38	0,03	77 <sup>a</sup> 90 <sup>b</sup> 141 <sup>c</sup>	0,797	Anlamli bir farklılık yoktur.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu.	3,33	1,44	3,18	1,45	0,15	82 <sup>a</sup> 95 <sup>b</sup> 131 <sup>c</sup>	0,163	Anlamli bir farklılık yoktur.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler duyu ve düşüncelerimize değer verdi.	3,45	1,29	3,59	1,31	-0,14	100 <sup>a</sup> 78 <sup>b</sup> 130 <sup>c</sup>	0,096	Anlamli bir farklılık yoktur.

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

Tablo 2'ye göre "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi" ifadesinde yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha düşük olduğu sıraların sayısı 113 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha yüksek olduğu sıraların sayısı 75 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 120 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışlarının aritmetik ortalama farkı  $\bar{x} = -0,31$  şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre yönetici ve işgören etik davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi analizinden yola çıkarak, bu soru için işgörenler lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Dolayısıyla rotasyon ve adaptasyon konusunda, yöneticilerin işgörelere kıyasla daha az hassasiyet gösterdiklerini söylemek mümkündür.

"Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı" sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha düşük olduğu sıraların sayısı 73 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha yüksek olduğu sıraların sayısı 108 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 127 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,3$  şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre yönetici ve işgören etik davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi analizinden yola çıkarak, bu soru için yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Dolayısıyla bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı ifadesinde işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha az duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Geriye kalan 5 soru için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p > 0,05$ ).

Tablo 3: Eşit Davranma Sorumluluğu Başlığının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi İle Karşılaştırılması

2.Eşit Davranma Sorumluluğu	Yönetici		İşgören		Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi				
	Art. Ort.	S.S	rt. Ort.	S.S.	Art. OrtFarkı (Y-İ)	Negatif sıra	Pozitif sıra	Art. Ort.	SON
	$\bar{x}$		$\bar{x}$			Bağlı sıra	Bağlı sıra	Sig(p)	UÇ
1 Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşışin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı.	,93	,63	,23	,55	-0,3	98 <sup>a</sup> 67 <sup>b</sup> 143 <sup>c</sup>	0	,002	İşgörel er lehine anlamlı bir farklılık vardır.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler diğer iş görenlerle bize eşit söz hakkı verdi.	,13	,29	,3	,35	-0,17	109 <sup>a</sup> 83 <sup>b</sup> 116 <sup>c</sup>	0	,052	Anlamli bir farklılık yoktur.

Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler gereğinden fazla iş yükü yükledi.	,34	,39	,21	,32	0,13	82 <sup>a</sup> 110 <sup>b</sup> 116 <sup>c</sup>	0 ,156	Anlamlı bir farklılık yoktur.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı.	,64	,53	,63	,47	0,01	81 <sup>a</sup> 80 <sup>b</sup> 147 <sup>c</sup>	0 ,977	Anlamlı bir farklılık yoktur.

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

Tablo 3'e göre "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı" ifadesinde yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha düşük olduğu sıraların sayısı 98 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha yüksek olduğu sıraların sayısı 67 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 143 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,3$  şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre yönetici ve işgören etik davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi analizinden yola çıkarak, bu soru için işgörenler lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Dolayısıyla müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı ifadesinde yöneticilerin işgörelere kıyasla daha az duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Geriye kalan 3 soru için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p > 0,05$ ).

Tablo 4: Tacizden Sakınma Sorumluluğu Başlığının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi İle Karşılaştırılması

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

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

Tablo 4'e göre "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı" sorusunda yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha düşük olduğu sıraların sayısı 103 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha yüksek olduğu sıraların sayısı 68 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 137 olarak hesaplanırken; bu soru için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,33$  şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre yönetici ve işgören etik davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi analizinden yola çıkarak, bu soru için işgörenler lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Dolayısıyla kendi özel işlerinde bizleri kullandı ifadesinde yöneticilerin işgörelere kıyasla daha az duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Geriye kalan 3 soru için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p > 0,05$ ).

Tablo 5: Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu Başlığının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi İle Karşılaştırılması

4.Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu	Yönetici		İşgören		Art. OrtFarkı (Y-İ)	Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi		SONUÇ
	rt. Ort.	.S	rt. Ort.	.S		Negatif sıra	Pozitif sıra	
	x		x			S	ig(p)	
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı.	,67	,27	,36	,39	0,31	8 <sup>a</sup>	,001	Yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu.	,09	,54	,39	,39	-0,3	07 <sup>a</sup>	,002	İşgörenler lehine anlamlı bir farklılık vardır.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler güvenli ve sağlıklı ortamlarda çalışmamıza yardımcı oldu.	,41	,34	,38	,3	0,03	9 <sup>a</sup>	,701	Anlamlı bir farklılık yoktur.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler sosyal güvenlik haklarının korunmasına yönelik gerekli hassasiyeti gösterdi.	,3	,34	,45	,26	-0,15	09 <sup>a</sup>	,143	Anlamlı bir farklılık yoktur.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı.	,47	,5	,55	,32	-0,08	7 <sup>a</sup>	,44	Anlamlı bir farklılık yoktur.

