



T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

İŞ GÖRENLERDE ETİK TUTUM VE DAVRANIŞLARIN
OLUŞMASINDA ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞIN ROLÜ:
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

Yüksek Lisans Tezi

Yunus DOĞAN

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Nevşehir

Nisan 2016



BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Adı Soyadı: Yunus DOĞAN

İmza:



"İşgörenlerde Etik Tutum ve Davranışların Oluşmasında Örgütsel Vatandaşlığın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama" adlı Yüksek Lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu'na uygun olarak hazırlanmıştır.


Tezi Hazırlayan

Yunus DOĞAN


Danışman

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ danışmanlığında Yunus DOĞAN tarafından hazırlanan “İşgörenlerde Etik Tutum ve Davranışların Oluşmasında Örgütsel Vatandaşlığın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

11 / 04 / 2016

JÜRİ:

Danışman : Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

Üye : Prof. Dr. Emir ERDEN

Üye : Yrd. Doç. Dr. Hayrullah ÇETİN

ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulumun 21.04.2016 tarih ve 2016.21.278...sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

21 / 04 / 2016

Doç. Dr. Nese YALCIN

Enstitü Müdürü



TEŞEKKÜR

Konaklama işletmelerinde istihdam edilen iş görenlerde etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolünü incelemeyi amaçlayan bu çalışmanın sonuçlandırılmasında birçok kişinin katkısı olmuştur.

Araştırma konusunun seçiminden tamamlanması aşamasına kadar beni her defa sabırla yönlendiren, benden hiçbir zaman desteğini esirgemeyen, bilgi ve tecrübelerinden çok şey öğrendiğim tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Sayın Aziz Gökhan ÖZKOÇ' a,

Araştırmanın analizi aşamasında benden bilgisini ve yardımını esirgemeyen değerli hocam Yrd. Doç. Dr. Sayın Aylin ALKAYA' ya,

Çalışmam süresince her daim yanımda olan, bir an olsun benden desteğini esirgemeyen biricik sevdiğim Aylin ERCAN' a,

Araştırmanın veri toplanması sürecinde anket uygulamama yardımcı olan bilgisini ve yardımını benden esirgemeyen değerli arkadaşlarım Ahmet AKDEMİR, Musa SUIÇER ve Arş. Gör. Musa OFLAZ' a,

Ayrıca, bugüne kadar yetişmemde ve birikim kazanmamda büyük emekleri olan, her zaman desteklerini hissettiğim, var olma sebebim babam Mehmet Tevfik DOĞAN' a ve annem Kumru DOĞAN' a; her zaman her durumda beni destekleyen, bana inanan ve her daim yanımda olduklarını hissettiğim kardeşlerim Stj. Dr. Yusuf DOĞAN' a ve Sevilay MUTLUAY' a teşekkürü bir borç bilirim.

İŞ GÖRENLERDE ETİK TUTUM VE DAVRANIŞLARIN OLUŞMASINDA ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIĞIN ROLÜ: KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

Yunus DOĞAN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Nisan 2016

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ

ÖZET

Hizmet sektöründe bulunan konaklama işletmelerinde, iş görenlerin kendi içindeki ilişkileri ve müşterilerle olan ilişkileri nedeniyle insan unsuru oldukça önemlidir. Buna paralel olarak, son yıllarda hızlı büyüme gösteren turizm sektöründe iş görenlerde etik tutum ve davranışlarının oluşması için örgütsel vatandaşlık davranışı rolü oldukça önemlidir.

Bu çalışmanın amacı, Nevşehir ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam edilen iş görenlere ilişkin etik tutum ve davranışların ölçülmesi ve söz konusu bu etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolünün ne derece etkisinin olduğunun belirlenmesidir. Bu amaçla Nevşehir ili merkez ilçelerinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde anket tekniği aracılığıyla veriler toplanmıştır. Anket formunda katılımcıların demografik özelliklerine, turizm sektöründe çalışma sürelerine ve iş memnuniyetlerine ilişkin sorular bulunmaktadır. Yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen veriler, SPSS 20.0 programında frekans, aritmetik ortalama ve yüzde dağılımları hesaplanmış, değişkenler arasındaki ilişki incelenirken korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır. Uygulanan bu analizlere göre, araştırma örneklemini oluşturan konaklama işletmelerindeki iş görenlerin etik tutum ve davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Yani iş görenlerin örgütsel vatandaşlık düzeyi arttıkça etik tutum ve davranışlarının da artacağı anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Etik, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı.

**THE ROLE OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP IN THE
FORMATION OF ETHICAL ATTITUDES AND BEHAVIOURS
ON THE EMPLOYEES: A CASE STUDY IN
ACCOMMODATION BUSINESSES**

Yunus DOĞAN

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences
Management of Tourism Institutions, M. A. April 2016
Supervisor: Asst. Prof. Dr. Aziz Gökhan ÖZKOÇ**

ABSTRACT

The human factor is quite important in the accommodation businesses falling into the scope of service sector due to the employees' relations among themselves and with their clients. In parallel with this, organizational citizenship behaviour is crucial for the formation of ethical attitudes and behaviours on the employees working in service sector, a rapid growing sector in recent years.

The aim of this study is to measure the ethical attitudes and behaviours regarding the employees who are employed in three, four and five-star accommodation businesses in the province of Nevşehir and to determine the extent of the effective role of the organizational citizenship in the formation of these ethical attitudes and behaviours. To this end, the data has been collected through the survey technique in the three, four and five-star accommodation businesses located in central districts of Nevşehir province. There are questions in the survey about the participants' demographic characteristics, their working periods in tourism sector and their work satisfaction. The frequency, arithmetic average and the percentage distributions of the data collected from the survey results has been calculated in SPSS 20.0 programme and the correlation and regression analysis is employed to observe the relationship between variables. According to these analyses, a positive and meaningful relationship is found out between the ethical attitudes and behaviours of the employees from accommodation businesses and organizational citizenship behaviour, which is constituting the research sample of this study. In other words, it is concluded that the more the degree of the organizational citizenship of the employees arises, the more their ethical attitudes and behaviours will increase.

Keywords: Ethic, Organizational Citizenship Behaviour.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK BEYANI	ii
TEZ YAZIM KLAUZUNA UYGUNLUK.....	iii
KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET.....	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Tanımı Kökeni ve Anlamı.....	2
1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Önemi.....	3
1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Temelini Oluşturan Teoriler	4
1.3.1. Sosyal Değişim Teorisi	5
1.3.2. Eşitlik Teorisi ve Örgütsel Adalet	6
1.3.3. Lider Üye Etkileşim Teorisi	7
1.3.4. Karşılıklılık Norm Teorisi	8

1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Ortaya Çıkaran Faktörler	8
1.4.1. Kişisel Faktörler.....	8
1.4.2. Çevresel / Durumsal Faktörler	13
1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları	14
1.5.1. Yardımseverlik Davranışı (Altruizm, Diğergamlık, Özgecilik)	16
1.5.2. Vicdanlılık Davranışı (İleri görev bilinci)	17
1.5.3. Sportmenlik Davranışı (Centilmenlik).....	17
1.5.4. Vatandaşlık Erdemi (Sivil Erdem).....	18
1.5.5. Nezaket	19
1.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları	19

İKİNCİ BÖLÜM

ETİK KAVRAMI

2.1. Etiğin Tanımı Kökeni ve Anlamı	24
2.2. Temel Etik İlkeler.....	29
2.3. Etik Teorileri	37
2.3.1. Faydacılık/Teleoji Teorisi.....	38
2.3.2. Deontolojik Etik (Ödev Etiği).....	39
2.3.3. Bireysellik Teorisi / Egoizm.....	40
2.3.4. Doğruluk / Adalet Teorisi	40
2.3.5. Genel İyi Teorisi	41
2.3.6. Erdem / Fazilet Teorisi	41
2.3.7. İlgî Teorisi.....	42
2.3.8. Karma Ahlak Teorisi	42
2.4. Etik Türleri	43
2.4.1. Betimleyici Etik	43
2.4.2. Normatif etik.....	43
2.4.3. Metaetik	44
2.5. Örgütlerde Etik Davranışlar ve Yönetimi.....	45
2.5.1. Meslek Etiği.....	45
2.5.2. Örgütlerde Etik Davranış Modeli	51
2.5.3. Bireysel Etik Davranışlar.....	53

2.6. Örgütlerde Etik Dışı Davranışlar	55
2.7. Etik Tutum ve Davranışların Oluşmasında Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Rolü	69

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ GÖRENLERDE ETİK TUTUM VE DAVRANIŞLARIN OLUŞMASINDA ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ROLÜNÜ İNCELEMENE YÖNELİK UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	72
3.2. Araştırmanın Yöntemi	72
3.2.1. Araştırmada Kullanılacak Model ve Hipotezler	73
3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü	74
3.2.3. Ölçme Araçları.....	75
3.2.4. Anketin Uygulanması ve Verilerin Toplanması	75
3.3. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği	76
3.4. Kullanılan Analiz Teknikleri.....	77
3.5. Araştırmaya Yönelik İstatistikî Bulgular ve Değerlendirmeler.....	78
3.5.1. Demografik Bulgular	78
3.5.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar .	81
3.5.3. Etik Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar	83
3.5.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	86
3.5.5. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Uygulanan Regresyon Analizi Sonuçları ve Hipotez Testleri	88
SONUÇ.....	95
KAYNAKÇA	101
EKLER.....	121
Ek 1: Anket Formu.....	121
Ek 2 : Dünya Turizm Örgütünün Belirlemiş Olduğu Global Etik İlkeleri.....	124
ÖZGEÇMİŞ	

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Altı Kişiliğin Uyumlu Olarak Bulunduğu İş Ortamı	11
Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Tarihsel Özeti	15
Tablo 3: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Kurumsal Etkinlik ve Verimliliğe Katkıları.....	21
Tablo 4: Örgütlerde Etik Davranış Modeli	52
Tablo 5: Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları	76
Tablo 6: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özellikleri	79
Tablo 7: Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin, Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri	81
Tablo 8: İşgörenlerin Etik Tutum ve Davranışlarına İlişkin Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri (n: 258).....	83
Tablo 9: Etik Tutum ve Davranışların Oluşmasında Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Rolüne Yönelik Korelasyon Katsayıları (N: 258)	86
Tablo 10: Örgütsel Vatandaşlığın Betimleyici Etiğe Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi.....	89
Tablo 11: Örgütsel Vatandaşlığın Normatif Etiğe Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi	91
Tablo 12: Örgütsel Vatandaşlığın Metaetik Davranışlarına Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi	92
Tablo 13: Hipotez Sonuçları	93

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Araştırma Modeli.....	73
--------------------------------	----

GİRİŞ

Doğru ve yanlış, iyi ve kötü kavramları insanlığın varoluşundan bu yana insanlar arası ilişkilerde önemli bir konu olarak yer almıştır. Hangi davranışın iyi veya kötü, hangi davranışın doğru veya yanlış olduğu sürekli bir değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Aslında, bu kavramlar hakkında ortak bir yargı oluşmakla birlikte uygulama sürecinde bu ortak yargılara uyulduğu söylenemez. Örneğin, bir insanın bir başka insana zulmetmemesi tüm toplumlarda kabul edilse de yaşıntımıza baktığımızda zulmetme olayının birçok çeşidini insanların birbirine veya toplumların birbirine yaptığını görmekteyiz. Yine borca sadık kalma doğru bir düşünce olarak kabul edilmekle beraber karşılıksız çıkan senetlerin, icra davalarının çokluğuna baktığımızda uygulamada birçok kişinin borcuna sadık kalmadığını anlarız. İşte bu nedenlerde dolayı toplumlar yanlış ve kötü eylemlerin gerçekleşmesini engelleyecek düzenlemeler yapmışlardır. Anayasalar, kanunlar, uluslararası sözleşmeler bu gibi düzenlemelerin en temel unsurlarıdır. Bu düzenlemeler, bu eylemlerin gerçekleşmesini azaltacak bir etkiye sahip olmakla beraber ortadan kaldıramamaktadır. Bu konuda en önemli nokta bireylerin ve toplumların doğru olanı yapıp yanlış olanı yapmamayı kendilerine ilke edinmeleridir. İşte etik ilkeler bu noktada önem kazanmaktadır. Özellikle, iş dünyası açısından etik ilkelerin belirlenmesi ve bunlara uyulmasının sağlanması çok daha önemlidir (Demirçivi ve Yeşiltaş, 2015: 1). Çünkü kâr amacı güden işlerde kanunlar ve kurallar insanları her zaman koruyamazlar. İnsanlar arasında geçerli ve evrensel olan etik kurallar olmadığı ya da insanlar bu etik kurallara uymadığı sürece anlaşmazlıkların yaşanması her zaman mümkün olmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI

1.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Tanımı Kökeni ve Anlamı

İlk olarak 1938 yılında Chester Barnard tarafından ele alınan örgütsel vatandaşlık davranışı, belirlenen rollerin dışında davranış göstermenin yani ekstra rol davranışlarının bir ihtiyaç olduğunu belirtmiştir (Kidder ve Parks, 2001:942). Yaklaşık olarak 50 yıl önce Katz 1964 yılında örgütsel etkinlik için örgütsel vatandaşlık davranışlarının önemli olduğu ileri sürmüştür. Politik ve devlete ait felsefe ile ilgili bilimlerin örgütsel uzantısı olan (Graham, 1991: 249) örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili araştırmaların ise 1980 yılından sonra önem kazanmaya başladığı gözlenmektedir (Konovsky ve Pugh, 1994: 672).

Dennis Organ' ın 1977 yılında "tatmin, performansı sağlar" şeklindeki tanımı örgütsel vatandaşlık davranışının çıkış noktasını oluşturmaktadır. Dennis Organ' ın bu varsayımını kendilerine temel alarak ortaya konulan araştırmalarda, örgütsel vatandaşlık davranışlarına örnek vermek gerekirse, yönetici veya takım kaptanlarıyla iyi ilişkiler kurma, yardıma muhtaç olan iş görenlere yardımcı olma, önemsiz sorunlardan dolayı şikayetçi olmama, herhangi bir görevi veyahut bir işi, yapmak zorunda olmadığı halde üstlenme gibi davranışlar olarak sınıflandırılmıştır (Dalgın, 2015: 68).

Örgütsel vatandaşlık davranışının temel çıkış noktasında; "nasıl bir ülkenin vatandaşı olarak birey, resmi otorite tarafından düzenlenmiş konular haricinde, kendiliğinden fazladan pozitif davranışlar gösterebilmekte ve bu davranışların gösterilmesinde temel düşüncesi herkes kapısının önünü temizlerse sokakların pırıl pırıl olacağı inancı oluşturmakta ise aynı yaklaşımın örgütsel ortamda da geçerli olacağı düşünülmüştür. Bu yaklaşıma dayalı olarak, örgütsel vatandaşlık davranışı, bir

kişinin bireysel pozitif davranış göstermesinin, örgütün hedeflerine ulaşmasında önemli katkı sağlayacağı temel varsayımına dayandırılmıştır" (Akyüz, 2012: 46).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, "gönüllülük esasına dayalı, bireyin iş tanımlamaları içerisinde ve örgütle birey arasında gerçekleştirilen anlaşmada yer almayan, görev ve iş tanımlarında zorunlu tutulmayan, ihmal halinde ceza gerektirmeyen ve daha çok bireysel seçim sonucu sergilenen davranışlar şeklinde" tanımlanmakta olup (Ertürk, 2014: 5), insanların kişisel seçime dayalı olarak, doğrudan ya da dolaylı olarak insanların herhangi bir ödül beklentisi içinde olmadan sergilenen ve sonuç olarak örgütün işlevlerini etkili bir şekilde yürütmesini sağlayan bireysel davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Korkmaz, 2012: 12).

Herhangi bir davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak tanımlanabilmesi için o davranışın bireyler tarafından gönüllü olarak sergilenmesi veyahut sergilemiş olduğu bu davranışların örgüt için bir değerinin olması gerekmektedir (Bogler ve Somech 2005: 421). Örgütsel vatandaşlık davranışı "örgüt üyelerinin liderle veya örgütle olan psikolojik sözleşmesine dayanır ve üye bu ekstra rol davranışının lider veya örgüt tarafından fark edilip ödüllendirileceği beklentisiyle bu davranışları sergiler" (Chompookum ve Derr 2004: 409).

Söz konusu araştırmaların incelenmesi neticesinde görülen başlıca örgütsel vatandaşlık davranışları; örgüt yararına olabilecek önemli davranışları, herhangi bir görev olmaksızın gönüllü olarak kabul etme, örgüt yararı için iş yerinde bulunmayan mesai arkadaşının işlerini aksatmama, işe yeni başlayan meslektaşlarına yardımcı olarak onların sosyalleşmelerini sağlama, herhangi bir sorun karşısında diğer iş görenlere yardımcı olarak sorunları aşmada birlik ve beraberlik ruhuyla hareketlerde bulunma, iş denetçilerine ya da yöneticilerine işlerini kolaylaştırmada yardımcı olma, onlardan desteğini esirgememe, örgüte veyahut işlerin kolaylaşmasına katkıda bulunacak yeni ve yaratıcı düşünceler geliştirerek onları yöneticilere önerme, gereğinden daha fazla işe katılım gösterme gerekiyorsa örgüt yararı için yasal süreden daha az izin kullanma ve işe gelemeyeceği zamanlar önceden yöneticilere haber verme gibi davranışlar, örgütsel vatandaşlık davranışına örnek teşkil etmektedir" (Kalkan, 2013: 70).

1.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Önemi

"Çalışma ortamında yönetim labirenti içinde her şey açık seçik olarak belirtilmediğinden, yöneticilerin pek çok konuyu kendilerinin hissetmesi veya tahmin

etmesi gerekir. Yöneticilerin bunu başarabilmesi, biçimsel yapı ve sistemler dışında biçimsel olmayan pek çok olguyu da dikkat etmesiyle mümkündür. İş ortamında biçimsel yapı ve olaylar buzdağının görünen kısmını; biçimsel olmayanlar ise buzdağının suyun altında kalan kısmına benzetilebilir. Dolayısıyla, yöneticiler için önemli olan buzdağı örneğindeki suyun altındaki kısmı temsil eden örgütün biçimsel olmayan yönüdür. Buradan hareketle, örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün biçimsel olmayan yani buz dağının görünmeyen kısmını oluşturduğunu, ancak bir bütün olarak ele alındığında örgütün etkinliğine katkı sağlayabilecek olgulardan biri olduğu söylenebilir” (Gürbüz, 2006: 49-50).

Örgütsel vatandaşlık davranışı gösteren iş görenler işletmelere parasal fayda kazandırmaktan ziyade aynı zamanda iş görenler arasındaki pozitif etkiyi geliştirerek işletmenin ününü ve iyi niyetini genişleten faydalar elde etmektedir (Puffer, 1987: 620). Ayrıca örgütsel vatandaşlık davranışlarının işletmelere sağladığı çeşitli yararlar vardır. Bunlar (Yıldız, 2015: 71):

- ✓ Çalışma birimlerindeki üyeler arasındaki başarılı ortak iş çıktılarının elde edilmesini sağlayarak, karşılıklı bağımlılıkları etkin bir şekilde yönetmeye yardım eder.
- ✓ Kıt kaynakların basit ayarlamalarla idame ettirebilecek işlere aktarımını azaltarak, üretkenlik için uygun zemin hazırlar.
- ✓ Sorunları etkili bir şekilde çözüme, yönetime yapıcı katkılar sağlama, planlama ve zamanlamaya katkıda bulunma gibi fonksiyonları sayesinde çalışma arkadaşları ve yöneticiler için gerekli olabilecek yeteneklerin gelişmesine katkı sağlar.

1.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Temelini Oluşturan Teoriler

İşletme yönetimi yazınında çoğu kavramın daha iyi anlaşılabilmesi için bazı teorilere dayandırılmasının gerekli olduğu göz önünde bulundurularak, örgütsel vatandaşlık davranışı kavramının da daha iyi anlaşılabilmesi için, örgütsel vatandaşlık kavramının bir takım temellere dayandırılarak araştırmamızda yer verilmiştir. Böylece örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan teoriler, sosyal değişim teorisi, örgütsel adalet ve eşitlik teorisi, karşılıklılık norm teorisi ve lider-üye etkileşim teorisi olarak sınıflandırılmıştır.

1.3.1. Sosyal Değişim Teorisi

Temelinde faydacı düşünce yaklaşımı yatan sosyal değişim teorisi (Social Exchange Theory), örgütsel vatandaşlık davranışının temelini oluşturan araştırmaların altyapısını oluşturan teorilerden biridir (White ve Klein, 2008: 66). 1964 yılında Blau sosyal değişim kuramını "iş görenler ile örgütler arasında var olan ancak açık açık ifade edilemeyen, ihlal edildiğinde önemli olumsuz sonuçlar doğuran karşılıklı zorunluluklar olduğunu ifade etmektedir" (Coyle, Shapiro ve Conway, 2005: 777). Sosyal değişim kuramına göre, örgütler iş görenlerin mutluluğu için yatırım yaptıkları ölçüde ve bu yatırımların iş görenler tarafından da doğru algılandıkları takdirde sosyal değişim kuramı başlayıp devam ettirmektedir (Turunç ve Çelik, 2010: 185). Yani, sosyal değişim kuramı en az iki birey arasında ortaya çıkan maddi manevi bir ödül ya da ödül değerinde bir maliyetin değişimi olarak ifade edilmektedir. Ödüller insanlara memnuniyet vererek onları tatmin eden belirli kaynakların değişimi olarak tanımlanırken, insanları zarar veren maliyetler de ceza karşılığı değişebilen kaynaklardır (Aykan, 2007: 127). Örgüt içerisinde iş görenlere karşı sergilenen tutumlar aslında bir şekilde örgüte karşı olan tutumları da belirler. Eğer iş görenler kendilerine iyi davranıldığını fark ederse, onlar da işletmeye karşı iyi davranır. Böylece kendisini örgüte zarar veren durumlardan kaçınmakla yükümlü hissedecektir (Gouldner, 1960: 176). Diğer bir ifadeyle, iş görenler örgüt içi değişim dengesini sağlamak amacıyla karşılık verme yükümlülüğünü kendilerinde hissetmektedir. Nitekim iş görenler örgüt içerisinde, ilişkilerinde tutum ve davranışları kapsamında dengeyi sağlamaya çalışmaktadır. Örgütlerdeki yöneticilere iş görenlere nasıl davranırsa öyle karşılık alacağından sürekli olarak iş görenlerin tatmin seviyelerini arttıracak davranışlarda bulunarak kişilerin sosyal değişimlerini güçlendirebilirler. Ayrıca hem iş görenler hem de örgüt yöneticileri sürekli olarak birbirlerine katkıda bulunacakları için karşılıklı ilişkilerin olumlu yönde artması da sağlanabilecektir" (Erbil, 2013: 3).

Sosyal değişim teorisi; "örgütte üst kademelerde bulunanların adaletli davranışları sonucunda üyelerin vatandaşlık davranışı göstereceği düşüncesine dayanmaktadır. Örgütsel vatandaşlık davranışları, biçimsel rol davranışlarının bir parçası olmayıp, gönüllü davranışlar olarak ortaya çıktığı için, örgüt üyeleri arasındaki sosyal etkileşimin bir göstergesi olarak düşünülmektedir. Sosyal değişim boyutuyla üyeler, örgütün kendilerine sunduğu olanaklar ölçüsünde, örgüte duygusal, normatif ve/veya

devam bağılılığı duymakta ve bu bağılılıklarını da örgütlerine katkı sağlayan örgütsel vatandaşlık davranışlarına dönüştürmektedirler" (Kalkan, 2013: 91).

1.3.2. Eşitlik Teorisi ve Örgütsel Adalet

“Örgütsel adaletle ilgili çalışmalar, Adams’ın Eşitlik Teorisi ile başlamaktadır. Eşitlik teorisinde, kişilerin iş başarısı ve tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik ya da eşitsizlikle ilgilidir. Bu teoride, örgütlerde çalışan bireyler kendi çalışmaları sonucu elde ettiği kazanımlarla, başka örgütlerde benzer durumdakilerin elde ettiği kazanımları karşılaştırır. Bu karşılaştırma sonunda işletmesiyle, yöneticileriyle ve işiyle ilgili tutumlar geliştirir. Burada, bireyin örgütündeki adaletle ilgili algılaması vardır. Geniş bir tanımla örgütsel adalet, bireyin örgütündeki uygulamalarla ilgili olarak adalet algılamasıdır” (Özdevecioğlu, 2003: 78).

Örgütsel adaleti üç boyutta ele almak mümkündür. Bunlar; İşlemsel yani prosedürel adalet, dağıtımsal adalet ve etkileşimsel adalettir (Brockner, 2010: 32). “*Dağıtımsal adalet*, bir örgütte, ücretlendirme ve terfi kararları gibi kazançların iş görenlere paylaşımı ve bu paylaşımın adilliğinin iş görenlerce algılanışı dağıtım adaletidir (Cohen – Charash ve Spector, 2001: 280). Dağıtımsal adalet "ödüllerin adil bir şekilde dağılımının derecesi ile ilgili iken prosedürel adalet ödüllerin dağılımı ile ilgili kararların alınmasındaki adaletin derecesi ile ilgilidir. Prosedürel adalet otoritenin grup üyeleri ile kurduğu ilişki ile ilgili iken dağıtımsal adalet ödüllerin dağılımının değerlendirilmesi ile ilgilidir” (Özbek ve Umarov, 2010: 308). Etkileşimsel adalet ise, adaletin sosyal yönüne vurgu yaparak bireyler arası ilişkilerin artmasına yönelik olarak yapılan yatırımları ele alır ve bu kişiler arası ilişkilerden elde edilecek çıktılara vurgu yapar. iş görenler ve yöneticiler arasında adaletin sağlanmasında sadece maddi unsurlarda meydana gelecek iyileşme tek başına yeterli olmadığından, örgütsel adaletin sosyo-psikolojik boyutuna yoğunlaşmakta fayda bulunmaktadır. Bu nedenle etkileşimsel adaletin bir bakıma işlerlik kazanabilmesi için bilgi paylaşımının önemini de her daim göz önünde bulundurmakta yarar bulunulduğunu göz önünde bulundurmanın önemli olduğu unutulmamalıdır (Yeniçeri vd., 2009: 86).

1.3.3. Lider Üye Etkileşim Teorisi

Lider-üye etkileşim teorisi "düşey bağlar kuramı" olarak adlandırılarak gün geçtikçe örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan diğer liderlik teorilerinin de ötesine geçmektedir. Lider üye etkileşim kuramı, sadece liderlik ile ilgili araştırmaların ötesine de giderek, belirli bir kişi ya da grup içi ilişkilerin olumlu yönde gelişebilmesi için de uygundur (Schriesheim vd., 1998:298). Lider-üye etkileşimi kuramında "liderler ile astları arasındaki ilişkilerde farklı dereceler söz konusu olmakla birlikte liderlerin zamanlarının ve kaynaklarının sınırlı olmasından dolayı, emirleri altında olan diğer iş görenlerle etkileşimleri tek düze değildir. Ancak liderler kendilerine güvenilen bir grupla özel ilişkilerini geliştirebilirler. Kendilerine güvenilen kişiler liderin daha fazla ilgisini çekerek ve kendi kişisel başarılarından dolayı liderlerin gözünde özel ayrıcalıklara sahip olan bu gruba lider tarafından benimsenen, bu grubun dışında kalan diğer iş görenlere ise, dışlanan grup denmektedir. "Üstler, yapılandırılmamış işleri yapma, fazladan iş yapmak için gönüllü olma, ilave sorumluluklar alma gibi konularda benimsenenler grubuna giren kişilere güvenir. Ayrıca, üstler yapılandırılmamış işlerde astların gösterdikleri performans karşılığında onlara kişisel ve mevkiye dayanan kaynakları verirler (içsel bilgiler, karar vermeye katılma, görev kararlaştırma, iş toleransı, destek ve dikkat). Sonuç olarak, karşılıklı güven, sadakat ve destek, informal dayanışma, geniş bir iş toleransı, ortak çıkarlar, açık iletişim, yüksek derecede bir otonomi ve tatmin söz konusudur" (Göksel ve Aydın, 2012: 249).

