

Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Ampirik Bir Araştırma

An Emprical Investigation About Ethics Policies and Procedures of the Hotels Managers

Mehmet SARIİŐİK* - Orhan AKOVA - Mehmet ÇONTU*****

* Kocaeli Üniversitesi Derbent Meslek Yüksekokulu

** Sakarya Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

*** Anadolu-Bil Meslek Yüksekokulu

ÖZ

Bu çalışmanın temel amacı otel yöneticilerinin otellerdeki etik politika ve yöntemler ile etik uygulamalar konusundaki görüş ve algılamalarını ortaya çıkarmaktır. Ayrıca, otel yöneticilerinin etik yöntem ve uygulamalar konusundaki rollerinin belirlenmesi de amaçlar arasında yer almaktadır. Araştırma için İstanbul'daki turizm işletme belgeli dört ve beş yıldızlı oteller seçilmiştir. Otel yöneticilerine kapalı uçlu sorulardan oluşan anket uygulanmıştır. Bulgular, otel işletmelerinin önemli bir bölümünün işletmelerine özgü yada başka işletmelere ait etik kodları kullandıklarını göstermektedir. Otel yöneticilerinin çoğu belirlenen değer yargılarının işletmelerinin yapısına uygun olduğunu bildirmişlerdir (4,17). Bununla birlikte analiz sonuçlarından otellerin etik yöntem ve uygulamalarında işletme türü ve sınıfları açısından görüş farklılıkları olduğu anlaşılmaktadır. Otel yöneticileri etik uygulamaların etkinliğini (4,11) ve etik politika ve yöntemleri çalışanlarına bildirmeyi (4,02) önemli sorumlulukları arasında görmekte-dirler. Araştırmada parametrik olmayan ve birden fazla örnek değerler benzer yapıda olup olmadığını incelemek için uygulanan Kruskal-Wallis (KW) ile Mann Whitney-U testleri kullanılmıştır. Uygulanan testler sonucunda işletmelerin sınıf farklılıklarına rağmen otel yöneticilerinin etik değer yargılarına bakış açıları arasında önemli farklılıklar gözlemlenmemiştir. Yöneticilerin yöneticilik deneyimleri dikkate alındığında, etik politikaların uygulanması konusunda anlamlı farklılıklar bulunmamakla birlikte, eğitim düzeyleri açısından özellikle "etik politika ve yöntemlerin departmanın etiğe uygun davranış tarzını belirlemesi" konusunda görüş farklılıkları ortaya çıkmıştır.

Anahtar sözcükler: Etik, etik politikalar, etik uygulamalar, işletme etiği, turizmde etik.

ABSTRACT

The main goal of this research is to expose hotel manager's opinions and attitudes about ethical policies and procedures and ethical applications in hotels. This study also aimed to define hotel manager's roles about ethic, method and application. In this research 4- and 5-star hotels were chosen in Istanbul, which had tourism operation certificates. A questionnaire with close-ended questions was applied to hotel managers. According to the findings, most of the hotels use their own ethical codes or other administrative procedure on ethics. The majority of hotel managers reported that stated values are acceptable with mentality of administration. (4,17). However, it has been understood from the results of analysis that hotels have differential aspects about ethical procedures and applications in terms of administration kind and type. Hotel managers pointed out that "effectiveness of the ethic practices (4,11)" and "communication to all employees effectively about ethical policies and procedures (4,02)" were among their main duties. The Kruskal-Wallis (KW) and Mann Whitney-U tests were used to examine whether nonparametric examples of the values more than one had the similar structure or not, in this research. The results of the analysis showed that, it was not observed significant differences in the aspects of ethical attitudes of the hotel managers despite the class distinctions between hotels. In the aspects of experiences of the managers there were no significant differences in the application of the ethical policies, however it was found significant differences in "the ethical policies" and "the methods which determine the appropriate ethical behaviors in the departments" in terms of educational levels.

Keywords: ethics, ethical policies, ethical applications, business ethics, ethics in tourism.

Giriş

Küreselleşme akımının hız kazanması, özellikle uluslararası nitelikte gerçekleşen şirket evliliklerinin sayısının artması, çokuluslu işletmelerin farklı kültür ve ülkelerden yönetici ve personeli bir arada istihdam etmeleri, üretim ve hizmet üzerinde standartların yakalanmasına ve müşteri tatmin ve beklentilerinin olabildiğince karşılanmasına çalışılması gibi etmenler var olan birtakım yasal düzenlemelerin birlikte, etik değer ve politikaların oluşturulmasının, güncellenmesinin ve sürdürülmesinin önemini de ortaya koymaktadır. Her işletme yaratacağı farklı değerlerle toplumun gereksinimlerinin bir bölümünü karşılama çaba ve çalışması içerisinde-

ken geliştireceği etik yöntem ve uygulamalarla da kamuoyundaki imajını korumaya ve geliştirmeye çalışmaktadır.

Yönetim tarafından desteklenen açık politikalara sahip işletmelerde, imajlarına zarar verebilecek olumsuz olayların riskini en aza indirme yoluna gidilecek uygulamalar göze çarpmaktadır (Roy ve Roy, 2005). Mevcut yasa ve yönetmeliklerin yetersiz kaldığı durumlarda işletmeyi zor durumda bırakabilecek olası risklere karşı yönetim bir dizi yazılı veya sözlü kurallar oluşturmaktadır. Etik kodlar ve uygulamalar olarak bilinen bu çalışmaların başarılı olması için dışarıdan eğitim ve danışmanlık hizmetine de başvuran işletmeler, değişen koşullar

karşısında da güncelleme yoluna gitmektedirler. Böylece işletme bir yandan bulunduğu konumu sağlamlaştırırken diğer taraftan pazarlama politikalarına destek oluşturmaktadır.

Son yıllarda etik ve ahlak kavramlarının birbirlerinin yerine kullanılmaları ya da anlam karışıklığına neden olacak biçimde tanımlamalarının yapılması dikkat çekmektedir. Oysa iki kavramın farklı anlamlar taşıdığını ortaya koyan ve destekleyen çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Arslan (2001), "İş ve Meslek Ahlakı" adlı eserinde bu kavramlar arasındaki farklılıklara işaret ederek var olan terimlerin yerine son dönemde kullanılmaya başlanan etik kavramının gereksizliğine de dikkat çekmektedir. Yazar çalışmasında etik kavramının ancak ahlak-bilim ya da ahlak felsefesi kavramları karşılığında kullanılması gerektiğini vurgulamaktadır. Güçlü vd de (2003), ahlak kavramını ondan daha geniş anlam yüklenen etik kavramıyla karıştırılmaması gerektiğini çünkü etik kuramlarda olup ahlak kuramlarında bulunmayan birtakım özelliklerin var olduğunu belirtmektedirler. Bu özellikleri; ahlsal ve ahlsal olmayan arasında yapılan köklü ayırım, kesin bir sorumluluk duygusu ya da koşulsuz buyruk, "ödev" ile "yükümlülük" türünden değerlerin en temel ahlak kavramları olarak öne çıkmaları ve başkalarının iyiliğine duyulan çıkarıcı olmayan köklü ilgi olarak ortaya koymaktadırlar. Mengüşoğlu da (2003) etiğin felsefenin ilgi uyandıran eski bir disiplini olduğuna ama sorduğu sorular açısından hayatın -olması gereken- dar bir alanı içerisinde kaldığına işaret etmektedir. Timuçin de (2004) ahlakı uygulamalı ve kuramsal diye ayırarak kuramsal ahlakı başka bir başlık altında toplamanın yaygın bir eğilim olduğuna ve ahlak bilgisinin de (etik) ayrı olarak ele alınması gerektiğine dikkat çekmektedir.

Ahlak ve etik ile ilgili yapılan tanımlar da bu iki kavram arasındaki farklılıkları ortaya koymaktadır. Arslan (2001) çalışmasında *ahlak* kavramı için; belli bir dönemde, belli insan topluluklarınınca benimsenmiş olan, bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen törel davranış kurallarının, yasalarının ve ilkelerinin toplamıdır tanımına yer verirken, Güçlü vd (2003) benzer bir yaklaşımla; belli bir toplum içinde yaşayan insanların kendileriyle, birbirleriyle ve kurumlarla ilişkilerini düzenleyen ilkeler, değerler, kurallar ve töreler bütünü olarak ifade etmektedirler. Yazıcıoğlu ve Boylu (2003) çalışmalarında ahlak kavramını bir toplumun yaşamında devirler boyunca veya zamanla yerleşen ve toplumun gelişmesine ve olgunlaşmasına neden olduğu için toplumun bireylerinin çoğunun uymaya kendilerini yükümlü tuttıkları kurallar, Kozak ve

Karakaş (2002) ise genel anlamıyla, sosyal konularda davranışlarımızı değiştiren kuralların bir sistemi olarak tanımlamaktadırlar.

Etikle ilgili yapılan tanımlar ise genelde bu kavramın daha çok ahlak felsefesi karşılığında kullanıldığını ortaya koymaktadır. Bunlardan Seyyar (2003) etik kavramını, insanlar arasındaki ilişkilerin temelinde yer alan değerleri inceleyen ahlaki bakımdan iyi ve kötü veya doğru ya da yanlış olanın niteliğini ve temellerini araştıran bilim dalı; Akarsu da (1982), ahlak denen fenomen üzerinde bir düşünme ve ahlak üzerine felsefe yapma olarak ifade etmektedirler. Ergün (2005) de bu tanımlamalara paralel olarak etiği, ahlsal olanın özünü ve temellerini araştıran bilim, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlsal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp bir inceleyen felsefe dalı olarak açıklamaktadır. Brickley vd de (2002) etik için 2500 yıllık tarihe sahip bir felsefe dalı nitelendirmesinde bulunarak, Sokrates, Plato ve Aristo zamanından başlayarak üretilen başarılı teorilerin, geliştirilerek bir dizi insan yönetimi prensipleri olarak ortaya çıktığını belirtmektedirler.