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

Tablo 5'e göre "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı" ifadesinde yönetici davranışlarının işgören davranışlarından düşük olduğu sıraların sayısı 68 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha yüksek olduğu sıraların sayısı 105 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 135 olarak hesaplanırken; yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = 0,31$  şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre yönetici ve işgören etik davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi analizinden yola çıkarak, bu soru için yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Dolayısıyla iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı ifadesinde işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha az duyarlı olduklarını söylemek mümkündür.

"Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu" ifadesinde yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha düşük olduğu sıraların sayısı 107 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha yüksek olduğu sıraların sayısı 70 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 131 olarak hesaplanırken; bu ifade için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\bar{x} = -0,3$  şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre yönetici ve işgören etik davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi analizinden yola çıkarak, bu ifade için işgörenler lehine anlamlı bir farklılık olduğu sonucu tespit edilmiştir. Dolayısıyla bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu ifadesinde yöneticilerin işgörelere kıyasla daha az duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Geriye kalan 3 ifade için anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p > 0,05$ ).

Tablo 6: Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu Başlığının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi İle Karşılaştırılması

	Yönetici	İşgören	Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi
--	----------	---------	----------------------------------

5.Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu	t. Ort. x	Ar		A		Art.Or t. Farkı(Y-İ)	Negatif sıra Pozitif sıra Bağlı sıra		S	SONUÇ		
		□	.S	rt. Ort. x	□		.S	N			ig(p)	
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler dini inançlarımıza saygı gösterdi.	09	4,	,24	,98	3	,29	0,11	a	74	,18	0	Anlamlı bir farklılık yoktur.
Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu.	29	2,	,4	,45	2	,4	-0,16	5 <sup>a</sup>	10	,13	0	Anlamlı bir farklılık yoktur.
								b	94			
								0 <sup>c</sup>	14			
								b	81			
								2 <sup>c</sup>	12			

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

Tablo 6'ya göre "Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu" başlığı altında yer alan "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenlerini inançlarımıza saygı gösterdi" ve "Staj eğitimi sürecinde yönetici/işgören özel hayatlarımıza müdahalede bulundu" ifadeleri için istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir (p>0,05).

Tablo 7: Toplum ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu Başlığının Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Aritmetik Ortalamaların Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi İle Karşılaştırılması

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

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

Tablo 7'ye göre "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi" ifadesinde yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha düşük olduğu sıraların sayısı 62 (negatif sıra), yönetici davranışlarının işgören davranışlarından daha yüksek olduğu sıraların sayısı 106 (pozitif sıra), bağlı sıra sayısı ise 140 olarak hesaplanırken; bu ifade için yönetici ve işgören davranışları aritmetik ortalamaları farkı  $\square x = 0,3$  şeklinde hesaplanmıştır. Buna göre yönetici ve işgören etik davranışları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir (p<0,05). Wilcoxon İşaretli Sıralar Testi analizinden yola çıkarak, bu ifade için yöneticiler lehine anlamlı bir fark olduğu sonucu görülmüştür. Dolayısıyla müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi ifadesinde işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha az duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Geriye kalan iki ifade için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir (p>0,05).

Araştırma bulguları genel olarak değerlendirildiğinde yönetici ve işgören etik davranışları arasında toplam 7 ifadede anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Buna göre yönetici ve işgören etik davranışları arasındaki farklılığın büyüklüğünün belirlenebilmesi için "etki büyüklüğü" ölçümü gerçekleştirilmiş ve bu ifadelerin  $\eta^2$  (□) ile  $\eta^2$  kare (□<sup>2</sup>) değerlerine bakılmıştır. Etki büyüklüğü değerleri "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi" ifadesi için  $\square = 0,251$  ve  $\square^2 = 0,063$ ; "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı" ifadesi için  $\square = 0,335$  ve  $\square^2 = 0,112$ ; "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı"



ifadesi için  $\chi^2=0,345$  ve  $\chi^2=0,119$ ; "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterileri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi" ifadesi için  $\chi^2=0,324$  ve  $\chi^2=0,105$ ; "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu" ifadesi için  $\chi^2=0,327$  ve  $\chi^2=0,107$ ; şeklinde hesaplanmıştır. Bu etki büyüklüğünün Cohen'e göre orta düzeyde ( $0,06 < \chi^2 < 0,14$ ) olduğu tespit edilmiştir (Akbulut, 2010:114).

Diğer taraftan "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşterilerinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı" ifadesi için  $\chi^2=0,450$  ve  $\chi^2=0,202$ ; "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı" ifadesi için  $\chi^2=0,390$  ve  $\chi^2=0,152$  şeklinde hesaplanmıştır. Bu etki büyüklüğünün Cohen'e göre geniş düzeyde "0,14 ve üzeri" olduğu tespit edilmiştir (Akbulut, 2010:114).