Yukarıda da dile getirildiği gibi, lider ve astları arasındaki etkileşimden doğacak sonuçları, yüksek kaliteli değişimler ve düşük kaliteli değişimler olarak iki grupta kategorize etmektedirler. *Yüksek kaliteli değişim ilişkisi*, her iki tarafın birbirlerinin karşılıklı çıkarlarını kabul ettikleri ve bu çıkarları gerçekleştirmek için birlikte hareket ettikleri bir durumu ifade eder. Aynı zamanda yüksek kaliteli değişim ilişkisi, tarafların istenilen hedeflere ulaşabilmeleri için biçimsel rol tanımlarının ötesinde davranışlar sergilemelerini gerektirir. Buna karşın düşük kaliteli değişim ilişkisinde ise lider ve astlar kendi biçimsel rol davranışlarının ötesinde bir davranış sergilemezler. Bu açıklamalardan hareketle, lider-üye arasındaki ilişkinin kalitesi ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu söylenebilir (Kalkan, 2013: 94).

1.3.4. Karşılıklılık Norm Teorisi

Karşılıklılık norm teorisinin, “örgüt çalışanları açısından, örgütlerinin kendilerine iyi imkânlar sağlaması ve onları her anlamda gözetmesinin onlarda motive edici ve güdümlayici bir etki yaratacağı düşünülmektedir. Bu anlamda gerek Sosyal Mübadele Teorisi, gerekse Karşılıklılık Norm Teorisi gereğince iş görenler örgütlerinin kendilerine sağladıkları yarar ölçüsünde, hizmetleri esnasında olumlu ve örgüt yararına olacak davranışları gönüllü sergileme çabası içerisine girebileceklerdir” (Meydan ve Beğenirbaş, 2012: 167).

“Karşılıklılık Norm Teorisi (Gouldner, 1960) gereğince iş görenler örgütlerinin kendilerine sağladıkları yarar ölçüsünde, hizmetleri esnasında olumlu ve örgüt yararına olacak davranışları gönüllü sergileme çabası içerisine girebileceklerdir. Bu kapsamda eğer örgüt, iş görenlerine duygusal çelişki yaratacak ortam yaratarak onların yüzeysel rol davranışı göstermelerine sebep olursa, iş görenlerdeki motivasyonu düşürecektir. Bu durumun iş görenlerin örgütlerine olduğu kadar, çalışma arkadaşlarıyla da ilişkilerine olumsuz yansıyabileceği düşünüldüğünde, çalışanın isteksiz, mutsuz, iş performansının düşük ve ilk fırsatta işten ayrılma fikrinin ağırlık kazanacağını düşünmek güç olmayacaktır” (Çalışkan ve Beğenirbaş, 2014: 114).

Karşılıklı norm teorisine göre, kişiler kendilerine yardımcı olana bir şekilde kendileri de yardımla karşılık vermek gereği duyacaklardır. Bu nedenle iş görenler, liderlerden ya da takım kaptanlarından algıladıkları adalet ve eşitlik kavramlarına göre tutum ve süreçlere karşılıklılık norm teorisinin bir gereği olarak olumlu bir davranışla karşılık vereceklerdir. İş görenler kendisine yardımcı olana bir şekilde karşılık verme ihtiyacı durumuna yol açacaktır (Gürbüz, 2006: 53).

1.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Ortaya Çıkaran Faktörler

Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumunda etkili olabilecek faktörler kişisel faktörler ve çevresel faktörler olarak 2 kategoride sınıflandırılabilir.

1.4.1. Kişisel Faktörler

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının oluşumunda etkili olabilecek kişisel faktörler ile ilgili yapılan araştırmaların neticesinde Ensher, Vallone, Donaldson (2001), Jones (2002) ve Mercan (2006) örgüte bağlılık ve iş tatmini, Mengüç (2000) ve işbaşı (2000) adalet, Erdem (2003) ve Loğa (2003) yaş ve kıdem faktörlerinin örgütsel

vatandaşlık davranışı ile ilişkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu bağlamda yapılan araştırmaların tetkiki neticesinde örgütsel vatandaşlık davranışını etkileyen kişisel faktörler; işe karşı tutumlar ve iş tatmini, insan kaynağının ruhsal durumu (moral), kişilik özellikleri, gereksinimler, demografik değişkenler, adalet algılamaları olarak belirlenmiştir. Bu faktörler ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki aşağıda verilmektedir (Giderler Atalay, 2009: 51):

- İşe karşı tutumlar ve iş tatmini

Her düzeydeki iş görenin çalışma hayatının son bulması ile birlikte yapmış olduğu işe, çalışmış olduğu işletmeye ve bağlı bulunduğu iş çevresine yönelik bir takım deneyimler elde eder. Kişilerin çalışma hayatları süresince yaşadıkları, değerleri, sevinçleri ve üzüntüleri olacaktır. İş görenlerin elde ettiği bu tür deneyimlerin sonucu olarak işlerine veya bağlı buldukları örgütlerine karşı tutumları oluşmaktadır. İş tatmini de bu tutumun genel yapısını oluşturmaktadır (Erdoğan, 1996: 231). Kısaca iş tatminini, kişilerin, işine, işletmesine, çalışma arkadaşlarına ve iş çevresindeki diğer unsurlara yönelik göstermiş olduğu tutumlar şeklinde tanımlamak mümkündür (Beer, 1964: 34). İş tatmini bireylerin işine yönelik oluşan düşünceleri ve hislerini ifade etmektedir. Bireylerin işini sevmesi ve buna yönelik tutum sergilemesi iş tatminini ortaya çıkarmaktadır. İş tatmini yapılan işin başka boyutları ile ele alınabilmektedir. Çalışma arkadaşları ve yöneticiler, işin kendisi, organizasyon ve ücret gibi faktörler iş tatminini etkilemektedir (Yeke, 2015: 75-76).

“Bir çok araştırma örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tatmini arasındaki ilişkiye dikkat çekmiştir (Blau,1964; Bateman ve Organ,1983; Smith ve diğerleri, 1983; Puffer,1987; Motowidlo, 1984; Motowidlo ve diğerleri, 1986, Muchinsky's, 1985). Yapılan araştırmaların birçoğunda iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında kavramsal bir bağ olabileceği savunulmuş ve yaptıkları araştırma sonucunda iş tatmini ve vatandaşlık davranışları arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür” (Budak, 2015: 20).

- İnsan kaynağının ruhsal durumu (moral)

Organ'a göre “moral faktörleri fazladan rol davranışlarının belirleyicisidir. Bu konuda yapılan araştırmalarda, iş görenlerin belli bir zamandaki duygusal durumlarının onların daha çok örgütsel vatandaşlık davranışı göstermelerine sebep olduğu görülmüştür. İyi bir ruh haline sahip kişi yaşadığı olumlu olayları ve

deneyimleri hatırlamakta ve bu olumlu ruhsal durumuna bağılı olarak prososyal davranışları dolayısıyla da örgütsel vatandaşlık davranışlarını beklenenden daha fazla göstermektedir. Olumlu ruhsal duruma bağılı olarak gelişen bu davranışlar kişiyi harekete geçiren olumlu ruh halinin sürekliliğini de sağlamış olmaktadırlar. Olumlu bir ruh haline sahip birey, örgüt içindeki olaylara ve çalışma arkadaşlarına karşı olumlu bir algı içerisinde olacaktır” (Yüksel, 2015: 44).

- İş ve Kişilik Uyumu

Kişilik "belli bir bireyin fizyolojik yapısını; bütün ilgilerini, niteliklerini, yeteneklerini; konuşma tarzının, dış görünümünün ve çevresine uyum tarzının özelliklerini özetleyen bir kavramdır” (Usal ve Kuşluvan, 2006: 78).

Dışadönük kişilik özelliğine sahip olan insan kaynakları, dış çevrelere ve sosyal uyarılara karşı daha duyarlı olduklarından vatandaşlık davranışları gösterme eğilimleri daha fazla iken; nevroitik kişilik özelliğine sahip olan insan kaynakları, kendi endişeleri ile fazlasıyla meşgul olmaları ve ilgisiz diğer insan kaynaklarının sorunlarıyla ya da genel sistem gerekleriyle ilgilenmek için gereken düzeyde duygusallığa sahip olmamaları nedeniyle vatandaşlık davranışları göstermemektedirler. Ayrıca insan kaynağının kişilik özellikleri ile örgüt arasında sağlanan uyum da örgütsel vatandaşlık davranışı oluşumunda etkiye sahiptir. Yener ve Akyol (2009)'un yaptığı araştırma sonuçlarına göre, bağımsız, inisiyatif sahibi olan, girişimcilik değerlerine sahip bireylerin örgütsel vatandaşlık davranışı gösterdikleri sonucuna ulaşılmaktadır (Giderler Atalay, 2009: 51-52).

John Holland, “kuramında altı kişilik tipi ve bu tipin yaptığı işle uyumlu olmasını sağlayan birtakım özellikler ve buna uygun mesleklerden söz etmektedir. Her altı kişiliğin uyumlu olarak bulunduğu iş ortamını gösteren tablo aşağıda görülmektedir” (Özkalp ve Kırel, 2011: 59).

Tablo 1: Altı Kişiliğin Uyumlu Olarak Bulunduğu İş Ortamı

Kişilik Tipi	Meslek	Kişilik Özelliği
Gerçekçi Tip: Bu tip saldırgan özellikler gösterir, fiziki güç, kuvvet ve koordinasyonu gerektiren işlerde başarılıdır.	Çiftlik ve Ormancılık	Utangaç, tutarlı, uyumlu, pratik.
Araştırmacı Tip: Duygudan, ziyade düşünmeyi, koordinasyonu ve anlayışı gerektiren işlere uygundur.	Biyoloji, Matematik, Muhabirlik.	Analitik, orjinal, meraklı, bağımsız.
Sosyal Tip: Entellektüel ve fiziki aktivitelerden ziyade bireyler arası ilişkilerde başarılıdır.	Dış ilişkiler, Sosyal Hizmet ve Klinik psikoloji.	Sosyal, arkadaş canlısı, anlayışlı, yardım etmeye, birlikte çalışmaya yatkın.
Geleneksel (Konvansiyonel) Tip: İnsanların faaliyetlerini düzenleyen, kurallar koyan, ihtiyaçlarını karşılayan ve organizasyon içindeki bireylerin güç ve statüleri ile ilgili olarak çalışan kişiliktir.	Finans, Muhasebe, Yönetim.	Uyumlu, etkili, pratik, Hayalci olmayan, esnek olmayan kişi.
Girişken Tip: Sözel yeteneği kuvvetli, başkalarını kolay etkileyen, güç ve statüyü bu yolla kolay edinen tip.	Hukuk, Halkla İlişkiler, Küçük Ticari Şirket Yöneticiliği.	Kendine güvenli, istekli, enerjik, yönlendirici.
Artistik Tip: Kendini iyi ifade edebilen, artistik yaratıcılığı yüksek, duygusal tip.	Sanat, Müzik ve Yazarlık.	Hayalci, düzensiz, idealist, duygusal, pratik olmayan.

Kaynak: ÖZKALP E ve KIREL Ç. Örgütsel Davranış, 8. Baskı, Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayıncılık, 2011: 59.

- Gereksinimler / İhtiyaçlar

İhtiyaç sözcüğü, gereklilik, yokluk, çaresiz kalıp isteme ve muhtaçlık anlamına gelmektedir (Ertürk, 2001: 6). Schnake'ya göre "bireylerin, onları belirli bir şekilde hareket etmeye yönelten tamamıyla içsel bir güdüyle ortaya çıkan birtakım ihtiyaçları vardır. İnsan davranışlarını etkileyen bu ihtiyaçlardan olan, sosyal kabul ihtiyacının ve başarıma gereksiniminin bireylerde rol gereklerini aşan davranışlara neden olabileceği saptanmıştır. Başarı odaklı kişiler performanslarından ileri derecede tatmin olmakta ve üstün olma ihtiyaçlarını giderebilmek için örgütsel vatandaşlık davranışları sergileyebilme ihtimalleri de arttırmaktadır" (Atalay, 2005: 30).

- Demografik özellikler

Yapılan bir çok araştırma örgütsel bağlılık ile yaş ve çalışma süresi arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğunu gözlemlemek mümkündür (Parasuraman ve Nachman, 1987; Morris ve Sherman, 1981; Rowden, 2000: 31; Ceylan ve diğerleri, 2001; Lok ve Crawford, 1999: 369; Dunham, Grube ve Castaneda, 1994: 371; Mathieu ve Zajac, 1990: 177). Bu duruma Rowden (2000), yaşlı insanların istihdam imkanlarının azalmasından dolayı örgütsel bağlılıklarının yüksek olacağı açıklamasını yapmaktadır. Diğer bir açıklama ise çalışma süresi fazla olanların, örgütün kültürüne ve çevresine, az olanlara nazaran, daha fazla alışık olmaları şeklindedir (Dilek, 2005: 55).

- Adalet algılamaları

Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumunda etkili olan faktörler incelendiğinde insan kaynaklarının adalet algılamalarının büyük öneme sahip olduğu görülmektedir. "Görev, hizmet, fırsat, ücret, sosyal imkân, statü ve terfi konularında adalet, işletme içerisinde prosedürlerin adil uygulanması ve yönetici liderlerin kuralları kabul ettirme ve uygulama aşamalarında adil olmaları konularını kapsamaktadır. İnsan kaynaklarının adalet algılamalarının olumsuz olması, gönüllü bir davranış şekli olan örgütsel vatandaşlık davranışı" sergilemelerini engelleyen bir faktör olmaktadır (Giderler Atalay, 2009: 52).

Örgütsel adalet alınan kararların ve bunlarla ilgili uygulama ve işlemlerin iş görenlerce hakkaniyetli, dürüst, ayırım ve kayırım yapmadan alındığı konusundaki algılarından oluşmaktadır. Bu algılar iş görenleri örgüte bağlamakta, örgütü

amirlerini ve iş görenleri benimseme duygularını arttırmakta örgütsel vatandaşlık adı altına bir kavramın ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Eren, 2010: 554).

1.4.2. Çevresel / Durumsal Faktörler

Çevresel veyahut başka bir ifade ile durumsal faktörleri; işin özellikleri, yönetici-liderin özellikleri, işletmenin özellikleri ve işletmenin vizyonu olmak üzere dört bölümde ele almak mümkündür.

- İşin Özellikleri

İş tarifi, belirli bir işin en uygun şekilde yapılabilmesi için ne yapılmasını, hangi şartlarda ve nasıl yapılmasını belirleme sürecidir (Ertürk, 2001: 282). “Bir işin düzenli geri bildirim ve otonomi sağlayacak nitelikte olması, iş görenlerin kendi davranışlarını takip etmelerini ve kişisel kontrol duygusu geliştirmelerini sağlar. Van Dyne, Graham ve Dienesch (1994) ile Farh, Podsakoff ve Organ’a (1990) göre, anlamlı görev özellikleri, amir tarafından yakından izlenmenin olmadığı bir otonomi ortamı ve geri bildirim gibi sorumluluk duygusunu harekete geçirici iş özellikleri, iç kaynaklı güdülerin oluşma olasılığını yükselterek örgütsel bağlılığı artırır. Örneğin, bireyin çalışmasının örgütsel performans üzerindeki etkisini anlaması aidiyet ve sorumluluk duygusu oluşturarak örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasını sağlar” (Atalay, 2005: 30).

- Yönetici - Liderin Özellikleri

Bilindiği gibi en kısa tanımıyla lider, izlenen kişidir. Liderin izlenmesi demek grup üyelerince benimsenmesi, görüş ve düşüncelerinin paylaşılması demektir (Erdoğan, 1996: 201). Bir örgütte, örgütün yönetimini üstlenen; amaç, politika, ilke ve hedeflerini belirleyen; gerekli kararları veren; örgütte iş görenler arasında uyum, işbirliği ve eşgüdümü temin eden kişi, o örgütün yöneticisi ve aynı zamanda resmi lideridir. Bu yüzden yönetimde liderlik her yöneticinin temel işlevlerinden biridir. Liderlik gücü ve yeteneği taşıyan yöneticiler, yönetimde daima etkili ve başarılıdırlar. Bundan dolayı lider yöneticilere sahip olan kuruluşlar, başarılı kuruluşlardır (Aytürk, 2010: 91). Lider ile üye arasında değişimin gerçekleşebilmesi için karşılıklı güven ve desteğin, iş ilişkilerinin arkadaşça olmasının ve doğrudan etkinin gerekli olduğu söylenebilir. Yüksek kaliteli değişimde hem lider hem de üye bu kazançlı ödülün zevk almaktadırlar. Lider-üye değişimi yöneticilerin iş görenlerle olan ilişkilerin niteliğini göstermektedir (Şayir, 2015: 31).

Bireylerin örgütsel bağlılıkları, ruhsal durumu, “işe karşı tutumları ve iş tatmini, örgütsel adalet algıları, ihtiyaçları, liderin özellikleri, kıdem ve hiyerarşik düzeyi, örgütsel vizyon, organizasyonun özellikleri ve kişi - örgüt bütünleşmesi örgütsel vatandaşlık davranışına etki etmektedir.” Yöneticilerin organizasyonda çalışmakta olan bireylere karşı davranış tarzı bireylerin davranışlarını etkilemektedir. Yöneticiler iş görenlere yönelik pozitif yaklaşım ve davranış sergiliyorsa bireyler de karşılığında organizasyona ve diğer bireylere fayda sağlayacak şekilde davranmaktadır (Yeke, 2015: 58).

- İşletmenin Özellikleri

Örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasında, örgütün içinde bulunduğu kültür, iklim özellikleri ve örgütün özellikleri büyük önem taşımaktadır. Örgütün değerinin istihdam ettirilen personelce kabul edilmesi, örgüte yönelik çalışma isteğini artırarak, örgütün hedeflerine ulaşabilmesi için fazladan güç kullanımını azalttıracaktır. Ayrıca, olumlu örgütsel iklim ve kültür, iş görenleri güdülenecek ve iş görenlerin daha çok örgütsel vatandaşlık davranışları sergilemelerini sağlayacaktır (DiPaola ve Tschannen - Moran, 2001: 432).

- İşletmenin Vizyonu

Vizyon, örgütün çalışmalarını yönlendirmekte, iş görenlerin ulaşmaları gereken hedefleri belirlemektedir. İşgörenlere sunulan vizyon, onları güdülemekte ve iş görenleri örgüte bağlamaktadır. Böylelikle, onların örgütsel vatandaşlık davranışlarını sergilemelerini sağlamaktadır (Şayir, 2015: 33-34).

Vizyon "uzak ve geleceğe dönük ancak anlamlı, net olarak belirlenmiş örgüt vizyonları iş görenlerin sinerjisini artırmakta, örgütün temel amaçları ve misyonu doğrultusunda örgüt iş görenlerin daha yaratıcı olmalarını, işleriyle bütünleşmelerini kolaylaştırmaktadır" (Kalkan, 2013: 64).

1.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutları

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutları hakkında ilgili yazın taramalarının tetkiki neticelerinde ortak görüşün tamamıyla sağlanmadığı görülmektedir. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutları bir çok araştırmacı tarafından farklı yıllarda incelenmiş ve bazı yönleriyle farklılıklar görülmüştür. Görülen bu farklılıklara rağmen kişilerin birbirleriyle aynı doğrultuda tanımlanmış boyutlandırmalar da söz konusudur. Örgütsel vatandaşlık davranışı inceleyen bazı araştırmacılara ve bu

kavramı inceledikleri dönemlere göre örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının tarihsel özeti aşağıdaki Tablo' da gösterilmiştir (Budak, 2015: 7-8).

Tablo 2: Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Boyutlarının Tarihsel Özeti

Organ (1988:1990)	Graham (1991)	George ve Brief (1992)	Moorman ve Blakely (1995)	Podsakoff vd. (2000)
- Diğerlerini düşünme - Nezaket tabanlı bilgilendirme - Destekleme - Barışı koruma		-Çalışma arkadaşlarına yardım	- Kişiler arası yardım	- Yardım davranışı
- Gönüllülük ve centilmenlik		- Diğerlerine yardım ve birlikte çalışma		- Gönüllülük ve centilmenlik
	- Örgütsel sadakat	- İyi niyetin yayılması	- Sadakatin artışı	- Örgütsel sadakat
	- Örgütsel itaat			- Örgütsel kabullenme
- İleri görev bilinci		- Yapıcı önerilerde bulunma	- Personel çalışkanlığı - Bireysel inisiyatif	- Bireysel inisiyatif
- Örgütün gelişimine destek verme		- Örgütü koruma		- Örgütün gelişimine destek verme
		- Kendini geliştirme		- Bireysel gelişim

Kaynak:BUDAK G. Psikolojik dayanıklılık ve örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi. Yüksek Lisans tezi, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara 2015:8.

Yukarıdaki tabloda da görüldüğü üzere örgütsel vatandaşlık davranışlarının boyutları konusu literatürde genişçe yer bulmaktadır. Ancak, örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili bu yaklaşımların içersinde en yaygın olarak kabul edilen 1988 yılında Organ tarafından belirlenen örgütsel vatandaşlık davranışı boyutları diğer çalışmalardaki boyutlarla örtüştüğünden bu çalışmada Organ' ın belirlemiş olduğu boyutlar esas alınmıştır.

Organ 1988 yılında “iyi asker sendromu olarak tarif ettiği örgütsel vatandaşlık davranışını, yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, nezaket, sivil erdem olmak üzere beş kategoride ele almaktadır. Bu sınıflandırma Bateman ve Organ tarafından oluşturulmuş vatandaşlık davranışlarını ölçmeyi amaçlayan ölçeğin uygulanması sonucunda ortaya çıkmıştır. Bu ölçekte, yöneticilerin memnun olduğu, ancak doğrudan iş görenlerden isteyemedikleri davranışlar sorulmuştur. Bu çalışmanın sonunda ilk sınıflandırmada yardımseverlik ve genel uyum boyutları ortaya çıkmıştır. Genel uyum boyutunun adı daha sonra vicdanlılık olarak değiştirilmiştir. Bateman ve Organ tarafından geliştirilen vatandaşlık davranışı ölçeğinin kullanıldığı araştırmaların bulgularından yola çıkarak, Graham'ın örgütsel erdem boyutunu, Organ'ın nezaket ve sportmenlik boyutlarını da eklenmesiyle kavramın son sınıflandırması olarak kabul gören beş boyutlu sınıflandırma ortaya çıkmış olup, aşağıda açıklanmıştır” (Dalgın, 2015: 53).

1.5.1. Yardımseverlik Davranışı (Altruizm, Diğergamlık, Özgecilik)

Yardımseverlik bir diğer adıyla “özgeciliğin temelini ihtiyacı olan iş görenlere diğer iş görenlerin kendi istekleri ile yardım etmeleri oluşturmaktadır. “Örgütteki uzman iş görenlerin belirgin olarak diğer iş görenlere yardım etmek suretiyle onların performanslarının arttırmaya yönelik davranışlardır. Uzman kişilerin ya da kıdemli iş görenlerin hiçbir ücret almaksızın yeni meslektaşlarına yardım etmesidir. Bu tür davranışlar, bireylerin performanslarını geliştirerek grup verimliliğine katkıda bulunurlar” (Alp, 2015: 32).

Özgecilik ise, iş görenlerin örgütle ilgili olarak ortaya çıkan sorunlar ya da görevlerin yanında diğer insanlara yardım etmeyi sağlayan ve kişilerin isteklerine bağlı olarak ortaya çıkan davranışlardır (Podsakoff vd., 1990: 115). Özgecilik kavramı, başka bir ifadeye göre herhangi bir iş görenin başka bir iş görene işini tamamlayabilmesi için, başarısız olduğu bir konuda başarılı olabilmesi için ona yardım etmesi durumu olarak adlandırılmaktadır. Örgüt içinde işbirliğinin ortaya çıkmasının sağlanmasında etkili

olan davranışlar arasındadır (Yaprak Kaya, 2015: 57). Diğergamlık ise; yüz yüze durumlarda doğrudan ve kasıtlı olarak belirli bir kişiye yardım etmeyi amaçlayan davranışları kapsamaktadır (Ürek, 2015: 48). Özetle "özgecilik davranışının kapsamında, iş görenlerin örgütlerinin menfaatine alacak şekilde, gönüllü olarak birbirine yardımcı olması ve işle ilgili konularda problemleri büyütmeden hareket etmeleri gibi davranışlar yer almaktadır" (Şahal, 2015: 37).

1.5.2. Vicdanlılık Davranışı (İleri görev bilinci)

Vicdanlılık davranışının örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmesinin temel nedeni, iş görenlerin her zaman koyulan kurallara uyma konusunda istekli davranışlarıdır. İş görenlerin işletmenin kural ve düzenlemelerini ve süreçlerini içselleştirmesi nedeniyle, hiçbir denetim olmadan işletme tarafından koyulan kurallara uymaları örgütsel vatandaşlık davranışı sayılmaktadır (Yeşilyurt, 2013: 45). Yani kısaca örgüt üyesi olarak istihdam eden bir iş görenin rol tanımlarının ötesinde sergilemiş olduğu gönüllü davranışları kapsamaktadır. Mesai saatleri dışında ücretsiz mesaiye kalarak ekstra çalışmalara vicdanlılık davranışına örnek olarak gösterilebilir (Podsakoff ve MacKenzie, 1994: 351).

Herhangi bir davranışın örgütsel vatandaşlık davranışı olarak kabul edilmesinin nedeni, örgütlerin iş görenlerinden beklediği kural, düzenleme ve süreçlere pek çok çalışanın tam anlamıyla riayet etmemesidir. Bunun yanında bu konularda oldukça hassas davranan, işe devamlılık konusunda diğer iş görenlere nazaran fazladan çaba gösteren, önemsiz hastalıklarını bahane etmeden işine gelmeye devam eden iş görenlerin bu tür faydacı davranışları örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutuna örnektir (Dirican, 2013: 17).

1.5.3. Sportmenlik Davranışı (Centilmenlik)

Örgütsel vatandaşlığın boyutları hakkında yapılan araştırmalar incelendiğinde örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarından en az dikkat çeken centilmenlik boyutudur (Podsakoff vd., 2000: 517). Centilmenlik Sportmenlik davranışı, iş görenlerin çalışma ortamında gerginliğe ve çatışmaya sebep olabilecek olumsuz davranışlardan kaçınmalarını ve önemsiz sorunlardan dolayı şikâyetle bulunmamalarını öngören davranışlar bütünüdür. Örnek vermek gerekirse "iş arkadaşlarına saygılı olmak, sorunları gereksiz yere büyütmemek, işlerin olumsuz yönlerinden çok olumlu yönlerini görmek, örgütle ilgili sorunlarda yapıcı tavır

takınmak, örgütün imajını ve faaliyetlerini örgüt dışında savunmak bu boyut altında değerlendirilebilecek davranışlara örnek olarak verilebilir” (Kuzucu, 2013: 10).

“Sportmenlik davranışlarının sergilenebilmesi için örgüte bağlılık temeldir. Aynı zamanda kişinin olumlu yaklaşımı da esastır. Örgütsel vatandaşlık davranışlarının gösterilmesinde örgütsel karakteristikler yanında kişinin karakteristik özellikleri de pozitif bir ilişkiye sahiptir. Özellikle sportmenlik boyutunda bu pozitif ilişki ön plana çıkmaktadır” (Akkaş Baysal, 2013: 40).

Kısacası sportmenlik davranışı iş görenlerin işletmenin ününü korumada istekli olması, piyasalara iyi haberler vermek, yanlış anlaşılana düzeltmek, zamanının çoğunu işiyle ilgili sorunlardan yakınlıkla geçirmemek, iş arkadaşlarına ve örgütün yasal çevresini oluşturan unsurların iş görenlerine saygısızca davranmaktan kaçınmak, örgüt imajını korumak centilmenliğe örnek olarak verilebilir (Güler, 2013: 39).

1.5.4. Vatandaşlık Erdemi (Sivil Erdem)

Vatandaşlık erdemi yani sivil erdem örgütün politik olan hayatına aktif bir şekilde katılma olarak tanımlanabilmektedir (Podsakoff ve MacKenzie, 1994: 351). Diğer bir ifadeye göre iş görenlerin, örgüt tarafından düzenlenen toplantılara gönüllü olarak katılarak örgütün politik yaşamıyla ilgili sorumluluk duymasıdır (MacKenzie vd. 1993: 71). 2006 yılında Graham ve Van Dyne, sivil erdem davranışlarını insanlara bilgi sağlayan onlarda etki uyandıran sivil erdem davranışı olmak üzere iki kategoride incelemektedir. Buna göre bilgi sağlayıcı sivil erdem davranışı; örgütteki toplantılara ve törenlere katılmak, duyuru ve bültenleri okumak, örgüt açısından faydalı olabilecek diğer bilgi kaynaklarını takip etmek gibi davranışları içermekte olup, “sorumluluk sahibi örgüt üyelerinin örgütü, çalışma grubunu ve kendi işlerini ilgilendiren olaylardan haberdar olabilmesi için bilgi sağlayıcı davranışlarda bulunmasının gerektiği belirtilmektedir. Etki uyandırıcı sivil erdem davranışı ise iş görenlerin örgüt içerisinde yaşanan değişime veya gelişime uyabilmeleri açısından gerekli olan iletişimi sağlamaya yönelik davranışları içermekte” olup, bu doğrultuda davranış gösteren üyelerin oluşabilecek sorunları ve faydalı önerileri belirleyebilmek için çözümsel düşünce yeteneklerini kullanmaları gerektiği ifade edilmektedir (Ertürk, 2014: 28).