Etik konusunda yabancı literatürde de çok sayıda tanım denemesi bulunmaktadır. Bunlardan McNamara (2005); neyin doğru ya da yanlış olduğunu öğrenmek ve doğru olanı yapmak, Manning ve Reece (2004); davranışları ve ahlaki yargıları yönlendiren kurallar, Keung (2000); bireysel davranışlara yerleşen ahlaki prensipler ve standartlar sistemi ve Beu ve Buckley (2004) ise geniş kitlelerce kabul edilen ve karar vermede kullanılan yasal ve ahlaki yargılar şeklinde tanımlamaktadırlar.

Etik ya da ahlak felsefesi ilgili olduğu alanlar göz önüne alındığında farklı gruplara ayrılmaktadırlar; birey- toplum karşıtlığı açısından (aile ahlakı, meslek ahlakı vb), toplumsal ayrışmalara göre, insan davranışları açısından (insanı erince götürececek yollar ve insanı başka insanlar karşısında yükümlü kılan zorunluluklar) olarak gruplandırmalar yapılmaktadır (Timuçin, 2004). Bunlardan en yaygın kullanılanlardan birisi de iş etiği (business ethics) veya iş ahlakıdır. Woehr (2005) iş etiğini; işin iyi yapılması amacıyla olumlu ahlaki değerlerin üzerinde oluşturulan kültürel normlar, Ross (1997), özellikle çalışkanlığı özendiren, başıboşluğu reddeden, tutumluluğu destekleyen, başarısızlık ve yetersizlikten kaçınan, hırsı, başarı ve değeri ön plana çıkaran inançlar sistemi, McNamara (2005) ise iş yerinde doğru ve yanlış olanı ayırt ederek, doğru olanı yapmak üzere oluşturulan kurallar ve prensipler bütünü olarak ifade etmektedir. Arslan (2001) çalışmasında iş ahlakını normatif ve betimleyici iş ahlakı

olarak bölümlendirmektedir. Yazara göre normatif iş ahlakı, iş ahlakına uygun davranışların neler olması gerektiği konusunu incelerken, betimleyici iş ahlakı, iş dünyasında var olan ahlaki sorumluları ve bu konudaki tutum ve davranışları ortaya çıkarmaktadır. Ferrel ve Fraedrich (1991) ise, iş etiğinin dünya iş piyasasındaki davranışlara rehberlik eden ahlaki ilkeler ve standartları içermesi gerektiğini belirtmektedirler. Bu çalışmada da *iş etiği* kavramı iş ahlakı olarak kullanılmıştır.

Hizmet unsurunun ön plana çıktığı ve çok farklı kültürlerden insanların çalışan ya da müşteri olarak bir arada bulunduğu, uluslararası normlara göre hareket tarzı belirlemek zorunda olan turizm işletmelerinde de etik, önemini ve güncelliğini koruyan bir konudur. Farklı beklenti ve istekler içinde bu hizmeti talep edenlerle, talebe yanıt verecek kesim arasındaki en önemli köprülerden birisinin etik değerler olduğu söylenebilir. Uluslararası ve ulusal nitelikli yasa ve sözleşmelerle her iki tarafın hak ve sorumlulukları belirlenmiş olsa da, hizmet alınan (verilen) çevrenin nitelikleri, bireysel hareket tarzları ve birbirinden farklı durumlarla karşılaşılma olasılığı, işletme imajını koruyacak yeni yöntem, uygulama ve düzenlemelerin gereğini de ortaya koymaktadır. Bu durum, diğer işletmelerde olduğu gibi turizm işletme yöneticilerini de etik politika ve yöntemleri belirlemeye, bunları personeline benimsetmeye ve uygulamaya koymaya, değişen koşullara göre güncellemeye ve sürekliliğini sağlamaya yöneltmektedir. Kendi kültürleriyle birlikte küresel işletme normlarından da etkilenen yöneticiler, etik değerleri oluştururken ülkeler arasındaki farklılık ve benzerlikleri dikkate alabilmek için sosyo-kültürel normları anlamak zorundadırlar (Hood ve Logsdon, 2002).

Önemli bir geçmişe sahip etik ve etik uygulamalar hakkında çok sayıda araştırmanın varlığı şaşırtıcı değildir. Özellikle son on yılda yapılan araştırmalar, farklı alan ve işletmelerdeki dikkat çekici uygulamaların sonuçlarını yansıtmaktadır. Bununla birlikte turizm işletmelerindeki etik politika ve yöntemlere bakış açılarını ve bunun otel işletmelerindeki uygulamalarını yansıtan çalışmalar oldukça sınırlıdır. Bu çalışmanın özellikle Türkiye’de otelcilik sektöründeki etik uygulamalara ilişkin sınırlı olan literatüre destek sağlayacağı düşünülmektedir.

Çalışmanın temel amacı; turizm sektörünün önemli bir parçası olan otellerde yöneticilerinin etik değer ve yargılarının uygulanmasına ilişkin görüş ve algılamaları ile etik uygulamalardaki rollerinin tespitidir. Araştırma, anket tekniği kullanılarak 2005 yılından önce hizmete girmiş ve halen faaliyetine

devam eden İstanbul il sınırları içerisindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir.

Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; işletmelerde etik uygulamaların önemi ve yararı gibi konuları içeren kurama yer verilmiştir. Özellikle son on yıla ait yazınlar taranarak araştırmaya altyapı hazırlanmıştır. İkinci bölümde önceki yıllarda turizm işletmelerindeki etik uygulamalara ilişkin yapılan araştırmalar özetlenmiştir. Son bölümde; İstanbul’daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen anketlerin sonuçları sunularak yorumlanmıştır.

İŞLETMELERDE ETİK POLİTİKA VE YÖNTEMLER: ÖNEMİ VE YARARLARI

Etik politika ve uygulamaların önemli bir geçmişe sahip olmasına rağmen, profesyonel olarak kullanıldıkları dikkat çekmektedir. Çalışanlar arasındaki ilişkilerin düzenlenmesi, müşteri ile personel arasındaki mesafenin belirlenmesi, yönetim ve personel ilişkileri gibi konular kısmen yasal yönetmelik ve düzenlemelerle ele alınmış olsa da, farklı uygulama alanları ve uygulayıcıları açısından her zaman yeni yöntem ve kurallara başvurma zorunluluğu söz konusu olmuştur. İşletmeler imajlarını koruyacak, rekabet güçlerini artıracak, müşteri tatminini en üst seviyeye çıkaracak ve kişisellikten kurumsallaşmaya yöneltecek düzen ve tedbirleri almak zorunda olduklarının farkındadırlar. Özetle, işletmedeki doğru ve yanlışın ayırt edilmesi ve doğru olanın yapılması yeni bir yaklaşım değildir.

Birçok işletme kendisi, müşterisi ve çevresi için kurallar belirleyerek bunları çeşitli yöntemlerle uygulamaktadırlar. Küreselleşme süreciyle birlikte uluslararası pazarlara açılan işletmeler kuralların bir standardı olması gereğini açıkça görmüşlerdir (Ülger, 2003). McNamara (2005) işletme etiğinin iki önemli açıktan dolayı oluştuğunu belirtmektedir. Bunlar; yönetsel kusurlar (yasal olmayan, etik olmayan ya da çözümsüzlüğe iten unsurlar gibi) ve ahlaki ikilemlerdir (sözleşmelere uymama veya kaynakların doğru dağıtılmaması gibi). Pater ve Gils’in (2003) de vurguladıkları gibi yakın geçmişte birçok işletme etik olmayan davranışlardan kaynaklanan bir takım sıkıntılarla sıkça karşılaşmışlardır. Bu gibi durumların önüne geçilebilmesi için işletme içi oluşturulacak ahlaki kural ve yöntemlere her zaman gerek duyulmaktadır.

Wells ve Schminke (2001) geleneksel bir yaklaşımla etik açıdan karar verme modellerinin öncelikle bireysel etik davranışlardan ortaya çıktığını savunmaktadırlar. Onlara göre bu sonuç, bireylerin etik ikilemleri açıklayabilmek ve çözebilmek için te-

mel karar modelleri geliştirdiklerini göstermektedir. Stajkovic ve Luthans (1997), bu modellerin etik teorilerle ilgili genel tahminler üzerine oturduğunu ve bunların yararcılık, adalet ve insan psikolojisi gibi konuları içerdiğini belirtmektedirler. Pater ve Gils de (2003) yaptıkları araştırmada bireylerin etikle ilgili konularda bireysel karar verdikleri ve bunun için tanımlanabilir modeller kullandıklarını ortaya koymaktadır. Loo da (2004) bireylerin etik karar verme süreçlerinde daha çok mantığı kullandıklarını saptamıştır.

İşletmelerde oluşturulacak etik değerler konusunda en önemli görevler doğal olarak işletme yöneticilerine düşmektedir. Yöneticiler bu değerlerin hazırlık, uygulama ve değerlendirme aşamalarında etkin rol üstlenirler. McNamara (2005) gerçekte yöneticilere neyin doğru ya da yanlış olduğu konusundaki ikilemelerde rehberlik edecek açık bir ahlaki alanın bulunmadığından bahsetmektedir. Robertson vd.'ne (2003) göre yönetimin en önemli hedeflerinden birisi etik kararları geliştirecek ortamı yaratmak ve desteklemektir. Bu değişen ekonomik yapılar için saydam ve demokratik sistemlerin oluşturulması demektir. Ross da (2004) çalışmasında yöneticilerin karar verme noktasında açıkça etik değerlere başvurulduğunu belirtmektedir. Hatcher'e (2004) göre etik değerler, tanımlanmış bir çevrede doğru ve yanlış ayrımı olduğundan, başvuru çevrede sınırlamalar, tanımlamalar ve görüş açıları oluşturulmalıdır. Yöneticilerin ahlaki değerler hakkında bir karar verme durumuyla karşılaştıklarında, sahip oldukları farklı bakış açılarının kendilerine alternatifler sunabildiklerini ama uygulamada başvurulabilecek etik değerlerin oldukça sınırlı olduğunun altını çizmektedir. Ayrıca, Bozgeyik'in de (2005) vurguladığı gibi ahlaki değerler kişilere, toplumlara, bölgesel ve ulusal değerlere ve başta görgü olmak üzere ekonomi, kültür, eğitim düzeyi ve din gibi öğelere bağlı olarak farklılıklar gösterebilecektir.