## SONUÇ VE TARTIŞMA

İnsanoğlu var oldukça insan ilişkileri ve eylemlerde hep var olacaktır. Dolayısıyla insanın eylemlerini etkileyen etik sorunlarda var olmaya devam edecektir. Gerçekleştirilen bu araştırmada turizm işletmelerinde, yönetici ve işgörenlerden kaynaklı etik sorunlar stajyer öğrencilerin gözüyle değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında etik davranışlar "Mesleki Gelişime Fırsat Sağlama Sorumluluğu, Eşit davranma sorumluluğu, Tacizden Sakınma Sorumluluğu, Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu, Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu ve Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu" olmak üzere 6 başlık altında sınıflandırılmıştır. Bu çalışmadan elde edilen bulgular göz önünde bulundurulduğunda aşağıdaki sonuçlar ortaya çıkmıştır.

Öncelikle stajyer öğrenci gözüyle, yönetici ve işgören etik davranışlarının, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği Wilcoxon İşaretili Sıralar Testi ile analiz edilmiştir. İlgili literatürde yönetici ve işgören etik davranışlarını bu ifadeler açısından karşılaştıran bir çalışmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu araştırmayı diğer araştırmalardan farklı kılan özelliği yönetici ve işgören etik davranışlarının karşılaştırılmasıdır. İlgili araştırmalar bölümünde de belirtildiği üzere daha önce gerçekleştirilen araştırmalar, başlı başına yönetici etik davranışları veya başlı başına işgören etik davranışlarına odaklanmıştır. Bunu konu üzerine araştırma yapan araştırmacılar daha çok etik davranışların demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğine odaklanmışlardır (bkz. Sayfa 5.6.7.). Dolayısıyla araştırma konusu ile ilgili literatürde eksiklik olduğunu söylemek mümkündür. Bu yüzden araştırma bulguları daha önce yapılan araştırma sonuçlarıyla kapsamlı bir şekilde karşılaştırılmamıştır. Dolayısıyla başlı başına yönetici davranışlarını veya başlı başına işgören davranışlarını inceleyen araştırma sonuçları ile bu araştırmanın bulguları karşılaştırma yoluna gidilmiştir. Gerçekleştirilen bu araştırmaların bulguları değerlendirildiğinde, araştırma sonuçlarının kısmen örtüşmekte olduğu sonucunu söylemek mümkündür (Köroğlu ve Gezen, 2014; Tuna ve Yeşiltaş, 2013; Lee ve Tsang, 2013; Yılmaz ve Bahadır, 2011; Yeh, 2012; Menekşe, 2008; Bektaş, 2008; Beck vd., 2007; Pelit ve Güçer, 2007; Sarıışık vd., 2006; Varinli, 2004; Yeung, 2004; Coughlan, 2001).

Genel olarak 6 başlık altında bulunan etik davranışlar değerlendirildiğinde; stajyer öğrencilerin gözüyle yönetici ve işgören etik davranışları istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Dolayısıyla H1 hipotezi kabul edilmiştir.

Aritmetik ortalamalar arasındaki farka bakılarak toplamda 6 başlık altında bulunan etik davranışlarda, işgörenlerin daha duyarlı olduğu sonucu yöneticilerin ise daha esnek bir tutum ve davranış sergilediklerini söylemek mümkündür.

"Mesleki gelişime fırsat sağlama sorumluluğu" başlığı değerlendirildiğinde sadece 2 ifade anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bu başlık altında anlamlı farklılık tespit edilen ifadelerden ilki "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi" olmuş ve işgörenler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Dolayısıyla rotasyon ve adaptasyon konusunda işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olduğunu söylemek mümkündür. Benzer şekilde konuyla ilgili diğer çalışmalar incelendiğinde yöneticilerin genel olarak rotasyon ve adaptasyon konusunda duyarlı olmadıkları sonucu görülmüştür (Christou, 1999; Çetin, 2005). Bu başlık altında anlamlı farklılık tespit edilen diğer ifade ise "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı" olmuş ve yöneticiler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p < 0,05$ ). Buna göre verilen görevleri tam olarak açıklama hususunda yöneticilerin işgörenlere kıyasla daha duyarlı olduğunu söylemek mümkündür. Bu başlıkta geriye kalan 5 ifade için anlamlı farklılık tespit edilememiştir ( $p > 0,05$ ). Bu bulguların yanı sıra bu başlıkta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladı" ( $\bar{x} = 3,78$ ); en düşük aritmetik ortalama ise "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler rotasyon ve adaptasyon konusunda gerekli hassasiyeti gösterdi" ( $\bar{x} = 3,05$ ) şeklinde gerçekleşmiştir. Öte yandan Kozak (2012)'ye göre stajyer öğrencinin uygulama yapma ve deneyim sahibi olma beklentisi dikkate

alındığında, ilk olarak, stajın işletmeye adaptasyon ile başlaması ve sonrasında çeşitli departmanları kapsayan rotasyonla devam etmesi gerekmektedir. Ancak bu araştırma bulguları, bunun çok az yönetici tarafından uygulandığını ortaya koymaktadır. Benzer şekilde Fox (2000), otel işletmelerinde gerçekleştirdiği araştırmada işgörenler, yöneticilerin bu tarz tutum ve davranışlarını “Egoist” olarak tanımlamıştır. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde işgörenler duygu ve düşüncelerimize değer verdi ( $\bar{x}=3,59$ )” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde işgörenler meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmemize fırsat sundu ( $\bar{x}=3,18$ )” şeklinde ölçülmüştür. Bu araştırma bulguları ise stajyer öğrencilerin meslekle ilgili yayınları ve teknolojik gelişmeleri takip etmelerine fırsat sunulmadığını söylemek mümkündür.

