

Editörler

Prof. Dr. Orhan İÇÖZ | Prof. Dr. Muzaffer UYSAL

TURİZM ANSİKLOPEDİSİ TÜRKİYE

TURİZM VE AĞIRLAMA ENDÜSTRİSİNİN TEMEL KAVRAMLARI



DETAY
YAYINCILIK

Editörler

Prof. Dr. Orhan İÇÖZ | Prof. Dr. Muzaffer UYSAL

TURİZM ANSİKLOPEDİSİ TÜRKİYE

TURİZM VE AĞIRLAMA ENDÜSTRİSİNİN TEMEL KAVRAMLARI

**DETAY
YAYINCILIK**

Ankara, 2019

DETAY YAYINLARI : 1047
1. Baskı : Mart 2019
ISBN : 978-605-254-085-5
Yayıncı Sertifika No : 13188
Matbaa Sertifika No : 26649

© Detay Anatolia Akademik Yayıncılık Ltd. Şti.

Her hakkı saklıdır. Yazarından ve yayınevinden yazılı izin alınmaksızın bu kitabın fotokopi veya diğer yollarla kısmen veya tamamen çoğaltılması, basılması ve yayınlanması yasaktır. Aksine davranış, 5846 sayılı Fikir ve Sanat Eserleri Kanunu gereğince, 5 yıla kadar hapis ve adli para cezaları ile fotokopi ve basım aletlerine el konulmasını gerektirir.

Dizgi : Detay Yayıncılık
Kapak Tasarım : Detay Yayıncılık
Baskı ve Cilt : Bizim Büro Matbaacılık ve Basımevi
1. Sanayi Caddesi Sedef Sokak No: 6/1 İskitler-Ankara

Kütüphane Bilgi Kartı

Editörler: Orhan İçöz ve Muzaffer Uysal
Turizm Ansiklopedisi – Türkiye: Turizm ve Ağırlama Endüstrisinin Temel Kavramları, 1. Baskı
ISBN: 978-605-254-085-5, xviii + 740 sayfa, kaynakça var, izin var

DETAY
YAYINCILIK

GENEL DAĞITIM ve İSTEME ADRESİ
DETAY ANATOLIA AKADEMİK YAYINCILIK LTD. ŞTİ.
Adakale Sokak No: 14/4 Kızılay/ANKARA
Tel : (0.312) 434 09 49 • Faks: (0.312) 434 31 42
Web: www.detayyayin.com.tr • e-posta: detayyay@gmail.com

Ansiklopedi Editörleri

Orhan İÇÖZ

Prof.Dr., Yaşar Üniversitesi, İzmir.

Muzaffer UYSAL

Prof.Dr., University of Massachussets, MA, A.B.D.**Yardımcı Editörler**

Özgür Devrim YILMAZ

Doç.Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi.

Onur İÇÖZ

Dr.Öğr.Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi**Alan Editörleri / Editörler Kurulu**

İrfan ARIKAN

Prof.Dr. (Emekli Öğr. Üyesi), Anadolu Üniversitesi.

Umut AVCI

Prof.Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi.

İbrahim BİRKAN

Prof.Dr., Atılım Üniversitesi.

Celil ÇAKICI

Prof.Dr., Mersin Üniversitesi.

Şenol ÇAVUŞ

Prof.Dr., Batman Üniversitesi.

Osman E. ÇOLAKOĞLU

Prof.Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.

Doğan GÜRSOY

Prof.Dr., Washington State University, WA. A.B.D.

Kurtuluş KARAMUSTAFA

Prof.Dr., Erciyes Üniversitesi, Kayseri Üniversitesi (*Rektör*).

Hasan KILIÇ

Prof.Dr., Doğu Akdeniz Üniversitesi, K.K.T.C.

Abdullah TANRISEVDİ

Prof.Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.

Muharrem TUNA

Prof.Dr., Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.

Zafer ÖTER

Prof.Dr., Katip Çelebi Üniversitesi.

Osman N. ÖZDOĞAN

Prof.Dr., Aydın Adnan Menderes Üniversitesi

Aytuğ ARSLAN

Doç.Dr., Katip Çelebi Üniversitesi.

İbrahim ÇETİN

Doç.Dr., Akdeniz Üniversitesi.

Murat ÇUHADAR

Doç.Dr., Süleyman Demirel Üniversitesi.

S. Gül GÜNEŞ

Doç.Dr., Selçuk Üniversitesi.

İbrahim İLHAN

Doç.Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi.

Selahattin KANTEN

Doç.Dr., Çanakkale Üniversitesi.

Muammer MESCİ

Doç.Dr., Düzce Üniversitesi

Emrah ÖZKUL

Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi.