Küresel rekabetin ortaya çıkmasıyla, farklı kültürlerden olan personel ve yöneticilerin karşılıklı etkileşimlerini hızlandıracak yeni yönetim teknikleri ve etik değer arayışları başlamıştır (Stajkovic ve Luthans, 1997). Bu değerler, Pater ve Gils'in (2003) de vurguladıkları gibi sosyal, kültürel, ekonomik ve örgütsel öğeleri kapsamaktadır. Değerlerden yola çıkılarak her işletme kendi örgüt yapısı ve çalışma alanına uygun etik kodlar oluşturma yoluna gitmektedir. Böylece örgüt içi bir kontrol mekanizması oluşturulabileceği düşünülmektedir. İşletmenin benzer ikilemlerde aynı tip tepkiyi ortaya koymasının ve benzer çözüm önerileri üretebilmesi de bu kodların işletme içerisindeki kullanım düzeyine bağlıdır. Değerler genel kabul görme açısından ev-

rensel bazı temeller üzerine oturmuş olsa da toplumlara hatta coğrafyaya göre farklı algılanabilmekte ve genelde farklı uygulanabilmektedir (Bozgeyik, 2005).

Öztaş (2004) işletmelerin ne için var olduklarını ve hangi ilkelerle çalıştıklarını bilmek zorunda olduklarını belirterek değerlere dayalı davranış biçimlerinin işletme yaşamı açısından ön koşul olarak kabul edildiğini vurgulamaktadır. Aynı çalışmada etik olmayan eylemlerin piyasa sistemini bozarak kaynakların etkin dağılımını olumsuz etkileyebileceği de belirtilmektedir. Nizamieva da (2001) araştırmasında tüm işletmelerin çoğu zaman bilinçli olarak yaratılmayan etik değerlere sahip olduğunu, bu değerlerin işletmelerin sistemlerinde, süreçlerinde ve kültürlerinde saklı olduğunu ifade etmektedir.

İşletme etiğinin iş yerlerinde karar verme süreçlerindeki önemli rolü (Ross, 2004) ve işletmelerin toplumdaki etik değer yargılarına paralel hareket etme zorunluluğu (Pater ve Gils, 2003) her zaman var olmuştur. Loo (2002) özellikle uluslararası faaliyet gösteren işletmelerin iş yerlerinde ve işleriyle ilgili etik değerlerin farkına vararak "iyi etik, iyi işletme" felsefesini benimsediklerinden bahsetmektedir. Hatta bu konuyu istihdam politikalarında da ön koşul olarak ele alıp, etik değerlere sahip personel arayışlarını ön plana çıkarmışlardır. Woehr (2005) tarafından 150 Amerikalı yöneticisiyle yapılan bir araştırmada, personel seçiminde temel yetenekler dışında iş etiği değerlerine sahip olma koşulunun % 60 ile en önemli unsur olarak kabul edildiği açıkça görülmektedir.

Etik değerler, işletmelerdeki sınıflandırmada, tahminde bulunmada, kavramları açıklamada ve verilerin değerlendirilmesinde etik mercekten bakış açısıyla yardımcı olurlar (Ross, 2004). Bununla birlikte; toplumu geliştirir, güçlü işbirliği sağlar, personelin kendini geliştirmesine yardımcı olur, olumlu kamuoyu imajı yaratır, kalite yönetimi konusunda yönetime destek sağlar (McNamara, 2005) ve işletmenin ayrımcılık, rüşvet, hırsızlık gibi konularda tutumlarını açıklamasına liderlik ederler (Nizamieva, 2001). Etik kuralların bir avantajı da herkese uygulanabilen ve kişisellikten uzak ahlaki temel sağlamaları, başka bir ifadeyle objektif olmalarıdır (Nizamieva, 2001).

TURİZM İŞLETMELERİNDE ETİK UYGULAMALAR ÜZERİNE DAHA ÖNCE YAPILAN ARAŞTIRMALAR

İşletmeler tarafından etik değerlerden yararlanmanın önemli bir geçmişe sahip olması, bu alanda çalışmalarını yürüten araştırmacılara da geniş ola-

naklar sağlamaktadır. Hizmet sektörünün önemli bir parçası olan turizm işletmelerinde ikili ilişkilerde yaşanan sıkıntıları ortadan kaldıracak etik değerlerin oluşturulması, personele benimsetilmesi ve uygulanması üzerine yapılan çok sayıda yabancı yazına karşın Türkiye’de yapılan araştırmalar oldukça sınırlıdır. Son yıllarda etik ve uygulaması konusunda literatüre kazandırılan yeni çalışmalarla birlikte bu alanda önemli gelişmeler olduğu dikkat çekmektedir.

Fennell ve Malloy’ un (1999) belirttikleri gibi, turizm endüstrisi hızla genişleyen sosyo-kültürel bir olaydır ve bu geniş çaplı büyüme ve gelişme beraberinde turizm endüstrisindeki etik davranış ve uygulamalara olan ilgiyi de artırmaktadır. Özellikle uluslararası norm ve niteliklere sahip olmasıyla dikkat çeken bu sektörde, uluslararası, ulusal, bölgesel ve kurumsal etik değerler oluşturma çaba ve çalışmaları da her geçen gün hız kazanmaktadır.

1999 yılında Dünya Turizm Örgütü tarafından oluşturulan küresel turizm etik kodları, yerel yönetimler ve turizmle ilgili birlikler tarafından alınan bağlayıcı kararlar ve işletme içi oluşturulan etik değerler bu çabaların sonuçları olarak gösterilebilir. Turizmin toplumdaki saygıya katkısı, sürdürülebilirlik, kültürel mirasın korunması, ev sahibi ülke için yararları, turizm hakkı ve hareketlerin özgürlüğü gibi toplam 10 başlık altında toplanan Turizm İçin Küresel Etik Kodlarının, tavsiye nitelikli olarak tüm sektör temsilcileri tarafından dikkate alınması gereği vurgulanmıştır (Yazıcıoğlu ve Boylu 2003).

Turizmde etik ve etik uygulamalarla ilgili araştırmalar üzerine çalışmalar yapan Kuzey Arizona Üniversitesi öğretim üyesi Cristine Jazsay , bu çalışmaların yıllık olarak dağılımları ve içerikleriyle ilgili bilgileri derlemiştir. Özellikle 2001, 2002 ve 2005 yıllarına ait çalışmalarında Jazsay, turizmdeki etik çalışmaları, etik ve liderlik, etik eğitimi, işletme etiği gibi başlıklar altında değerlendirerek, özet bilgiler sunmaktadır. 2001 yılına ait 1990 ile 1999 yıllarını kapsayan çalışmasında literatürdeki toplam 117 etik çalışmayı inceleyen araştırmacı, 2000-2001 yılları arasında 18, 2002-2003 yılları arasında ise 22 etik çalışmayı mercek altına almıştır. Çalışmaların ağırlıklı olarak, “etik olmayan durumlar” ile “nasıl etik davranılacağına” ilişkin konulardan oluştuğu verilen istatistiklerden anlaşılmaktadır.

Kwansa ve Farrar (1992) tarafından yapılan araştırmada, etik uygulamalar için eğitim ve etik kodların üzerinde yoğunlaşan çalışmalara rağmen, hizmet sektöründe etik eğitime yeteri kadar önem verilmediği ortaya çıkmıştır. Ancak, daha sonraki dönemlerde Öztuğ (2004) tarafından gerçekleştirilen çalışma-

da, hizmet sektöründeki birçok eğitimcinin etik oryantasyon anlayışının önemli ölçüde kabul edilmiş akademik davranış normlarıyla örtüştüğünü ortaya konulmaktadır.

Diğer bir araştırmada Stevens (1997) turizm sektöründe karşılaşılan en önemli etik sorunların; çıkar çatışmaları, çalışanların karakterleri, maaş ve ödüllendirme, ticari sırların dışarıya açıklanması gibi konular üzerinde yoğunlaştığını saptamıştır. Turizm işletmelerinin önemli bir kısmının etik kodlara sahip olduğunu ya da hazırlık aşamasında olduklarını ama uygulamaların diğer sektörlerle göre son derece düşük olduğunun altını çizmektedir.

Upchurch’ un (1998) 198 otel yöneticisi ile gerçekleştirdiği araştırmanın sonuçlarına göre; a) konaklama işletmelerinde yardımseverlik etik kararlar etki eden en önemli etik hükümlerden birisidir, b) örgüt dışındaki farklı görüşlerin etkisi büyüktür, c) eğitim seviyesi ve sektördeki deneyim süresinin uzunluğu ile etik hükümlere başvurulması arasında doğru orantı vardır.

Stevens ve Fleckenstein (1999), etik kuralların ortaya konmasının, uygulanmasının ve değerlendirilmesinin yöneticilerin kontrolünde olması gerektiğini vurgulamaktadırlar. Bu kuralların personel tarafından kabul görebilmesinin, yanlış ve doğru ayırımının yöneticiler tarafından açıklanmasına bağlı olduğu ifade edilmektedir.

Reynolds (2000) ise Asya ülkelerindeki çok uluslu otel işletmelerinde çalışan 14 yabancı otel müdürüyle yaptığı çalışmasında rüşvet konusunu ele almış ve yöneticilerin tamamının farklı biçimlerdeki rüşvet olaylarıyla karşı karşıya kaldıklarını belirtmiştir. Yöneticilere göre etik dışı uygulamalar olmadan bir oteli başarıyla yönetmek oldukça zordur.