“Eşit davranma sorumluluğu” başlığı değerlendirildiğinde sadece “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler “Müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı” ifadesi için işgörenler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla bahşişin eşit paylaşılması hususunda işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olduğunu söylemek mümkündür. Bu sonuçla ilgili olarak İnce (2008:67), bahşişin, iş hayatında işgörenleri ücretten sonra motive eden ve onların tatmin düzeyini direk etkileyen ikinci unsur olduğunu ve yöneticilerin bu anlayışla işgörelere yaklaşması gerektiğini belirtmiştir. Öte yandan Yılmaz (2010), ise çalışanlar arası eşitliğin sağlanması adına çalışanlar arası bütün iş süreçlerinde adil sistemler kurulması gerektiğinin önemini belirtmiştir. Bu başlık altında geriye kalan 3 soru için anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Bu bulguların yanı sıra bu başlıkta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler gereğinden fazla iş yükü yükledi ( $\bar{x}=3,34$ )” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler cinsiyet ayrımcılığı yaptı ( $\bar{x}=2,64$ )” şeklinde tespit edilmiştir. Bu sonuçlar ışığında yöneticilerin stajyerlere karşı bir cinsiyet ayrımcılığı yapmadığını söylemek mümkündür. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde işgörenler müşterinin verdiği bahşişin eşit paylaşılması konusunda adil davrandı ( $\bar{x}=3,23$ )” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde işgörenler cinsiyet ayrımcılığı yaptı ( $\bar{x}=2,63$ )” ifadelerinde gerçekleşmiştir. Öte yandan Leymann (1990), cinsiyet ayrımının bir mobing ve suç unsuru olduğunu belirtmektedir. Bu bilgiler ışığında, hem yöneticilerin hem de işgörenlerin cinsiyet ayrımcılığına fırsat vermemesi olumlu bir gelişme olarak görülmektedir.

“Tacizden Sakınma Sorumluluğu” başlığı altında sadece “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı” ifadesi için işgörenler lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla kendi özel işlerinde bizleri kullandı ifadesi için işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Bu başlık altında geriye kalan 3 ifade için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Bu bulguların yanı sıra bu başlıkta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler onur kırıcı davranışta bulundu ( $\bar{x}=2,4$ )” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler sözlü tacizde bulundu ( $\bar{x}=2,15$ )” şeklinde ölçülmüştür. Dolayısıyla yöneticilerin onur kırıcı davranışta bulunmadıkları sonucunu söylemek mümkündür. Benzer şekilde Pelit ve Güçer (2007), yöneticilerin onur kırıcı davranışta bulunmaktan kaçındıkları sonucunu tespit etmişlerdir. Dolayısıyla bu bulgu Pelit ve Güçer (2007), araştırma sonuçlarıyla örtüşmektedir. Diğer taraftan Yeung (2004), ise 39 etik sorunu inceledikleri araştırmalarında özellikle taciz konusunun etik dışı konularda ön plana çıkan husus olduğunu belirtmiştir. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama “Staj eğitimi sürecinde işgörenler kendi özel işlerinde bizleri kullandı ( $\bar{x}=2,55$ )” en düşük aritmetik ortalama ise “Staj eğitimi sürecinde işgörenler sözlü tacizde bulundu ( $\bar{x}=2,26$ )” şeklinde ölçülmüştür. Öte yandan Ergün (2009), ise taciz ister sözlü, ister psikolojik ya da fiziksel nitelikte olsun, bireyin çalışma hayatını ciddi şekilde sıkıntıya sokacak ve başarısını düşürecek etik dışı davranış olarak belirtmiştir.

“Çalışma Hayatının Kalitesini Yükseltme Sorumluluğu” başlığı değerlendirildiğinde “Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu” ifadesi için işgörenler lehine anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu ifadesinde, işgörenlerin yöneticilere kıyasla daha duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Öte yandan Yenipınar (2005), turizm işletmelerinin içinde bulunduğu ekonomik koşullar nedeniyle düşük olan ücret düzeylerini yükseltecek önlemler alınması gerektiğini belirtmektedir. Bu başlık altında geriye kalan 4 ifade için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Diğer taraftan Şimşek (1999), çalışma hayatının kalitesinin yükseltilmesi sorumluluğunun özellikle yöneticilerin hassasiyet göstermesi gerektiğini belirtmiştir. Bu bulguların yanı sıra bu başlıkta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını

değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama; "Staj eğitimi süresinde yöneticiler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı  $\square(x=3,67)$ " en düşük aritmetik ortalama ise "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler bizlerin ekonomik çıkarlarını korudu  $\square(x=3,09)$ " şeklinde hesaplanmıştır. Dolayısıyla yöneticilerin iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldığını söylemek mümkündür. Bu sonuca tezat bir biçimde Pelit ve Güçer (2007), iş etiği kapsamında yöneticilerin iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri almadıklarını sosyal güvenlik ve sosyal hakların tesliminde duyarlı olmadıkları sonucunu tespit etmiştir. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama "Staj eğitimi sürecinde işgörenler izin haklarını düzenli kullanmamızı sağladı  $\square(x=3,55)$ " en düşük aritmetik ortalama ise "Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldı  $\square(x=3,36)$ " şeklinde ölçülmüştür. Dolayısıyla, işgörenler izin haklarının düzenli kullanılmasını sağladı, ifadesine katılımın fazla olduğunu söylemek mümkündür.