1.5.5. Nezaket

Nezaket davranışı iş yerinde herhangi bir problem meydana gelmeden oluşabilecek olumsuz durumları önlemeye yönelik iş görenlerin gönüllü olarak davranış sergilemeleridir (MacKenzie vd. 1993:71). 1990 yılında Organ tarafından “nezaket boyutu; örgüt içinde görevleri ve verecekleri kararları itibariyle birbirleriyle iletişim ve etkileşim içinde olmaları gereken bireylerin uyarma, danışma ve hatırlatma gibi davranışlar göstermeleri olarak tanımlanmıştır. Başka bir deyimle, iş görenlerin işlerinden ve kararlardan etkilenen çalışma arkadaşlarıyla olan ilişkilerden kaynaklanan davranışlardır. Bu boyutta yer alan davranışların ortak özelliği, herhangi bir problem veya sorun ortaya çıkmadan örgüt üyelerini uyarmak için sergilenen davranışlar olmasıdır” (Burns ve Collins, 2001: 2). Diğer bir deyişle nezaket davranışı; örgütte karışıklık, itiraz ve protesto olmadan, geçici olarak meydana gelen kişisel aksaklık durumlardan kaçınıldığını gösteren sportmenlik davranışı, kişilerin iş arkadaşlarının sorunlarını önceden hissederek önlem almayı ve onlara yardımcı olmak gibi olumlu davranışlar sergilemeyi ifade etmektedir (Organ ve Ryan, 1995: 782).

Örgüt içerisinde iş görenlerin yerine getirdikleri işlerden dolayı iş görenin sürekli birbirleriyle etkileşim halinde bulunması, yaptıkları iş veya aldıkları kararlardan sürekli olarak birbirlerini haberdar etmeleri şeklindeki olumlu davranışları ifade etmektedir. Diğer bir ifadeye göre, bir problemin önlenmesinde başka birine yardım etme şeklinde jest niteliğindeki tüm davranışları içermektedir. Herhangi bir olaydan etkilenecek olan kişileri önceden korumaya çalışmak, iş programı hakkında önceden dikkat edilmesi gerekenleri bilmesini sağlamak, bu tür davranışa örnek olarak verilebilir (Podsakoff vd., 2000: 537).

1.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları

Örgütsel vatandaşlık davranışı sergileyen bir örgütte örgütün sosyal mekanizmasının işleyişi kolaylaşarak iş görenler arasındaki çatışmalar azalır. “Böylece örgütün etkinliği artacak, örgütsel performansı olumlu yönde gelişme gösterebilecektir. İşgören devir oranını düşürmektedir. Kendini örgüte adanmış iş görenler örgütte daha uzun süre kalırlar, daha kaliteli üretim yaparlar ve örgütün başarısına birçok yönden katılımda bulunurlar. Dolayısıyla, örgütsel vatandaşlık davranışının bir örgütte yayılması örgüt içinde daha güzel bir iş ortamı oluşturacak bu durumda iş gören

bağlılığı ve nihayet verimlilik ve düşük iş gücü devri ile sonuçlanacaktır. Cohen ve Vigoda 2000 yılında, örgütsel vatandaşlık davranışının örgütsel başarıya katkılarını şu şekilde belirtmişlerdir” (Ertürk, 2014: 32,33);

- ✓ Örgütsel vatandaşlık davranışları iş görenlerin ve örgütün verimliliğini artırır.
- ✓ Örgütün performansına süreklilik kazandırır.
- ✓ Örgüt içindeki grup, ekip ve kişilerarası koordinasyonun sağlanmasına yardımcı olur.
- ✓ Örgütün bulunduğu çevredeki değişim ve dönüşümlere daha kolay uyum sağlamasına yardımcı olur.

Örgütsel vatandaşlık davranışlarının sonuçları ile ilgili farklı bir değerlendirmenin de boyutlar üzerinden yapılabileceği düşünülmektedir. Buna göre bu çalışmada ele alınan boyutlar açısından örgütsel vatandaşlık davranışının sonuçları maddeler halinde şu şekilde sıralanabilmektedir (Kulaklıoğlu, 2009:46):

- Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş görenler arasında yardımlaşmanın sağlanmasında ve yaygınlaşmasında etkili olmaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş görenler arasında meydana gelen anlaşmazlıkların önlenmesinde ve ortaya çıkan olumsuzlukların çözümlenmesinde etkili olmaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş görenler arasındaki ilişkilerin nezaketle yürütülmesine neden olmaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş görenlerin örgüte katkı sağlayacak düşünceleri ve faaliyetleri açısından diğer iş görenler veya yöneticiler tarafından desteklenmesini sağlamaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel katılımın gerçekleşmesinde etkili olmaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş görenlerin örgütsel bağlılığının sağlanmasına ve artarak sürdürülmesine katkı sağlamaktadır.
- Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş görenlerin örgütsel işleyişte kendi inisiyatifleriyle ve gönüllü olarak yer almasında etkilidir.

Centilmenlik, özgecilik, nezaket, vicdanlılık, vatandaşlık erdemi boyutlarıyla iş görenler örgüt içinde ve örgüt dışında örgütün verimliliğine ve etkinliğine katkı sağlayacak davranışlar göstermekte bu da örgütün hem içeride performansını yükseltmekte hem de dış çevredeki imajını son derece olumlu etkilemektedir.

Aşağıda Tablo 4’te Organ ve arkadaşları (2006) örgütsel vatandaşlık davranışı boyutlarının kurumsal etkinlik ve verimliliğe katkılarını çeşitli örneklerle açıklamıştır (Ertürk, 2014: 34-35).

Tablo 3: Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Kurumsal Etkinlik ve Verimliliğe Katkıları

Potansiyel sebep	Örnek
Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenler arasında üretkenliği arttırabilir.	<ul style="list-style-type: none"> •Kendi meslektaşına yardım eden iş görenlerin, oluşturdukları bağ ile daha üretken bir yapının oluşmasını sağlaması •Bu yardım etme davranışı zamanla grup ya da çalışma biriminde yaygınlaşarak olağan bir iş rutini haline gelebilir. •İşgörenlerden kendini geliştirmeye önem verenler, işlerini yapmada daha etkili olurlar, böylece performansları artar.
Örgütsel vatandaşlık davranışı yönetsel üretkenliği geliştirebilir.	<ul style="list-style-type: none"> •İşgörenler vatandaşlık erdemiyle kuruma bağlanırsa, yöneticiler iş görenlerin etkinliği ve verimliliği geliştirme konusunda önemli öneri ve geribildirim alabilirler. •Nezaket sahibi iş görenler (çalışma arkadaşları için sorun yaratmaktan kaçınan) yöneticinin krizleri çözmesine ve sonuçlandırmasına yardımcı olurlar. •Centilmence davranışlar sergileyen iş görenler, yöneticilerin küçük sorun ve şikâyetlerle ilgilenmemesini sağlarlar.
Örgütsel vatandaşlık davranışı daha fazla üretkenlik için kaynakları serbest bırakır.	<ul style="list-style-type: none"> •İşgörenler iş ile ilgili oluşan sorunlarda birbirlerine yardım ettiği taktirde, yönetici bu konularla ilgilenmez ve planlama gibi üretime yönelik işlere harcayacak daha fazla zamanı olur. •İşgörenler eğer vicdanlılık davranışı gösteriyorlarsa, daha az denetim ihtiyacı olur. Böylece yöneticiden daha fazla sorumluluk alırlar ve yine yöneticiye zaman kazandırılmış olur. •Tecrübeli iş görenler yeni gelenlerin eğitim ve oryantasyonuna yardım ettiklerinde,örgütsel kaynaklardan bu aktivitelere harcanan pay azaltır. • İşgörenler kendi işlerini yapma becerilerini kendileri arttırırlarsa yönetsel denetime daha az ihtiyaç duyarlar.

<p>Örgütsel vatandaşlık davranışı oluşturulan takım ya da grubun sürekliliğini sağlamaya yardımcı olabilir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Yardım etme davranışı sonunda takım ruhu, morali ve bağlılığı artacaktır. Böylece grup üye ve yöneticilerinin grubu sürdürme konusundaki enerji ve zamanlarından tasarruf sağlanacaktır. • Nezaket ve centilmenlik davranışı gösteren iş görenler grup içi çatışmayı azaltır.Böylece çatışma yönetimi aktivitesine harcanan zaman azalır.
<p>Vatandaşlık davranışı takım üyeleri arasındaki aktiviteleri koordine etme anlamında etkili bir rol görür.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • İş biriminin toplantılarına gönüllü katılma ve aktif olma gibi yurttaşlık erdemi taşınması, takım üyeleri arasındaki çabanın koordine edilmesine yardımcı olur. Bu da grubun etkililiğini ve etkinliğini artırır. • Diğerleri ile ortak bir zeminde buluşarak (üyeler ya da diğer üyeler ile) nezaket davranışı göstermek çözümü zaman ve çaba alacak problemlerin tekrar ortaya çıkma ihtimalini düşürür.
<p>Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütü çalşılması daha cazip bir yer haline getirerek, örgütün insanları çekme ve en iyi iş görenleri bünyesinde barındırmasını arttırabilir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bir çalışan kurumun dışarıya karşı itibarına katkıda bulunuyorsa, örgütsel bağlılık oluşmakta ve işe talip olanlar için (nitelikli) kurum daha çekici olarak görülmektedir. • Yardım etme davranışı, grup bağlılığını ve ait olma duygusunu arttırabilir. Bunlar performansı geliştirebilir ve örgütün daha iyi iş görenleri cezp etme kabiliyetini artar. • Centilmenlik davranışı göstermek ve anlamsız konular hakkında şikayet etmemek,diğerler iş görenler için örnek oluşturur ve sadakat duygusuna katkıda bulunur.Dolayısıyla iş görenler o örgütte kalmak ister.
<p>Örgütsel vatandaşlık davranışı kurumsal performansın sürekliliğine katkıda bulunur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • İşgörenler için o anda işte olmayanların yerine yükü paylaşmak ya da fazla iş yükü olanlarınkini paylaşmak performans devamlılığını arttırmaya yardımcı olabilir. • Vicdanlı iş görenler sabit olarak yüksek çıktı sağlarlar. Bu da çalışma biriminin performansının istikrarsızlığını düşürür.

Örgütsel vatandaşlık davranışı sosyal sermaye yaratarak, kurumsal etkililiğin atmasına yardımcı olurlar	<ul style="list-style-type: none">• Diğer iş görenlere yardımcı olanlar kişilerarası ilişki bağlarını güçlendirerek yapısal sosyal sermayeye katkıda bulunurlar. Bu şekilde de bilgi paylaşımının, örgütsel öğrenmenin ve kurumsal aktivitelerin yerine getirilmesini geliştirir.• Katılmanın zorunlu olmadığı, fakat faydalı bilgi edinilebilecek örgüt hakkındaki toplantılara katılan ve bu bilgileri edinen iş görenler, örgütün misyon ve kültürünü özümseyerek bilişsel bir sosyal sermaye artırımına katkıda bulunurlar.• Fikirlerini açıklayan ve diğerleri ile açıkça paylaşan iş görenler bir paylaşılan ortak dil yaratılmasını kolaylaştırarak bilişsel sosyal sermayeye katkıda bulunurlar.• Diğerlerine karşı yardım davranışında bulunanlar, güven inşa ederek ilişkisel sosyal sermaye birikimine katkıda bulunur.
--	---

Kaynak:ERTÜRK E. sosyal mübadele teorisi bağlamında güç mesafesi ve örgütsel adalet algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi. Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya. 2014: 34-35.

İKİNCİ BÖLÜM

ETİK KAVRAMI

2.1. Etiğin Tanımı Kökeni ve Anlamı

Etik “insanların kurduğu bireysel ve toplumsal ilişkilerin temelini oluşturan değerleri ve kuralları doğru-yanlış ya da iyi-kötü gibi ahlaki açıdan araştıran bir felsefe disiplini” (Kırel, 2000: 2). Etik kavramı genel olarak ahlaki açıdan doğru - yanlış ya da iyi - kötü ile ilgilidir. TDK'nin Türkçe Sözlüğüne göre 1998 ahlak “bir toplum içinde kişilerin benimsedikleri, uymak zorunda buldukları davranış biçim ve kuralları” ile “iyi nitelikler, güzel huylar” olarak tanımlanmaktadır. Etik, Ahlaksal olanın özünü ve temellerini araştırıp, insanın kişisel ve toplumsal yaşamındaki ahlaksal davranışları ile ilgili sorunları ele alıp inceleyen bir felsefe dalıdır (Kozak ve Nergiz, 2012: 31).

Aristoteles'e göre etik kavramı köken olarak “Yunanca'daki ethos sözcüğünden gelmektedir. Ethos sözcüğü ise birbirinden farklı birçok anlamı işaret etmektedir. Yunancada çoğul olarak kullanıldığında, genellikle bir kişinin esas yeri, yurdu kaldığı yer, memleket anlamlarına gelmektedir. Sözcüğün diğer açıdan anlamları ise, töresel ya da ahlaksal bilinç, inanç ve davranışlar, tutumlar, töresel ve ahlaksal karakter olarak belirtilmektedir” (Ekici, 2013: 21). Etik “töre ve ahlaki sorunlar, iyi kavramı, mutlu yaşamın koşulları, değerler ve ahlaki eylemlerin sonuçları üzerinde düşünen felsefi bir disiplindir. Etik, bireysel ve toplumsal yaşamda en yüksek iyiyi kendisine amaç edinmiştir” (Usta, 2010: 163).

Latin kökenli dillerde moral sözcüğü, “etik ile eş anlamlı olarak yaygın olarak kullanılmaktadır. Moral kelimesinin karşılığı olarak kullandığımız ahlak sözcüğü ise Arapçadan gelmektedir. O halde hem etik kelimesinin temeli olan Ethos hem moral kelimesinin karşılığı olan mos, hem de ahlak kelimesinin karşılığı olan hulk kelimesinin kökeni aynıdır ve töre, gelenek, görenek, alışkanlık, yerleşik hale gelmiş

duygululuk hali, karakter, huy, mizaç anlamlarına gelmektedir. Buna göre etik, moral ve ahlak sözcükleri, hemen hemen aynı anlama sahip sözcüklerdir. Ancak felsefede kendilerine atfedilen anlamlar dikkate alındığında birbirinden ayrılırlar” (İpbüker, Göksel ve Deniz, 2005).

Etik, insanların davranışları sonucu ortaya çıkan yargıları ilgilendiren felsefe ve bilimin önemli bir parçasını oluşturarak, sistematik bir çalışma alanı meydana getirmiştir. Ahlak ise doğru yanlış, iyi ve kötü olarak sergilenen davranışları ve bu davranışların sonuçlarını değerlendirmektedir. Etik, ahlaki konu edinen bir felsefe dalı olarak tanımlanmakta ve bu ahlaki tutumların oluşmasına sebep olan yargıları ele almaktadır (Nuttall, 1997: akt. Aydın, 2016: 1).

Ahlak “insanlar arası ilişkilerde uyulması gereken manevi ilke ve kuralları içerir. Ahlakın etkisiyle insanlar davranışlarını ve tutumlarını doğru-yanlış, iyi-kötü ve olumlu-olumsuz şeklinde değerlendirir.” Bu sayede insanlar diğer insanlarla kuracağı ilişkilerde dengeyi sağlayabilir ve sosyal ilişkilerinde başarılı olabilir (Köknel, 1996: 81). Etik kurallar insanların hayatlarının tümünü ilgilendirir. Bunlara örnek vermek gerekirse, sanat etiği, siyaset etiği, tıp etiği, hukuk etiği, eğitim etiği ve çevre etiği bu etik tutumlara örnek olarak gösterilebilir (Lamberton ve Minor, 1995). Ahlak kavramına değişik açılardan bakıldığında, çeşitli gruplarda geçerli olan değer yargılarının değişik nitelikler taşıdığı, hatta aynı gruplar içinde de bu değer yargılarının değiştiği görülmektedir. Değişen zaman ve koşullara bağlı olarak, eskiden yasaklanmış davranışlar, zaman içinde teşvik edilen davranışlara dönüşebilmektedir. Aynı eylemin, farklı ahlak anlayışları açısından farklı yorumlandığı da bilinmektedir (Kuçuradi, 1988: 22).

Etik, “her şeyden önce istenilecek bir yaşamın araştırılması ve anlaşılmasıdır. Daha geniş bir bakış açısı ile, bütün etkinlik ve amaçların yerli yerine konulması; neyin yapılacağı ya da yapılamayacağı; neyin isteneceği ya da istenemeyeceğinin; neye sahip olunacağı ya da olunamayacağıın bilinmesidir. Kısacası etik, insan tutum ve davranışlarının iyi-kötü, doğru-yanlış açısından değerlendirilmesidir (Aydın, 2003).

Etikle ilgili kavramlar etik kavramını; değer, ilke, kural, standart gibi kavramlardan ayırmak pek mümkün değildir. Çünkü bu kavramların varlığı etiğin güçlenmesine ve gelişimine katkıda bulunur. *Değer*: Karşımızdaki obje ya da kavramlar arasında bazılarını önem ya da belli bir anlam yüklemektir. *Etik kod*: Belli bir grup ya da ülke içindeki insanların nasıl davranmaları gerektiğinin gösteren yazılı kurallardır. *İlke*:

Eylemleri yönlendiren temel düşüncelerdir. *Kural*: İlkelere uygun eylem yollarıdır. *Standart*: Beklenen davranışların sergilenmesi, istenmeyenlerden kaçınılmasında rehberlik yapan sistemlerdir” (Aydın, 2003). “Bütün bu söylenenlerden anlaşıldığı üzere etik göreceli bir kavramdır ve insanların davranışlarının oluşmasında etkili olmaktadır. Çünkü insanlar davranışlarını kendileri belirlemez. İnsanların davranışlarının oluşumunda toplumun ve toplumu oluşturan kültürel öğelerin etkisi vardır. Bu nedenle etik anlayışı kişiden kişiye toplumdan topluma değişmekte ve etik değerler toplumsal kültürler bağlamında da farklılıklar gösterebilmektedir. Bu bağlamda etiğin sosyoloji, psikoloji ve hukuk bilimi ile de yakından ilişkili olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır” (Akıncı ve Coşkun, 2011: 68).

- *Etik ve Ahlak Kavramları*

Ahlak terimi dilimizde iki anlama sahiptir. “Birincisi insanların toplum içinde uyması gereken kural ve ilkeleri belirtirken ikincisi ahlak felsefesini belirtmektedir. Bir tanıma göre ahlak, belli bir dönemde belli insan topluluklarıncı benimsenmiş olan, bireylerin birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen törel davranış kurallarının, yasalarının ve ilkelerinin toplamıdır” (Arslan, 2012: 17).

İngilizcede ve Almancada ahlak kavramını ifade etmek üzere “kullanılan Morality, Moral kelimeleri, Latince mos kelimesinden türetilmiştir. Türkçemizde kullanılan ahlak kelimesi ise, etimolojik açıdan Arapça hulk ve hilk kelimelerinden türetilmiştir. Birincisi "yaratılış" ve insanın yaratılış ve ruh özelliklerinin tümünü dile getiren bir deyimın çoğulu olarak "huylar, seciyeler, mizaçlar, adetler, karakterler, alışkanlıklar manalarına gelirken, ikincisi "yaratılmış" veya "yaratıklar", yani halk veya toplum anlamındadır. Hulk, insanın beden ve ruh bütünlüğü ile alakalı olduğuna göre, ahlak, insanın bir gayeye yönelik olarak, kendi isteğiyle iyi davranışlarda bulunup, kötülüklerden uzak kalmak istemesidir” (Ekici, 2013: 3).

Ahlâk, “toplumsal bir bilinç, davranış ve ideolojik ilişki biçimi; bir toplumsal oluşuma, sınıfa, kesime özgü, tarihsel ve somut olarak belirlenmiş, bunların belli bir topluluğa, sınıfa, devlete ya da tümüyle topluma olan tutumunu kurallandıran törel görüşler, değerler, normlar, ilkeler, ilişki ve davranış biçimlerinin tümüdür. Ahlak anlayışı ve kuralları; kültür, etnik yapı, töre ve zaman gibi pek çok değişkene bağlı olup toplumdan topluma hatta yöreden yöreye ve zamana göre farklılık göstermektedir” (Kozak ve Nergiz, 2012: 1). Ancak bütün toplumlarda ahlâk kuralları iyiye iyilikle karşılık vermemizin bir görev olduğunda mutabıktır ve bu

kurala itaat bir toplumun, bir insana iyilik yapmanın ne demek olduğu konusundaki görüşüne göre farklı biçimde davranış şekilleriyle sonuçlanacaktır (Smith, 1954: akt. Izutsu, 1991: 21). Dolayısıyla ahlak kötülükleri engellemeye, iyilikleri ise yerleştirmeye çalışır (Ocak, 2014: 40).

Ahlak kısaca neyi yapmalıyız, neyi yapmamalıyız? Sorusunun cevabını araştıran bir ilimdir (Çağrııcı, 2006). Topluları yöneten ahlak yasaları vardır. Genelde, yeryüzünde yaşayan insanlara baktığımızda hemen hemen her toplulukta aynı ahlak yasalarının hüküm sürdüğü görülmektedir (Horten, 1974: 6). Kant'a göre de insanların ahlak anlayışları kültüre ya da topluma fark ettirmeden birbirine benzemektedir. Kant ahlakın temel kaynağını yine kişinin kendisi olduğunu belirtmektedir. Kişilerin doğasına dayanan ahlak, insanların iç halinden beslenir. Bu kaynak insanların kültürleri ve ırklarına göre değişmez ve bütün insanlarda aynıdır. Kişilerin iç durumundan beslenen ilkeler hiçbir kültürün veyahut hiç bir dinin tekelinde ele alınmaz. Bu yüzden bütün toplumlarda erdemli davranan insan görmek mümkündür. Buna da "doğal ahlak" adı verilmektedir (Karaaslan, 2011: 42).

- Etik ve Ahlak Arasındaki Farklar

Son yıllarda özellikle de 20. yüzyılın başlarında giderek önemi artan ve daha önce geçerli olan bazı etik kuralların gelişmeye başladığı gözlemlenmektedir (Serbest, 2002: 2). Etik kavramını doğru ya da yanlış davranışlar olarak tanımlarsak, ahlak onun uygulamasıdır diyebiliriz. İlkeler ve davranışlar konusundaki ayrımı ise şu şekilde yapabiliriz. Genel olarak kullanıldığı şekliyle ahlaki ilkelerden bahsetmek yerine, etik ilkelerden söz etmek daha doğru olacaktır. Benzer şekilde doğru davranışları tanımlarken etik davranışlar yerine ahlaki davranışlar şeklinde kullanmak daha doğru olacaktır. Başka bir ifadeye göre etik kavramı, kişilerin belirli bir durumda kendisinin ifade etmek istediği değerlerle ilgilidir. Buna karşın ahlak kavramı ise, kişilerin oluşturduğu bu değerlerin kişilerin yaşamına geçirilmesi olarak tanımlanmaktadır (Billington, 1997: 100).

Etik kavramı felsefenin, ahlaki değerleri inceleyen dalı, ahlak kavramı ise görgü ve gelenek anlamlarına gelmektedir (Özdemir, 2008: 182). Etik hem ahlaki davranışları düzenler hem de hukuksal bir şekle dönüştürür. Bu şekilde toplumların yaşayışında ahlaka göre daha formal bir rolü vardır (Hartog, 2004: 398).

Etik ve ahlak kavramları bazen birbirlerinin yerine kullanılsalar da, aslında aralarında farklılıklar bulunmaktadır. Bu kavramları etimolojilerine göre değil de felsefenin

onlara yüklediği anlamlara göre incelediğimizde, bu farklılıkları görmekteyiz. Ahlak "insanların bilinçli davranışlarını konu edinirken etik, ahlaki derinlemesine incelemektedir." 2010 yılında Bolay ahlak felsefesini şöyle tanımlamıştır: "ahlaki yaşam hakkında sistemli bir biçimde düşünme, araştırma ve soruşturmadır." N. Hartmann da "morallerin çokluğuna karşılık etik tektir" demiştir" (Duran, 2014: 5-6).

Ahlak kelimesinin kökeni incelendiğinde kişinin özel yaşamında uyması gereken kuralları ifade ettiği anlaşılmaktadır. Fakat etik kavramı ise kişinin görevinde uyması gereken kuralları ifade eder. Ahlak kavramının törelere göre oluşturulduğu görülmektedir. Törelere yerel veya bölgesel olabilmektedir. Etik kavramı ise evrensel nitelik taşımaktadır. "Ahlak kavramı doğruyu – yanlış, iyiyi - kötüyü değerlendirme işi iken etik kişilerin ahlaki tutumlarının ardındaki nedenlerle ilgilenmektedir. Yani etik ahlaki konu edinen bir felsefe dalıdır." Ahlak, etiğin araştırma konusunu oluşturmaktadır. Toplum yapısı değişince o topluma ait ahlaki değerlerde değişiklik göstermektedir. Etik ise böyle bir durum söz konusu değildir. Etik kuralların ahlak kurallarına göre daha belirgin olması beklenmektedir. Aynı zamanda etik kuralların yazılı olması gerektiği de savunulmaktadır (Dağdeviren, 2014: 7).

Etik "ahlak felsefesinin kavramsal boyutunu ve ahlakın teorik kısmını, ilke ve kuralları oluşturmakta ve ahlak üzerinde felsefi çerçevede düşünmektedir." Etik, iyi ve doğru kavramlarının ne anlama geldiğini araştırmaktadır. Ahlak ise kişilerin sonradan edindiği tutum ve davranışlar ile toplumun benimsediği değer sistemlerinin de adı olarak kullanılmaktadır (Nebioğlu, 2013: 15).

Etik sözcüğü bazen de ahlâk anlamında, yani "belirli bir grupta, belirli bir zamanda, kişilerin birbirleriyle ilişkilerinde değerlendirmelerini ve eylemlerini belirlemeleri beklenen değerlendirme ve davranış normları ve sistemleri anlamında kullanılır." Bunlar yazılı olmayan norm sistemleri, ya da belirli bir zamanda, belirli bir kültürde neyin "iyi" neyin "kötü" olduğuna ilişkin kurallardır. Bu ahlâk normlarını, etik değerlerle karıştırmamak gerekir. Bu karıştırmayı ve onun günlük yaşamda yarattığı sonuçları önlemek için, bu yazılı olmayan norm sistemlerine "ahlâk normları" denilmektedir (Kuçuradi, 2003: 8). Ahlaksal yargılar gruptan gruba değişiklik göstermektedir. Etik ise hem daha soyut kavramlar şeklinde ele alınmakta hem de bu

kavramlardan insanların ne anlaması gerektiğini açıklamaya çalışır (Gözütok, 1999: 85).

Ahlak ve etik kavramları birbirinden farklı olduğu ve yanlış bir şekilde birbirinin yerine kullanıldığı düşünülmektedir. Ancak dürüstlük, saygı ve eşitlik gibi evrensel kavramların geliştirilmesi ve toplumsal hayatla birlikte mesleki davranışlarında düzenlenmesi noktasında aynı amaca hizmet etmektedir (Gök, 2008: 15).

2.2. Temel Etik İlkeler

- Dürüstlük ve Doğruluk

Doğruluk, insanın her türlü davranış ve eylemleriyle ilgili olup, bireyin yaşamının ve yaptığı eylemlerin gerçeklere dayandırılmasını gerektirir (Kozak, 2012: 56). Dürüstlük ise "özü sözü bir olma, olanı olduğu gibi yansıtma, gerçeği saklamama, bildiğinden, inandığından ve olduğundan başka türlü görünmeye veya göstermeye çalışmama olarak tanımlanır" (www.tdk.com.tr). Dürüstlük, sözlerimizde doğru olmayı gerektirir, ama ondan farklı bir kavrama da gelmektedir. Doğruluk ise, gerçekleri söylemektir. Dürüstlüğü kanıtlamanın en iyi yollarından biri, yanımızda olmayan kişilere sadakat göstermektir (Covey, 1996: 205).