Vallen ve Casado (2000) otel işletmelerinde etik konusunda ilerleme sağlamak amacıyla Amerika’da bir etik enstitüsünün kurulduğu ve ülkedeki otel işletmelerin yaşanan etik sorunları en aza indirmeyi ve çalışanlarına neyin yanlış ya da doğru olduğunu öğretmeyi amaçlayan etik standartlar listesi hazırladıklarını belirtmektedirler. 45 otelin genel müdürüyle yaptıkları anket çalışmasında, ilgili otellerde her gün etik ikilemlerle karşılaşıldığını ve bu tür sorunların verilecek etik eğitimleriyle çözülebileceğini savunmaktadırlar.

Kılınç’ın (2000) otelcilik sektörü çalışanlarına (öğrencilere) yönelik yaptığı etik çalışmasında, otel yöneticilerinin genel olarak çalışanlarına karşı etik sorumlulukları yerine getirdiklerini saptamıştır. Taciz, cinsiyet ayrımı, ücret gibi konularda yöneltilen sorular karşısında çalışanlar, yöneticilerin tutum ve davranışlarının etik sınırlar içerisinde olduğunu belirtmişlerdir.

Akoğlan Kozak ve Karakaş'ın (2002) Kuşadası'nda 5 beş yıldızlı otelin 106 servis personeliyle yaptıkları araştırmada personelinin etik davranışlarını belirlemeye çalışmışlardır. Servis personelinin %59,4'ü "davranışlarında tarafsız ve açık fikirli olmaya çalışırım" ve % 51,9'u "gerek sözleşme hükümlerine gerekse sözlü olarak verilen sözlere bağlı kalırım" ifadelerine tamamen katıldıkları saptanmıştır.

Yiyecek-içecek işletmeleriyle ilgili yapılan diğer araştırma sonuçları kısaca şöyle özetlenebilir: Yiyecek-içecek hizmeti veren 220 işletme yöneticisi kapsamında yapılan araştırmada, yöneticilerin önemli bir bölümünün yazılı etik kodların uygulanması gerektiğine inandıkları vurgulanmaktadır. İşletmelerin % 75'i bu kodlara sahip olduklarını belirtirken, yöneticilerin etik ikilemlere neden olan sorunları önceden belirleyerek buna uygun etik işletme politikaları üretmeleri gerektiği ifade edilmektedir (Jazsay, 2001). McCleary ve Vosburgh (1990) da yiyecek-içecek işletme yöneticileri ve öğrenciler ile yaptıkları çalışmalarında insanların değer yargılarının davranışları üzerindeki etkilerini araştırmışlardır.

Hırvatistan'daki 35 otelde yapılan bir anket çalışmasında, otellerde yazılı etik standartları, politika ya da programları bulunmadığı, etik standartların otel çalışanlarınca net anlaşılmadığı bulgularına ulaşılmıştır. Yazılı etik standartların bulunmadığı durumlarda örgüt etiğinin yönetimin etik anlayışıyla belirlendiğinin vurgulandığı çalışmada, çoğu otel yöneticisinin sosyal etkileşimden daha çok kendilerine ait değer sistemlerini ortaya koydukları belirtilmektedir (Jazsay, 2002).

Enz (2002) işletme etiği ile ilgili yapılan araştırmalarda, finansal olarak etik davranışların ödüllendirildiğini vurgulamaktadır. Yöneticilerin dürüstlüğünün otel gelirlerine olumlu yansıdığını ve yönetimle personel arasında kurulan güçlü işbirliğinin, çalışanların işe bağlılıklarını artırdığını, sonuçta personel devir hızını azalttığını ortaya koymaktadır.

Yazıcıoğlu ve Boylu'nun (2003) etik kodların uygulanması konusunda Türkiye'deki 55 beş yıldızlı otel ile 72 "A" Grubu seyahat acentesinde yaptıkları çalışmada, yöneticilerin en çok "turistlerin ayırma uğramadan turistik ve kültürel alanlara ve konaklama hizmetine ulaşabilme hakkına sahiptir" ifadesine katıldıklarını tespit etmişlerdir. Çalışmada ayrıca, etik kodların uygulanması açısından otel ve seyahat acentelerinin benzer görüşlere sahip oldukları vurgulanmaktadır.

Türkiye Etik Değerler Merkezi'nin (TEDMER), 2002 yılında Türk İşgücünün İş Etiğine Yaklaşımı üzerine 12 ilde 1033 kişi ile yaptığı araştırmasında, çalışanla-

rı % 64,2'sinin iş etiği kavramından haberdar oldukları ve işletmelerinde yazılı (%36,3) veya yazılı olmayan (29,2) etik standartlarının var olduğunu belirtmektedirler. Araştırma sonuçlarına göre, çoğunluğun (%82,3) iş etiği eğitiminin yararına inanasına rağmen bu olanağın işletmelerce verildiğini belirtenlerin sayısı ise oldukça düşüktür (% 22,7).

Ergün (2005) hazırladığı yüksek lisans tezinde otel işletmelerinin pazarlama faaliyetlerine yönelik uygulamalarında etik ilke ve standartları ne kadar dikkate aldıklarına ilişkin otel yöneticilerinin görüşlerini belirlemeye çalışmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre "müşteriye karşı etik dışı davranış gösteren işgören mutlaka cezalandırılır" ifadesine yöneticilerin %16,9'u her zaman, %40,3'ü genellikle, %27,3'ü bazen 15,6'sı nadiren cevabını vermişlerdir. Çalışmada ayrıca personel seçiminde cinsiyet, ırk, din gibi konularda bir ayırımın söz konusu olup olmadığı da yöneticilere sorulmuş, genel olarak (% 88,3) bu tür ayırımların işletmelerde olmadığı sonucu ortaya çıkmıştır.

426 insan kaynakları yöneticisiyle yapılan bir başka araştırmada, etik davranışların işletmelerce ödüllendirilmediği ortaya çıkmıştır. Bir çok etik olmayan davranışlarla karşılaştıklarını belirten yöneticiler tarafından, bunların tümünün işletmenin etik standartları uygulaması için baskı unsuru oluşturduğu belirtilmektedir. Aynı çalışmada işletmenin etik inanç ve değerlerin herkes tarafından paylaşıldığında, etik karar verme durumlarının artacağı ifade edilmektedir. Bu nedenle liderler beklenen davranışlar için model olmak ve beklentileri diğer personelle paylaşmak zorundadırlar (Jazsay, 2005).

İSTANBUL'DAKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERDE ETİK POLİTİKA VE YÖNTEMLER ÜZERİNE ARAŞTIRMA

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın temel amaçlarından birisi otel yöneticilerinin etik politika ve yöntemler hakkındaki görüş ve algılamalarını belirlemek diğeri ise etik uygulamalar ve değerlendirilmeler konusunda yöneticinin rollerini belirlemektir. Hizmet sektörünün önemli bir parçası olan turizmde farklı kültür ve yaşam tarzına sahip insanların bir arada bulunmaları, dolayısıyla bireyler arası sürekli iletişim, etik konusunun bu işletmelerdeki önemini açıkça ortaya koymaktadır. Özellikle belirli sürelerde konaklamaların gerçekte olduğu otel işletmelerinde personel-yönetim, personel-personel ve personel-müşteri ilişkilerinde standartların sağlanması, ilişkilerde ortaya çıkabilecek ikilemlerin önüne geçilebilmesi

ve benzer sorunlara karşı benzer tutum ve davranışların sergilenebilmesi için etik yöntem ve uygulamalara başvurmak oldukça önemlidir.

Bu çalışma otel yöneticilerinin konuya ilişkin bakış açılarının belirlemesi açısından önemlidir. Etik politika ve uygulamalardaki başarıya öncelikle yöneticilerin performansı ile ulaşılacağı varsayımından hareketle, yöneticilerin etik konusundaki yaklaşımlarını ve bu kavram hakkındaki algılamalarını belirlemek oldukça önemlidir. Yerli literatürün sınırlı olması da dikkate alındığında çalışmanın bu alandaki açığa katkı sağlayabileceği ve bu konuda çalışmalarını yürütecek akademisyenler ile ilgili işletme yöneticilerine destek olabileceği düşünülmektedir.

Yöntem

Veri toplama: Araştırma anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Anket göz atım araştırmalarının en önemli aracı olup, cevaplayıcılardan bilgi toplamak için biçimlendirilmiş veri formlarıdır (Nakip, 2003). Sosyal bilimlerde sıkça başvurulan yöntemlerden birisi olması ve bu çalışmada elde edilmek istenen verilere ulaşmayı sağlayabileceği açısından anket tekniğinin kullanılması tercih edilmiştir. Anketler hazırlanarak ilgili katılımcılara elden dağıtılmış ve belirli bir süreden sonra geri toplanmaları sağlanmıştır. Elden geri dönüşün olmadığı işletmelerde bu işlem faks veya posta yolu ile gerçekleştirilmiştir.

Daha önce yapılan çalışmaların önemli bir bölümü iş etiği konusunda yoğunlaştığından ve işletmelerle yöneticilerinin etik konusuna bakış açılarını ölçen ve etik uygulamaları konusunda davranışlarını tanımlamaya yönelik çalışmaların sınırlı olmasından dolayı mevcut literatür taraması yapılmıştır. Bu nedenle etik kodlara sahip olma ve işletme ile yöneticiye ait demografik özellikleri ele alan bölümler bu konulara ilişkin yazın taraması sonucunda düzenlenmiştir. (Stevens, 1997; Upchurch, 1998; Tunç ve Sevin, 2000; Bucar vd., 2003; Pater ve Gils, 2003). Anketin, otel yöneticileri tarafından etik politika ve uygulamalarının değerlendirildiği diğer iki bölüm ise Ethics Resource Center'in (2005) internet sayfasında yer alan "Ethics Effectiveness Quick-Test" formunun bir kısmından esinlenerek hazırlanmıştır. Taslakta yapılan ekleme ve düzenlemelerden sonra ankete son hali verilmiştir. Son aşamada anketin evrenini oluşturan İstanbul il sınırları içerisindeki dört ve beş yıldızlı 7 otel işletmesinin yöneticileri ile ön test gerçekleştirilmiştir. İlgili yöneticilerden ankete ekleme gelmemiş olup, anlam zorluğu çektiklerini belirttikleri sorular dik-

kate alınarak anket yeniden düzenlenmiştir. Anketten elde edilen sonuçlar tamamen yöneticilerin kişisel fikirlerini yansıtmaktadır.