"Özel Hayatın Gizliliği Hakkına Saygılı Olma Sorumluluğu" başlığında değerlendirildiğinde "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu" ve "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdi" sorularında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Öte yandan Şimşek (1999), yöneticilerin, çalışanları hakkında bilgi sahibi olmak istemelerinin doğal olduğunu ancak bunun sınırlarının iyi belirlenmiş olması ve kişilik haklarına tecavüz edilmemesi gerektiğinin altını çizmiştir. Salihpaşaoğlu (2013), ise özel hayatın dünya çapında büyük önem arz eden bir mesele olduğunu ve Anayasa hukuku açısından, özel hayatın temel bir hak olduğunu belirtmiştir. Bu bulguların yanı sıra bu başlıkta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdi  $\square(x=4,09)$ " en düşük aritmetik ortalama ise "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu  $\square(x=2,29)$ " şeklinde tespit edilmiştir. Dolayısıyla yöneticilerin dini inançlara saygı gösterdiğini söylemek mümkündür. Benzer şekilde Pelit ve Güçer (2007), gerçekleştirdiği araştırma sonucunda işletmelerde dini ayrımcılığın yapılmadığını tespit etmişlerdir. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdi  $\square(x=3,98)$ " en düşük aritmetik ortalama ise "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundu  $\square(x=2,45)$ " şeklinde tespit edilmiştir. Bu bulgular ışığında işgörenlerin dini inançlara saygı gösterdiği görülmüştür. Bu başlık altında diğer dikkat çekici husus ise hem yöneticilerin hem de işgörenlerin dini inançlara saygı göstermesi olmuştur.

"Topluma ve Stajyerlere Örnek Olma Sorumluluğu" başlığı değerlendirildiğinde "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler/işgörenler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi" ifadesi için yöneticiler lehine anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Dolayısıyla müşteri istek ve şikâyetleri ile yöneticilerin işgörene kıyasla daha duyarlı olduklarını söylemek mümkündür. Öte yandan Bu başlıkta geriye kalan 2 soru için ise anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ( $p>0,05$ ). Bu bulguların yanı sıra bu başlıkta turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, yönetici etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi  $\square(x=3,85)$ " en düşük aritmetik ortalama ise "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler iş yerinde alkol ve uyuşturucu madde kullandı  $\square(x=1,86)$ " şeklinde tespit edilmiştir. Turizm işletmelerinde staj eğitimi alan öğrencilerin, işgören etik davranışını değerlendirmesine yönelik en yüksek aritmetik ortalama "Staj eğitimi sürecinde yöneticiler müşteri istek ve şikâyetleri ile ilgilendi  $\square(x=3,55)$ " en düşük aritmetik ortalama ise "Staj eğitimi sürecinde işgörenler iş yerinde alkol ve uyuşturucu madde kullandı  $\square(x=1,8)$ " şeklinde tespit edilmiştir. Diğer taraftan Akoğlan Kozak ve Güçlü (2006), turizm işletmelerinde memnuniyetin artırılması hususunda yapılacak iyileştirmeler ve eğitim çalışmaları, müşteri şikâyetlerinde bir azalma sağlayabileceği gibi, etik kurallara uygun verilecek hizmetlerle olumlu işletme imajına yardım edeceğini belirtmiştir.

### 5.1. ÖNERİLER

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

- Stajyerlerin adaptasyon konusunda zorluk çekmemeleri açısından ortak çalışma zeminleri oluşturulmalıdır.
- Stajyer çalışanlara ait özel bilgiler ve onlar hakkında her türlü bilgi ve belge saklı tutulmalıdır.
- Stajyerlere yönelik uygulamalarda yasalar ve şartların gerektirdiği seviyede sağlıklı ve güvenli çalışma şartları oluşturulmalıdır.
- Stajyerlerin mesleki gelişimine ilişkin faaliyet yürütmek hem yöneticilerin hem de işgörenlerin görevleri arasındadır. Bu kapsamda onlara turizm ürünleri ile ilgili yayınları takip

etme, turizm ürünleri ile ilgili gelişmeleri izleme ve öğrendiği bilgileri işinde uygulama fırsatı sunulmalıdır.

- Turizm işletmelerinde stajyerlere karşı gerçekleşen yanlış bir davranışta onlara bilgileri ve yetenekleri dışında görev ve sorumluluklar verilir. Yönetici ve işgörenler bu davranışlarından vazgeçmeli, onların bilgi ve tecrübesine göre görev ve sorumluluklarını vermelidir.