Etik davranış içten bir şekilde insanların arası ilişkilerde dürüst olmayı gerektirir. İçten bir şekilde iş görenlerine karşı dürüst davranmayan yöneticiler, ilişkilerini zedeler ve örgüt tarafından oluşturulan güven ortamı ortadan kalkar. Buna örgütte politik yönde güç elde etmek etik dışı bir davranış olarak görülmemektedir. Bununla beraber bu gücü elde edebilmek için yöneticilerin dürüstlükten asla ödün verilmemesi ve etik kurallarının yönetimce ihlal edilmemesi gerekmektedir. Bu durumların aksine yönetimce benimsenen yalan söylemler iş görenlerce güvensizlik ortamı oluşturur. Bu nedenle yöneticilerin kendileri yalandan sakındırarak doğruluk konusunda astlarına tam bir güven sağlamak zorunluluğu bulunmaktadır (MEGEP, 2006: 25).

- Sözünde Durmak (Vaat)

Sözünde durmak, güvenilir olmak, verdiği sözü tutmak, bağlılıklarını yerine getirmek, etik tutum ve normlara bağlı kalmaktır (Nergiz, 2012: 57). Kant, sözünde durmamayı istemenin ahlâk yasasına uygun iyi bir isteme olmadığını açıkladıktan sonra, başkalarına yalan yere söz vermeye niyetlenen birisinin bir anlamda karşısındakinin kişiliğini paraya ulaştırmak için bir araç olarak kullanmıştır demektedir

(Ürek, 2009: 44). Halk arasında da kullanılan söz ağızdan bir kere çıkar deyimi vardır. Bu insanların verilen sözün ne kadar değerli olduğu konusundaki hassasiyetlerini gösteren ve yaygın olarak kullanılan bir deyimdir. Dolayısıyla ülkemizde belli bir konuda değil her konuda insanlar insanların verilen söze sadık kalmasını her zaman önemsemişlerdir. Konuya etik açısından bakıldığında da, oldukça önemli bir ilke olduğu ve etik kavramının önemli bir tamamlayıcısı olduğu anlaşılmaktadır.

- Sadakat (Bağlılık)

Arapça bir kelime olan sadakat Türk Dil Kurumuna göre, içten bağlılık, sağlam, güçlü dostluk anlamına gelmektedir. En genel anlamıyla sadakat, samimi ve sağlam bir şekilde dostluk kurmak, kişilerin içten bir şekilde birbirlerine bağlı olmaları, kişilerin birbirlerine ve örgüte ihanet etmeme, hakikate uygun bir şekilde bir yaşam sürmesidir (Koç, 2002: 49). Aynı zamanda insanların birbirlerine içten bağlılık duymalarını, sağlam ve güçlü dostluklar kurmalarını ifade eder. Bu ilke insanların ailelerine, arkadaşlarına, iş arkadaşlarına, ülkelerine içten bağlı olmalarını gerektirir. "Sadakat; hem bir örgüte, hem de bir kişi veya gruba karşı oluşan bir bağ olmakla birlikte aidiyet, bir şeyin parçası olma yönünde yoğun istek duymak, kendinden bir şeyler vererek katkıda bulunmak, güven duymak, grupla beraber hareket etmeye gönüllü olmak ve örgüt liderini veya kurallarını gönüllü olarak takip etmeye istekli olmaktır." (Adler: 1988).

- Adalet

Adalet "hakkın gözetilmesi ve yerine getirilmesi anlamına gelir. Hakkı ile haksızın ayırt edilmesi adaletle sağlanır ve adalet kavramı temelde hukuk kurallarına uygunluğu içerir. Kurum açısından adalet, personele, kuruma katkıları oranında haklarının; kurallara aykırı davranışları oranında da cezalarının verilmesidir" (Başaran, 1985: 105). Adalet kavramı ikiye ayrılmaktadır. Bunlardan birincisi; hak dağıtıcı adalet ikincisi ise; düzeltici adalet'tir. Herhangi bir bireyin, başkalarının hatalarından dolayı zarar görerek haksızlığa uğraması sonucu ortaya çıkan adaletsizliği ortadan kaldırmak için başvuru olan adalet türü düzeltici adalet'tir. Düzeltici adaletin temelinde insanların her durumda özgürce, eşit hak ve sorumluluğun paylaşılmasını esas almaktadır. Dağıtıcı adalet ise; bir toplumdaki herkese eşit hak ve ödevler tanınarak, kişilerin erdemli davranışlarını ve birbirlerine

karşı hakkı gözeterek davranışlarını kontrol etmeyi sağlayarak, toplumun tüm üyelerince güvence altına alınmış bulunmasını dile getiren etik ve hukuk ilkesidir (MEGEP, 2006: 27).

Kant adalet konusunu işlerken üç ayrı ilkedden bahsetmektedir. Bunlar; şerefli yaşamak, kimseye zarar vermemek ve herkese payına düşeni vermek olarak açıklanmaktadır. Ünlü Roma hukukçusu Ulpian adaleti "herkese kendi payına düşeni vermek konusunda sonsuz ve sürekli çaba harcamak" olarak açıklamaktadır. İngiliz düşünürü Hobbes ise sözleşmeye uymamayı adaletsizlik olarak tanımlamaktadır (Güriz, 1990: 14). Adalet toplumsal etkileşimi ve insanlar arasında eşitlik duygusunu şekillendiren önemli bir duygudur (Freedman, Sears ve Carlsmith, 1987).

- Başkalarına yardım etmek

Başkalarına yardım etmek bireyin düşünceli, içten ve samimi olması, etrafındakilerle sahip olduklarını paylaşması, çevresindekilerden sadece alıcı olmaması aynı zamanda çevresine de bir şeyler vererek verici olması ve zarar vermekten kaçınmasıdır (Kozak, 2012: 59). Yardımseverlik (benevolence): Sık sık temas halinde olduğu, etrafındaki insanların refahını artırmak ve korumak isteğidir (Sığırı, Tabak ve Ercan, 2009: 173). Başkalarına yardım etmek, ihtiyaç sahiplerinin ihtiyaçlarını belirleyerek onları açığa çıkartır. Böylece kişilerin ihtiyaç duydukları olgular diğer kişilerce de bilinir. Bu durum yöreden yöreye kişiden kişiye değişmektedir. Ülkemizde de, bütün toplumlarda olduğu gibi, insanların birbirlerine yardımcı olmaları toplumsal yaşamın bir zorunluluğu olarak ele alınmış önemli ve bu önemine bağlı olarak da kutsal saygınlığı olan yüksek bir değerdir (Vatandaş 2003: 150-151).

- Mükemmeliyeti aramak

Türk Dil Kurumu sözlüğünde mükemmellik; eksiksiz, kusursuz, tam ve yetkin olma anlamına gelmektedir. Mükemmellik, insanın yaşamında her konuda gayretli, güvenilir, üretken olmayı, yetenekleri dahilinde tüm görevlerde en iyisini yapmayı, mücadele isteğiyle çalışmayı ve bu isteği geliştirmeyi gerektirir (Kozak, 2012: 61). Bir insanın yaptığı iş ne olursa olsun, devamlı daha iyiyi aradığı sürece başarılı olacaktır. Ben artık en iyiyi yakaladım, burası bu işin son noktası dediği anda geri kalmaya başlayacaktır. Bu anlamda mükemmel olanı aramak ve bu sayede devamlı bir surette kendini geliştirmeye yoğunlaşmak insanlarda başarıyı beraberinde

getirmektedir. Diğer türlü mükemmeliyetçilik olarak olaya bakılırsa bu çok istenmeyen bir durumdur. Etik bir davranış olarak bakıldığında ilk anlamını kullanmak daha mantıklıdır.

- Sorumluluk

Sorumluluk, en genel anlamıyla, herhangi bir görevin istenilen bir şekilde yerine getirilmesidir. Sorumluluk iki türde karşımıza çıkmaktadır. Kişilerin üstlerine hesap vermesini içeren sorumlu olma davranışdır. İkinci olarak ise, kişinin görev ve yetki alanında olmadığı halde bir işi yapmayı kabul etmeyi içeren sorumluluk alma davranışdır. Sorumluluğun temelini kişiye ait olan bir yetkinin kullanılması oluşturur. Özellikle işyerinde sorumluluk iş görenler arası uyumun sağlanması için en önemli etik ilkelerden birisidir. Çünkü iş görenler sorumluluk almak konusunda istekli davranırlarsa, görev dağılımı ve yetki paylaşımı daha kolay olmaktadır. Diğer türlü sorumluluk kabul etmeyen iş görenlerin bulunduğu işletmelerde, uyuşmazlıklar çok olur ve bu da iş disiplinini ve huzurunu engeller (Başaran, 1989).

- Eşitlik

Eşitlik, kişilerin ruhsal durumlarının da gözetilerek, iş dağılımı yaparken bu durumlarını göz ardı etmeyerek ona göre adil bir şekilde işleri dağıtmayı esas almaktadır. Tam bir manada eşitliğin oluşabilmesi için, yöneticilerin adalet ve dürüstlük kavramlarıyla tamamen bütünleşmeleri gerekmektedir. Eşitlik kavramı genel olarak; temel bireysel eşitlik, kısmi eşitlik ve blokların eşitlik olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Bu eşitlik kavramları aşağıda açıklanmıştır (Frederickson, 1994):

Bunlardan birincisi olan temel bireysel eşitlik: Bütün insanların eşit olduğunu savunmaktadır. Herkesin bir oy kullanma hakkında sahip olması temel bireysel eşitliğe örnek olarak verilebilir. Bu duruma göre dağdaki çoban ile şehirdeki bir memur eşit şartlara sahiptir. İkinci tür eşitlik kavramı olan kısmi eşitlik; toplumdaki farklı gruplara yönelik eşit davranabilmek için, farklı uygulamaları kapsamaktadır. Çiftçilerin ve iş adamlarının gelir durumları farklı olduğundan, bu iki iş koluna mensup bireylerden farklı vergi ödemeleri almak kısmi eşitliğe örnek olarak verilebilir. Son olarak blokların eşitliği ise; yaş, cinsiyet, din, dil, ırk ayrımı yapmaksızın herkesin eşit bloklara sahip olduğunu içeren eşitlik türüdür (Aydın, 2016: 5). Eşitlik, herkese aynı biçimde davranmak demek değildir. Eşitlik,

toplumdaki farklı grupların fırsat eşitliğine sahip olmalarını engelleyen çeşitli engelleri anlamak ve bunları ele almaktır (Hacıkadıroğlu, 2005: 46).

Eşitlik ilkesi kamu hukuku açısından incelenecek olursa Anayasa'nın 10. maddesinde şu şekilde açıklandığı görülecektir. *"Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde eşittir. Kadınlar ve erkekler eşit haklara sahiptir. Devlet, bu eşitliğin yaşama geçmesini sağlamakla yükümlüdür. Bu maksatla alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olarak yorumlanamaz. Çocuklar, yaşlılar, özürlüler, harp ve vazife şehitlerinin dul ve yetimleri ile malul ve gaziler için alınacak tedbirler eşitlik ilkesine aykırı olamaz. Hiçbir kişiye, aileye, zümreye veya sınıfa imtiyaz tanınmaz. Devlet organları ve idare makamları bütün işlemlerinde kanun önünde eşitlik ilkesine uygun olarak hareket etmek zorundadırlar (www.tbmm.gov.tr)." Anayasa eşitlik ilkesinin bütün sınırlarını oldukça iyi bir şekilde çizmiş bulunmaktadır. Kanunen bunu dışına zaten çıkılamaz. Ancak buradaki açıklamaların karşılamadığı durumlar için de insanların vicdani olarak ve etik davranarak insanlar arasında eşitlik ilkesine uyması beklenmektedir.*

- Tarafsızlık

Nesnellik yani tarafsızlık, bütün insanları ya da nesnelere olduğu gibi görebilmeyi ve insanların kendi istek ve endişeleriyle oluşturduğu bu görüntüden ayrılarak nesnel bir şekilde hareket etmektir. Yöneticiler, iş görenlere ya da müşterilere adil bir şekilde, yansız bir şekilde davranmak ve onlara hizmet etmek zorundadır. Özellikle, siyasi düşüncelerinden dolayı kişilere tarafsız bir şekilde davranmak, yöneticilerin en önemli sorumluluklarından biridir. Yöneticilerin astlarına karşı yanlı bir şekilde davranış sergilemeleri, iş görenlerin üstlerine karşı gizli bir tavır sergilemelerine yol açmakta ve daha da önemlisi iş görenlerin adalet ve örgüte güven duygularının zedelenmesine yol açmaktadır. Resmi Gazetede Kamu görevlilerinin etik davranışları içerisinde tarafsızlık şu şekilde tanımlanmaktadır.

"Kamu görevlileri; tüm eylem ve işlemlerinde yasallık, adalet, eşitlik ve dürüstlük ilkeleri doğrultusunda hareket ederler, görevlerini yerine getirirken ve hizmetlerden yararlandırmada dil, din, felsefi inanç, siyasi düşünce, ırk, cinsiyet ve benzeri sebeplerle ayırım yapamazlar, insan hak ve özgürlüklerine aykırı veya kısıtlayıcı muamelede ve fırsat eşitliğini engelleyici davranış ve uygulamalarda bulunamazlar (Resmi Gazete, 2005)."

Bu açıklamadan da anlaşılacağı üzere tarafsızlık diğer etik davranışların hemen hepsiyle ilgili ve onları kapsayan bir davranıştır. Tarafsız olmak için aynı zamanda eşitlik ve dürüstlük gibi davranışlara da sahip olmak gerekmektedir.

- Bağlılık

Meslek, insanların yaşamlarını devam ettirebilmeleri için, yaptığı iş nispetince maddi bir kazanç sağlamak için belirli bir süre herhangi bir iş yerinde yapmış oldukları eylemlerdir (Lee, Carswell ve Allen, 2000: 800). Mesleki etik ilkelerinden biri olan mesleğe bağlılık, iş görenlerin yaptıkları işi önemsemesi ve işini en iyi şekilde yapmaya çalışmak olarak tanımlanmaktadır. İş görenlerde bağlılık denildiğinde, kişilerin örgüte bağlı kalarak çalışma hayatlarını sürdürmeleri ve bağlı buldukları kurumda kalmak istemeleri gelmektedir. Örgüte bağlı olan iş görenler, ortak amaçlar geliştirerek ortaklaşa bir çaba sergileme yoluna giderler (Aydın, 1993: 123). Örgütsel bağlılık, insanların işlerinde yükselmeye istekli olmayı ve bu amaçla örgüt yararına olacak yayınları takip etmeyi ve yine örgüt yararı için olan eğitim programlarına gönüllü olarak katılmayı gerektirir. Ayrıca kişilerin düzenlenen eğitim programlarına yeterli zamanı ayırması da örgütsel bağlılığın gerekleri arasındadır (MEGEP, 2006: 27). Ayrıca mesleki bağlılık, kişilerin bağlı buldukları örgütün kimliğini ön plana çıkartarak, kendi işini en iyi şekilde yapmak için gerekli çabayı göstermek, örgütün belirlemiş olduğu norm ve etik ilkelere bağlılık olarak da tanımlanmaktadır (Aranya vd., 1984: 3).

- Hukukun Üstünlüğü

Hukuk, bir kanun veya kuralın uygulanması yönelik ortaya konulan manzumeler olarak ifade edilmektedir. Hukuk genel olarak dar ve geniş anlamda hukuk olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Bunlardan birincisi, kamu görevlileri tabi istihdam eden kişilerin hukuka bağlı olmalarını ve hukukun belirlemiş olduğu kurallara uymayı gerektiren dar anlamda hukukun üstünlüğünü ifade etmektedir. Geniş anlamda hukukun üstünlüğü ise, demokrasi, eşitlik, adalet, insan hakları ve özgürlüklerine saygı ve istikrarlı bir ekonomik sistemin varlığını gerekli kılmaktadır (Gözlügöl, 2013: 1431-1432). Hukuk, insanların ayrıcalıklı bir konuma sahip olmaması, insanlara çifte standart uygulanmaması, herkesin yasalar karşısında eşit olduğunu, suçluların kısa sürede yakalanarak cezalandırılması, yargısız infaz olmaması, bütün insanların yasalara karşı saygılı olmaları, hukuk sisteminin sağlıklı ve düzenli

çalışmasını sağlar. Hukuk insanlara huzur, güven ve mutluluk verir (Köknel, 1996: 262). Hukukun üstünlüğü kavramı Türk hukukuna 1982 Anayasası ile girmiştir. Türkiye Büyük Millet Meclisi Üyeleri ve Cumhurbaşkanı göreve başlarken hukukun üstünlüğüne bağlı kalacaklarına and içerler (Karayalçın, 1992: 194).

- *Sevgi*

Sevgi, insanların kendileriyle barışık olması ve başkalarıyla iyi bir ilişki kurması demektir. Sevgi, insanlarda sorumlu olmayı, birbirlerine karşı saygıyı, yardımlaşmayı ve başkasının gelişmesi için istekli olmayı gerektirir (Fromm, 1995: 134). Sevgi, yaşamın içindeki tüm canlı unsurları kucaklamalıdır. Sevgiyi etik ile ilişkilendirmek doğru bir tespittir. Çünkü etiğin içinde bulunan temel duygu ve düşüncelerin arasında sevginin de yer alması gerekmektedir. Sevgiyi bir araç gibi gören, onu insanı olgunlaştıran, geliştiren amacından uzaklaştıran her türlü davranış biçimi ve inanış etik açıdan doğru değildir (Üstün ve Demirci, 2015).

- *Hoşgörü*

Hoşgörü "batı dillerinde tolerance sözcüğü, Latince tolerare kökünden gelmektedir. Türkçe'de bu kavramın karşılığı katlanmak, tahammül etmek, dayanmak şeklinde karşılık bulsa da ikisi temelde farklı kavramlardır" (Ölmez Atalay, 2008: 12). Hoşgörü sözcüğü, Farsça'da iyi, tatlı, ilgi uyandıran, beğenilen bir sıfat anlamına gelmektedir. Türkçede ise, hoş sözcüğü ile görmek fiili olan görmekten görü sözcüğünün bir araya gelmesiyle oluşan bileşik bir kelimedir (Eyüboğlu, 1995: 327). Hoşgörü, insanlığı anlayarak, onlara saygı duymaktır. Hoşgörü, insanların birbirlerinden farklı olan yaşamsal özelliklerini, duygularını, düşüncelerini, tutumlarını ve eylemlerini olduğu gibi kabul etmektir (Köknel, 1996: 257). Hoşgörü insanları kendi yerine koymayı yani empaty yapmayı, onların algılarını tanımaya çalışması, onlara tepkide bulunmaması ve onlara belli bir sınır içinde hata hakkı tanınmasıdır (Başaran, 1995: 48). Kişiler yasalara ve etik kurallara aykırı davranmadıkça, onların sevilmeyen ya da kabul görülmeyen hataların varlığına tahammül göstermektir. Hoşgörülü olmak, aynı zamanda insanların kendileriyle olan bir iç hesaplaşması yani vicdanlarıdır. Eğer bu hesaplaşma olmazsa, hoşgörü yerini bir tür ilkesizliğe ve bağnazlığa bırakabilir (MEB, 2013: 11).

- Saygı

Anayasada saygı olgusu kişilerin özel hayatlarının gizliliği ve bu gizliliğin korunması olarak açıklanmaktadır. TC Anayasasına göre saygı; “Herkes, özel hayatına ve aile hayatına saygı gösterilmesini isteme hakkına sahiptir. Özel hayatın ve aile hayatının gizliliğine dokunulamaz” (Madde 20) şeklinde açıklanmaktadır (tbmm.gov.tr). Saygı duymak, korkmak yada çekinmek anlamına gelmemektedir. Saygılı olmak, bir insanı olduğu gibi görebilmeyi ve ona karşı itinalı tavırlar sergilemeyi gerektirir (Fromm, 1981: 35). Saygı bir kişiyi, olduğu gibi kabullenmek ve onun varlığını fark etmek demektir (Fromm, 1995: 125).

- Açıklık

Açıklık kavramı, bilgi, belge ve diğer özel bilgi ve verilerin açıklanmamasını ifade eder. Ayrıca açıklık kavramı, gizlenen ve saklanan şeylerin yani perdelerin arkasında olanları gün yüzüne çıkartmayarak, onların saklı olduğunu anlatmak için kullanılır (Eken, 1994: 39).

İdari birimlerde açıklık, yöneticilerin karar alırken açık bir şekilde iş görenlerin katılmasını sağlamalı, sahip olduğu bilgi ve belgelere insanların ulaşma imkânının bulunduğu, katılımcıların düşüncelerine rahatça yer vererek, ilgililerin karar alma sürecine katılmalarını ifade etmektedir (Özay, 1996). Yöneticilerin açık davranabilmeleri için, bütün eleştirilere açık olması gerekmektedir. Kesinlikle astlarının düşüncelerinden dolayı onları küçümseyecek ve incitecek davranışlardan kaçınmaları ve astlarının düşüncelerini rahatça söylemeleri için uygun ortamı oluşturmalıdır. Sözlerini açık ve net bir şekilde söylemelidir. Ama bazı görevlerden ötürü yöneticilerin açık sözlü olmalarının tehlikeli olabileceği düşünülmektedir (Başaran, 1989: 291). Ancak bütün bu bakış açıları etik açıdan açıklık ilkesine tamamen zıttır.

- Hak ve Özgürlükler

Hak ve özgürlükler bir arada kullanılan ancak birbiri ile karıştırılan kavramlardır. Özgürlük kavramı, "bireyin bir şeyi yapma ya da yapmama serbestliğidir. Devlet ya da başka herhangi bir güç tarafından, herhangi bir şey için zorlanmamayı, baskı altında tutulmamayı ifade eder. Hak kavramı ise, özgürlükten daha geniş bir anlam taşır. Bu terim, yalnızca serbest olmayı değil, bunun yanı sıra devletten ya da

toplumdan bazı istemlerde bulunmayı da içerir. Bu anlamda örneğin eğitim hakkı ile eğitim özgürlüğü birbirinden farklı kavramlardır” (Uygun, 1996: 9).

Yirminci Yüzyılın başından itibaren özellikle birinci dünya savaşından sonra ekonomik ve sosyal hakların gelişimi ile insan hak ve özgürlükleri anlayışında büyük değişimler olmuştur. Daha önceki dönemlerde insan hakları ile ilgili olan Amerikan Ahlakları Bildirgesi ve 1789 Fransız İnsan ve Yurttaş Hakları gibi belge ve bildirimlerin hepsinin ortak yanı, hak ve özgürlüklerin insanın ayrılmaz bir parçası olarak ele alındığı görülmektedir. Siyasal iktidarların görevleri bu özgürlüklere zarar vermeyecek şekilde düzenlemektir. Bu hak ve özgürlüklere zarar verilmemesi ve çiğnenmesi temelde yeterlidir (Kocaoğlu ve Kocaoğlu, 2007: 109). Ancak yöneticilerin bununla yetinmeyip insanların hak ve özgürlüklerini rahatça yaşayabilecekleri ortamların düzenini sağlaması oldukça önemlidir. Bu hakların çiğnenmemesi ilk adım olsa da yeterli değildir.

Günümüz devletlerinin uluslararası mekanizmalardan insan haklarının sağlanması amacıyla değil de, sırf çıkar çatışması içinde bulunduğu başka bir devlet veya toplumu köşeye sıkıştırmak ve onu zor durumda bırakmak amacıyla yararlanmaya çalışması insan hak ve özgürlüklerinin gelişmesini önleyen ve bu ulvi insanlık idealini amacına ulaştırmayan başlıca olumsuzluklardan biridir (Kapani, 2001; akt. Kocaoğlu ve Kocaoğlu, 2007: 128).

2.3. Etik Teorileri

Ahlak genel olarak, “insanların birbirleriyle ve kurumlarla ilişkilerinde iyi, kötü, doğru ve yanlış olarak adlandırdıkları değer yargıları ve ilkelerdir. Etik, ahlakın temellerini inceleyen felsefenin bir dalına denilmektedir. Etik değerler ve ilkeler ahlaka göre daha evrensel nitelik gösterirler” (Usta, 2012: 408). Doğru ve yanlışın ne olduğuyla ilgili kararlarda yararlanılması ve ahlaki davranışların temelini oluşturması amacıyla ahlak teorileri geliştirilmiştir (Ekici, 2013: 8).

Etik açısından "alınacak kararların ve insanın eylemlerini ahlak bakımından değerli ya da değersiz kılmanın ne olduğu hususunda filozofların iki ana eğilimi bulunmaktadır. Birincisi, bir eylem, sonucuna ya da başarısına göre ahlak bakımından değerlidir ya da değildir. İkincisi ise eylemler, eyleme temel olan, eylemi ortaya koyan düşüncesinin niteliğine göre değerlidir ya da değildir. Etik yaklaşımlar, bu ayrıma göre ele alınmaktadır. Etiğe ilişkin birinci yaklaşım, yapılan eylemin sonucunu ve faydayı esas alan teleolojik yaklaşım, ikincisi iyi niyet, değer

ve ödev gibi kavramları esas alan deontolojik yaklaşım, üçüncüsü de ödev” ya da “yükümlülük” kavramlarına dayalı ahlâk öğretileriyle karşıtlık içindeki yaklaşımdır” (Şen, 2010).

Normatif etiğin temel sorularından birisi “Ahlâkî açıdan doğru olan eylemleri doğru kılan nedir?” sorusudur. Bu soruya verilen cevaplar çerçevesinde ortaya çıkan görüşler genelde, sonuçsalci ahlâk teorileri ve Haklar Teorisi ahlâk teorileri olmak üzere iki başlık altında değerlendirilmektedir (Yıldız, 2012: 132). Ahlak kavramı yıllar boyunca farklı açılardan incelenmiş ve önemli bir çalışma alanı olmuştur. Felsefi açıdan ahlak kavramına bakıldığında temel iki teori yanında altı farklı teori ile karşılaşılmaktadır. Bu teoriler aşağıdaki gibidir (Ekici, 2013: 8):

2.3.1. Faydacılık/Teleoji Teorisi

Faydacılık yani teleojik teorisinin en önemli temsilcisi J.S. Mill’ dir. Bir çok kaynakta faydacılık teorisi sonuçsalci etik teorisi olarak da adlandırılmaktadır. Faydacılık teorisinde eylemlerin sonuçları önemlidir. Herhangi bir eylemin iyi ya da kötü olarak değerlendirilmesi için, o eylemin sonuçlarına bakılır. Eğer o eylem sonunda fayda veriyorsa iyi olarak değerlendirilir, fayda vermiyorsa da kötü olarak değerlendirilir. Faydacılık teorisinin amacı, insanlara en çok faydayı vermek olup, faydaya da ulaşabilmek için insanların uymaları gereken bazı kurallar vardır (Duran, 2014: 7).

Teleolojik yaklaşım, "ahlaki olarak neyin doğru ve neyin yanlış olduğu kriterini esas alan bir yaklaşımdır. Teleolojik yaklaşımın dayanağı, elde edilen ya da elde edilmesi beklenen faydanın karşılaştırılan durumudur, yani kararın sonuçlarının doğruluğu ya da yanlışlığıdır" (Şen, 2010). Faydacılık teorisi, uymamız gereken davranışlara niçin uyulması gerektiği sorusuna yanıt arar. Bunun içindir ki, niçin sorusuna cevap verilebilen her eylem veya nesne için bir “teleoloji”den bahsedilebilir (Özgökman, 2009: 1).

Teleolojik yaklaşım, "bir davranışın ahlaki olup olmadığına ancak o davranışın sonucuna bakılarak karar verilebileceğini öngörür. Eğer sonuç iyi ise davranış doğru olarak kabul edilir. Sonuç kötü ise davranış yanlış ya da ahlaka uygun olmayan bir davranış olarak kabul edilir. Bu durumda bir eylemin doğru ya da yanlış olduğuna karar verebilmek için sonuç ve etkilerinin neler olabileceğinin belirlenmesi gerekmektedir. Herhangi bir eylemden etkilenecekler adına karar veren bireyin, bağımsız bir kişi olması gerekmektedir" (Sayımer, 2006: 14).

Teleolojik kuramlar, kişilerin eylemlerinin sonuçları ile ilgilendirir. Yani teleolojik kurama göre, eylemlerin iyi olarak veya kötü olarak değerlendirilmesi, eylemin sonuçları ile alakalıdır. Bu teoriye göre iyi kavramı, çok sayıda insana, en fazla iyiliği getirmek manasına gelmektedir (Karaaslan, 2011: 43).

Günümüzde geleneksel olarak etik kuramı, "teleolojik (yararcılık) kuram olarak ele alınmaktadır. Sonuçsal kuramlar olarak da adlandırılan teleolojik kuramların en bilinen örneği faydacılık etiğidir. Teleolojik kuramlar, bireyin eylemlerinin sonuçları üzerine odaklanır. Yani bir eylemin iyiliği veya kötülüğü; doğruluğu veya yanlışlığı sonuçlarıyla ortaya konulur. Ahlaki olarak en iyi eylem, en büyük iyinin üretilmesi olasılığına sahip olan eylemdir. Teleoloji terimi temelde bir gayeye yönelik yönlendirmeyi ima eder" (Usta, 2012: 409).