Anket, içeriğine uygun olarak tamamen kapalı uçlu sorulardan oluşan beş bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölüm işletmeyi tanımlayıcı yıldız durumu, faaliyet süresi ve işletme özelliklerine ilişkin sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölümde, otel müdürü (ya da müdür yardımcısı) hakkındaki demografik özellikleri belirlemeyi hedefleyen sorular yer almaktadır. Yöneticiyle ilgili yaş, deneyim, eğitim gibi özellikler bu grupta ele alınmıştır. İşletmelerin etik kodlara sahip olup olmadığı ve danışmanlık hizmeti alıp almadığı gibi sorular üçüncü bölümde yer almaktadır. Dördüncü ve beşinci bölümler beşli Likert ölçeğine göre tasarlanmıştır. Dördüncü bölümde otel yöneticilerinin etik değer yargılarını, etik stratejilerini ve etik konusundaki algılamalarını belirlemeye yönelik 15 soru sorulmuştur. Son bölümde ise yöneticilerin etik uygulama ve değerlendirmelerindeki rollerini ortaya koyacak on soru yer almaktadır.

Örneklem ve süreç: Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı şehir otelleri oluşturmaktadır. Evren olarak bu otellerin seçilmesinin önemli iki nedeni bulunmaktadır. Birincisi; dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin diğerlerine göre daha güçlü örgüt yapılarına, personel politikalarına ve işletme prensiplerine sahip olduklarına olan kanıdır. İkincisi ise; çok geniş olan araştırma alanını belirli sınırlar içerisinde tutarak zaman kazanmaya çalışmaktır. Araştırma alanı olarak İstanbul'un seçilmesinde ise üç dayanak söz konusudur;

1. Belirtilen sınıflardaki otellerin yoğun olarak bu bölge sınırları içerisinde bir arada bulunmaları,
2. Benzer işletme anlayışıyla tüm yıl faaliyet gösteriyor olmaları ve
3. Araştırmacıların birisinin bu bölgede ikamet ediyor ve çalışıyor olmasıdır. Böylece yüz yüze gerçekleştirilecek görüşmeler açısından kolaylık sağlanabilmektedir.

İstanbul Valiliği'nin (2005) resmi internet sitesinden ulaşılan bilgiler doğrultusunda, halen faaliyetini sürdüren Turizm İşletmesi belgeli toplam 53250 yatak kapasitesine sahip 303 otel işletmesi bulunmaktadır. Bunlardan 57'si (12431 yatak kapasiteli) 4 yıldızlı ve 28'i (18420 yatak kapasiteli) 5 yıldızlı otel niteliği taşımaktadır. Otellerle ilgili adres bilgilerinin netlik kazanması amacıyla yıllık periyodik olarak yayınlanan Otel ve Seyahat Rehberi'nden (Hotel and Travel Guide) yararlanılmıştır. Hazırlanan

anketler düzeltme ve ön test işlemlerinin ardından Şubat 2005'ten itibaren otellere elden dağıtılmaya başlanmıştır. Nisan başından itibaren geri dönüşü gerçekleşmeyen otellere formlar tekrar gönderilerek anketin geri dönüş oranı yükseltilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmalar Haziran (2005) ortasında tamamlanmıştır. Ön testin gerçekleştirildiği oteller başta olmak üzere işletmelerin önemli bir bölümünden elden toplanan anketler, diğerlerinden faks ve elektronik posta yoluyla tarafımıza ulaştırılmıştır. Tamamına anket formları ulaştırılan otel işletmelerinden önemli bir bölümünün geri dönüşü gerçekleşmiştir. Turizm Bakanlığı'ndan "turizm işletme belgesi" almış 57 dört yıldızlı otelden 45 (% 79) anket formunun geri dönüşü gerçekleşirken 28 beş yıldızlı otelden 23 (% 82) anket tarafımıza ulaştırılmıştır. Biri beş yıldızlı otele ait toplam 4 anket formu önemli eksikliklere sahip olduğundan değerlendirme dışı tutulmuştur. Toplam 42 dört yıldızlı ve 22 beş yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin doldurduğu anketler değerlendirmelerde dikkate alınmıştır.

Değerlendirme

Elde edilen tüm veriler SPSS 10.00 (Sosyal Bilimler için İstatistik Paket Programı) analiz programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Anket formundaki ilk üç gruba ait sorular yüzdeler ile ifade edilirken, son iki bölüme ait verilerin aritmetik ortalama değerleri ve standart sapmaları bulunmuştur. Ayrıca parametrik olmayan ve ikiden fazla örnek değerinin benzer yapıda olup olmadığını test eden Kruskal-Wallis(KW) (Nakip, 2003) ile iki bağımsız örneklemin aynı dağılıma sahip evrenlerden gelip gelmediğini test eden Mann Whitney-U (Ergün, 1995) testlerinden yararlanılmıştır. Farklar % 95 güvenirlilikte ve $p < 0,01$ ile $p < 0,05$ değerleri arasında anlamlı bulunmuştur.

Bulgular

64 otel yöneticisi tarafından yanıtlanan anket formundaki sorular tablolara dönüştürülmüştür. Araştırmanın yapıldığı 64 otelin 42'si dört yıldızlı(% 66) olup diğerleri beş yıldızlı otel niteliği taşımaktadır. Sayı olarak turistik işletme belgesine sahip yıldızlı işletmelerin 1/3'ü kadar olan bu oteller bölgedeki toplam yatak kapasitesinin yarısından fazlasını sahiptir. Önemli bir bölümü dört yıldızlı otellerden oluşan işletmelerin % 64'ü bağımsız işletme olarak faaliyet göstermekte olup, % 78'i son on dört yıl içerisinde faaliyetlerine başlamışlardır. Toplam 22 beş yıldızlı otelin % 86'sı ulusal ya da uluslararası bir zincire bağlı olarak faaliyetlerini sürdürmektedir.

Bu rakamlardan yola çıkılarak, İstanbul'daki otel işletmelerin yoğun olarak son on beş yılda hizmete girdiği ve genellikle bağımsız işletme olarak faaliyetlerini sürdürdükleri anlaşılmaktadır.

Tablo 1'de otel müdürlerine ait demografik özellikler sunulmuştur. Önemli bir bölümü bay olan yöneticiler 25-34 yaş grubu içerisinde yoğunlaşmaktadır (% 84). % 89'unun lisans veya lisansüstü eğitim düzeyine sahip yöneticilerin önemli bölümünün sektör tecrübeleri de 1 ile 9 yılları arasında değişmektedir. Tablodan da anlaşılabileceği üzere otel yöneticilerinin yarısından fazlası (% 51,6) 1 ile 4 yılları arasında değişen yöneticilik deneyimlerine sahiptir.

Yöneticilerin işletmelerindeki etik kod kullanımına ilişkin yöneltilen dört soruya verdikleri yanıtlar Tablo 2'de sunulmuştur. Tabloya göre yöneticilerin önemli bir bölümünün işletmelerine ait etik kodlardan yararlandıkları anlaşılmaktadır. Yöneticilerin bir kısmı (%12,5), başka işletmelerin etik kodlarından yararlanma yolunu seçerken diğerleri hem kendilerine ait hem de diğer işletmelerin etik kodlarından yararlandıklarını belirtmektedirler (%25).

Tablo 3'te otel yöneticilerinin etik değer yargularına bakış açıları verilmiştir. Beşli likert ölçeğine

Tablo 1. Otel yöneticilerine ilişkin demografik özellikler (n = 64).

Eğitim düzeyi	n	%
Lise	6	9,4
Önlisans	1	1,6
Lisans	50	78,1
Lisansüstü	7	10,9
Yaş		
20-24	3	4,7
25-29	16	25,0
30-34	21	32,7
35-39	17	26,6
40-44	3	4,7
45-49	3	4,7
50 ve üzeri	1	1,6
Otelde çalışma süresi		
1 yıldan az	6	9,4
1-4 yıl	24	37,5
5-9 yıl	29	45,3
10-14 yıl	3	4,7
15-19 yıl	2	3,1
Yönetim deneyimi		
1 yıldan az	1	1,6
1-4 yıl	33	51,6
5-9 yıl	21	32,8
10-14 yıl	4	6,2
15-19 yıl	4	6,2
20 yıldan fazla	1	1,6
Cinsiyeti		
Erkek	47	73,4
Kadın	17	26,6

Tablo 2. Otel işletmelerinde etik kodların kullanımı ve etik danışmanlık hizmetlerine ilişkin bilgiler (n=64)

	Evet		Hayır	
	n	%	n	%
Otelimizin etik uygulamaları konusunda dışardan danışmanlık hizmeti alıyoruz	11	17,2	53	82,8
Otelimizde kendimize özgü etik kodları kullanıyoruz	46	71,9	18	28,1
Otelimizde başka işletmelere ait etik kodlardan yararlanılmaktadır	8	12,5	56	87,5
Otelimizde hem kendimize hem de diğer işletmelere ait etik kodları kullanıyoruz	16	25,0	48	75,0

göre belirlenen bu değerler aritmetik ortalamalarına göre sıralanmıştır. Katılımcıların % 78'i "belirlenen değer yargıları otelin yapısı ve etik anlayışıyla uyumludur" ifadesine kısmen ya da tamamen katılırken bunu % 76 ile "otelin değer yargıları ve beklentileri birbiriyle uyumludur" yargısı izlemektedir. "Otel işletmesinin kuralları her koşulda aynı kalır" ifadesine katılım oranı en düşük yüzde ile ortaya çıkarken (% 56) bunu "değer yargıları çalışanlarla ilgili olmasından dolayı işletmeyi yönlendirir (% 59)" ifadesi izlemektedir. Bu yüzde değerler aritmetik ortalama sıralamasına da doğru orantılı olarak yansımaktadır.