- Yöneticilerin stajyerlerle kuracakları güven ilişkisi çok önemlidir. Açık kapı sisteminin uygulanması, informal iletişim kanallarının güçlendirilmesi, adil ve etik bir yönetici olunması, yönetici ve stajyerler arasındaki güven duygusunu geliştirmeye yardımcı olacaktır.

- Turizm yöneticileri stajyer profilini önemsemelidirler. İşe yeni başlamış personele, işletme kültürünü öğretmek, meslek standartları, mesleğin inceliklerini öğretmek, misafir beklentileri ve farklı psikolojiye sahip misafirlere hizmet verebilme sanatını öğretmeyi ciddiye almalıdırlar. Örneğin; bir otel işletmesinde mutfak departmanında staj eğitimi alan kişiye yemek reçetelerini anlatmak ve öğretmek hem yöneticilere hem de o departmanda çalışan işgörenlerin birincil görevi olmalıdır.

Benzer konuda çalışacak araştırmacılara ise aşağıda belirtilen öneriler sunulacaktır:

- Öğrencilerden veri toplamak güç olmaktadır. Benzer çalışmalar yapacak araştırmacılar bu hususu göz önünde bulundurmalıdır.

- Turizm işletmelerinde ileride yapılacak araştırmalar için örnekleme daha geniş tutulmuş farklı dillere odaklanmış ve belirli zaman aralıkları ile yapılacak çalışmalar önerilebilir. Etik davranışları değerlendirmek her ne kadar farklı değişkenlerden etkilense de bu tip çalışmaların turizmin geleceği için önemli ve tekrarlanması gerektiği düşünülmektedir.

- Geliştirilen bu ölçekle; staj eğitimi öncesi, stajyer öğrencilerin etik davranışları konusunda beklentileri ve staj eğitimi sonrasında gerçekleşen etik görüşleri karşılaştırılabilir.

#### KAYNAKÇA

- AKBULUT, Yavuz. (2010). Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları, İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- AKOĞLAN KOZAK, Meryem, ve NERGİS, Güçlü Hatice. (2006). Turizmde Etik Kavramları İlkeler, Standartlar. Ankara: Detay Yayıncılık.
- AKOVA, Orhan ve ÇALIK, İsmail. (2008). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Etik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma. Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı.1, 1-13.
- ALTUNİŞİK, Remzi; COŞKUN Recai; BAYRAKTAROĞLU, Serkan Ve YILDIRIM Engin (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı, İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- ASLAN, Alper ve KOZAK, Metin. (2006). Turizmde Gelişme ve Etik Sorunları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma. Ege Akademik Bakış Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimi Dergisi, 6(1), 49-61.
- BAHADIR, İsmet. (2010). Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Etik Uygulamaları: İstanbul Örneği. Sakarya, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- BALCI, Ali. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler. Ankara, Pegem A Yayıncılık.
- BECK, A.Jeffrey;LAZER, William; SCHMİDGALL, Raymond. (2007).Hotel Marketing Managers' Responses to Ethical Dilemmas.International Journal of Hospitality & Tourism Administration,8(3), 35-48.
- BEKTAŞ, Çetin. (2008). Etik Kodların Otel Endüstrisine Katkıları ve Bir Alan Araştırması. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 1-17.
- CEVİZCİ, Ahmet (2002), Etiğe Giriş, İstanbul: Paradigma Yayınları.
- CHEN, S. Joseph; CHU, K. Hei-Lin ve WU, Wu-Chung. (2000). Tourism Students' Perceptions of Work Values: A Case of Taiwanese Universities, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 12(6), 360-365.
- CHEN, Po-Ju ve CHOİ, Youngsoo (2008), Generational Differences İn Work Values: a Study of Hospitality Management. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 20(6), 595-615.
- CHENG, Pi-Yueh; YANG, Jen-Te; WAN, Chin Sheng; CHU, Mei-Chin. (2013). Ethical Contexts and Employee Job Responses in The Hotel İndustry: The Roles of Work Values and Perceived Organizational Support. International Journal of Hospitality Management, 34, 108-115.
- CHRİSTOU, S. Evangelos. (1999). Hospitality Management Education İn Greece: An Exploratory Study. Tourism Management, 20(6), 683-691.
- COUGHLAN, Richard. (2001). An Analysis of Professional Codes of Ethics in The Hospitality İndustry. International Journal of Hospitality Management, 20(2), 147-162.
- ÇETİN, Şule. (2005). Öğrenci Stajlarında Yararlanılan Dersler Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi. 16(2), 153-169,
- ÇEVİRGEN, Aydın ve ÜNGÖREN, Engin. (2009). Konaklama İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi. Mersin, 10. Ulusal Turizm Kongresi.273-283.
- DOĞAN, Selen ve KARATAŞ, Abdullah. (2011). Örgütsel Etiğin Çalışan Memnuniyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 37, 1-40.
- DOLMACI, Nilgün ve BULGAN, Gülay. (2013). Turizm Etiği Kapsamında Çevresel Duyarlılık, Journal of Yasar University, 29(9), 4853-4871.
- EREN, Duygu; ÖZGÜL, Eda ve KAYGISIZ ÇULLU, Neşe. (2013). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin Belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi Örneği. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2, 15-27.
- ERGÜN, Nalan. (2009). Örgütlerde Etik Dışı Davranışların Nedenleri ve Çalışanlara Yönelik Etik Dışı Davranışların Havayolu Taşımacılığı Sektörü Açısından İncelenmesi. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 11(3), 149-168.