Elbeyi PELİT

Doç.Dr., Afyon Kocatepe Üniversitesi.

Selda UCA

Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi.

Kamil UNUR

Doç.Dr., Mersin Üniversitesi.

Burcu Ilgaz YILDIRIM

Dr.Öğr.Üyesi, Akdeniz Üniversitesi.**Ansiklopedi Hazırlık Süreci Katkıları**

Yiğit S. BOZKURT

Doktorant, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, SBE, Turizm İşletmeciliği ABD.

Yaren GÖREN

Öğrenci, Yaşar Üniversitesi, UBYO, Turizm Rehberliği Bölümü**Not:** Ansiklopedide yer alan tüm madde metinlerinin içerik ve akademik olarak sorumluluğu madde yazarlarına aittir.

Metehan Peköz	Transbalkan Seyahat Acentası Ltd.Şti. <i>Ortağı</i>	Nisan Yozukmaz	<i>Araş.Gör.</i> , Pamukkale Üniversitesi
Metin Kaplan	<i>Doç.Dr.</i> , Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Nur Çelik İlal	<i>Araş.Gör.</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Mine Can	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Kocaeli Üniversitesi	Nur Kulakoğlu Dilek	<i>Araş.Gör.</i> , Batman Üniversitesi
Muammer Mesci	<i>Doç.Dr.</i> , Düzce Üniversitesi	Nuray Türker	<i>Doç.Dr.</i> , Karabük Üniversitesi
Muhammed Kavak	<i>Araş.Gör.</i> , Anadolu Üniversitesi	O. Cenk Demiroğlu	<i>Doç.Dr.</i> , Umeå Üniversitesi, İsveç
Muhammet A.Kınıklı	<i>Araş.Gör.</i> , Mersin Üniversitesi	Oğuz Diker	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Muharrem Tuna	<i>Prof.Dr.</i> , Hacı Bayram Veli Üniversitesi	Oğuz Türkay	<i>Prof.Dr.</i> , Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi
Murad A. Kasalak	<i>Doç.Dr.</i> , Akdeniz Üniversitesi	Oktay Emir	<i>Prof.Dr.</i> , Anadolu Üniversitesi
Murat Bayram	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Pamukkale Üniversitesi	Olca Kılınç	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi
Murat Çekilmez	<i>Doç.Dr.</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	Onur Çelen	<i>Öğr.Gör.</i> , Bursa Uludağ Üniversitesi
Murat Çuhadar	<i>Doç.Dr.</i> , Süleyman Demirel Üniversitesi	Onur Çelik	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji Üniversitesi
Murat Nazlı	<i>Dr.(Yarı Zamanlı Öğr. El.)</i> , Yaşar Üniversitesi	Onur Gözbaşı	<i>Doç.Dr.</i> , Nuh Naci Yazgan Üniversitesi
Murat Yeşiltaş	<i>Doç.Dr.</i> , Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Onur İçöz	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi
Mustafa Öztürk	<i>İş Sağlığı ve Güvenliği Uzmanı</i>	Orhan Uludağ	<i>Doç.Dr.</i> , Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi
Mustafa Ülker	<i>Araş.Gör.</i> , Erciyes Üniversitesi	Osman E. Çolakoğlu	<i>Prof.Dr.</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi
Mustafa Yılmaz	<i>Araş.Gör.</i> , Erciyes Üniversitesi	Osman N. Özdoğan	<i>Prof.Dr.</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi
Nazım Çokişler	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi	Osman Tugay	<i>Prof.Dr.</i> , Selçuk Üniversitesi
Nazlı Aysin	<i>Araş.Gör.</i> , Erciyes Üniversitesi	Ozan Bahar	<i>Prof.Dr.</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Necibe Şen	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Erzincan Binalli Yıldırım Üniversitesi	Ozan Güler	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Mersin Üniversitesi
Necip Boz	<i>Koordinatör</i> , Türkiye Otelciler Federasyonu	Ozan Güngör	<i>Öğr.Gör.</i> , Aydın Adnan Menderes Üniversitesi
Nermin Ayaz	<i>Öğr.Gör.</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Ozan Kaya	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi
Neşe Yılmaz	<i>Doktorant</i> , Clemson Üniversitesi, ABD	Ömer Akgün Tekin	<i>Doç.Dr.</i> , Süleyman Demirel Üniversitesi
Nihan Yarmacı	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Nişantaşı Üniversitesi	Ömer Çoban	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi
Nihat Çeşmeci	<i>Öğr.Gör.Dr.</i> , Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Ömer Şanlıoğlu	<i>Prof.Dr.</i> , Erciyes Üniversitesi
Nil Demet Güngör	<i>Doç.Dr.</i> , Atılım Üniversitesi	Ömür Alyakut	<i>Öğr.Gör.Dr.</i> , Kocaeli Üniversitesi
Nil Sonuç	<i>Dr.Öğr.Üyesi</i> , İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Önder Kayhan	<i>Prof.Dr.</i> , Marmara Üniversitesi
Nilüfer Şahin Perçin	<i>Doç.Dr.</i> , Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi		