2.3.2. Deontolojik Etik (Ödev Etiği)

Kişilerin evrensel mutlak değerlerine göre karar veren etik teorisi. Yani davranışın iç doğruluğu önemsenir. Teleojik etik anlayışındaki Robin Hood örneğinin etik kabul edilmesi burada geçerli değildir. Yapılan eylemin sonucuyla ilgilenilmez, iç doğruluğa ilişkin bir değerlendirme söz konusudur.

Kural etiği ve görevci etik anlayışı olarak da bilinir. Kural temelli etik anlayışının temsilcisi Immanuel Kant deontolojinin de temeli sayılabilecek "Öyle davranışta bulun ki, bu davranış herkesin uymak zorunda kaldığı evrensel bir hareket olsun" diyerek felsefesinin temelini oluşturmuştur (Kidder, 1996: 24). Bu anlamda deontolojik teori denildiğinde Immanuel Kant'ın ahlak teorisi akla gelmektedir. Deontolojik teoriler teleolojik teorilerin aksine, eylemlerin sonuçlarını ele almaz, bir eylemin etik açıdan uygun olup olmadığını değerlendirir. Bir işin ahlaki doğruluğunun eylemlerin sonuçlarına bağlı olduğuna inanır. Bir deontolojik etikçi yalan söylemenin özünde ahlaki bir yanlış olduğuna baştan inanarak, sonuçların iyi olsa bile bu yanlışlığı değiştiremeyeceğine inanır (Yılmaz, 2010: 15). Deontolojik yaklaşım, kişilerin değerlerini hayata geçirmesini savunan bir anlayış olarak kabul edilmektedir. Bu sebepten ötürü ödev, ilke, yasa ve kural gibi kavramlar deontolojik yaklaşımın anlaşılmasında anahtar kelimeler olarak görülmektedir (Karaaslan, 2011: 44). Kant'a göre, koşulsuz buyruk anlayışında herhangi bir ek şart veya önkoşul kabul edilemez, bu yüzden kişilerin yalan konuşması bu buyruğa uymayacağından ahlaki açıdan doğru değildir (Alexander ve Moore, 2008; Kessler, 1995; Feiser, 2009).

2.3.3. Bireysellik Teorisi / Egoizm

Bireysellik teorisi, insanların her zaman kendi çıkarlarına uyan şeyi yapmaları uymayan şeyleri ise yapmamalarını savunan bir teoridir. Bu çok kaynakta egoizm olarak da değinilmiştir. Etik davranışlar ve ahlakın en temel noktası ailedir. Her şey aile ile başlar. Daha sonra ise insanların birbirleriyle münasebetiyle birlikte çevre oluşur. Böylece değerlerimiz, doğru ve yanlış kavramlarımız ailemizin ve çevremizin değerlerinden oldukça etkilenir. Bu sebeple, kırsal kesimde yetişen bir kişi, şehir ortamında yetişen kişiden farklı değerlere ve yaşam biçimlerine sahip olması kaçınılmazdır (Sayılı ve Kızıldağ, 2008: 236).

Bireycilik, "bireyin haklarını toplumun haklarından üstün gören ve her türlü değer bireylerden geldiğine inanan, toplumsal hayatta bireyi her şeyden üstün tutan siyaset ve toplum görüşünü ifade etmektedir" (Çetin, 2010: 221). Bunun yanında bireyselliğin, farklı düşüncelerin ortaya çıkmasıyla bizim de bu farklı düşünceler arasından en faydalı olanı seçerek hem toplumun hem de diğer bireylerin gelişimine katkı sağlayacağımız düşünülmektedir. Bu yüzden toplumun mutluluğu ile bireylerin mutluluğu doğru orantılıdır. Bireyin mutluluğu ne kadar artarsa toplumunki de o derece artar (Başdemir, 2016).

Egoizm olarak adlandırılan bireyci yaklaşımda doğrunun uzun dönemde bireye yarar sağlayan davranış ya da yaklaşım biçimi olarak kabul edilmektedir. Bu yaklaşıma göre, bireyler kendilerine uzun dönemde en iyi avantajı sağlayacak duruma göre karar verirler. Her birey kendi çıkarlarını öne çıkarma güdüsüyle hareket ettikçe genel çıkarlar da üste çıkacaktır. Bu da bir anlamda gelişme demektir. Ancak bu yaklaşım dürüstlük, doğruluk vb. kavramlar temeline oturduğu zaman gerçek anlamına ulaşır (Ekici, 2013: 11).

2.3.4. Doğruluk / Adalet Teorisi

Doğruluk, insanın her türlü davranış ve eylemleriyle ilgili olup, bireyin yaşamının ve yaptığı eylemlerin gerçeklere dayandırmasını gerektirir. Gerçeklerin, bireyin kendi duygu, düşünce, inanç ve yararları doğrultusunda değiştirilmesi; bireyin daha sonraki eylem ve davranışlarının doğruluğunun da ortadan kalkmasına yol açacaktır (Kozak ve Nergiz, 2012: 56).

Adalet kurallarının insanların becerileri yoluyla belirlenmiş yolunu ilgilendiren ve bizi bu kurallara uymaya ya da onları göz ardı etmeye ahlaksal bir güzellik ve çirkinlik

yüklemeye belirleyen nedenlerin önemli olduğu kadar erdem düşüncesini adalete ve erdemsizlik düşüncesini adaletsizliğe niçin bağladığımız da önemlidir (Hume, 1997: 420). Bu açıdan Hume adaleti erdem olarak analiz etmektedir. Hume erdemleri doğal ve yapay olmak üzere ikiye ayırmaktadır. Adalet de insanların gereksiniminden ortaya çıkan yapay erdemlere en güzel örneği teşkil etmektedir. Hume'a göre adaletin kaynağı faydadır. Adaletin onaylanması hem insan doğasına hem de iyilikseverliğin kabul görmesine dayalıdır ve adaletin temel güdüsü kamu yararadır (Gülcan, 2007: 85).

John Rawls' a göre adalet teorisi; Doğruluğun düşünce sistemlerinin ilk erdemi olması gibi, adalet de toplumsal kurumların ilk erdemidir. Kanunlar ve kurumlar ne kadar etkin ve iyi düzenlenmiş olursa olsun, şayet adaletsiz iseler, yeniden düzenlenmeli ya da kaldırılmalıdırlar (Gülcan, 2007). Adalet bazılarının özgürlüğündeki eksilmenin, başkaları tarafından paylaşılan daha büyük bir iyi ile haklı kılınmasını kabul etmez. Adaletin sağlamış olduğu haklar politik pazarlığa veya toplumsal çıkar hesaplarına bağlı değildir. Bir adaletsizliğe ancak daha büyük bir adaletsizlikten kaçınmak için müsamaha gösterilebilir (Avşar, 2006: 18).

2.3.5. Genel İyi Teorisi

Bu teorinin temeli 2000 yıl öncesine Plato ve Aristo'ya dayanmaktadır. Söz konusu teori toplumu oluşturan bireylerin sahip oldukları iyiliğin toplumun iyiliğiyle doğrudan bağlantılı olduğunu varsaymaktadır. Toplumun bireyleri genel değerler ve amaçları aramakla yükümlüdür. Genel olan iyilere örnek olarak sağlık durumu, sağlık bakımı, etkili toplum güvenliği, toplumlar arası barış, yasal sistem ve temiz bir çevre gösterilebilir. Bu teoride, bireylerin özgürce kendi amaçlarını aramalarına değer verilir ve saygı duyulurken aynı zamanda söz konusu amaçları herkesin paylaşabileceği genel amaçlara dönüştürmek hedeflenmektedir (Ekici, 2013: 11-12).

2.3.6. Erdem / Fazilet Teorisi

Erdem teorisi, insanların davranışlarındaki gayeden ziyade karakter odaklıdır. İnsanlar ancak ve ancak erdem ve faziletli bir şekilde hareket ederse, gerçek mutluluğa erişerek kendisini gerçekleştirir (Duran, 2014: 7). Sokrates'e göre ise, tüm insanlar iyiyi istemektedirler ancak erdem bilgidir. İnsanların mutlu olması ise, bilgi ile elde edilen erdemlerle yaşanan bir hayatla mümkün olabilir. Herkes, ahlaki

bakımdan iyi olanı ister. Fakat temel sorun, insanların iyi ad altında her istediğinin geçekten iyi olup olmadığıdır (Saygın, 2008).

Erdem etiği, dışsal meslek ahlak kuralları uyumundan çok etik davranış kaynağı olarak bireyin ahlak durumuna odaklanır. Birey ahlakı, kişinin aldığı kararlar kendi karakterinden meydana gelmektedir. Bu nedenle kişilerin yapmaya karar verdikleri eylemler kişilerin davranışlarının gerekçelerinden daha az önemlidir. Bu yaklaşımın savunucuları, insanın nasıl biri olduğu veya nasıl biri olmayı amaçladığı, bireyin eylemlerinin ötesinde hayattaki hedefleri, istekleri, sevdikleri ve sevmedikleri onun ahlak hayatında daha birleşik ve kapsamlı bir konsept oluşturduğunu iddia etmektedir (Downs ve Swienton, 2012: 3).

2.3.7. İlgi Teorisi

İlgi: "İki şey arasında bulunan herhangi bir bağlılık, ilişki, alaka veya dikkati öncelikle belirli bir şey üzerinde toplama eğilimine ilgi denir. Belirli bir olay veya etkinliğe yakınlık duyma, ondan hoşlanma ve ona öncelik tanıma sürecidir. İlgi etiği haklar ve kurallara dayalı geleneksel ahlak felsefesine yönelik, feminist bir eleştirel bakış açısı olarak gelişmiştir. Geleneksel etik, diğer bireyleri potansiyel tehdit olarak görür. Haklar başkalarının iddialarına karşı korunma aracı olarak görev yaparken, kurallar da çatışmaları gidermek için vardır. Hak ve kurallardan doğan ahlaki sorumluluk ise evrenseldir ve herkes için eşit derecede bağlayıcıdır. Bu yaklaşım yakın çevrede yer alan bireylerin ihtiyaç ve kaygılarına yönelik yeterli tepkiler üzerine odaklanmıştır. İlgi etiği, diğer rasyonel varlıklarla pazarlık ve kural temelli çatışmaları gidermekten çok, başkalarına saygı üzerine odaklanmıştır" (<http://www.tdk.com>)

2.3.8. Karma Ahlak Teorisi

Bu yaklaşımlar incelendiğinde aslında hiçbirisinin tek başına ahlaki ikilemlere çözüm olamayacağı ve ahlaki ikilemlerden kurtulamayacağı görülmektedir. Ahlaki ikilemlerin, sistematik olmayan bir biçimde uygulanması ve kişinin kendi amaçlarını gerçekleştirmesine olanak veren bir seçicilik sergileyebilmesini sağlayabilecek seçicilik yaklaşımı, karma ahlak teorilerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Karma teoriler, yalın teorilerden daha güvenli teorik temeller sunar. Geliştirilen teorilerden birisi, "Janus Kafalı Model" denen teoridir. Bu model faydacı ve deontolojik teorilerin birleştirilmiş halidir. Yapılacak herhangi bir eylemin ancak iki yaklaşımı da

ihmal etmemesi durumunda yapılabileceğini öngörür. Ahlak teorileri ile birlikte bireysel ahlaki gelişime yönelik çeşitli modeller de geliştirilmiştir (Ekici, 2013: 13).

2.4. Etik Türleri

Etiğin ahlak felsefesinde üç ayrı araştırma düzeyi bulunmakta olup, bu düzeyler etiğin boyutlarını oluşturmaktadır.

2.4.1. Betimleyici Etik

Betimleyici etik, insanların davranışlarının nedenleri üzerinde durarak, halihazırda nasıl davrandıklarını araştırır (De George, 2006, 19). Betimleyici etik yaklaşımında norm ya da kural konulmaz. İnsan davranışları gözlemlenerek davranışların sonuçları betimlenmektedir. Dolayısıyla betimleyici etik "ahlak ve ahlaki eylem bağlamında olması gereken ya da değer yerine, olan ya da olgularla ilgilenmekte, ahlaki inançlarla ilgili sosyolojik ve psikolojik olguları ifade eder" (De George, 2006: 19-20; Cevizci, 1999: 18). Bu yaklaşımda, etik seyirci, gözlemci veya gözlemleyici durumda ahlaki olgu ve olaylara dışarıdan bakmakta, olayları bilimsel bir yaklaşımla gözlemlemekte ve açıklamaktadır. Hangi değerlerin benimsenmesi, hangi ideallerin peşine düşülmesi gerektiği sorularına hiçbir şekilde cevap verememektedir (Cevizci, 2002: 6).

Betimsel etik, ahlak alanına bilimsel yaklaşımın uygulanmasının bir sonucu olup, insanların ahlaki görüş ya da inançlarıyla ilgili olgusal önermelerden meydana gelir. Bu etik türünde bir grup ya da geleneğin, etik standart veya ilkelerinin gerçeklere dayandırılmasına çalışılır. Etiğin bu bölümü belirli bir toplum ya da geleneğin ahlaki ilkelerini inceler, aralarındaki mantıksal ilişkileri analiz eder ve uygulamadaki kapsamını gözlemler. Betimsel etik, kişilerin, kültürlerin ve toplumların ahlakının tanımlanması ve incelenmesinden meydana gelir. Farklı ahlaki sistemleri, kuralları, uygulamaları, inançları, ilkeleri ve değerleri karşılaştırarak, aralarında benzemeyen noktaları ortaya çıkarır. Betimleyici etik teorileri, çözümleyici veya analitik etik olarak da adlandırılmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2012: 37).

2.4.2. Normatif etik

Normatif etik, insanların nasıl yaşamaları gerektiğini bildiren ahlaki ilkeleri araştırmaktadır (Pieper, 1999: 224). İnsan varlıklarına neyin doğru ve neyin yanlış, neyin kötü ve neyin iyi olduğu ve belli durumlarda insanların neyi yapması ve neyi yapmaması konusunda, hangi nihai amaçların peşinden koşulması ve insanların

hayatlarını nasıl sürdürmesi gerektiği ile ilgili bilgi vermekte ve insanların ahlaki eylemleri için norm ve düzenleyici ilkeler getirmektedir. Normatif etik türü insanlara yaşamları sırasında rehber olmakta ve insanlara norm sağlamaktadır. Adil bir toplumun hangi unsurları içermesi gerektiğini tartışmakta ve bir insanı ahlaken iyi kılan şeyleri sorgulamaktadır (Karataş, 2008: 7).

Normatif etik, nasıl eylemde bulunmalı, nasıl yaşamalı veya nasıl bir insan olunmalı gibi kıstaslarla ilgilenir. Normatif etikte ahlaki isteklerin ve normların betimlenmesinden çok gerekçelendirilerek temellendirilmesi amaçlanmaktadır. Normatif etik, bu işlevi yerine getirirken, en üst iyiye göndermede bulunur (Pieper, 1999). Bu bilgilerden de anlaşılacağı üzere normatif etik, doğru eylemleri yanlış eylemlerden ayırmak amacıyla kurallar ya da ilkeler koyarak doğru ile yanlış davranışları kesin bir biçimde birbirinden ayıracak ölçütler oluşturulmaya çalışmaktadır.

2.4.3. Metaetik

Metaetik terimi, ilk olarak Anglo-Sakson tarafından felsefe alanında ortaya çıkmış bir kavramdır (Özlem, 2004: 142). Tarihsel, bilimsel, deneyimsel ve normatif yargı gerektiren ya da ihtiva eden bir düşünce biçimi olmayıp, ahlaki kavramların anlamını dil ve ahlak ilişkisi içinde analiz etmektedir. Metaetik "normatif etiğin koymuş olduğu ahlaki yargılar üzerine tartışmakta ve bu yargılarda geçen kavramları analiz etmektedir. Yargıların anlamlarını ve birbirleri karşısındaki durumlarını incelemektedir" (Cevizci, 2002; 10).

Metaetik teorisi, insanlara nasıl davranmaları gerektiğini söyleyen, ahlaka ilişkin önermelerin anlamlarını, ahlaki yargılarının ve normatif bulguların dayanaklarını inceleyen bir çözüm yöntemidir. Geleneksel ahlak felsefesinin üzerinde durduğu, hangi eylemin iyi ve doğru, hangisinin kötü ve yanlış olduğu gibi sorulara değil, doğrunun, iyinin, kötünün ve yanlışın ne demek olduğu gibi sorulara cevap bulmaya çalışan etik teori türüdür. Ahlaki yargılamaların felsefi bir çalışmasıdır. Bu sebepten, doğru ve yanlışın yada iyi ve kötünün ne olduğu sorusu yerine doğru veya yanlış olarak adlandırılanların anlamı ve önemi ile ilgilenir. Metaetik, hem ahlaki terimlerin anlamını hem de ahlaki yargıların nesnel yada öznel olmadığı gibi soruları kapsar. Ahlaki terimlerin anlamlarını ve metaetik temelleri esas alır, yapılması gerekenlere niçin uyulması gerektiğini araştırmayla ilgilenir. Eleştirel veya metaetik düşünce biçimi, tarihsel, deneysel ve normatif yargı gerektiren düşünce biçimi olmayıp,

ahlaki kavramların anlamını dil ve ahlak ilişkisi içinde çerçeveleyen bir düşünce biçimidir. Diğer bir ifadeyle, ahlaki kavramların anlamlarıyla, ahlaki yargıları haklılandırma, temellendirme veya desteklemede kullanılan yöntemlerin mantıksal analizinden meydana gelir (Kozak ve Nergiz, 2012: 37).

2.5. Örgütlerde Etik Davranışlar ve Yönetimi

Örgütler açısından, itibarlı olmak için, örgütlerin büyük ve kârlı olması yeterli değildir. Örgütler hem hukuk kurallarına hem de toplum tarafından oluşturulan etik kurallara uymak zorundadırlar. Budd'a göre; "yöneticilerin etik ikilemi yaşayarak bocalamaları ya da duraksamalarının nedenlerinden birisi, felsefi bir temele sahip olmamalarıdır. Bir diğeri ise, açık ve içten olmalarını engelleyen kötü danışmanlık hizmeti almalarıdır. Yöneticilerle kamuoyu arasında oluşan algılama farkları gayet doğaldır. Önemli olan boşluklar ve algı farkları arasında köprülerin kurulmasıdır." Eğer bu başarılamazsa, kamuoyunun kuruma ve yöneticiye yönelik kuşkuları oluşmaya başlar ve bunu önlemek güçleşebilir (Karatepe, 2008: 87).

Ahlaki ilkelerin belli bir meslek için geliştirilmesi; meslekteki bireyleri belli meslek ölçütlerine uygun davranmaya zorlama, belirsiz durumlarda personele rehberlik etme, yönetenlerin gücünü denetim altında tutma, örgütün ya da mesleğin çıkarlarına hizmet etme gibi yararlar sağlayabilir (Usta, 2012: 412). Kısacası örgütsel etik çalışma alanındaki ahlaki davranışları temellendirir ve yöneldiği değerleri inceler.

2.5.1. Meslek Etiği

Meslek etiği kavramını açıklamadan önce meslek kavramını açıklamak gerekmektedir. "Meslek kavramı, insanın yaşamını sürdürebilmek için icra ettiği ve genellikle yoğun bir eğitim, çalışma, bilgi birikimi, seçilen mesleğe bağlı olarak yetenek geliştirmeyi gerektiren ve tüm bu sürecin sonunda kişilerin kazandığı unvanın adıdır". Diğer bir ifadeyle meslek, herhangi bir işin yapılması anlamına gelmemektedir. Çünkü bir işin meslek olabilmesi için öncelikle iş, toplumun ihtiyaçlarını karşılamak üzere yapılması gerekmektedir (Soylu, 2010: 7).

Meslek etiğini genel olarak, "belirli bir meslek grubunun, mesleğe ilişkin olarak oluşturup koruduğu, meslek üyelerine emreden, onları belirli bir şekilde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimlerini sınırlandıran, yetersiz ve ilkesiz meslek mensuplarını dışlayan, meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünü" olarak tanımlayabiliriz (Şahin Dağlı, 2013: 17-18). Özetle

meslek etiği, meslek hayatındaki davranışlara rehberlik eden etik ilkeler olarak ifade edilebilir. (İşgüdenve Çabuk, 2006: 60).

Meslek etiği (professionalethics) iş etiğinin alt alanı olup, iş etiği (businessethics) ve çalışma etiği (workethics) ile ilintilidir ve belirli ölçüde örtüşmektedir. İş etiği, etiğin bir alt alanı olup, iş hayatındaki etik problemleriyle ilgilenir, davranışlara rehber olabilecek kurallar oluşturmaya çalışır. İş etiği genel ahlak kurallarının iş hayatında uygulanması olup, iş hayatında iş görenler arasında, iş görenlerle yöneticiler arasında işletmeyle alışverişte bulunan veya çevresel faktörler arasında olan ahlaki sorunları inceleyerek genel ilke ve kurallara ulaşmaya çalışan uygulamalı bir etikdir. İşletmelerin ürün, hizmet üretimi ve dağıtımını hususunda ise gerek örgüt gerekse iş gören seviyesindeki davranışlara rehberlik eder. İş etiği; “işletme etiği/şirket etiği/firma etiği/ ticaret ahlakı” olarak da adlandırılmıştır. Çalışma etiği ise bir toplumdaki iş ve çalışma hayatına ait değerler ve tutumlardır. Yani toplumun kültürü çalışma etiğinden etkilenir. Bu kültür ilişkisi toplumdan topluma değişebilir ve hatta aynı toplum içerisinde de farklılıklar görülebilir. Çalışma etiği disiplini, verimliliği, kaliteyi önemser ve iş görenlerde de bu hususlara dikkat eder. Çalışma etiğine önem gösteren toplumlar genel itibariyle gelişmişlik düzeyi yüksek toplumlardır. Genel anlamda meslek etiği ilkeleri toplumun kültür ve değerlerinden bağımsız hareket eder. Yani evrenseldir. Bu evrenselliğin en büyük katkısı da aynı mesleğe mensup kişilerin dünyanın her yerinde aynı etik kurallara uymak zorunda olmasıdır. Örnek olarak, tıp, hukuk gibi alanlarınmesleki ilkeleri hemen hemen tüm dünyada aynıdır. “Bir doktorun işine zamanında gelmesi çalışma etiği, yanında iş görenlere adil davranması iş etiği, hastalarına gereken ihtimamı göstermesi ise meslek etiği örnekleridir (Nebioğlu, 2013: 37)”.

- Meslek Etiği İlkeleri

- Doğruluk

Doğruluğun temelinde güvenilirlik vardır. Etik davranış da kişiler arasındaki dürüstlük ve samimiyet ilkeleri vardır. Dürüst ve samimi olmayan kişiler ilişkileri uzun sürmez. Çünkü güven duygusunu yok ederler. Kişiler arasındaki ilişkiyi bozan diğer davranış da korkudan kaynaklanan yalan söylemektir. Yalan dürüstlüğu, samimiyeti ve güveni ortadan kaldıran bir davranıştır. Kişi bu olumsuz davranışın farkında olur ve bu davranışını ortadan kaldırırsa hem kişiler arası ilişkilerde hem de

iş hayatında başarılı olur. Meslek grupları da bu doğruluk ilkesine uyarak çalışma hayatında başarılı bir imaj sergilemiş olurlar.

- Yasallık

İş hayatında, üretimde ve iş görenlerle ilgili sorunları kanunlar çerçevesinde çözüme kavuşturmak mesleki etik ilkelerindedir. Çağımızda gerek iş hayatını gerekse üretim alanını düzenleyen yasalar bulunmaktadır. İş hayatını düzenleyen kurallara örnek olarak Uluslararası Çalışma Örgütü ile üretim standartlarını düzenleyen Uluslararası Standartlar Örgütü (ISO)'yu verebiliriz. Kanunlara aykırı davranışlar konusunda hem yöneticiler hem de iş görenler hassas ve kesin tavır içinde olmalıdırlar. Böylece alt üst ilişkisinde keyfiyet ortadan kalkar ve adalet sağlanmış olur.

- Yeterlik

İş hayatını canlı tutan en önemli ilke aktüelliktir. Aktüel olmak kendini yenilemek ve gelişmeleri yakından takip etmek yeterlilik düzeyini artıran yegane şarttır. Bu düzeye ulaşmış kişi meslek hayatında ve toplumda “uzman”, “yetkili” veya “yeterli kişi” gibi kimliklere sahip olur. Bir işte ehlileşmek için iyi bir eğitimden geçmek ve o eğitimi aldığına dair diploma veya herhangi belgeye sahip olmak kişiye o işi yapabilme hak ve yetkisini verir.

- Güvenirlilik

Güvenin önemine yukarıda doğruluk ilkesinde değinmiştik. Güven her meslek grubunda karşılıklı ilişkileri samimi ve ahlaki boyuta taşıyan temel ilkedir. İş hayatındaki etik değer ve ilkeler güvenle hayat bulur ve sürdürülür.

- Mesleğe Bağlılık

“Mesleki etik ilkelerinden biri de kişinin yaptığı işi önemsemesi ve en iyi şekilde yapmaya çalışmasıdır. Buna kısaca mesleğe bağlılık diyoruz. Kişinin iş hayatı içerisinde sürekli kendini geliştirmesi ve eğitim olanaklarından yararlanması işine verdiği önemi gösterir. Yalnızca kendi gelişimini yeterli görmeyip, meslektaşlarının mesleki gelişimine katkıda bulunmakta meslek etiği içindedir. Mesleğe bağlılık kişinin işini sevmesine ve huzurlu bir ortamda çalışmasına katkıda bulunur. Bu da verimliliği artırır” (MEGEP, 2006; 25-26).

Meslek etiğinin en önemli tarafı da mesleğe mensup kişilerin dünyanın her yerinde aynı etik kurallara uymak zorunda olmasıdır. (Kuçuradi, 1988; 21). Mesleki etiğin

ana kaynağı insanlar ve onların ilişkileridir. Aynı meslek mensupları aralarında aynı davranış kalıplarına uymaları meslek etiğinin gereğidir (Aydın, 1993: 71). “Mesleki etik, her zaman bir grubun eseridir. Mesleki etik grup onu koruduğu sürece yürürlükte kalabilen ve bireylere emreden, onları şu ya da bu şekilde davranmaya zorlayan, kişisel eğilimlerine bir sınır çizen ve daha ileri gitmelerine engel olan kurallardan oluşmuştur”(Durkheim, 1949; 13). “Mesleki etik kuralları olarak belirlenen ve üyelerinin genel ve ortak olan davranış biçimlerini tanımlayan ilkelerin üç temel işlevi vardır (Aktaran ve Altun, 1995: 126):

1. Yetersiz ve ilkesiz üyeleri ayırmak.
2. Meslek içi rekabeti düzenlemek.
3. Hizmet ideallerini korumak.”

Etikte meydana gelen sorunları çözmek oldukça zordur. Bu sorunları çözerken çok dikkatli olmalı ve doğru kararlar alınmaya özen gösterilmelidir. Alınan kararların doğru olduğunu anlamak güç olsa da başkaları tarafından eleştirilmek kişiye doğru bir yolda olup olmadığına ışık tutar. Ayrıca alınan kararlar ahlaki boyutuyla ele alınırsa güvenilir sonuçlar elde etmemize yardımcı olur.(Strike, Haller ve Soltis, 1988: 3).

Meslek etiği ilkeleri kadar mesleki etik kodlar da önemlidir. Meslek etik kodlarda iş görenlerin davranışlarını denetler ve rehberlik eder.(Ferrel ve Fraedrich, 1994: 170). Meslek etiği ilkeleri ve kodlarının faydalarını şu şekilde açıklayabiliriz:

- “Meslektaş baskısı sağlayarak, bireyleri etik davranış göstermeye motive eder,
- Bireylerin kişilikleri yerine doğru ya da yanlış eylemler konusunda daha tutarlı ve kararlı bir rehberlik sağlar,
- Belirsiz durumlarda nasıl davranılacağı konusunda rehberlik eder,
- Yönetici ya da patronların otokratik gücünü kontrol eder,
- Kurumların toplumsal sorumluluklarını tanımlar,
- Kurumun ya da mesleğin çıkarlarına hizmet eder”.