- FOX, John. (2000). Approaching Managerial Ethical Standards in Croatia's Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1), 70-74.
- HUDSON, Simon ve MILLER, Graham. (2005). Ethical Orientation and Awareness of Tourism Students. *Journal of Business Ethics*, 62, 383-396.
- İLHAN, Süleyman. (2005). İş Ahlakı Kuramsal Bir Yaklaşım. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 258-275.
- İNCE, Cemal. (2008). Toplam Kalite Yönetimi ve Otel İşletmelerinde İşgören Tatminine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), 57-70.
- İŞGÜDEN, Burcu ve Adem ÇABUK. (2006). Meslek Etiği ve Meslek Etiğinin Meslek Yaşamı Üzerindeki Etkileri. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16, 59-86.
- JUNG, S. Hyo; NAMKUNG, Young; YOON, H. Hye. (2010). The Effects of Employees Business Ethical Value on Person-Organization Fit and Turnover Intent In The Foodservice Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 538-546.
- KARATEPE, Osman ve AGBAİM, M. Ifeanyi. (2012). Perceived Ethical Climate and Hotel Employee Outcomes: An Empirical Investigation in Nigeria. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 13(4), 286-315.
- KARAKAŞ, H. Göze. (2008). Satış Yönetiminde Etik; Satışçıların Etik Algılamalarının Demografik Faktörleri ile İlişisini Ölçmeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama. *Adana, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*.
- KOZAK, Nazmi (2012). "STAJ DOSYASI (I): ÖĞRENCİLERİN YAŞADIKLARI SORUNLAR" <http://kariyer.turizm gazetesi.com> (Erişim Tarihi: 30.01.2015) adresinden alınmıştır.
- KÖROĞLU, Özlem ve GEZEN, Tuba. (2014). An Investigation To Determine The Work Values Of Tourism Students. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, 253-257.
- KUTVAN, B. Ali. (2011). Türk Basın İşletmelerinde Yönetmelik Etik Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Marmara İletişim Dergisi*, 18, 162-207.
- KNANİ, Mouna. (2014). Ethics in the Hospitality Industry: Review and Research Agenda. *International Journal of Business and Management*, 9(3), 1-8.
- LEE, Yee-Sum Lousia ve TSANG, K.F. Nelson. (2013). Perceptions of Tourism and Hotel Management Students on Ethics in the Workplace. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13(3), 228-250.
- LEYMANN, Heinz; (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5(2), 119-126.
- MA, C. Fangying; MA, S. Wei; WU, Liyun; MA MA, Ming. (2013). Influence of Empirical Work on the Job-Related Ethics of Hotel Interns: A Case Study of Students in Mainland China. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 25(2), 57-66.
- MATHANGE, G. Donatus. (2013). Responsible Tourism and Hotel Management: An Empirical Analysis of the Ethical Dimensions in Tourism and Hospitality Industry in Kenya. *American International Journal of Contemporary Research*, 3(6), 17-29.
- MENEKŞE, Ramazan. (2008). "Ankara'da Faaliyet Gösteren A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışmakta Olan Personelin Tüketiciye Karşı Etik Davranışlarını Algılama Düzeyleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma". *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(1), 83-117.
- MKONO, Muchazondida. (2010). Zimbabwean Hospitality Students' Experiences of Sexual Harassment in The Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 729-735.
- NEBİOĞLU, G. Kamil. (2013). Meslek Etiği: Turist Rehberleri Üzerine Araştırma. *Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi*.
- ÖNCEL, Ahmet. (2010). Turistik Bölgelerde Hava Limanlarında Görevli Güvenlik Personelinin Etik Kuralları Algılama Biçimlerinin Değerlendirilmesi (İstanbul Ve Antalya Örneği). *T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi*.
- ÖZUTKU, Hatice ve CEVRIOĞLU, Esin. (2005). Yönetim ve Etik: Özel ve Kamu Banka Şube Yöneticileri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 7(3), 91-104.
- PARK, Sun-Young; LEVY, E.Stuart. (2014). Corporate Social Responsibility: Perspectives of Hotel Frontline Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(3), 332-348.
- PELİT, Elbeyi ve GÜÇER, Evren, (2007). İşletme Yöneticilerinin Çalışanlara Karşı Davranışlarının İş Etiği Kapsamında Değerlendirilmesine İlişkin Bir Araştırma. *Seyahat ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2007/Bahar. <http://www.acikarsiv.gazi.edu.tr/dosya/MAKALEELBEYIPELIT.pdf> Erişim Tarihi: (05.12.2014) adresinden alınmıştır.
- PELİT, Elbeyi; ARSLANTÜRK, Yalçın. (2011). Turizm İşletmelerinin İş Etiğine Yönelik Uygulamalarının Çalışma Yeri Tercihindeki Önemi: Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(1), 163-184.
- ROSS, F. Glenn. (2002). Ethical Ideals And Expectations Regarding Visitor, Staff, and Management Among Potential Tourist Industry Employees. *Tourism Analysis An Interdisciplinary Journal*, 8(2), 211-215.
- SALİHPAŞAOĞLU, Yaşar. (2013). Özel Hayatın Kapsamı: Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi İçtihatları Işığında Bir Değerlendirme. *Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 17(3), 227-266.
- SAYLI, Halil ve KIZILDAÇ, Duygu. (2007). Yönetmelik Etik ve Yönetmelik Etiğinin Oluşmasında İnsan Kaynakları Yönetiminin Rolünü Belirlemeye Yönelik Bir Analiz. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), 231-251.
- SARIİŞİK, Mehmet; AKOVA, Orhan; ÇONTU, Mehmet. (2006). Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Ampirik Bir Çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 22-34.
- SÖKMEN, Alptekin ve EKMEKÇİOĞLU, E. Burak. (2013). Yönetici Etik Davranışlarının Sınır Birim Çalışanlarının Motivasyon ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Adana'da Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 87-104.
- STEVENS, Betsy. (1997). Hotel Ethical Codes: A Content Analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 16(3), 261-271.
- ŞAHİN, Bayram. (2011). Seyahat Acentalarında Pazarlama Faaliyetlerinde Etik Karar Verme Süreci: İstanbul Örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Doktora Tezi*.
- ŞİMŞEK, Birgül. (1999). Yöneticilerin Çalışanlara Karşı Etik Etik Sorumlulukları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3), 69-86
- TARAKÇIOĞLU, Serdar. (2003). Yönetici Etik Davranışlarının Değerlendirilmesinde Cinsiyet Faktörü: Ankara'daki Otel İşletmelerinin Sınır Değerlerinde Ampirik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı. 2, 180-219.
- TEKEREK, Nurhan; TEKEREK, İsmet. (2008). Aristoteles'te Poetik ve Etik Bütünlük Örneklerle Eylem, Karakter ve Erdem. *Tiyatro Araştırmaları Dergisi*, 26, 85-112
- TUNA, Muharrem ve Yeşiltaş, Murat. (2013). Liderliğin Etik Boyutu: Etik Liderliğin Otel İşletmelerindeki İşgörenler Tarafından Algılanması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(3), 184-209.
- Türk Dil Kurumu. (1969). *Güncel Türkçe Sözlük*, Ankara: TDK.[www.tdk.gov.tr](http://www.tdk.gov.tr) (Erişim Tarihi: 01.01.2015) adresinden alınmıştır.