Araştırmanın gerçekleştirildiği otellerdeki yöneticilerin Tablo 3'teki etik değer algıları işletme türü ve sınıfı açısından test edilerek Tablo 4'te sunulmuştur. Anketin yapıldığı oteller 4 ve 5 yıldızlı işletmeler olarak seçildiğinden sınıf açısından "Mann-Whitney U", işletme türü ayrımı ise bağımsız, ulusal zincir ve uluslararası zincir olarak belirlendiğinden "Kruskal Wallis" farklılık testleri uygulanmıştır. Analiz sonucu ortaya çıkan farklılıklar % 95 güven düzeyinde ve $p < 0,01$ ile $p < 0,05$ arasında anlamlı bulunmuştur. İşletme türü açısından en önemli farklılık "değer yargıları otelin iç ve dış ilişkilerini düzenler" ifadesinde ortaya çıkmıştır. Uluslararası zincir otel işletmesi yöneticilerinin tamamı bu ifadeye katılırken bu oran özellikle bağımsız işletme yöneticilerinde % 50 olarak ortaya çıkmıştır. Aynı şekilde "otel politikalarının yokluğunda ya da yetersizliğinde değer yargıları rehber olarak kullanılır" ifadesi için de işletme türlerine göre anlamlı farklılık söz konusudur. Bağımsız işletme yöneticilerinin 9'u (%22) bu fikre kısmen ya da tamamen katılmazken zincir işletme yöneticilerinin tamamının katılımı söz konusudur. İşletme türü açısından başta "otel çalışanları kişisel başarıları ile etik amaç ve hedefler arasında doğrudan bağlantı olduğuna inanırlar" ifadesi olmak üzere "etik amaç ve hedefler anlık karar vermede dikkate alınır", "otel değiştiğinde ve/veya büyüdüğünde etik stratejiler gözden geçirilir ve gün-

Tablo 3. Otel işletmelerinde etik kodların kullanımı ve etik danışmanlık hizmetlerine ilişkin bilgiler (n=64)

	Aritmetik ortalama	Standart sapma	Sıralama
Belirlenen değer yargıları otelin yapısı ve etik anlayışıyla uyumludur	4,17	0,98	1
Otelin değer yargıları ve beklentileri birbiriyle uyumludur	4,05	1,09	2
Otel çalışanları işletmenin değer yargıları ile ilgili bir sorunla karşılaştıklarında başvurmaları gereken rehberi bilirler	4,03	1,22	3
Otelin her çalışanı işletmenin temel değerlerini bilir	3,98	1,11	4
Tüm çalışanlar sorumlu tutulduğu hedef ve amaçlara uygun davranırlar	3,97	1,07	5
Etik hedefler en az üretim, kalite ve finansal hedefler kadar önemlidir	3,95	1,20	6
Otel değiştiğinde ve/veya büyüdüğünde etik stratejiler rutin olarak gözden geçirilir ve güncelleştirilir	3,94	1,21	7
Otel çalışanları etik amaç ve hedeflerle kendi kişisel başarıları arasında doğrudan bağlantı olduğuna inanırlar	3,91	,99	8
Başarı, otel işletmesi stratejisi içinde etik değerlere göre tanımlanır	3,90	1,12	9
Etik stratejiler bütün tarafları ilgilendirir	3,89	1,21	10
Değer yargıları otelin iç ve dış ilişkilerini düzenler	3,89	1,14	11
İşletme politikalarının yokluğunda ya da yetersizliğinde değer yargıları rehber olarak kullanılır	3,81	1,14	12
Etik amaç ve hedefler günlük karar vermede dikkate alınır	3,80	1,17	13
Değer yargılarının çalışanlarla ilgili olmasından dolayı işletmeyi yönlendirir	3,58	1,11	14
Otel işletmesinin kuralları her koşulda aynı kalır	3,52	1,28	15

(1: hiç katılmıyorum, 2: kısmen katılmıyorum, 3: ne katılmıyorum ne de katılmıyorum, 4: kısmen katılıyorum, 5: tamamen katılıyorum)

celleştirilir" ve "otelin etik stratejileri bütün tarafları ilgilendirir" gibi konularında ise anlamlı bir fark gözlenmemektedir.

Otelin dört veya beş yıldızlı olmasına bağlı olarak uygulanan test istatistiği sonuçlarında önemli anlamlı farklılıklar tespit edilen ifadeler sırasıyla "otel işletmesi stratejisi içinde başarı kavramı etik değerlere göre tanımlanır", "otel politikalarının yokluğunda ya da yetersizliğinde değer yargıları rehber olarak kullanılır", "değer yargıları otelin iç ve dış ilişkilerini düzenler", "otel çalışanları değer yargıları ile ilgili bir sorunla karşılaştıklarında başvuracakları rehberi bilirler" ve "otelin her çalışanı işletmenin temel değerlerini bilir"-dir. Dört yıldızlı otel yöneticilerinin % 60'ı politi-

Tablo 4. İşletme türleri ve sınıflarına göre otel yöneticilerinin etik değer yargılarına bakış açıları(n=64)

	Otelin işletme türü ^a		Otelin sınıfı (yıldız durumu) ^{aa}			
	X ²	P	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Otelin değer yargıları ve beklentileri birbirleriyle uyumludur	4,187	0,123	345,0	1248,0	-1,765	0,078
Otel politikalarının yokluğunda yada yetersizliğinde değer yargıları rehber olarak kullanılır	11,507	0,003*	238,0	1141,0	-3,346	0,001*
Değer yargılarının çalışanlarla ilgili olmasından dolayı işletmeyi yönlendirir	7,839	0,020**	337,5	1240,5	-1,839	0,066
Otelin her çalışanı işletmenin temel değerlerini bilir	10,468	0,005*	264,0	1167,0	-2,968	0,003*
Değer yargıları otelin iç ve dış ilişkilerini düzenler	13,394	0,001*	256,5	1159,5	-3,044	0,002*
Otel işletmesinin kuralları her koşulda aynı kalır	9,289	0,010*	262,0	1165,0	-2,910	0,004*
Otel çalışanları değer yargılarıyla ilgili bir sorunla karşılaştıklarında başvuracakları rehberi bilirler	8,159	0,017**	263,5	1166,5	-3,040	0,002*
Belirlenen değer yargıları, otelin genel yapısı ve etik anlayışıyla uyumludur	8,010	0,018**	294,0	1155,0	-2,445	0,014**
Otel işletmesi stratejisi içinde başarı kavramı etik değerlere göre tanımlanır	10,383	0,006*	198,0	1059,0	-3,830	0,000*
Etik hedefler en az otelin üretim, kalite ve finansal hedefleri kadar önemlidir	4,529	0,104	327,5	1230,5	-2,018	0,044**
Tüm çalışanlar sorumlu tutulduğu hedef ve amaçlara uygun davranırlar	5,919	0,052	345,0	1248,0	-1,753	0,080
Otelin etik stratejileri bütün tarafları ilgilendirir	3,977	0,137	275,5	1178,5	-2,777	0,005*
Etik amaç ve hedefler anlık karar vermede dikkate alınır	1,569	0,456	383,5	1286,5	-1,178	0,239
Otel çalışanları kişisel başarıları ile etik amaç ve hedefler arasında doğrudan bağlantı olduğuna inanırlar	,956	0,620	440,0	1343,0	-,330	0,742
Otel değiştiğinde ve/veya büyüdüğünde etik stratejiler gözden geçirilir ve güncelleştirilir	2,144	0,342	382,5	1285,5	-1,188	0,235

^a Kruskal Wallis Testi (Otelin işletme türü; bağımsız işletme, ulusal zincir, uluslararası zincir)

^{aa} Mann-Whitney U Testi (Otelin sınıfı (yıldız durumu; 4 ve 5 yıldız)

* % 99 olasılıkta ve % 95 güven düzeyinde anlamlı (p<0,01)

** % 95 olasılıkta ve % 95 güven düzeyinde anlamlı(p<0,05)

kaların yokluğunda etik değerlerin rehber olarak kullanılması ve başarı kavramının etik değerlere göre belirlenmesi fikirlerine destek verirken beş yıldızlı otel yöneticilerinin tamamına yakını (% 96) kısmen ya da tamamen bu yargılara katıldıklarını belirtmektedirler. İşletme türüne göre anlamlı farklılık bulunmayan ifadeler bu testin sonucunda da benzer çıkmıştır. "Otelin etik stratejileri bütün tarafları ilgilendirir" ifadesi işletme türüne göre anlamlı bir farklılığa sahip değilken işletme sınıfına göre p < 0,01 düzeyinde anlamlı bulunmuştur (p = 0,05) (Tablo 4).

Tablo 5'te yöneticilerin etik politika ve yöntemlerin uygulanması ve değerlendirilmesi üzerindeki rolleri önem sırasına göre verilmiştir. Aritmetik ortalaması sırası dikkate alındığında yöneticilerin etik uygulamalarındaki en önemli görevleri, departmanlarındaki etik uygulamaların etkinliğini sağlamak olarak ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda yöneticiler etik politika ve yöntemlerin etkin yollarla personele aktarılmasını da önemli sorumluluklarından birisi olarak kabul etmektedirler. "Çalışanlar etik politika ve yöntemleri anlık karar vermede rehber olarak kullanır" ve "etik politika ve yöntemler departmanın etiğe uygun davranış tarzını belirler" ifadeleri ise en düşük aritmetik ortalamalara sahip değerler olarak dikkat çekmektedir.