(etik.meb.gov.tr/bilgi.html)

- Emeginin hakkını verme

Emek iş görenin gerek zihnen gerekse fiziki olarak harcadığı çaba olarak tanımlanabilir. İş gören emeğinin karşılığını, iş verenin yapacağı ödeme alır. “Ödeme

iş görenin üretim için örgüte harcadığı değer artışından hak ettiği değer kendisine döndürülmesidir. Ödeme kavramı içine, personelin kurumca karşılanan her türlü gereksinmesi girmektedir. Personelin kendilerinden beklenen performans düzeyine ulaşmaları için onlara emeklerine denk ödemenin yapılması gerekmektedir”(Başaran, 1991: 180-181).

- Yasa dışı emirlere karşı direnme

Yasalarda da açıkça belirtilmesine karşın, kamu görevlileri zaman zaman yasadışı davranışlar sergilemeye zorlanırlar ve üstleri tarafından yerine getirilmesi istenilen emirlerle karşı karşıya kalıp bunları yerine getirirler. Emirlerin yasalara aykırılığının, üst yöneticilere hatırlatılması, yöneticinin yönetimde keyfiliğinin ortadan kaldırılması hukukun üstünlüğünün sağlanmasında önemlidir. İş hayatında yazılı ya da yazılı olmayan birtakım etik kurallar vardır. Bu nedenle; etik değerlere uygun çalışma ortamını gerçekleştirmek için yapılması gerekenler şunlardır (MEGEP, 2006: 27-28):

- *"Etik değerlere bağlı kalmaya kararlı olmak.*
- *Davranışlarla örnek olmak.*
- *Etiğe uygun davranışları yerleştirme sorumluluğunu almak.*
- *Kurumun etik ilkelerini belirlemek.*
- *Etik değerleri açıkça belirtmek.*
- *İşgörenleri eğitmek.*
- *Açık iletişimi desteklemek.*
- *Tutarlı olmak. Ulusal davranış kuralları (etik), ulusal esaslarla ve özgür düşüncelerle beslenmeli ve buna destek olunmalı."*

Çalışma ortamında etik değerlere uygun olmayan davranışlar ise şu şekildedir:

- *"İş kalitesini önemsememe*
- *Rüşvet isteme veya verme*
- *Kurum varlıklarının kötü biçimde kullanımı*
- *İş yerinde ayrımcılık yapma*
- *Özel yaşama müdahale*
- *Çevre kirliliğine duymaz kalma*
- *Kurumun olanaklarını kişisel amaç için kullanma*
- *Kayıt ve raporlar üzerinde tahrifat yapma*

- *Hediye alma ve ağırlama*
- *Yanlış bilgilendirme ya da bilgi saklama*
- *Yetkililerle etik dışı ilişki kurma*
- *İş yerinde hırsızlık yapma*
- *Çıkar çatışmalarına girme*
- *Ticari ya da mesleki sırları sızdırma*
- *Rakiplerle ilgili bilgilerin toplanmasında etik dışı yöntemler kullanma*
- *Ürün sorumluluğunu ve güvenliğini önemsememe*
- *İş görenlere eşit davranmama*
- *Ast, üst ya da çalışma arkadaşlarını sömürme*
- *İş arkadaşlarını yıldırma, korkutma*
- *Görevi ihmal etme*
- *İş yerinde bencil davranma*
- *İş ilişkilerine politik düşünceler katma*
- *İş yerinde yaranma ve dalkavukluk yapma*
- *Cinsel tacizde bulunma*
- *Hakaret ya da argo bir dil kullanma*
- *Yetkisini kötüye kullanma*
- *Çalışma arkadaşları ile ilgili söylenti ve dedikodu yayma*
- *Zimmet ve görevi su istimal etme" (MEGEP, 2006: 27-28).*

Yasa dışı emirlere karşı direnme; kamu görevlilerinin suç olgusu teşkil eden emirleri yerine getirmemesidir. Yöneticilerin vermiş olduğu emirlerin hukuka aykırı olduğuna kanaat edilmesiyle, iş görenin söz konusu emrin yazılı olarak verilmesini yöneticiden talep etmelidir. Aksi takdirde suça emir veren yönetici kadar eylemi yerine getiren iş görende sorumludur Böylece hukuka aykırı emir veren yöneticinin, bu emrin verilmesinden veya yerine getirilmesinden doğan sorumluluğu üstlenmesi sağlanır (Tuttum, 1979: 237).

- Hizmet Standartlarının Yükseltilmesi

Hizmet standartları, hizmet sunan herkesin çabalarını yönlendirebileceği bir amaç, bir hedef ortaya koyacaktır. Bu hedef ekip üyelerine niçin çaba göstereceklerini ve hangi düzeye erişmeleri gerektiğini açıkça belirterek; onlar için bir amaç ve yön duygusu oluşturacak ve onları her zaman hedefe dönük ve doğru yönde tutacaktır.

Kamu görevlilerinin en önemli görevlerinden biri, hizmet kalitesini yükselterek, insanlara zamanında ve etkili bir hizmet sunmaktır. Bunun içindir ki sadece insanların işlerini yapmak hizmet standartlarını yükseltmek anlamına gelmemektedir. Bu nedenle iş görenlerin işleri nasıl yapılacağı konusunda da müşterilere yaratıcı bir yaklaşım içinde olmayı gerektirmektedir (Erdal ve Zengin, 2000).

- Tutumluluk

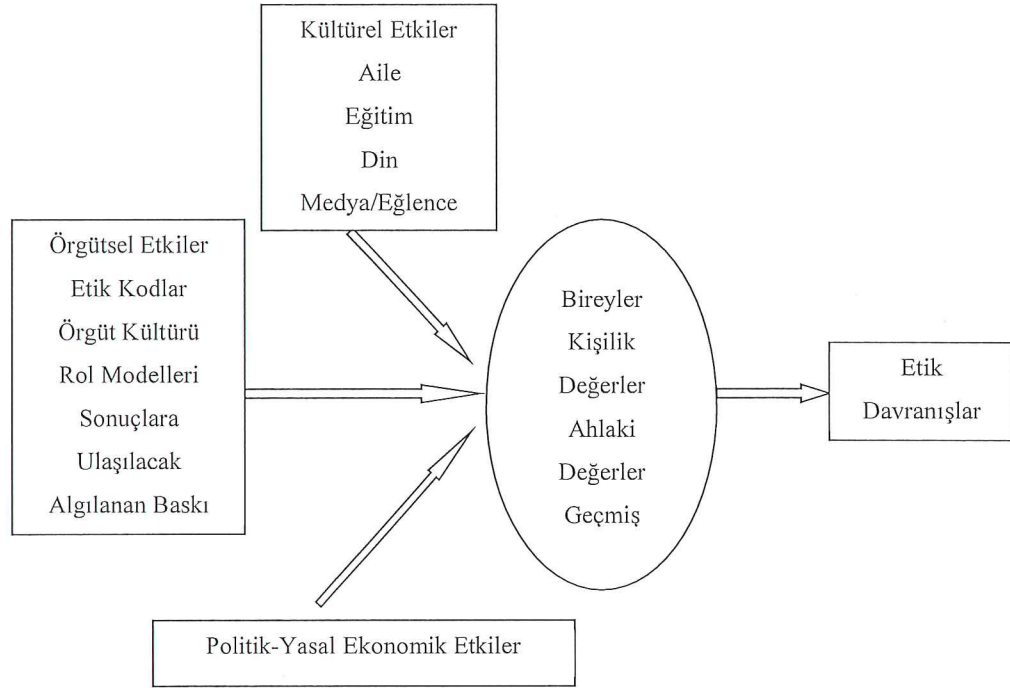
Ekonomiklik veya diğer adıyla tutumluluk kısaca, istenilen amacı en düşük maliyetli kaynaklarla ve en uygun zamanda gerçekleştirmek olarak tanımlanabilir. Örgütü amaçlarına uygun olarak yaşatmak örgütteki insan ve madde kaynaklarını en verimli şekilde kullanmakla gerçekleşir. Tutumlu olmak, örgüt kaynaklarının amaçlara uygun tüketilmesi, donanım ve araç-gereçlerin kullanışlı, ekonomik ve lüksten uzak ve işlevsel olanlardan seçilmesi gerekir. Yöneticiler için, sürekli çalan telefonlarla, ani ziyaretçilerle, ağır bürokrasinin yüklediği kırtasiyecilikle baş edebilmek önemli bir sorundur (Özer, 1997). Daha geniş bir tanımlamaya göre tutumluluk, "örgütün amaçları da göz önünde bulundurularak, kaynakların uygun miktar ve kalitede, uygun zamanda ve uygun yerde en az maliyetle elde edilmesi ve kullanılmasını ifade etmektedir. Tutumluluk, zaman zaman tasarruf, ekonomik davranmak, kaynakların israf edilmemesi ve üretim ölçeklerinin göz önünde tutulması anlamına gelmektedir. Ancak tutumluluk, hiç harcama yapmama ya da çok az harcama yapma olmayıp, amaçların gerçekleştirilmesinde gerekli olandan fazlasını harcamamayı ifade etmektedir" (Ada, 2008: 3).

2.5.2. Örgütlerde Etik Davranış Modeli

Örgütsel etik, etik düşünce ve ilkelerin işletmecilik faaliyetlerine uygulanmasıyla ortaya çıkan bir kavramdır. Örneğin, bireyin sözünde durmaması etik dışı bir davranış olarak görülmekteyse, iş ilişkilerinde iş görenlere, müşterilere, hissedarlara ve rakiplere karşı sözünde durmamak da etik dışı bir davranış olarak görülmektedir. Genel anlamda, başkalarına zarar vermemek etik bir davranışsa, hatalı ürünleri piyasadan geri toplayan bir işletmenin de etik davranış içinde olduğu söylenebilecektir. Etik davranış sınırları içinde kalmak için, örgütler iyi ve kötünün doğru ve yanlışın kaynağı olarak genel etik ilkelerine bakmalıdırlar. Örgütler, bireyler ve yöneticiler, doğru ve yanlış kendilerine göre belirleyememektedirler. Bir iş insanı olarak yönetici ve çalışan, zaman etik ilkeleri önemsemeden davranma

gereğine inanabilmektedir. Ancak, toplum böyle bir seçeneği hoş görmeyebilecektir. Kısacası, iş dünyasının etik davranışlar açısından bir ayrıcalığı bulunmamaktadır ve genel etik ilkeler ve standartlar onun için de geçerlidir (Kılıç, 2013: 21).

Tablo 4: Örgütlerde Etik Davranış Modeli



Kaynak: ÖZKALP E ve KIREL Ç, Örgütsel Davranış, 8. Baskı, Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayıncılık, 2011:238.4

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, bireysel karar vericiler etik davranışların merkezi durumundadır. Kişisel özellikler, değerler, ahlak, cinsiyet, kişilerin öz geçmişleri gibi bireysel faktörler etik davranışları etkilediği gibi, kültürel etkiler (aile, eğitim, din, medya, eğlence), örgütsel etkiler (etik kodlar, örgüt kültürü, rol modelleri, sonuçlara ulaşılacak algılanan baskı, ödüllendirme ve cezalandırma) ve politik yasal ekonomik etkiler de bireysel faktörleri etkiler. Yani kısaca etik davranışların oluşmasında politik yasal ekonomik etkiler, örgütsel etkiler, kültürel etkiler bireysel etkilerin oluşmasında büyük rol oynar. Etik davranışların oluşmasında ise bireysel etkilerin oluşması oldukça etkilidir. İnsanlar yaşamları boyunca yönetici veya iş görenler gibi pek çok rol oynar. Bu rolleri nasıl oynayacakları da kültür, örgüt ve genel çevresel faktörler tarafından şekillenir. Yapılan çalışmalar orta ve düşük seviyedeki

yöneticilerin etik olmayan davranışlar konusunda baskı gördükleri gerçeğini ortaya koymuştur. Bunlar da genelde örgütte oluşan bazı belirsizlikler ve sorumsuzluklardan kaynaklanmaktadır. Etik veya etik dışı davranışlar kişi durum etkisinin bir sonucu olduğundan örgütün etik iklimini ve karar vericilerin ahlak prensiplerini bilmekte yarar vardır. Bunların anlaşılabilmesi içinde örgütlerde etik davranış modeli oluşturmak ve bu modelin iş görenlerce benimsenmesi oldukça önemlidir (Özkalp ve Kirel, 2011).

2.5.3. Bireysel Etik Davranışlar

Etik ilkeler her ne kadar ilk etapta toplumsal yargı ve eylemleri düzenleme ve sorgulama bilincinde olsalar da, bireysellik hiçbir zaman arka plana atılamamaktadır. Zira bireyler toplumsal oluşumun özünü teşkil ederler. Toplum kimliğinin, bireylerin bir araya gelerek meydana getirdikleri yargı ve eylemler sonucunda oluştuğu küçümsenemeyecek bir gerçektir. Toplum içerisindeki haklar, ödevler, kurallar, buyruklar tarihsel süreçte değişik konumlara göre bireylerde çeşitli yansımalar gösterirler. Bireylerde meydana gelen bu inançlar zaman içerisinde senkronize hale gelerek bir takım kuralları oluşturmaktadır. Bu kurallar ise her zaman "en yüksek iyiyi amaçlamaktadır ve bilinçli halde yaşanması etik ilke oluşumlarına da ışık tutar. Makro boyutta, toplumsallık özelliği gösteren eylemler, mikro bazda bireyselliğin bir ürünü olarak karşımıza çıkar. Zira teorik manada ortaya konan etik ilkeler pratik manada bireysel eylemlerle uygulanabilirlik bulabilirler (Gül ve Gökçe, 2008: 380). Etik değerler, "bireysel sorumluluk yanında, kurumsal temelde, organizasyonların sosyal sorumluluğunu geliştirmeyi amaçlar. Kurumların sosyal sorumluluğu, topluma karşı sadakat, duyarlılık ve dürüstlüğü gerektirir. Kamu gücünü ve kaynaklarını, bireysel çıkarlar için değil, toplumun yararı için kullanmak ve toplumda bu yönde güven oluşturmak, sosyal sorumluluğun temelini oluşturur. Aslında bütün ülkelerde etik davranış ilkelerinin amacı, etiğe dayalı saygılı bir kurum kültürü meydana getirmektir. Etiğe dayalı bir kurum kültüründen söz edebilmek için;

- Kurumdaki kararların etik ilkelere uygun olarak alınması,
- Kurumsal sorumluluk ve dürüstlük içinde hizmetlerin yürütülmesi,
- Halkın güvenini kazanmış etik uygulamaların mevcut olması gerekir.

Bu yönüyle etik, bir söylem değil; iyinin, doğrunun ve güzelin sergilendiği ve test edildiği bir eylemdir" (Eryılmaz ve Birikicioğlu, 2011: 37).

Bireylerin etik değerlere uygun olarak davranmamalarının nedenleri üç ana başlık altında toplanabilir. Bunlar; Farkında olmamak ve hassasiyetsizlik, Bencillik ve Eksik değerlendirmedir.

- Farkında olmamak ve Hassasiyetsizlik

Örgütteki aşırı merkezîyetçilik, görev ve sorumlulukların belirlenmemiş olması görev tanımlarının yapılmamış olması örgütün aşırı büyüyerek hantallaşması saydamlığın olmaması gizliliğin öne çıkartılması gibi örgütsel özellikler bireylerin etik davranışlarına olumsuz etki yapar. Farkında olmadan yaptığımız bu durumlar şöyle sıralanabilir (Özkalp ve Kırel, 2011: 233):

- Herkes yapıyor.
- Uyuyorsa, sen de yap.
- Anlamıyorlar.
- Eğer işimi kaybedersem kimseye faydam dokunmaz.
- Ahlaki sorgulamalar için vaktim yok.
- Ahlak şuanda benim için fazla lüks.
- Benim işim merak etmek, sorun çözmek değil.

Görüldüğü gibi çoğu etik dışı davranışlar, mantıksal nedenler, sıradan davranışlar olarak algılanabilmektedir. Örneğin; çoğu politikacılar bilgi sızdırma, seçim dönemlerinde kampanya ücretlerini değişik yollarla sağlama gibi davranışları doğru olarak kabul ederler.

- Bencillik

Bencilliğin Türk Dil Kurumuna göre tanımı, yalnız kendini düşünen, kendi çıkarlarını herkesinkinden üstün tutan kişiliktir. Nurullah Ataç "Bencildir insanoğlu, bencil olduğu için de yalnız kendi dertlerini düşünür, yalnız onlara inanır." Bencillik, üç ana başlık altında incelenebilir. Bunlar; kendine düşkünlük, kendini koruma ve kendini haklı görmedir.

Kendine düşkünlük; Bazı kişiler kendine düşkünlüğü olumsuz bir davranış olarak algılamazlar. Hırs iyidir diyerek, kişisel amaçlarına hizmet için yalan söylediğini, sözlerini tutmadığını, kanunları çiğnediğini veya takip etmediğini, ilgiden yoksunluğu, bağlılık ve yardımseverliğin olmadığını belirtmektedirler. *Kendini korumak* güdüsü genellikle yalan, aldatma gibi davranışlarla gerçekleşir. Örneğin, bununla ilgili hiçbir şey bilmiyorum. Burada olmadığımı söyle gibi davranışlardır. *Kendini haklı görme* ise; Bu durumda kişi, kendini diğerlerine göre sürekli haklı

görmektedir. Açık bir şekilde örgütün kurallarına ve yasalarına karşı çıkmadığı halde, kendi bildiğini yapmaktan vazgeçmemektedir. Örneğin, bu kişiler yasaları aşmaya karar verdiğinde dosyaları saklayarak, yalan dolanla önemli dosyaları kişisel çıkarlarında kullanmak, yasa ve kuralları yok saymak gibi davranışlar sergilemektedirler (Özkalp ve Kırel, 2011: 234).

- Eksik Değerlendirme

Kişiler bazen gerçek incelemeler yapmadıklarında ya da etkilenen bazı davranışlar nedeniyle etik dışı davranışlara yönelebilirler. Birinci ortak yanlış değerlendirme, etik davranışın maliyetinin yüksek olduğu ve doğrudan kaçınmanın maliyetinin düşük olduğu yönündeki düşüncedir. Bunun sonucunda da kararlar bu yönde olacaktır. Eksik değerlendirme bencillikle de ilgilidir. Çünkü sonucunda bireylerin kendi kişisel kazançları söz konusuysa, birey bilerek bir eksik değerlendirme yapabilir. Eksik değerlendirme gerçek olan bireylerin kısa vadeli faydalardan vazgeçerek, uzun vadeli avantajları yakalamasıdır. Bunları yaparken başkalarına saygı göstermeli ve temiz bir bilinç adına yapmalıdır (Kırel, 2011: 234-235).

2.6. Örgütlerde Etik Dışı Davranışlar

Örgütlerde etik dışı tutum ve davranışların görülmesinin pek çok nedeni bulunmaktadır. Başlıca bu nedenleri sıralayacak olursak, en başta iş görenin ücretlerinin düşük olması, etik dışı davranışlara karşı konulan cezaların caydırıcı olmaması, iş görenlerin örgütlerce belirlenen norm ya da kuralların benimsenmemiş olmaması, yöneticilerin adam kayırması örgütlerde etik dışı davranışların görülme oranını arttırmaktadır (Palmier, 1983: 209). Etik dışı davranışlar, örgüt içinde çatışma ortamı yaratmakta, örgüt kültürünü zayıflatmakta, iş gören bağlılığını, performansını ve motivasyonunu azaltmaktadır (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005: 96). "İşletmelerde etik dışı davranış kavramını iki boyutta değerlendirmek gerekmektedir. Etik dışı davranışlar, işletmede çalışan bireylerin kişilik özellikleriyle ilgili olduğu gibi örgütün kendisinden de kaynaklanabilmektedir. Örgütlerde etik dışı davranışlara etki eden bireysel faktörler, kişilik özellikleri yanında aileyi, okulları, dini ve medyayı içeren birçok etik kod kaynağından meydana gelmektedir. İş etiği, kişisel etikten ayrı düşünülemez. Bireyler, belirli durumları yanlış ya da etik dışı olarak nitelendirebildikleri gibi, doğru ve gerçek olduğuna inandıkları ilkelerle uyumlu davranmayı da gözetmektedirler" (Hills ve Mcshane, 2008: 90).

İşletmelerde çok çeşitli etik sorunlarla ve etik dışı davranışlarla karşılaşmaktadır. Weiss'in (1998: 8) 1987 ve Uzkesici'nin (www.isguc.org) 1999 yılında yaptığı araştırmalarda işletmelerin % 80'ninden fazlası "çıkar çatışması", "rüşvet" ve "bilgi sızdırmayı en etik dışı davranışlar olarak değerlendirmişlerdir.

İşletmelerde etik dışı davranışlar çeşitli nedenlerle meydana gelen çatışmalar, saldırgan davranışlar ve davranışsal sorunları ifade etmektedir. Bu sebeplerin hangisinden kaynaklanırsa kaynaklansın etik dışı davranışlar örgütsel yaşamın kalitesini, iş görenlerin motivasyonunu, performansını, bağlılığını ve tatminini olumsuz yönde etkilemektedir (Özdevecioğlu ve Aksoy, 2005: 96). Etik dışı davranışları aşağıdaki başlıklar altında inceleyebiliriz.

- Yobazlık - Bağnazlık

Yobazlık ve bağnazlık insanların tavır ve davranışlarında kesin ve katı tutumlar takınması ve tavırlarında ısrarcı olmasıyla ortaya çıkmaktadır. İnsanların bireysel olarak ya da gruplar şeklinde mevcutların içinde en doğrunun kendisinde var olanlar olduğunu düşünmesi yobazlık ve bağnazlığın en önemli sebebidir (Ateş, 1994: 33). Bağnaz davranışlarda en çok görülen benim dediğim ya da yaptığım en doğrudur anlayışının hâkim olmasıdır. Çoğu zaman diğerlerinin düşünce ve davranışları yanlış olarak nitelenir. Bu durum ise insanların birbirleriyle olan ilişkilerini etkileyen etik dışı davranışa örnek teşkil etmektedir.

- Ayrımcılık

Ayrımcılık belirli bir kişiye yada gruba karşı, adaletsiz bir şekilde davranarak diğer iş görenlere zarar veren bütün davranışlar ayrımcılık olarak tanımlanmaktadır (Gül, 2006: 69). İki tür ayrımcılıktan söz edilebilir. Bunlar açık ayrımcılık, kurumsal ayrımcılıktır. Açık ayrımcılık; Kişilerin cinsiyetine, ırkına yönelik ayrıcalıklı davranılmasıdır. Kurumsal ayrımcılık; kadınlar veyahut azınlıkta olan diğer iş görenler gibi zayıf insanların bu örgütte diğer gruplar ile eşit oranlı temsil edilmemesi sonucu ortaya çıkmaktadır (Lamberton ve Minor, 1995: 303). Önyargı bir duygu olarak görülmekte, ancak ayrımcılık ise bir duygu olarak görülmemekte ve bir tür davranış şeklidir (Ezorsky, 1992: 264).

İnsanlığın uzun süreli eşitlik ve özgürlük arayışına rağmen bugün bütün toplumlarda bazı gruplar diğerlerine oranla daha ayrıcalıklı, avantajlı ve baskındır. Aslında bu hiyerarşik yapının sorgulanmadığı, azınlıktaki ya da alt konumda bulunan grupların

kendilerine biçilen role uygun davrandıkları toplumlarda ayrımcılık bir toplumsal sorun olarak ortaya çıkmaz. Ancak bugün artık hemen her toplumda bu hiyerarşinin sorgulanmaya başladığı görülmektedir (Çayır ve Ayan Ceyhan, 2012: 8).

- *Kayıрма*

Para ya da kazanç getirici bir mal uğruna veya aile - akrabalık bağları münasebetiyle iş görenlerin yetkilerini bazı kişilere karşı ayrıcalık sağlayacak şekilde yetkilerini kullanmalarına kayırma denir (Berkman, 1983: 15). Diğer bir tanımda da yöneticilerin duygu, düşünce ve geleneklerine bağlı kalarak meydana getirdiği davranış olarak da tanımlanmaktadır (Berkman, 1997: 105).

Kayırmacılık kavramı, kültürden kültüre, yöreden yöreye farklılık gösterebilmektedir (Büte, 2011). Bir tanıma göre kayırmacılık, "belli bir kadroya eleman seçiminde niteliksel ölçütlerden çok arkadaşlık ya da akrabalık ilişkilerini kriter olarak değerlendirmek ve alınacak elemanı bu kriterlere göre almaktır" (Ören, 2007: 84).

- *Rüşvet*

Kamu çalışanlarının maddi değerler karşılığında kamu işlemlerinde ayrıcalıklar tanınmasıdır (Berkman, 1983: 21). "Bazı ülkelerde kamu görevlileri bürokratik işlemleri yerine getirmek için bahşiş vb. isimler altında yasa dışı ödemeler beklemektedir. Bu ülkelerde rüşvet, normal bir iş yapma aracı olarak görülmektedir. Dolayısıyla, rüşvet gibi kültürle yakından ilişkili engeller uluslararası ticaretin önünde durmaya devam etmektedir"(Pacini, Swingen veRogers, 2002: 385-405). Bu durum Türk toplumunda da aynı şekilde görülmektedir.

"Uluslararası Şeffaflık Örgütü'nün 2004 yılında 146 ülkeyi kapsayan *Yolsuzluk Algılama İndeksine* göre; Gürcistan, Endonezya, Tacikistan, Türkmenistan, Azerbaycan, Paraguay, Nijerya ve Bangladeş gibi ülkelerin yolsuzlukların en yoğun yaşandığı ülkeler olarak listenin sonların yer almaktadır. Finlandiya, Yeni Zelanda, Danimarka, İzlanda, Singapur, İsveç, İsviçre, Norveç, Avustralya, Hollanda, İngiltere, Kanada, Avusturya gibi ülkeler ise, yolsuzlukların en az yaşandığı ülkeler olarak listenin başlarında yer almaktadır. Bu listede hiçbir ülke tam puan alamamıştır. Türkiye 3.2 ortalama ile Mısır, Mali, Tunus gibi ülkelerle bu sıralamada 77. sırada yer almaktadır" (TI, CorruptionPerceptions Index, 2004).

- Yıldırma- Korkutma

Yöneticilerin iş görenlere etik dışı davranışlarla ve kanunlara aykırı şekilde meydan okuması olarak tanımlanmaktadır. Kabadayılık olarak tanımlanan yıldırma ve korkutma; çevresine meydan okuma davranışı ile astları üzerinde baskı kurmaktır ve etik dışı bir davranıştır. İş görenlere karşı kaba davranışlarda bulunmaktan özenle kaçınılmalıdır. “Gücü elinde bulunduran kişinin ya da grubun, diğerlerine psikolojik yollardan, uzun süreli sistematik baskı uygulaması kişiyi iş yaşamından dışlamak amacıyla kasıtlı olarak yapılır. Kişinin saygısız ve zararlı bir davranışın hedefi olmasıyla başlar. İma ve alayla, karşısındakinin toplumsal itibarını düşürmeye yönelik saldırgan bir ortam yaratarak kişiyi işten ayrılmaya zorlar. Bu tür duygusal saldırılar, aynı düzeyde yaşananlar arasında yaşanabileceği gibi ast ve üst arasında da görülebilir”(Toker ve Gökçe, 2008: 2).

- Sömürü (istismar)

“Sömürü, insan ya da nesnelerin adaletsiz kullanımudur ve çıkar sağlama amacına yöneliktir. Sömürü, insanın başka insanları kendi amaçları için bir araç olarak kullanması ve kaynakların adaletsiz kullanımını niteler. Sömürünün çeşitli türleri vardır. Bu türler aşağıda gösterilmektedir”(Arneson, 1992: 350):

- “Sömürücü, sömürülen kişiyi zorlayabilir ya da aldatarak kullanabilir.
- Sömürülen kişi, yapılan eylemlere gönüllü olarak rıza gösterebilir.
- Sömüren kişinin amacı, çıkar sağlamak ve kazancını güvenceye almaktır.

Genellikle sömürülen birey, kendisine haksızlık yapılan bireydir.”

- İhmal

Türk Ceza Yasası'nın 230. maddesine göre ihmal, hangi nedenle olursa olsun görevin savsaklanması ve geciktirilmesi veya üstü tarafından verilen buyrukların geçerli bir neden olmadan yapılmaması olarak tanımlanabilir.

- Bencillik

“Bencillik, başkalarının yararını düşünmeden; onlara zarar vererek; davranışlarını yalnız kendi gereksinimlerini giderecek, kendine çıkar sağlayacak biçimde yönlendirmektir. Bencil, başkalarının gereksinimlerine ilgi duymaz, onların kişilik bütünlüğüne ve değerlerine saygı göstermez (Başaran, 1991: 137)”. Bencillik kaynaklı bakış açısı gelişen kişiler, olayları kendisinin kazancı ve kaybını ne derece

etkileyeceğini düşünerek yorumlar. Diğerlerinin ihtiyaçları görmezlikten gelir (Gül, 2006: 70).