- TÜRKSEVEN, Erkan. (2012). Turizm Eğitiminde Yaşanan Staj Sorunları: Lisans Öğrencilerinin Görüşlerine Yönelik Bir Araştırma. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi.
- UÇKUN, Gazi; UÇKUN, Seher; LATİF, Hasan. (2004). Turizmde Etik. Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- USTA, Aydın. (2011). Kuramdan Uygulamaya Kamu Yönetiminde Etik ve Ahlak. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 39-50.
- ÜNLÜÖNEN, Kurban; OLCAY, Atınc. (2003). Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Ahlaki Sorumluluklarını Yerine Getirebilmesinde Eğitim Düzeyinin Önemi Üzerine Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2, 91-112.
- VARİNLİ, İnci (2004). Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt:4, Sayı:1-2, 44-53.
- YAMAN, H. Ruhi ve GÜREL, Eda. (2006). Ethical Ideologies of Tourism Marketers. Annals of Tourism Research, 33(2), 470-489.
- YEH, Ronnie. (2012). Hotel General Managers' Perceptions of Business Ethics Education: Implications for Hospitality Educators, Professionals, and Students. Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 11(1), 72-86.
- YENİPİNAR, Uysal. (2005). Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(3), 148-176.
- YEUNG, Sylvester. (2004), Hospitality Ethics Curriculum: An Industry Perspective, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 16(4), 253-262.
- YEUNG, Sylvester ve PİNE, Ray. (2003). Designing a Hospitality Ethics Course Content from the Students Perspective. Journal of Teaching in Travel & Tourism, 3(2), 19-33.
- YILMAZ, S. Semih. (2010). Turizmde Global Etik İlkelerin İş Etiği Açısından İncelenmesi. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Tezi.
- YILMAZER, Aydın ve BAHADIR, İsmet. (2011). Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 20(3), 21-40.
- WALLE, H Alf. (1995). Business Ethics and Tourism: From Micro to Macro Perspectives, Tourism Management, 16(4), 263-268.
- WHEELER, Marion. (1995). Tourism Marketing Ethics: An Introduction, International Marketing Review, 12(4), 38-49.
- WONG, S. Chak-Keung ve CHUNG, M. Kam-Ho. (2003). Work Values of Chinese Food Service Managers. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(2), 66-75.
- WONG, K. C. Simon. (1998). Staff Job-Related Ethics of Hotel Employees in Hong Kong. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 10(3), 107-115.