Eğitim düzeyleri ve yöneticilik deneyimleri dikkate alınarak yapılan "Kruskal Wallis" test istatistiğinin sonuçları da Tablo 5'da verilmektedir. Ortaya çıkan sonuçlar dikkate alındığında, eğitim düzeyleri açısından etik politika ve yöntemlerin departmanın etiğe uygun davranış tarzını belirlemesi hususunda yöneticilerin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir. Lise mezunu yedi yöneticiden beşi bu fikre katılmazken lisansüstü eğitim düzeyine sahip yöneticilerin tamamı aksi görüş belirtmektedirler. Benzer durum "yönetici departmanının etik uygulamaları etkinliğinden sorumludur" ile "çalışanların etik politikalara ve yöntemlere bağlılığı düzenli olarak kontrol edilir" ifadeleri için de geçerlidir. Yöneticilik deneyimleri açısından ise anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Ortaya çıkan bu sonuçlar birbirine benzer eğitim seviyesi ve yöneticilik deneyimine sahip otel yöneticilerinin sayısı dikkate alındığında şaşırtıcı değildir. Eğitim düzeyi ve yöneticilik deneyimi benzer otel yöneticilerin, etik uygulamalar konusunda da benzer davranışlar sergiledikleri söylenebilir.

Tartışma

Önemli bir bölümü bağımsız işletme olarak faaliyet gösteren otellerin yöneticileri genellikle eğitim-

Tablo 5. Etik politika ve yöntemlerin uygulanmasında ve değerlendirilmesinde yöneticinin rolleri (n=64)

	Eğitim düzeyi		Yöneticilik deneyimi		sıra		
	Ort.	s.s.	X ²	P		X ²	P
Yönetici departmanının etik uygulamaları etkinliğinden sorumludur	4,11	1,20	8,705	0,033??	1,786	0,775	1
Yönetici etik politika ve yöntemleri etkin bir şekilde tüm çalışanlara bildirir	4,02	1,09	5,121	0,163	6,382	0,172	2
Etik uygulamaların sonuçları personelin performans değerlendirmesine eklenir	3,97	1,26	3,481	0,323	7,099	0,131	3
Yönetici etik politika ve yöntemleri periyodik olarak gözden geçirir	3,98	1,13	4,859	0,182	5,876	0,209	4
Yönetici çalışanlarını işletmenin etik standartlara uyumundan sorumlu tutarlar	3,92	1,17	6,779	0,079	6,629	0,157	5
Yönetici etik politika ve yöntemlerin etkinliğini rutin olarak kontrol eder ve ölçer	3,89	1,24	6,173	0,104	1,968	0,742	6
Departmanın etik politika ve yöntemlere bağlılığı sürekli kontrol edilir ve ölçülür	3,86	1,31	4,973	0,174	2,425	0,658	7
Çalışanların etik politikalara ve yöntemlere bağlılığı düzenli olarak kontrol edilir	3,84	1,16	7,857	0,049??	4,530	0,339	8
Etik politika ve yöntemler departmanın etiğe uygun davranış tarzını belirler	3,78	1,17	11,752	0,008?	7,593	0,108	9
Çalışanlar etik politika ve yöntemleri anlık karar vermede rehber olarak kullanır	3,78	1,12	3,431	0,330	3,293	0,510	10

(1: hiç katılmıyorum, 2: kısmen katılmıyorum, 3. ne katılıyorum ne de katılmıyorum, 4: kısmen katılıyorum 5: tamamen katılıyorum)

* % 99 olasılıkta ve % 95 güven düzeyinde anlamlı (p<0,01)

** % 95 olasılıkta ve % 95 güven düzeyinde anlamlı(p<0,05)

li ve genç yaş grupları içerisinde. Kat hizmetleri, mutfak ve servis gibi özellikle bayan çalışanların geleneksel ev ortamı yaşamlarıyla paralellik gösteren alanlar başta olmak üzere, bayan yönetici sayısının fazla olması gerektiği akla gelebilir. Buna rağmen otellerde bayan yönetici sayısı oldukça düşük olduğu gözlemlenmektedir. Bununla birlikte eğitim düzeyleri açısından bay ve bayan yöneticiler arasında önemli farklılıkların bulunmaması dikkat çekmektedir. Yöneticilerin tamamına yakını lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. Bu yönetimdeki profesyonellik anlayışının bir yansıması olarak ta değerlendirilebilir. Yöneticilerin otelcilik sektörü ile yöneticilikteki deneyim süreleri arasında paralellik bulunması mezuniyet sonrası yöneticilik kademesine yakın kariyerlerde işe başladığını ve kısa zamanda üst noktalara ulaşıldığını akla getirebilir.

Ortaya çıkan sonuçlardan otel işletmelerinin tamamına yakınının etik kodlara sahip oldukları ve işletmelerde etik uygulamalara başvurulduğu anlaşılmaktadır. Peter ve Gils (2003) Amerika ve Kanada'daki işletmelerin etik kodlara geçişleri ile ilgili yaptıkları araştırmalarında, Amerika'daki şirketlerin 1992'de % 90'ının bu kodları kullanırken, 2000'de Kanada'daki şirketlerin % 86'sını bu kodlara geçtiği sonucuna ulaşmışlardır. TEDMER tarafından 2002 de yapılan bir araştırmada ise 1033 çalışandan ancak % 36,3'ü işletmelerinde yazılı etik kodlarının bulunduğunu ifade etmişlerdir. Tunç ve Sevin'in (2000) 55 dört ve beş yıldızlı otelin personel müdürleriyle yaptıkları araştırmalarında ise, dört yıldızlı otellerin % 88,9'unda, beş yıldızlı otellerinde % 70'inde davranış kuralları ile ilgili yazılı rehberlerin olduğu ortaya çıkmıştır.

Dışarıdan danışmanlık hizmeti alan işletmelerin oranının düşük çıkması iki farklı görüşü akla getirebilir.

Birincisi, işletmeler etik konusunda yeterli donanımına sahiptir ve bu hizmetle ilgili eğitimi dışarıdan alma yerine kendileri verebilmektedir. İkincisi ise işletmeler etik kodlara sahip olmasalar da hizmet içi eğitimde profesyonel kurum ve kuruluşlardan yararlanma yoluna gitmemektedirler. Benzer durum TEDMER'in (2002) araştırmasında da dikkat çekmektedir. Araştırma sonuçlarına göre etik ile ilgili işletme içi eğitim aldığı belirtilenlerin oranı oldukça düşüktür (%22,5).

Araştırmanın gerçekleştirildiği işletmelerdeki etik ile ilgili en önemli yargı olarak "işletme değerlerinin etik değerlerle uyumlu" olduğu ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda işletmeye ait kuralların koşullara göre değişebileceği de anlaşılmaktadır. Yapılan test istatistikleri sonucunda, işletmelerin etik değer ve politikaların uygulanmasına ilişkin bakış açılarının, işletme türü ve sınıfı açısından anlamlı farklılıklara sahip olduğu görülmektedir. Beş yıldızlı olup ulusal ya da uluslararası zincir işletme niteliğine sahip otellerde etik yöntem ve uygulamalara yönelik ilginin yüksek olması dikkat çekicidir.

Analiz sonuçları hem işletme türü hem de işletmenin sınıfı açısından, otellerin etik değerlere yaklaşımları ve politikaları arasında anlamlı farklılıkların olduğunu ortaya koymaktadır. İşletme politikalarının eksikliğinde etik değerlere başvurulması, çalışanların etik değerlerin farkında olması, etik değerlerin işletmenin iç ve dış çevresiyle olan ilişkilerini düzenlemesi, otel işletmesinin her koşulda aynı kuralları uygulaması ve başarı kavramının etik değerlere göre tanımlanması anlayışının işletme türü ve sınıfları açısından anlamlı farklılıklar gösterdiği anlaşılmaktadır. Stevens'in (1997) 26 otel ve 16 yönetim şirketiyle gerçekleştirdiği araştırmasında, otellerin etik değerler konusunda çatışmalar üzerinde yoğunlaşırken, yönetim şirketlerinin iş-

letme-müşteri ilişkileri üzerinde durdukları dikkat çekmektedir. Stajkovic ve Luthans'ın (1997) araştırmasında da farklı ülke yöneticilerinin etik politika ve uygulamaları konusunda farklı düşünce ve algılamalara sahip oldukları saptanmıştır.

Yöneticilerin etik politikalara bakış açıları ile uygulamalarına ilişkin düşüncelerini belirlemek amacıyla yöneltilen sorulara benzer yanıtlar verilmiştir. Yöneticiler doğal olarak kendilerini etik uygulamalardan sorumlu tutmakta, etikle ilgili güncellemeleri yapmakta ve uygulama sonuçlarını da personel performans değerlendirmesinde kullanmaktadır. Yapılan testlerde eğitim düzeyi ve yöneticilik deneyimi açısından, etik görüşlerle ilgili olarak yöneticiler arasında anlamlı farklılıkların bulunmadığı anlaşılmaktadır.

SONUÇ

Bu çalışma otel yöneticilerin etik değerlere ilişkin görüş ve algılamalarını ortaya koymak ve etik politikaların uygulanmasını belirlemek amacıyla İstanbul'da faaliyetini sürdüren 64 dört ve beş yıldızlı otelde anket tekniğinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

Ortaya çıkan sonuçlar özellikle etik politika ve uygulamaların otel yöneticileri tarafından nasıl algılandığının ve bu uygulamalarda nasıl rol üstlendiklerinin belirlenmesi açısından önemlidir. Otellerin tamamına yakınında etik kodların kullanılması önemli bir adımdır. Yöneticiler etik değerlerin buldukları otellerin yapısıyla uyumlu olduğunu kabul etmektedirler. Aynı şekilde otelin değer yarguları ile beklentileri arasında paralellik bulunduğu hükmüne katılm da oldukça yüksektir. Kuralların zamanla değişebileceğini savunan yöneticiler, etik değerlerin işletmeyi yönlendirebileceği hususuna ise çok temkinli yaklaşmaktadır.

Otel yöneticileri kendilerini etik uygulamaların etkinliğinden sorumlu tutarlarken etik politika ve yöntemlerin hızlı bir biçimde çalışanlara bildirilmesi gereğinin altını çizmektedirler. Anlık kararlarda ise etik politikaların rehber olduğu kanısı yaygın değildir.