Kaynakça

- DeLone, W.H. & McLean, E.R. (2009). Measuring e-Commerce Success: Applying the DeLone & McLean Information Systems Success Model, *International Journal of Electronic Commerce*, 9(1), 31-47.
- Goel, R. (2007). *E-Commerce*, New Age International Pvt Ltd Publishers, India.
- Lew, A.A. (2008). Long Tail Tourism: New Geographies for Marketing Niche Tourism Products, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 25(3-4), 409-419.
- Marangoz, M., Yeşiladağ, B. & Arıkan, I.S. (2012). E-Ticaret İşletmelerinin Web ve Sosyal Ağ Sitelerinin İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi, *İnternet Uygulamaları ve Yönetimi Dergisi*, 3(2), 53-78.
- Sarısakal, M.N. & Aydın, M.A. (2003). E-Ticaretin Yeni Yüzü Mobil Ticaret, *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, 1(2), 83-90.
- Satterlee, B.C. (2001). *E-Commerce: A Knowledge Base*, Writers Club Press, USA.
- Qin, Z. (2009). *Introduction to E-Commerce*, Springer Publishing: New York, USA.

TANJU GÜDÜK

Etik Davranış

Etik davranış, genel olarak kişinin kendi inandığı değerlerle tutarlı davranışı olarak tanımlanmaktadır (Navran, 1992). Belirli bir ortamda, "kötü" ya da "yanlış" davranışın aksine "iyi" ve "doğru" olarak kabul edilen ahlaki davranışların gösterilmesidir (Sims, 1992) Örgütsel bakış açısından etik davranış ise, örgütün koyduğu kuralların personel üzerindeki yansımalarıdır. Bu yaklaşımda örgüt, koyduğu kurullarla doğru ve yanlış ayırt edici roledir ve örgütteki etik kurallara aykırı her davranış etik olmayan davranış olarak kabul edilmektedir. Bu açıdan bakıldığında etik davranış; örgüt tarafından konulan kural, politika, değerler ve normlarla tutarlı olan davranış olarak tanımlanmaktadır (Fraedrich, 1993; Baker vd., 2006). Aynı zamanda dürüstlük, adalet, eşitlik, haysiyet, çeşitlilik ve bireysel hakları içeren temel ahlak ilkelere saygı gösterilmesini kapsamaktadır (businessdictionary.com).

Turizm işletmelerinde etik davranışın ortaya çıkmasında; etik kuralların belirlenmesi ve bu kuralların ödül ve yaptırımlarla desteklenmesi, yöneticilerin liderliği ve etik davranışların bizzat yöneticiler tarafından sergilemesinin rolü büyüktür (Akan, 2007). Etik ilkelerin, etik değerlerin ve etik iklimin olduğu bir işletmede, yüksek düzeyde etik davranışın olduğu görülmektedir. Aynı zamanda etik ilkeler çalışanların iş tanımlarında yer aldığı bireylerin etik karar almasını daha çok etkilemektedir (Swepeker, 2001; Baker vd., 2006).

Örgütsel bakış açısına ek olarak etik davranış, turizmin tüm paydaşları açısından ele alınabilir. Dünya Turizm Örgütü'nün belirlediği küresel etik ilkeler, turizmdeki paydaşlar açısından etik davranışın değerlendirilmesinde yol gösterici olmaktadır (unwto.org).

Örneğin; etik turist davranışı; çevre dostu konaklama birimlerini tercih etmek, konaklama tesisindeki kullanılmadığı ışıkları, klimayı kapatmak, yerel halkı incitici davranışlardan kaçınmak, yerel vahşi hayatı korumak vb. günlük davranışları da kapsayan çok çeşitli faaliyetleri içermektedir (Ganglmair-Wooliscroft & Wooliscroft, 2016).