- İşkence (Eziyet)

İşkence örgüt çalışanlarının kendi görüşü dışında hareket edenlere karşı bireysel veya grup olarak eziyet çektirmesidir (Köknel, 1996). Bir insana maddi ya da manevi olarak yapılan aşırı eziyet anlamında kullanılmaktadır. İşkence veya eziyet yalnız fiziksel acıyı değil, psikolojik acıyı da kapsamaktadır. Ayrıca iş yaşamındaki şiddetli sorunlar bireyin çevresini ve özel yaşantısını etkilemektedir. Çoğunlukla aynı yerde çalışan ya da bir şekilde çıkarları çatışan insanlar arasında fikir ve davranış uyumsuzlukları yaşandığında ortaya çıkan işkence ayrıca bir insanlık suçu olarak da tanımlanmaktadır. Bu anlamda cezası da bulunmaktadır. İşletmelerde doğal olarak bulunması işletmenin yararına olan iş görenlerin farklı fikir ve düşüncelerinin işkence yoluyla engellenmesi, temelde o işletme için zararlıdır. Çünkü hem iş görenlerin verimini hem de uyumu engellemektedir (Aydın, 2001: 62).

- Yolsuzluk

Genel anlamıyla yolsuzluk, bir çıkar karşılığında, kamu yetkililerinin yasa dışı kullanımı olarak tanımlanmaktadır. Yolsuzluk sadece maddi kazançları kapsamaz. Maddi olmayan özel amaçlara da yönelik olabilir. Yolsuzluk, kişisel kazanç karşılığında yetkilerini kötüye kullanmaları, politik kazanç amacıyla devlet yetkisinin yasa dışı kullanımını anlatmaktadır. Burada sağlanması amaçlanan kazançlar maddi ya da parasal olmayan özel amaçlara yönelik olabilir (Berkman, 1983: 10). Görevlilerin maddi veya maddi olmayan, şahsi veya siyasi çıkar sağlama amacı, kişiye özel amaçlar için kural ve yönetmelikleri çiğneme, yapılması ya da yapılmaması gereken işlemlerin hızlandırılıp yavaşlatılması yolsuzluk gerekçeleri olarak ifade edilmektedir (Büte, 2011: 107). Ayrıntılı olarak bakıldığında yolsuzluk aşağıdaki biçimlerde tanımlanabilir (Berkman, 1983: 10):

- Para ya da mal karşılığında, kamu görevlisinin ayrıcalıklı işlem yapmasıdır.
- Kamu görevlisinin parasal ya da diğer ödüller karşılığında, bu çıkarı sağlayanlar yararına işlem yapmasıdır.
- Kamu görevlilerinin yapılmaması gereken işlemleri yapmaları ya da yapmamaları gereken işlemleri yaptırılmaları karşılığı çıkar sağlamalarıdır.

- Parasal olan ya da olmayan kişisel kazançlar için yetkinin kötüye kullanımudur.
- Kişisel ya da politik kazanç amacıyla devlet yetkisinin yasa dışı kullanımudur.
- Kamu hizmeti gören kişinin özel amaçları ya da maddesel çıkarları için normal görev davranışlarından sapmalarıdır.
- Kişisel amaçlar için, kamu görevlilerinin kurallara aykırı biçimde davranışlarıdır.

- Yaranma-dalkavukluk

Rahatsız edici ve sahtekârlık olmasına rağmen yöneticiye yaranma ve dalkavukluk yapmanın, başarı için ödenmesi gereken bir bedel olarak görülmesi yaygın bir davranış biçimidir (Lamberton ve Minor, 1995: 334). Bu taktik, örgüt hiyerarşisinde daha yüksek konumda yer alan yöneticiler ve diğer amir ve şeflerin desteğini almak için çaba sarf etmeyi ifade eder (Aswathappa, 2010: 340). Kendisine dalkavukluk yapılan yönetici, sağlıklı bir görüş açısına sahip olmaması halinde davranışlarını pekiştirerek tüm iş görenlerden aynı davranışları bekleyebilir.

- Şiddet - baskı - saldırganlık

Şiddet a) bir kişiye, güç veya baskı uygulayarak isteği dışında bir şey yapmak veya yaptırmak, b) duyguların kabaca ifade edilmesi eğilimi, c) bir şeyin karşı konulmaz gücü, d) bir eylemin hoyrat yapısı, gibi tanımlar getirmektedir (Michaud, 1991; akt: Özerkmen, 2012: 2). Şiddet sözcüğü, aşırı duygu durumunu, bir olgunun yoğunluğunu, sertliğini, kaba ve sert davranışı nitelendirir. Yöneticinin şiddet içeren eylemleri kendini engellediği düşünülen nesne ya da bireyin kendisine doğrudan yaptığı gibi, hiç ilgisi olmayan nesne ya da bireylere yönelttiği görülebilir.

Saldırgan davranışlar, kaba kuvvet, beden gücünün kötüye kullanılması, yakan, yıkan, yok eden eylemler şiddetin kapsamındadır. İnsanlarda saldırgan davranışlar kalıplaşmış olup, kızgınlık ve öfke durumunu dışa yansıtan yüz ifadelerinden ya da bir sözcükten, doğayı, canlıyı yakan, yıkan, yok eden şiddet eylemlerine kadar yayılabilir (Köknel, 1996: 20).

- Hakaret ve küfür

Bazı ifadeler belli bir bağlamda kullanıldığında veya belli bir tonlama ile söylendiğinde hakaret ima edebilir veya bazı kelimeler toplumun bazı tarihi ve kültürel ilişkileri sebebiyle hakaret iması taşıyabilir (Oytun Altun, 2009: 1). Sözlü taciz olarak değerlendirilebilecek olan hakaret ve küfür, sözel bir şiddet gösterisi olup tüm şiddet gösterileri gibi, saldırganlık içerir. Hakaret ve küfür kişiliğe saldırı olup, bu tür yöneticiler insanların kişiliğini küçültüp, örseleyerek, kendi bencil kişiliklerini yücelttiklerine inanmaktadırlar. Hakaret ve küfür, basmakalıp sözcüklerle başkalarının kişiliğine saldırıdır (Köknel, 1996: 142).

- Bedensel ve cinsel taciz

Bedensel taciz, şiddetin bir ürünüdür. En sık karşılaşılan bedensel taciz türü ise dayaktır. Cinsel taciz ise, çocuğa, gence, kadına laf atma, el, kol hareketi yapmakla başlayan geniş bir yelpaze içinde yer almaktadır. Cinsel taciz tüm ülkelerde olduğu gibi ülkemizde de son derece yaygın ve ciddi bir sorundur. Bedensel ve cinsel taciz mağdurları genellikle kadınlar ve çocuklardır. Mağdurların psikolojik ve fiziksel sağlığı, toplumsal ve ekonomik yaşamlarını büyük oranda etkileyen bir durumdur. Buna rağmen, cinsel tacizi tam olarak tanımlamak ve kapsamını belirlemek zordur. Cinsel taciz olarak kabul edilen davranışlar konusunda bütüncül bir tanım üzerinde bir anlaşmaya varmak zordur (Baypınar, 2003).

Cinsel tacize bazı istenmeyen cinsel hareketler eşlik eder. Gereksiz fiziksel temas, dokunma veya elleme, dış görünüş hakkında imalı ve hoş olmayan sözler, şakalar ve yorumlar, açık olarak yapılan sözlü sarkıntılık, sırnaşma ve davet etme, işyerinde pornografik resimler kullanma, cinsel yaklaşım talepleri ve fiziksel sarkıntılık gibi başlıklarda toplanabilir (Hattatoğlu, 1995; akt: Durmuş, 2004).

- Kötü Alışkanlıklar

Kötü alışkanlıklar "bir edim ya da etki karşısında bir canlının gösterdiği değişmez tutum. Bir şeyin sık sık yinelenmesi sonunda oluşan huy ve alışkı. İç ve dış etkilere bağlı olarak hep aynı biçimde davranma. Bir şeyi eskiden beri görüldüğü, eski kuşaklardan öğrenildiği biçimiyle yapma tutumu. Düzenli ve sürekli olarak kendini gösteren, öğrenilerek edinilmiş yalın davranışlar" kötü alışkanlık olarak tanımlanmaktadır. Bir işe, bir kimseye veya bir şeye alışmış olma durumu özellikle, çocuk ve gençlerin buldukları okul, çocuk yuvası, yetiştirme yurdu gibi

kurumlarda görev alan iş görenlerin, sigara, alkol, kumar ve benzeri kötü alışkanlıkları çocuk ve gençlerin göz önünde sergilemeleri sakıncalıdır. Kişisel açıdan bakıldığında, kötü alışkanlıklar bireyi ilgilendiren konudur. Ancak bu alışkanlıkların kişisellikten çıkarak, kamu alanına taşınması sakınca oluşturmaktadır (Meydan Larousse I, 314).

Alışkanlığın insana olumsuz etkileri de vardır. Alışkanlıklarımız bize birtakım kolaylıklar sağladığı gibi zorluklar da yaşatabilir. Alışkanlıklar insan iradesini etkisi altına aldığı ve kişinin kontrolünden çıktığı zaman insanı hâkimiyeti altına alarak insanın kendini gerçekleştirmesine, yeteneklerinin ortaya çıkarmasına ve gelişmesine engel olabilir. İnsan hayatında alışkanlıklar koyulaştıkça yeteneklerinde durağanlığa, zihinsel patinaja, duygusal hissizliğe, duyusal olarak körlük ve sağırlığa neden olur. İnsan kendi güç ve imkânlarını kullanamadığı gibi farklı yeteneklerinin farkına bile varamaz. İnsandaki seçme yeteneği doğru bir amaca yönelmemişse alışkanlıklar insan önünde bir amaç olarak görünür ve insan alışkanlığın peşinden sürüklenir (Turhan, 2004: 45; Nurmedov, 2014).

- Görev ve yetkinin kötüye kullanımı

Bir makam adına elde edilmiş olan yetkiler kamu görevlilerince kötüye kullanılamaz. Örgüt açısından yetkinin kötüye kullanımı, yetkinin verilmiş amacından başka bir amaç için kullanılmasıdır. Kurum açısından ise görev ve yetkinin kötüye kullanılması işin verilmiş amacından başka bir amaç için kullanılmasıdır. Yetkisini kötüye kullanan bir görevli, bu yetkiyle yapılacak işleri bir yana bırakarak, kendine ya da başkalarına çıkar sağlar, başkalarına ya da kuruma zarar vermesi ise yetkisini kötüye kullandığı anlamına gelmektedir (Başaran, 1989: 104). Görev ve yetkinin kötüye kullanılması kısaca çıkar sağlamada makam adını kullanma veya memurun kanunlar tarafından belirlenen yetkisinin dışına çıkarak başkalarına zarar vermesi veya avantaj temin etmesidir (Kıyıcı, 2016).

- Dedikodu

Genel olarak dedikodu, gerçek olup olmadığı bilinmeden başkalarına kara çalmak, insanları kötülemek, kınamak, suçlamak amacıyla yapılan konuşmalardır. Dedikodu iş yerlerinde büyük ölçüde zaman ve enerji kaybına neden olmakla birlikte insan ilişkilerinin gerginleşmesine ve bozulmasına da yol açmaktadır (Köknel, 1996: 144). Okuma yazma oranının çok düşük olduğu ve dolayısıyla yazı yolu ile haber yayma

kapasitesinin az olduğu toplumlarda, toplumsal iletişim ve haber yayımı büyük ölçüde söylenti yolu ile gerçekleşiyordu. 1789 yılındaki köylü ayaklanmaları üzerine çalışmasında haber yayımında söylenti ve dedikodunun gücünü ve köylü ayaklanmalarında ne kadar önemli bir yer tuttuğunu vurgulamaktadır. Halkı yönlendirme kapasitesi, devlet için söylentiyi kontrol ve baskı altında tutmak için en önemli nedeni oluşturur (Eroğlu, 2005: 205). Böyle bir durumda ise bireyler arası ilişkilerin sağlıklı yürümesi mümkün olmaz. Bu ise iş yaşamında iş görenlerin verimini olumsuz etkileyen başlıca faktörlerden birisidir.

- *Zimmet*

Zimmet, kamu görevlisinin para ya da mal niteliği taşıyan kamusal bir kaynağı, yasalara aykırı olarak kişisel kullanımı için harcaması ya da kullanması olarak tanımlanabilir. Zimmetin bir yolsuzluk türü olmasına karşın rüşvetten farkı, bir alıcı ve verici olmamasıdır. Zimmetin bir yolsuzluk türü olmasına karşın rüşvetten farkı, bir takas süreci olmaması, yani alıcı ve verici olmaması, ancak personelin kamu kaynaklarını tek taraflı olarak kişisel kullanımına geçirmesidir. Zimmete geçirme ifadesinden suç konusu mal üzerinde malik gibi tasarrufta bulunmak anlaşılmalıdır. Bu bağlamda, suç konusu malın sahiplenilmesi, özgülendiği amaç dışında kullanılması, tüketilmesi şeklinde suç işlenebileceği gibi; suç konusu malın bir başkasına satılması yahut verilmesi şeklinde de işlenebilir (Berkman, 1983: 25).

- *Dogmatik Davranış*

Dogmatizm, herhangi bir iddiayı, önermeyi veya düşünceyi hiçbir tartışma yapmadan, eleştiriye tabi tutmadan, sadece duygulara, kişisel eğilimlere dayanmak suretiyle doğrulamak ve benimsemek eğilimidir. Yine dogmatizm, bilgi teorisinin bir kavramı olmakla birlikte, hayatın her alanında ortaya çıkan bir düşünme biçimidir. Dogmatizm, teorik olarak şüpheciliğe, bir hayat pratiği olarak da emprizme karşı bir tutumu da belirtir (Gündoğan, 2000). Dogmatik, daha önce doğru olan bir kavrama, bir inanca zamanla doğruluğu ortadan kalksa bile bağlı kalmaktır. Dogmatik bir yönetici, mesleğinde kazandığı kavramlara ve inançlara zamanla ondan kopmayacak derecede bağlanabilmektedir. Genelleşmiş bir dogmatiklik, iş göreni bir ırka, bir dine bir ulusa, bir topluma bir mesleki görüşe karşı düşman edebilir. Dogmatik bir kişi, kendi kavram ve inançlarını değiştirmez ve yenilikleri benimsemez. Dogmatikler problem çözmede ve düşüncede boyun eğmezler ve sert bir sitle sahip görünürler;

inançlara itiraz edilmesini kabul edemezler; belirsizlik karşısında düşük toleranslı; toplumsal etkilere karşı yüksek hassasiyete sahiptirler ve geleneklere karşı yüksek uymacılık gösterirler (Harre ve Lamb: 1986).

- İş İlişkilerine Politika Karıştırma

Her kamu görevlisi gibi, yöneticinin de tarafsız davranması ve tarafsız hizmet sunması gereklidir. Yöneticinin politize olması durumunda, kurum bir politik kurum olarak görülecek ve öyle davranış görecektir. Böylece, kamu görevlileri kurumla ilgili sorunlarının çözümünde ve beklentilerinin karşılanmasında yöneticiden çok politikacıyı aracı olarak görecekler ve birçok sorunlarını politikacıya götüreceklerdir (Aydın, 2014). Bürokrasinin siyasallaşması öncelikle vatandaşın hizmet kalitesini etkilemektedir. Çünkü kamu personeli yapması gerekenlere yoğunlaşmak yerine, yapacağı işlemin siyasi sonuçlarına odaklanmaktadır. Bunun sonucunda da düzen içindeki yozlaşmayı gören personel ne yazık ki düzene ayak uydurmakta ve yükselmenin yolunu liyakatte değil siyasi yakınlaşmalarda aramaktadır (Gönülaçar, 2015: 45).

İşletmelerde Çıkar Çatışması ve Etik Dışı Davranışları Etkileyen Faktörler

Menfaat çatışması, kişinin veya idarenin sorumluluklarını ve görevlerini tarafsız bir şekilde yerine getirmesini olumsuz yönde etkiler. Çıkar çatışmasının bulunduğu durumlarda, karar alıcının bireysel çıkarları ile genel anlamda kamu çıkarı çelişmektedir. Bu nedenle, çıkar çatışmasının, görevin tarafsız ve objektif bir şekilde yerine getirilmesini etkileme ihtimali bulunmaktadır (Gönülaçar, 2015: 51). İşletmelerde çıkar çatışması aşağıdaki başlıklarda ele alınmıştır:

- Kişinin Değerleri

Kişinin öncelikleri, tecrübeleri ve değerleri, kişinin ahlaki gelişim düzeyini, etik ilke ve standartlara bakışını biçimlendirmektedir. Kişinin etik duyarlılığa sahip olup olmaması ve bunun yoğunluğu; kendi değerleri, öncelikleri ve tecrübeleri çerçevesinde gerçekleşmektedir (Gönülaçar, 2015: 63). Örneğin, kişisel çıkarlarını her şeyin üstünde gören ya da başkasının hakkını çiğneyerek maddi veya manevi kazanımlar elde etme güdüsü ile hareket eden kişiler, olayları çarpıtma, yalan söyleme, insanları kullanma, haksız rekabet koşulları yaratma gibi etik dışı yol ve yöntemler kullanmaktan daha az çekineceklerdir (TÜSİAD, 2009: 83).

Türk yöneticilerini kapsayan birçok araştırmada etik dışı davranış nedenleri arasında "kişinin ahlak anlayışı ve değerleri" başta gelmektedir (Bayrak, 2001: 163). "Aç gözlü olma", "bencillik", ve "aşırı kazanma isteği" iş görenleri etik dışı davranmaya yöneltten başlıca nedenler olarak görülmüştür (Bayrak, 2001: 167).

Bu kişiler eylemlerini "zaten herkes yapıyor", "ben yapmasam, onlar yapacaktı", "bunu birimim/kurumum için yaptım" diyerek savunmaya ve meşrulaştırmaya çalışacaklardır. Etik dışı davranışlara daha yatkın niteliklere sahip iş görenlerin eylemlerini gerçekleştirebilmeleri ise önemli ölçüde kurumun bu konulardaki duyarlılığı, müeyyideleri, geçmişteki uygulamaları ile yakından ilintilidir. Yani, olasılığın ya da potansiyelin gerçekleşmemesine kurum ilintili faktörler etkide bulunur (Trevino ve Nelson, 2007: 193–194).

- Psikolojik Nedenler

Kavramsallaştırmadaki güçlükler rağmen, psikolojik şiddet olgusuna ilişkin temel unsurların belirlenmesi, işyerinde bu sorunun tanımlanmasına yardımcı olacaktır. Dolayısıyla da, bu sorunun farkındalığının sağlanmasına, önlemesine ya da olumsuz etkilerinin telafi edilmesine de katkı sağlayabilir. Psikolojik kökenli yaklaşımlar, etik dışı eylemlerin nedenlerini bireyde var olan ruhsal bozukluklara bağlamaktadır. Psikanalitik yaklaşıma göre suç niteliğindeki davranış, bastırılmış bir kompleksin ürünüdür (Özen, 2007). Kişinin bilinçaltında var olan bu kompleks, onu çevresinden gelen uyarılara hırs ve güç gösterimi, bireysel var olma düşüncesi, intikam duygularıyla hareket etme gibi tepkiler vermeye yöneltmektedir. Kişinin psikolojik nedenleri; Kişilik bozuklukları, hırs, açgözlülük, güç isteği ve kin duygusudur.

- Kişinin Pozisyonu ve Kıdemi

Yönetici pozisyonunda bulunanların yönetici olmayan iş görenlere oranla etik sorunlar ile daha sık karşılaşabilecekleri ileri sürülebilir. Zira yöneticinin tasarrufunda bazı ödüller - cezalar vardır ve kararları da iş görenleri yakından etkilemektedir. Ancak bu konuda da araştırma sonuçlarında farklılıklar görülmektedir. Bazı araştırmalarda daha düşük kademeli yöneticilerin daha yüksek kademedeki yöneticilere kıyasla iş etiğine uygun olmayan davranışları daha çok sergiledikleri saptanmıştır (Kam-Hon, 1981; Mehta ve Kau, 1984). Kişinin işyerindeki pozisyonu ve kıdeminin etik davranışlarını ve etik ile ilgili algısını

etkileyip etkilemediğine yönelik araştırmalar bulunmaktadır (Turhan, 2007). Bu durum özellikle kıdemli etik davranışlar üzerinde etkili olduğu yapılan araştırmalarda ortaya çıkmıştır (Acar ve Kaya: 2012).

Yukarıdaki bilgilere benzer şekilde kişinin kurumda çalıştığı süre ile iş etiğine ilişkin duyarlılığı arasında olumlu bir ilişki olduğunu gösteren başka araştırmalar da bulunmaktadır. Bunlardan birinde daha kıdemli yöneticilerin işe yeni girmiş ve kariyerinin başında olanlara kıyasla iş etiğine daha fazla önem verdikleri ortaya çıkmıştır (Ekin ve Tezlmez, 2000: 944). Türkiye’de faaliyet gösteren uluslararası ilaç firmalarında iş görenleri kapsayan benzer bir araştırmanın sonuçlarına göre ise, iki yıldan az süreyle iş görenler etik yaklaşımlar konusunda daha kıdemlilere göre ‘‘pasif’’ kalmaktadırlar (lgen, 2003: 128).

- Açık Etik İhlali

Bazı davranışlar açık bir etik ihlali niteliğinde iken, bazı davranışlar etik olarak nitelendirilemediği halde, etiğe aykırı olduğu da tam olarak tanımlanamamaktadır. Örneğin yöneticinin kurumunun gizli bilgisini satması ve aynı sektörde bulunan bir firmaya geçen yöneticinin önceki işinin kapsamında sahip olduğu bilgileri yeni işinde kullanması bunlara örnek olarak verilebilir. Bu örneklerden anlaşılacağı üzere açık etik ihlali bütün etik dışı davranışları kapsamamakla birlikte bunlara benzer örnekler çoğaltılabilir. oğunluğu kişilerin kültürel alışkanlıkları ve yaşayış tarzından kaynaklanan ve toplum tarafından o güne kadar yanlış olarak tanımlanmamış davranışların olduğu bu örnekler aslında yapan kişi tarafından da bazen etik dışı davranış olarak nitelendirilmemektedir. Yönetici ve iş görenlerin ilişkilerinden kaynaklanan bu davranışlar, sonuçları açısından daha çok diğer iş görenleri, müşterileri, iş çevresini ve doğrudan işletmeyi etkilemektedir. Ancak burada en önemli unsurun ve esas faktörlerin yöneticiler olduğu unutulmamalıdır (TÜSİAD, 2009: 85).

- Etkilenen Kişiler/Paydaşlar ve Durumsal Faktörler

Etik dışı kararlardan etkilenecek kişilerin ya da paydaşların karar verici tarafından algılanan gücü ve karşılık verme olasılığı etik dışı eyleme yönelme ihtimalini etkileyecektir. Örneğin, müşterilerin tüketicisi bilinçlerinin ve tepkilerinin kuvvetli olmadığı ya da evre sorunlarına ilişkin devletin fazla takipçi olmadığı durumlarda, etik dışılığın caydırıcı bir maliyeti de olmadığı için firmalar bu yönde davranmaktan

çekinmeyebilecektir (Sheehan, 1995). Aynı şekilde iş görenlerin de bazı özelliklerine göre yöneticilerinin etik davranışlarını farklı algıladıkları yapılan araştırmalarda anlaşılmıştır. Örneğin eğitim düzeyi yükseldikçe iş görenlerin yöneticilerin etik davranışları konusunda daha olumlu düşündükleri görülmektedir. Ya da sosyal etkinliklere katılan öğretmenlerin yöneticilerin etik davranışları ve diğer iş görenlere duyarlılık konusunda daha olumlu davranış gösterdikleri bulunmuştur (Teyfur, Beytekin ve Yalçınkaya, 2013).

- Kurumun Yönetim Geçmişi, Değerleri ve Kültürü

Kurumların temsilcisi olan ve bir anlamda kurum yerine geçen yöneticilerin davranışlarının etik kurallara uygunluğu aynı zamanda, kurumun da etik kurallar konusundaki davranışlarını gösterir. Çünkü kurumun kurucusu ve üst düzey yöneticilerinin davranışları özellikle diğer yöneticiler ve iş görenler için mesaj işlevi görür. Etik davranma konusunda hassas ve örnek davranmış bir üst yönetim, etik bir örgüt kültürü oluşturma yolunda en kritik adımı atmış demektir (Trevino ve Nelson, 2007: 14-15). Ancak tabiki diğer iş görenlerin de bu kültüre uygun hareket etmesi gerekmektedir. Bir başka deyişle, rol modeli olabilmiş bir üst yönetim, etik değerlerin ve ilkelerin yaşatılacağı mesajını verir, iş görenler ise bunu sürdürür ve genişletir. Bu süreçte işletme içindeki iletişimde söylemler, hikâyeler ve semboller de etik değerleri ve ilkeleri pekiştirecektir. Örneğin, yardımseverliğe ve dürüstlüğe yönelik jargonlar ve vurgular, etik davranışa ödülleri ya da kimi fedakârlık motifleri içeren duygusal hikâyeler etkili olabilir. Etik dışı davranışları tolere etmemiş ve etik davranışları kurumsal ve sistemli olarak yüceltmiş bir yönetim, işletmenin etik ortamını ve kültürünü oluşturmuş olacaktır. Bu durumda etik dışı eylemlerin gerçekleşme olasılığı azalacaktır (Ferrell ve Fraedrich, 1994: 101).

İşgörenlere karşı eşit ve adil davranmayan kurumlarda, iş görenler da kendilerini ve çıkarlarını korumak amacıyla etik olmayan davranışlar geliştirirler ve bunu da kurumun davranışlarıyla meşrulaştırma yoluna giderler. Çünkü adil olmayan uygulamaların varlığı ya da sıklığı çalışanın kuruluşa olan güvenini zedeler. Eşitsizlik algısı halinde hem iş görenler hem de yöneticiler örgütü kendi yöntemlerine göre cezalandırmaya çalışır. Bu şekilde hem kendi zararını telafi etmeyi hem de psikolojik olarak rahatlamaya çalışır. Bu bakımdan, yöneticinin ve çalışanın kuruluşuna ve diğer yöneticilere “güven” derecesi etik kodlardan bile etkili

olabilir, zira işletmede adaletin geçerli olduğu, eşitsizliğin olmadığı kanısı kişinin işletmeye olan güvenini pekiştirmektedir (Akıncı Vural ve Coşkun, 2011).

- Etik Kodların ve Etik Eğitimin Varlığı

Bütün alanlarda ve hayatın her yerinde olduğu gibi etik konusunda da eğitim oldukça önemlidir. Özellikle etik davranışlarla ilgili işletmelerde bir takım sorunlar varsa yapılacak ilk iş konuyla ilgili eğitim vermektir. İşletmelerde etik ile ilgili bir eğitimin varlığı, özellikle iş görenlerde davranışlarının sınırlarının tanımlanması açısından oldukça etkili ve önemlidir. Çünkü insanların yaşayış alışkanlıklarına da bağlı olarak etik davranışlar konusundaki algıları farklılaşabilmektedir. Bu farklılığın ortadan kaldırılabilmesi ve bir standardın sağlanabilmesi için öncelikle davranışların tanımlanması gerekmektedir. Aksi takdirde bir çalışanın kişisel olarak etik dışı davranış şeklinde tanımlamadığı bir davranıştan dolayı cezalandırılması yanlış olacaktır. İşletmede bu konuda bir eğitimin bulunması aynı zamanda işletmenin etik davranışları teşvik ettiği, etik dışı davranışları da müeyyideye tabi tutacağına ifadesidir. Bir bakıma etik kodların ve etik eğitiminin varlığı temel ve esas adımdır. Nitekim çeşitli araştırmalarda yazılı iş etiği kurallarının varlığının iş görenlerin görüş ve davranışlarını etkilediği ve daha fazla iş etiğine uygun davranışlarda buldukları belirtilmiştir. Ancak, ikinci temel adım da yönetimin ihlal durumunda etik müeyyideleri hayata geçirmesi, etik eğitimi ciddiyetle yürütmesi ve performans değerlendirme ve terfilerde etik faktörleri göz önüne almasıdır. Aksi takdirde, etik kodlar ve eğitim göstermelik olarak kalacak, iş görenler bu durumu çok kısa sürede fark edecektir (TÜSİAD, 2009: 87).