Çalışmada ortaya çıkan sonuçlar İstanbul'daki dört ve beş yıldızlı 64 otel işletmesi yöneticisinin konuya ilişkin görüş ve düşüncelerini yansıtmaktadır. Dolayısıyla bu sonuçların geneli temsil edebileceğini öne sürmek doğru bir yaklaşım olmayabilir. Bununla birlikte turizm sektöründe önemini ve güncelliğini koruyan etik yöntem ve uygulamalara yönelik akademik ve mesleki çalışmalara destek sağlayabileceği düşünülmektedir. Gelecekte turizm işletmelerinde etik konusuna eğilecek araştırmacıların;

- farklı bölgelerde bulunan ve farklı niteliklere sahip turizm işletmeleri arasındaki etik anlayış farkını ortaya koyacak,
- konuyla ilgili diğer ülkelerdeki benzer niteliklere sahip işletmeler ile Türkiye'deki emsallerini karşılaştıracak,
- otel personeli ile yöneticilerinin görüşleri arasındaki -varsa- paralellığı ortaya koyacak

çalışmaları yapması turizmde etik konusuna yeni açılımlar sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Akarsu, B. (1982). *Ahlak Öğretileri*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Akoğlan Kozak, M. ve Karakaş, G. (2002). Otel İşletmelerinde Çalışan Servis Personelinin Etik davranışları Üzerine Bir Araştırma, *Turizm Akademi Dergisi*, Gazi Üniversitesi Vakfı Yayınları, 2.
- Arslan, M. (2001). *İş ve Meslek Ahlakı*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, Yayın No:303.
- Beu, D.S. ve Buckley, M.R. (2004). Using Accountability to Create More Ethical Climate, *Human Resource Management Review*, 14 (1): 67-83.
- Bozgeyik, A. (2005). Nasıl Bir Ülkede Yaşamak İstersiniz, Etik Değerler Merkezi, www.tedmer.org.tr.
- Brickley, J.A., Jr Smith, C.W. ve Zimmerman, J.L. (2002). Business Ethics and Organizational Architecture, *Journal of Banking & Finance*, 26(9): 1821-1835.
- Bucar, B., Glas, M. ve Hisrich, R.D. (2003). Ethics and Entrepreneurs, an International Comparative Study, *Journal of Business Venturing*, 18: 261-281.
- Enz, C.A. (2002). Promoting the Human Spirit: Key to Business Success, *Cornel Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43(4): ii.
- Ergün, M. (1995). *Bilimsel Araştırmalarda Bilgisayar İstatistikleri Uygulamaları*. Ankara: Ocak Yayınları.
- Ergün, Ö. (2005) Otel İşletmelerinin Pazarlama Faaliyetlerinde Etik (İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ethics Resource Center (2005), Ethics Effectiveness Quick-Test , www.ethics.org/quicktest/gtshort.pdf.
- Fennel, D.A ve Malloy, D.C. (1999). Measuring the Ethical Nature of Tourism Operators, *Annals of Tourism Research*, 26(4): 928-943.
- Ferrel, O.C. ve Fraedrich, J. (1991). *Business Ethics, Ethical Decision Making and Cases*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Güçlü, A., Uzun, E. Uzun, S. ve Yolsal Ü.H. (2003). *Felsefe Sözlüğü*. Ankara: Erdem Matbaası.
- Hatcher, T. (2004). Environmental Ethics as an Alternative for Evaluation in For-Profit Business Contexts, *Evaluation and Program Planning*, 27(3): 357-363.
- Hood, J.N. ve Logsdon, J.M. (2002). Business Ethics in the NAFTA Countries: A Cross-Cultural Comparison, *Journal of Business Research*, 55 (11): 883-890.
- İstanbul Valiliği (2005). İstanbul'daki Turizm İşletme Belgesine Sahip Otel İşletmeleri, www.istanbul.gov.tr/default.aspx
- Jazsay, C. (2005). An Integrated Research Review of Ethics Articles in Hospitality Journals 2002 to 2003, Northern Arizona University, <http://www2.nau.edu/~clj5/Ethics/jazsay.pdf>.

- Jazsay, C. (2002). An Integrated Research Review of Ethics Articles in Hospitality Journals 2000 to 2001, Northern Arizona University, <http://www2.nau.edu/~clj5/Ethics/jaszay4.pdf>.
- Jazsay, C. (2001). An Integrated Research Review of Ethics Articles in Hospitality Journals 1990 to 2000, Northern Arizona University, <http://www2.nau.edu/~clj5/Ethics/jaszay1.pdf>
- Keung, S.W.C. (2000). Tourist Perceptions of Hotel Frontline Employees' Questionable Job-Related Behaviour, *Tourism Management*, 21(2): 121-134.
- Kılınç, İ. (2000). İş Etiği Kapsamında Otel Yöneticilerinin Çalışanlara Karşı Etik Sorumluluklarının İzmir'de Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Öğrenimi Gören Öğrencilerin Bakış Açılı ile Değerlendirilmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (3): 3-6.
- Kwansa, F. A. ve Farrar, A. L. (1992). A Conceptual Framework for Developing a Hospitality Educators' Code of Ethics, *Hospitality Research Journal*, 15(3): 27-39.
- Loo, R. (2004). Support for Reidenbach and Robin's (1990) Eight-item Multidimensional Ethics Scale, *The Social Science Journal*, 41(2): 289-294.
- Loo, R. (2002). Tackling Ethical Dilemmas in Project Management Using Vignettes, *International Journal of Project Management*, 20(7): 489-495.
- Manning, G.L. ve Reece, B.L. (2005). Ethics: The Foundation for Relationships in Selling, *www2.nsc.edu/MKT1227*
- McCleary K.W. ve Vosburgh R.M. (1990). Towards a Better Understanding of the Value Systems of Food Service Managers and Hospitality Students, *International Journal of Hospitality Management*, 9(2): 111-123.
- McNamara, C. (2005). Complete Guide to Ethics Management: An Ethics Toolkit for Managers, www.mapnp.org/library/ethics, 31.05.2005
- Mengüşoğlu, T. (2003). *Felsefeye Giriş*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Nakip, M. (2003). *Pazarlama Araştırmaları*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Nizamieva, D. (2001). Örgütlerde Sosyal Sorumluluk ve İş Etiği (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Öztuğ, N. (2004). Etik ve İş Etiğine İlişkin Yaklaşımlar (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri.
- Pater, A. ve Gils, A.V. (2003). Stimulating Ethical Decision-Making in a Business Context: Effects of Ethical and Professional Codes, *European Management Journal*, 21(6): 762-772.
- Reynolds, P. (2000). Profit and Principles: Business Ethics in Hotel Management Companies in Asia, *Australian Journal of Hospitality Management*, 7(1): 1-13.
- Robertson C.J., Gilley, K.M. ve Street M.D. (2003). The Relationship Between Ethics and Firm Practices in Russia and the United States, *Journal of World Business*, 38(4): 375-384.
- Ross, G.F. (2004). Ethics, Trust and Expectations Regarding the Treatment of Disabled Staff within a Tourism/Hospitality Industry Context, *Hospitality Management*, 23(5): 523-544.
- Roy, A.K ve Roy, L.C. (2005). The Importance of Teaching Ethics, *Business Forum*, <http://research.moore.sc.edu/Publications>, 12.06.2005
- Seyyar, A. (2003). *Ahlak Terimleri (Ansiklopedik Sözlük)*. İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Stajkovic, A.D. ve Luthans, F. (1997). Business Ethics Across Cultures: A Social Cognitive Model, *Journal of World Business*, 32(1): 17-34.
- Stevens, B. (1997). Hotel Ethical Codes: a Content Analysis, *International Journal of Hospitality Management*, 16(3): 261-271.
- Stevens, B. ve Fleckenstein, A. (1999). Comparative Ethics: How Students and Human-Resources Directors React to Real-life Situations, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 40(2): 69-75.
- TEDMER (Türkiye Etik değerler Merkezi) (2005). Türk İşgücünün İş Etiğine Yaklaşımı Araştırması, www.tedmer.org.tr/genel/documents/araştırma1_tr.ppt.
- Timuçin, A. (2004). *Felsefe Sözlüğü*. İstanbul: Bulut Yayınları.
- Upchurch, R.S. (1998). A Conceptual Foundation for Ethical Decision Making: A Stakeholder Perspective in the Lodging Industry (USA), *Journal of Business Ethics*, 17(12): 1349-1361.
- Ülger, G. (2003). İnsana ve Doğaya Saygı Anlayışında Turizmde Etik İlkeleri Taslağı'nın İşlevselliği, *I. Uluslararası İş Ve Meslek Ahlakı Kongresi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi İşletmecilik Meslek Etiği Uygulama ve Araştırma Merkezi, 17-19 Eylül.
- Vallen G. ve Casado M. (2000). Ethical Principles for the Hospitality Curriculum, *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 41(2): 44-51.
- Wells, D. ve Schminke, M. (2001). Ethical Development and Human Resources Training; An Integrative Framework, *Human Resource Management Review*, 11(1-2): 135-158.
- Woehr, D.J. (2005). Measuring Work Ethic: Examining the Construct Validity of the Multidimensional Work Ethic Profile, www.cursos.itam.mx/larciniega.
- Yazıcıoğlu, İ. ve Boylu Y. (2003). Dünya Turizm Örgütünün Belirlediği Etik Kodları ve Bu Kodların Türkiye'de Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma, *Turizm Akademik*, 2: 41-57.

Gönderilme tarihi : 06 Eylül 2005
 Birinci düzeltme : 16 Kasım 2005
 İkinci düzeltme : 14 Aralık 2005
 Üçüncü düzeltme : 23 Aralık 2005
 Kabul : 27 Aralık 2005

Yrd. Doç. Dr. Mehmet Sarıışık, Kocaeli Üniversitesi, Derbent Meslek Yüksekokulu, Derbent, Kocaeli
 E-posta: msarisik@kou.edu.tr

Yrd. Doç. Dr. Orhan Akova, Sakarya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Sakarya
 E-posta: akovaorhan@hotmail.com

Mehmet Çontu, Anadolu-Bil Meslek Yüksekokulu, Adnan Kahveci Bulvarı, No: 78, 34180 Bahçelievler, İstanbul