Kaynakça

- Akan, P. (2007). Uygulama Açısından İş Etiği Kuralları ve Evrensel Turizm Etiği İlkeleri, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 7-20.
- Baker, T.L., Hunt, T.G. & Andrews, M.C. (2006). Promoting Ethical Behavior and Organizational Citizenship Behaviors: The Influence of Corporate Ethical Values, *Journal of Business Research*, 59, 849-857.
- Business Dictionary (2018). Ethical Behavior, <http://www.businessdictionary.com/definition/ethical-behavior.html>. Erişim: 05 Haziran 2018.
- Fraedrich, J.P. (1993). The Ethical Behavior of Retail Managers, *Journal of Business Ethics*, 12, 207-218.
- Ganglmair-Wooliscroft, A. & Wooliscroft, B. (2016). Diffusion of Innovation: The Case of Ethical Tourism Behavior, *Journal of Business Research*, 69, 2711-2720.
- Naran, F. (1992). Your Role in Shaping Ethics, *Executive Excellence*, 7, 11-12.
- Schwepker, C. (2001). Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in Salesforce, *Journal of Business Research*, 54(1), 39-52.
- Sims, R.R. (1992). The Challenge of Ethical Behavior in Organizations, *Journal of Business Ethics* 11, 505-513.
- UNWTO, Global Code of Ethics for Tourism, <http://ethics.unwto.org/> Erişim: 05 Haziran 2018.

EMİNE KALE

Etik İklim

Etik iklim, etik sorunlarla nasıl başa çıkılacağı ve etik açıdan doğru davranışın ne olduğu konusunda ortak algılamalar olarak tanımlanmaktadır (Victor & Cullen, 1988: 101). Bir örgütün etik iklimi, örgüt içindeki uygun davranış ve örgüt standartları ile alakalı yaygın tutumları ifade eder (Kelley & Dorsch, 1991: 56) ve örgütsel sosyo-ahlaki faktörleri kapsayan bütünsel bir yapı olarak tanımlanır (Ruppel & Harrington, 2000: 314). Bir örgütün etik iklimi, örgütün değerlerini ve beklenen davranışları yansıtır (Schwepker Jr. & Hartline, 2005: 380) ve örgüt üyelerinin etik davranışlarını etkilemek amacıyla sergilenir (Weeks vd., 2004: 200). Algılanan etik iklim, örgüt üyelerinin şu soruları cevaplandırmasına yardımcı olur: "Hangi meseleler etiksel içeriğe sahiptir?", "Uygun karar alma kriterleri nelerdir?", "Örgütsel bakış açısından doğru alternatif nedir?" ve "Ne yapmam gerekir?" (Weeks vd., 2004: 201). Bu çerçevede algılanan etik iklim, etiksel konularla ilgili meseleleri anlamak, değerlendirmek ve çözümlenmek için kullanılacak kriterleri belirlemede bireylere yardımcı olur (Barnet & Vaicys, 2000: 351).

Kaynakça

- Victor, B. & Cullen, J.B. (1988). The Organizational Bases of Ethical Climates, *Administrative Science Quarterly*, 33, 101-125.
- Kelley, S.W. & Dorsch, M.J. (1991). Ethical Climate, Organizational Commitment and Indepedtness Among Purchasing Executives, *Journal of Personel Selling and Sales Management*, 11(4), 55-66.
- Ruppel, C.P. & Harrington, S.J. (2000). The Relationship of Communication, Ethical Work Climate, and Trust to Commitment and Innovation, *Journal of Business Ethics*, 25, 313-328.
- Schwepker Jr, C.H. & Hartline, M.D. (2005). Managing The Ethical Climate of Customer-Contact Service Employees, *Journal of Service Research*, 7(4), 377-397.
- Weeks, W.A., Loe, T.W., Chonko, L.B. & Wakefield, K. (2004). The Effects of Perceived Ethical Climate on The Search for Sales Force Excellence, *Journal of Personel Selling and Sales Management*, 14(3), 199-214.
- Barnett, T. & Vaicys, C. (2000). The Moderating Effect of Individuals' Perceptions of Ethical Work Climate on Ethical Judgments and Behavioral Intentions, *Journal of Business Ethics*, 27, 351-362.

METİN KAPLAN

Etik İklimin Boyutları

Victor & Cullen (1988), örgüt içinde var olan etik iklimin beş boyutunu uygulamalı olarak belirlemişlerdir. Bu boyutlar:

- **Başkalarının İyiliğini İsteme:** Başkalarının iyiliğini isteme iklimi, faydacı bir temele dayalıdır (Deshpande vd., 2000: 212) ve bu iklimde bireyler başkalarının iyi oluşu ile ilişkili içten bir ilgiye sahiptirler (Tsai & Huang, 2008: 567).
- **Kanun ve Kodlar:** Çalışanların başka bir otoritenin veya mesleklerinin kodlarına ve talimatlarına uymalarını gerektirir. Çalışanlar yasa gibi dışsal sistemlerin himayesine bağlı kalarak karar vermelidirler (Erben & Güneşer, 2008: 959).
- **Kurallar:** Bu boyut şirket tarafından belirlenen, kabul edilmiş kurallarla ilişkilendirilir. Örgütsel kararlar, yerel kurallar bütünü veya standartlara göre verilir (Tsai & Huang, 2008: 567).
- **Araçsallık:** Temel olarak kişisel çıkarların en üst seviyeye çıkarılmasına bağlıdır (Deshpande vd., 2000: 212). Çalışanlar, kararların kişisel menfaat sağladığına inanırlar (Tsai & Huang, 2008: 567).
- **Bağımsızlık:** İnsanlar, iyi düzenlenmiş ilkelere bağlı olarak kendi kişisel ahlaki inançlarına göre hareket ederler (Kelley & Dorsch, 1991: 56).

Kaynakça

- Deshpande, S.P., George, E. & Joseph, J. (2000). Ethical Climates and Managerial Succes in Russian Organizations, *Journal of Business Ethics*, 23, 211-217.
- Erben, G.S. & Güneşer, A.B. (2008). The Relationship Between Paternalistic Leadership and Organizational Commitment: Investigating The Role of Climate Regarding ethics, *Journal of Business Ethics*, 82, 955-968.

Kelley, S.W. & Dorsch, M.J. (1991). Ethical Climate, Organizational Commitment and Indepedtness Among Purchasing Executives, *Journal of Personel Selling and Sales Management*, 11 (4), 55-66.

Tsai, M.-T. & Huang, C.-C. (2008). The Relationship Among Ethical Climate Types, Facets of Job Satisfaction, and The Three Components of Organizational Commitment: A Study of Nurses in Taiwan, *Journal of Business Ethics*, 80, 565-581.

Victor, B. & Cullen, J.B. (1988). The Organizational Bases of Ethical Climates, *Administrative Science Quarterly*, 33, 101-125.

METİN KAPLAN

Etik Karar Verme

Etik karar verme, etiksel standartları belirleme ve belirlenen standartlar çerçevesinde alternatif hareket tarzları arasından seçim yapmaktır (Reidenbach & Robin, 1990). Etiksel karar vermek; ahlaki düşünmeyi, mantıklı akıl yürütmeyi, ahlaki gerekçelendirmeyi kapsar ve ahlaki yargı ile sonuçlanır. Etiksel karar verme; ahlaki yargıyı ahlaki gerekçelendirme ile temellendirebilmektir. Değerler çatıştığında, etiksel bir ikilemde neyin yapıp neyin yapılmayacağına bir ahlaki yargıya varma ve bunu gerekçelendirebilmedir (Trevino & Nelson: 2004).

Ahlaki gerekçelendirme; insan davranışlarının, kurumların ve politikaların ahlak normlarına uyup uymadığını belirlemek için mantıklı düşünme süreci olarak tanımlanmaktadır (Velasquez, 1998: 30). Ahlaki gerekçelendirme daima iki unsur içerir (Velasquez, 1998: 30): Birincisi, makul ahlak normunun neyi gerektirdiği, yasakladığı, değer verdiği veya suçladığının anlaşılmasıdır. İkincisi, bir kişi, politika, kurum veya davranışın ahlaki normların gerektirdiği veya yasakladığı, değer verdiği veya suçladığı özelliklere sahip olduğunu gösteren kanıt veya bilginin varlığıdır. Gerekçelendirme süreci üç adımdan oluşmaktadır: (1) Ahlak normlarını açık hale getirmek, belirlemek → (2) Sorgulanan davranış, kurum, politika ile ilgili gerçeklerin bilgisine sahip olmak, değerlendirebilmek → (3) Sorgulanan davranışın, kurumun, politikanın doğruluğu veya yanlışlığı yargısına ulaşmak.

Ahlaki Yargı Görüşmesi (Colby & Kohlberg, 1987) ve Konuları Tanımlama Testi (Rest, 1979), ahlaki yargı ve gerekçelendirmenin ölçümünde en çok kullanılan iki araçtır (Elm & Weber, 1994).

Kaynakça

- Colby, A. & Kohlberg, L. (1987). *The measurement of moral judgment*. Cambridge University Press. New York.
- Elm, D.R. & Weber, J. (1994). Measuring Moral Judgment: The Moral Judgment Interview or Defining Issue Test? *Journal of Business Ethics* 13, 341-355.
- Reidenbach, R.E. & Robin, D.P. (1990). Toward the Development of a Multidimensional Scale for Improving Evaluations of Business Ethics, *Journal of Business Ethics*, 9, 639-653.