- İşletmenin Bulunduğu Sektörün Etik İklimi ve Sektörün Rekabet Tanımı

Rekabet iktisat literatüründe iki ya da daha fazla kişinin yarışmacı bir faaliyeti olarak tanımlanır. Ancak işletmenin faaliyet gösterdiği sektör açısından farklı tanımlamalar da bulunmaktadır. Örneğin, Ford ve Richardson (1994) sektörler bakımından yöneticilerin farklı iş etiği bakışı olmadığını belirtmiş buna karşın Vardi ve Weitz'in (2003) ileri teknoloji kullanan işletmeler üzerinde yaptıkları araştırmada, rekabet ve baskı nedeniyle bu işletmelerde etik dışı davranışların daha sık görülebileceği ortaya çıkmıştır (Stigler 1965: 235).

Bilindiği üzere içinde bulunduğumuz dönemde rekabetin kuralları oldukça acımasızdır. Bu yüzden de işletmeler arası mücadele oldukça çetin geçmektedir. Bu

yüzden de rekabet ettiği kuruluşlara karşı bir avantaj sağlamak için bazı işletmeler etik davranışların dışına çıkabilmektedir. Rekabet ortamında sektörün genel etik iklimi ve rekabetin keskinliği etik davranışların seyrini belirlemektedir. Örneğin, profesyonellerin görev yaptığı ve meslek etiğinin kuvvetli olduğu bir sektörde etik dışılık daha nadir görülebilir, çünkü profesyonel kişi mesleğin kurallarına uymayı normları arasına almış ve benimsemiştir. Öte yandan, çok yüksek düzeyde uzmanlık gerektiren bazı meslekleri, kişinin ya da kişilerden oluşan grubun kararlarının denetlenmesi ve değerlendirilmesi zorlaşmaktadır. Ancak, profesyonellik normları da bir oto-kontrol işlevi görmektedir. Bu süreçte, ilgili meslek kuruluşunun etik dışı eylemler karşısında duyarlılığı, tepkisi ve tutarlılığı önem kazanmakta ve sektördeki etik iklimi etkilemektedir (Şanlı, 2008).

2.7. Etik Tutum ve Davranışların Oluşmasında Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Rolü

Örgütsel vatandaşlık davranışı diğer iş görenlere yardım etme, yapılması gerekli olmayan işler için gönüllü olma, yardım istemediği halde yönetime yardımcı olma ve örgüt içindeki olaylardan şikayetçi olmama, kabul edilebilir normların ötesinde ise devamlılık ve dakiklik, bazı görevler için gönüllülük ve yönetim ile ilgili kararların uygulanmasında etkin işbirliği gibi örgütsel açıdan yararlı davranışları kapsamaktadır (Ertürk, 2014: 32). Bu nedenle iş görenlerin örgüt içerisindeki etkisini artırmak ve örgütün işleyişin daha da düzenli bir hale getirmek için örgütsel vatandaşlık davranışının oluşumu oldukça önem taşımaktadır. İşgörenlerde örgütsel vatandaşlık davranışının oluşmasında ise örgütsel etik kavramının önemi her geçen gün artmaktadır.

Örgütsel etik; örgütlerin ve yöneticilerin davranışlarına egemen olan ve kaynağını ahlâk kuramlarından alan kural ve standartlar dizisi olarak açıklanabilir. Bir örgüt, üyelerinin davranış biçimlerini kontrol etmek için istemli olarak bir takım kültürel değerler geliştirir. Örgüt üyelerinin örgütleriyle, örgütün de kendi üyeleriyle ve örgütün dışındaki insanlarla, uygun biçimde iş ilişkileri kurabilmesini sağlayan örgütsel etik, ahlâk değerleri, inançlar ve kurallar, bu kategoride yer alan değerler sınıflandırmasının önemli bir kaynağını oluşturmaktadır. Etiksel değerler, yazarlara göre herkese eşit ve adil davranılmasını vurgulayan ilkelere dayanmaktadır. Örgütler sürekli olarak doğru olanı, etiksel olanı yapmakla ilgili tercihlerde bulunurlar. Etiksel değerler ve onları yansıtan kural ve normlar, bir örgütün kültürünün bütünleşik bir

parçasıdır. Bunun nedeni, örgüt üyelerinin kararlarını nasıl alacaklarını çeşitli durumları nasıl yöneteceklerini, etiksel değerlerden, normlardan ve kurallardan yararlanarak belirlemesine yardım etmesidir (Akbaş, 2010: 30).

Başka bir deyişle örgütsel etik, etik düşünce ve ilkelerin işletmecilik faaliyetlerine uygulanmasıyla ortaya çıkan bir kavramdır. Örneğin, bireyin sözünde durmaması etik dışı bir davranış olarak görülmekteyse, iş ilişkilerinde iş görenlere, müşterilere, hissedarlara ve rakiplere karşı sözünde durmamak da etik dışı bir davranış olarak görülmektedir. Genel anlamda, başkalarına zarar vermemek etik bir davranışsa, hatalı ürünleri piyasadan geri toplayan bir işletmenin de etik davranış içinde olduğu söylenebilecektir. Etik davranış sınırları içinde kalmak için, örgütler iyi ve kötünün, doğru ve yanlışın kaynağı olarak genel etik ilkelerine bakmalıdırlar. Eğer bir örgütte iş görenlerin etik tutum ve davranışlarını düzenleyen bir norm yoksa, örgütsel vatandaşlık davranışının oluşması da söz konusu değildir. Farklı ahlâkî gelişim aşamaları bakımından iş görenlerin ahlâkî karakterleri, iyilikseverlik ya da ilkelilik etik ilişkilerinden herhangi birine dayansa, işletmeler için daha yaşamsal olur ve iş görenlerin performansı artar (Kılıç, 2012: 21).

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütler için olduğu kadar örgütün çalışanları açısından da önemli bir kavramdır. Eğer iş görenler tarafından sergilenen davranışlar, örgüt yöneticileri tarafından olumlu bir şekilde değerlendirilirse, bu faaliyetlerde bulunan örgüt çalışanlarının iş memnuniyetlerinde ve örgütsel bağlılıklarında pozitif yönde gelişmeler olacaktır. Ayrıca, örgüt yöneticileri örgütsel vatandaşlık davranışını, iş görenlerin performanslarının ölçülmesinde birer etken olarak görmekte ve dolaylı olarak değerlendirmeye almaktadırlar (Çelik, 2007).

Örgütsel vatandaşlık davranışı, iş görenlerin kendilerine yarar sağlayanlara karşılık verme yöntemlerinden biridir. İş görenlerin “işverenlerin dürüst olduğu ve adil davrandıkları” şeklinde genel bir yargıya varmalarını sağlayan bir örgüt kültürü, iş görenlerin farklı bir performans şekli olan vatandaşlık davranışlarını benimsemelerine neden olmaktadır. Kısaca, iş görenlerin etik tutum ve davranışlar sergilemeleri sosyal mübadele ilişkisini adalet kriterleriyle değerlendirmekte ve bu davranışların gelişebilmesi için de etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolü önemini hissettirmektedir (Atalay, 2005: 37).

İş görenlerde etik tutum ve davranışların oluşması için örgütsel vatandaşlık davranışını ortaya çıkaracak ortamın oluşturulması ve uygun yönetim stiline

işletmelerce benimsenmesiyle sağlanabilir. Değişen çevresel şartlarda, iş görenlerin gereksinimlerini ve beklentilerini karşılayacak, etkili bir vizyonu olan, değişime açık, iş görenlerin performanslarını yalnızca dışsal değil içsel ödüllerle de pekiştiren, katılımcı ve demokratik yönetim stilini benimseyen yönetimler, örgütsel vatandaşlık davranışının yaygınlaşmasında etkili olacaklardır. Yani iş görenlere eşit ve adilce davranmak ve onlara örnek olmak, gönüllülük temeline dayalı çalışma grupları oluşturmak, takım çalışmasına dayalı katılımcı yapılar geliştirmek, iş görenler arasında uyumlaşmayı teşvik etmek ve iletişim sorunlarını giderici tutumların gelişmesini sağlamak, hızlı ve yaygın bir iletişim ağı oluşturmak, personel güçlendirme uygulamalarını yapılandırmak, oryantasyon programlarını etkinleştirmek, yeni işe başlayanların örgütsel normlara ve değerlere uyum sağlamasına ve bunları benimsemelerine yardımcı olan programlar oluşturmak, eğitim ve yetiştirme programlarının sürekliliğini sağlayarak, iş görenlerin yeni uygulamalar ve bilgiler konusundaki donanımlarını geliştirmek, etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığın rolünün önemini göstermektedir (Yeşilyurt, 2013). Bilindiği üzere örgütsel vatandaşlık davranışının beş tane boyutu bulunmaktadır. Bunlar; yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket boyutlarıdır. Etik davranışının ise üç tane boyu bulunmaktadır. Bunlar ise; betimleyici etik, normatif etik ve metaetik'tir. Kişilerin birbirlerine yardım etmesi, vicdanlı olmaları, sportmen davranış sergilemeleri, birbirleriyle olan ilişkilerinde vatandaşlık erdemini esas almaları ve birbirlerine karşı nezaket çerçevesinde ilişki kurmaları etiğin alt boyutları olan betimleyici etik, normatif etik ve metaetiğin oluşmasında oldukça önemlidir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ GÖRENLERDE ETİK TUTUM VE DAVRANIŞLARIN OLUŞMASINDA ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞININ ROLÜNÜ İNCELEMeye YÖNELİK UYGULAMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetini sağlamak ve istihdam edilen personelin örgüte bağlılığını artırarak örgütsel bir bağ kurmak için etik değerler büyük önem taşımaktadır. Çünkü müşteri ve örgüt personeline vaat edilen talepleri yerine getirmemek, kusurlu hizmet sunmak, onlara kötü muamelede bulunmak gibi konular, hem müşterilere yönelik hem de personele yönelik birer etik sorun niteliğindedir. Bu gibi kusurlu hizmetlerle karşılaşan müşteri ve personel, kendisine sunulan hizmetten şikâyet etmeyle kalmayıp, bir daha o işletmenin hizmetlerinden yararlanmak istemezler. Bu gibi sorunların giderilebilmesi için de konaklama işletmelerinde etik eğitimi son derece önemlidir.

Bu araştırma Nevşehir ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam edilen iş görenlere ilişkin etik tutum ve davranışların ölçülmesi ve söz konusu bu etik tutumların örgütsel vatandaşlığa ne derece etkisinin olduğunun belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Nevşehir bölgesinde istihdam edilen iş görene uygulanan anketlerden elde edilen verilerin analizi ile sağlanan bulgular ışığında, konaklama işletmelerinin yönetimi esnasındaki eksikliklerin belirlenmesi suretiyle, farklı araştırmalara ışık tutması amaçlanmıştır.

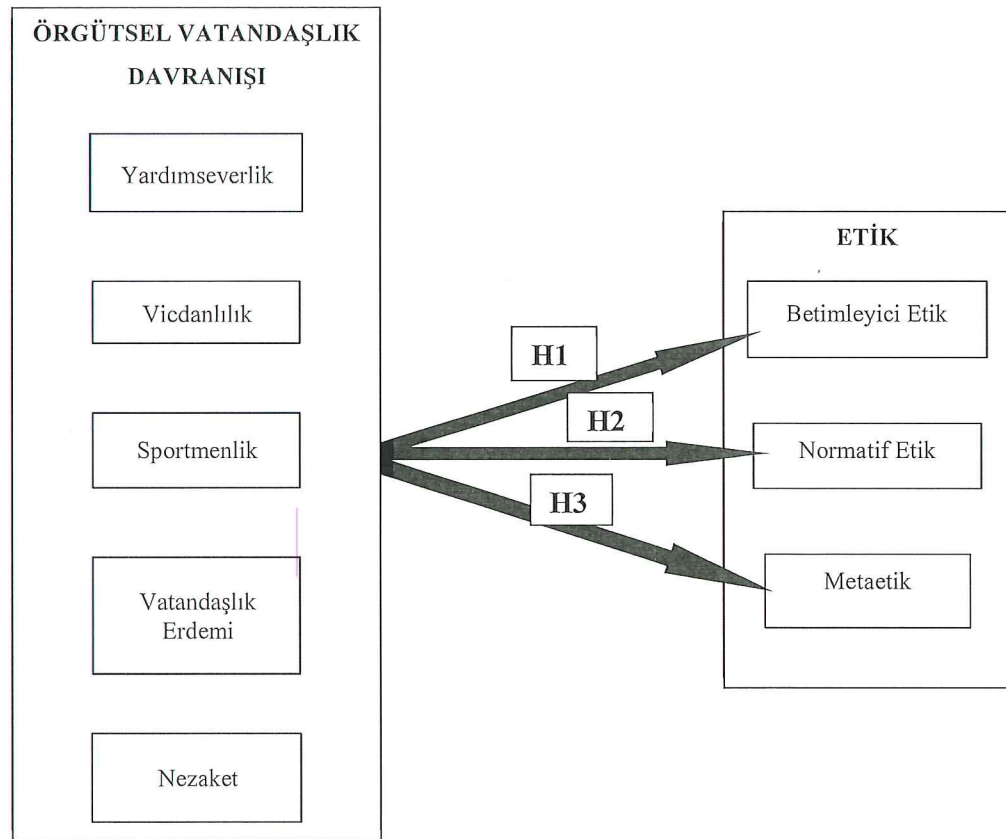
3.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın teorik kısmında etik ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının çözümlenmesi amacıyla, araştırma dâhilinde alan araştırması yapılmış ve veriler anket yardımıyla toplanmıştır. Araştırmaya ilişkin veri sağlanması sürecinde, birincil ve ikincil veri kaynaklarından yararlanılmıştır. İkincil kaynak olarak kitaplardan,

düzenli yayınlardan, internetten ve kütüphanelerden faydalanılmıştır. Anket tekniği kullanılarak yapılan araştırmada ise birincil verilerin elde edilmesi amaçlanmıştır.

3.2.1. Araştırmada Kullanılacak Model ve Hipotezler

Araştırma sürecinde belirlenen ilişkisel önermeler ışığında, mevcut değişkenler dikkate alınarak bir araştırma modeli oluşturulmuştur. Model, bu araştırma sonucunda ulaşılmak istenen amaca uygun olarak şekillendirilmiş olup; nicel verilerin sağlıklı ve rasyonel bir biçimde değerlendirilmesini sağlayacaktır.



Şekil 1: Araştırma Modeli

Yukarıdaki şekilden anlaşılacağı üzere, örgütsel vatandaşlık davranışı ile etik davranış arasında çift yönlü bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Başka bir deyişle hem örgütsel vatandaşlık davranışı etiği etkilemekte hem de etik örgütsel vatandaşlık davranışını etkilemektedir.

Bu modelin çözümlenmesini sağlayacak, araştırmanın teorik içeriğine uygun araştırma hipotezleri geliştirilmiştir. Bu hipotezlerin içeriği şu şekildedir:

H₁:Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde betimleyici etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

H₂:Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde normatif etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

H₃:Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde metaetik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

3.2.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Büyüklüğü

Bilimsel araştırmalarda veriler, araştırma evrenini oluşturan birimler-denekler üzerinden elde edilebileceği gibi evreni oluşturan birimler elemanlar içerisinde amaca uygun bir yöntemle seçilebilecek örneklem üzerinden de elde edilebilmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 32).

Evren "araştırmacının çalışma alanını oluşturan, örneğini seçtiği ve edindiği sonuçları genelleştireceği gruptur. Belli sınırlamalar getirerek her türlü grubu evrene dönüştürmek mümkündür" (Altunışık vd., 2012: 132). Örneğin, araştırmamızda da görüleceği üzere Nevşehir ilinde üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan (resepsiyonist, garson, barmen, kat hizmetlileri vs) gibi kişiler evren içerisinde yer alır. Örneklem ise, "bir çalışma için seçildikleri büyük grubu (evren) temsil edebilecek şekilde, grup içerisinde belli sayıda elemandan (denek) oluşan bir alt elemanlar grubu oluşturulması sürecidir" (Altunışık vd., 2012: 133).

Araştırmanın evrenini, Nevşehir ilinde üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde faaliyet gösteren bütün işgörenler oluşturmaktadır. Bu araştırmanın örneklemini ise, Nevşehir bölgesinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam eden personeller oluşturmaktadır. Araştırmanın anket kısmı 25 Ocak - 14 Şubat 2016 tarihleri arasında Nevşehir ilinde yapılmıştır. Anket çalışmasının uygulandığı ana kütle, işletme bünyesinde farklı iş alanlarında çalışan 258 kişidir. Bu noktada, örnek kütle hacmi büyüdükçe, örnek kütlenin ana kütle temsil etme yeteneği artacağından, çalışmamızda oldukça çok kişiye ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu kapsamda, dağıtılan 310 ankete iş yoğunluğu sebebi ile toplam 258 kişi tarafından geri dönüş yapılmıştır. Bu anketler içerisinde de, eksiksiz ve doğru şekilde cevaplanarak araştırmaya dâhil edilen toplam sayı ise 258 olup, böylece araştırmanın örneklem kitlesi oluşturulmuştur. Araştırmada elde edilen

veriler katılımcıların soru formundaki sorulara verdikleri cevaplarla sınırlı olup araştırma sınırlı finansal kaynak ve sınırlı zaman kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

3.2.3. Ölçme Araçları

Araştırmada, nicel araştırma tekniklerinden olan anket tekniği kullanılmıştır. Anket yöntemi daha düşük maliyetle daha çok soruya yanıt almayı, daha fazla kişiye ulaşabilmeyi ve verileri sayısal olarak ifade edebilmeyi olanaklı kılması nedeni ile tercih edilmiştir. Bu amaçla oluşturulan anket formunda toplam 32 adet soru bulunmaktadır.

Anket formu toplam üç bölümden oluşmaktadır. Birinci Bölümde iş görenlerin etik tutum ve davranışlarını ölçmek için katılımcılara 15 adet soru sorulmuştur. Sorular 5'li likert tipi ölçek baz alınarak hazırlanmış olup, "1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Derecede Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir. Kullanılan ölçekte yer alan ifadeler, Uyar, Kahveci ve Yetkin (2015) ile Pelit ve Güçer (2007)'in yapmış oldukları çalışmalar göz önüne alınarak oluşturulmuştur.

İkinci Bölümde ise, örgütsel vatandaşlık davranışlarını ölçmek için 9 adet soru sorulmuştur. Sorular yine 5'li likert tipi ölçek baz alınarak hazırlanmış olup, "1: Hiç Katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Orta Derecede Katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir. Kullanılan ölçekte yer alan ifadeler Polatçı, Ardıç ve Kaya (2008)'nin yapmış oldukları çalışmalar göz önüne alınarak oluşturulmuştur.

Anket formunun üçüncü bölümünde ise, katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgileri almak amacıyla 8 adet soru (Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştığı işletmenin statüsü, görev yaptığı departman, sektörde çalışma yılı, işletmede çalışma yılı, turizm eğitimi alıp almadığı) sorulmuştur.

3.2.4. Anketin Uygulanması ve Verilerin Toplanması

Anketin uygulanma sürecine geçmeden önce oluşturulan anket formunun konaklama işletmelerinde iş görenler tarafından nasıl algılandığı ve nasıl karşılandığını gözlemlemek amacıyla, ilk olarak 20 profesyonel çalışana uygulama yapılmıştır. Yüz yüze görüşme tekniği ile yapılan pilot çalışmalar sonucunda, profesyonel iş görenler tarafından yanlış algılanan bazı ifadelerin, yazın bakımından sadeleştirilmesi yoluna

gidilmiştir. Sadeleştirilen anket formu üzerinden bu kez 10 profesyonel konaklama personeli ile tekrar pilot çalışma yapılmış ve sonuç olumlu çıkmıştır.

Pilot çalışmalarının tamamlanmasının ardından, araştırmaya birincil veriler elde etmek için anket formlarının konaklama çalışanlarına uygulanması aşamasına geçilmiştir. Araştırmada anket formlarının Nevşehir ilinde üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan personel tarafından doldurulması amaçlanmıştır. Anketin uygulanma süreci tamamlandığında, toplam 258 konaklama personelinde geçerli anket alındığı belirlenmiştir.

3.3. Araştırmanın Geçerliliği ve Güvenilirliği

Tablo 5: Ölçeklerin Güvenirlilik Katsayıları

Boyutlar	Cronbach's Alpha	İfade sayısı (N)
Betimleyici Etik	,616	8
Normatif Etik	,737	5
Metaetik	,581	2
Vicdanlılık	,646	3
Vatandaşlık	,643	1
Nezakat	,661	2
Sportmenlik	,639	2
Yardımlaşma	,610	1

Güvenirlilik, bir ölçme aracı ile aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerden elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesi olarak tanımlanabilir. Güvenirlilik analizi ise, bir testin incelenen konuyu ne kadar güç ile belirleyip ortaya koyabildiğini belirleyen yöntemlerdir (Lorcu, 2015: 207). Alfa değeri 0 ile 1 arası değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0.7 olması arzu edilir. Ancak inceleme türü çalışmalarda bu değerin 0.5'e kadar makul kabul edilebileceği de bazı araştırmacılarca öngörülmektedir. Ancak alfa katsayısının önemli bir özelliği olan

ölçekte yer alan madde sayısı arttıkça alfa değerinin de artmasıdır. Bu durum suni bir artış olabileceğinden yanıltıcı sonuçlar doğurabilir. Bu konuda yardımcı olacak araç ise beta katsayısının hesaplanmasıdır (Altunışık vd., 2012: 126).

Bu bağlamda araştırma dâhilinde oluşturulan etik davranışı ve örgütsel vatandaşlık davranışları ölçeklerine yönelik güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre, betimleyici etiğin katsayısı, Alpha (α) = 0,61; normatif etiğin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,74; metaetiğin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,58; vicdanlılık ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,65; vatandaşlık ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,64; nezaket ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,66; sportmenlik ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,63; yardımlaşma ölçeğinin güvenilirlik katsayısı, Alpha (α) = 0,61 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre, araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir. Tablo 5’de de güvenilirlik analizi sonuçlarını görmek mümkündür.

3.4. Kullanılan Analiz Teknikleri

Toplanan verilerin analiz edilmesinde hangi analiz tekniklerinin kullanılacağı araştırma sonuçlarının doğru yorumlanması açısından büyük önem taşımaktadır. Bir araştırmada, belirlenen araştırma sorularının türü ve araştırmanın amacına göre farklılık kazanacaktır.

Yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen veriler, SPSS 20.0 (Statistical Package for Social Sciences, Version 20.0) programında uygun istatistikî yöntemler aracılığıyla (frekans, yüzde, ortalama, korelasyon ve regresyon) test edilmiş ve söz konusu verilerin dokümantasyonu yine uygun yöntemlerle yapılmıştır. Bu aşamada, katılımcıların demografik özelliklerinden başlanarak araştırma sorularına kadar, anket çalışması sonucunda elde edilen tüm veriler değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırmada frekans, yüzde, standart sapma, mod, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Korelasyon analizi, aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniğidir (Altunışık vd., 2012: 228). Regresyon analizi ise, bağımlı bir değişken ile bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu varsayılan bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin matematiksel bir model ile açıklanmasıdır (Ural ve Kılıç, 2013: 249).

3.5. Araştırmaya Yönelik İstatistikî Bulgular ve Değerlendirmeler

3.5.1. Demografik Bulgular

Araştırmanın örnekleminin profilini ortaya koyabilmek için tanımlayıcı analizler yapılmıştır. Elde edilen sonuçlar, Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6'da görüldüğü üzere çalışmanın % 59.7 (n=154)'ini bay, % 40.3 (n=104)'sini bayan katılımcılar oluşturmaktadır.

Araştırmaya katılan iş görenlerin büyük bir kısmını 21 - 30 yaş aralığındaki (n=125; % 48.4) katılımcılar oluşturmaktadır. Aynı zamanda 31 - 40 yaş aralığındaki katılımcıların oranı (n=101; % 39,1), 41 - 50 (n=18; % 7) ve 20 yaş altı (n: 11; % 4.3) yaş aralığındaki katılımcılardan daha fazladır. 51 ve üzeri yaş aralığındaki iş görenlerin oranının % 1.2 düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu bulgular araştırma sonucunda elde edilen verilerde 21 - 30 yaş aralığındaki kişiler ile 31 - 40 yaş aralığındaki katılımcılara ait görüşlerin ağırlıkta olacağını göstermektedir.

Araştırmaya katılan iş görenlerin eğitim durumları incelendiğinde çoğunluğunun 90 % 34.9 (90) ön lisans mezunu olduğu, % 30.2 (78) lisans mezunu, % 26.4 (68) lise mezunu, % 6.2 (16) ilköğretim mezunu, aynı zamanda yüksek lisans mezunu katılımcıların oranının oldukça az olduğu % 2.3 (6) görülmektedir.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun (n= 131; % 50.8) 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam edildiği görülmektedir. Ayrıca katılımcıların (n= 53; %20.5) 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalıştığı, (n= 74; % 28.7) kişinin ise 3 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalıştığı görülmektedir. Araştırma bulgularının incelenmesi neticesinde elde edilen verilerde 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam eden katılımcılara ait görüşlerin ağırlıkta olacağını göstermektedir.

Katılımcıların çoğunluğunun deneyim sürelerine bakıldığında, 1 - 5 yıl (n= 116; % 45.0) hizmet süresi olduğu, buna karşın 1 yıldan az süre hizmeti olanların (n= 56; % 21.6) olduğu görülmektedir. Yine 11 - 15 yıl hizmet süresi ile 16 - 20 yıl deneyim süresi olanların (n= 17; % 6.6) olduğu görülmektedir.

Katılımcıların çoğunluğunun turizm sektöründe 1 - 5 yıl arası (n= 100; % 38.8) deneyim süresinin olduğu, buna karşın 6 - 10 yıl hizmet süresi olanların 85 kişi (% 31.4), 11 - 15 yıl hizmet süresi olanların 30 kişi (% 11.6), 16 - 20 yıl hizmet süresi olanların 24 kişi (% 9.3) ve sektörde 1 yıldan az hizmet süresi olanların 23 kişi (% 8.9) olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 6: Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Demografik Özellikleri

	FREKANS (n)	YÜZDE (%)
Cinsiyet		
Bay	154	59.7
Bayan	104	40.3
Toplam	258	100
Yaş		
20 ve altı	11	4.3
21 – 30	125	48.4
31 – 40	101	39.1
41 – 50	18	7.0
51 ve üzeri	3	1.2
Toplam	258	100
Eğitim		
İlköğretim	16	6.2
Lise	68	26.4
Ön Lisans	90	34.9
Lisans	78	30.2
Lisansüstü	6	2.3
Toplam	258	100
İşletmenin Statüsü		
5 Yıldız	53	20.5
4 Yıldız	131	50.8
3 Yıldız	74	28.7
Toplam	258	100

İşletmede Deneyim		
1 yıldan az	56	21.6
1 - 5 yıl	116	45.0
6 - 10 yıl	52	20.2
11 - 15 yıl	17	6.6
16 - 20 yıl	17	6.6
Toplam	258	100
Sektörde Deneyim		
1 yıldan az	23	8.9
1 - 5 yıl	100	38.8
6 - 10 yıl	81	31.4
11 - 15 yıl	30	11.6
16 - 20 yıl	24	9.3
Toplam	258	100
Departman		
İnsan Kaynakları	16	6.2
Ön Büro	86	33.3
Housekeeping	36	14.0
Yiyecek İçecek	120	46.5
Toplam	258	100
Turizm Eğitimi		
Evet	187	72.5
Hayır	71	27.5
Toplam	258	100

Araştırmaya katılan iş görenlerin büyük bir çoğunluğunu (n= 120; % 46.5) yiyecek - içecek departmanında iş görenler oluşturmaktadır. % 86 (n= 33.3)'lık oranla ön büro departmanında iş görenler ikinci sırada yer almaktadır. Üçüncü sırayı housekeeping departmanında iş görenler (n= 36; % 14.0) ve son sırayı ise insan kaynakları departmanı çalışanları (n= 16; % 6.2) kişiler oluşturmaktadır.

Söz konusu çalışmaya katılan kişilerin büyük bir çoğunluğunun (n= 187; %72.5) turizm eğitimi almış kişilerden oluştuğu buna karşın % 27.5 kesimin de turizm eğitimi almayan kişilerden oluştuğu gözlemlenmektedir.

3.5.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar

Tablo 7: Örgütsel Vatandaşlık Davranışına İlişkin, Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri

	Genel Ortalama	Mod	Standart Sapma
VİCDANLILIK	3,46	4	0,88
1.Yöneticiler iş görenlere işletme içinde üst kademelere yükselme konusunda eşit fırsat sağlar.	3,64	4	0,88
2.Yöneticiler iş görenlere yapmak istemedikleri işleri zorla yaptırır.	3,44	4	1,26
3. Yöneticiler iş görenleri ücret ödemediği mesai dışında çalışmaya zorlar.	3,54	4	1,21
NEZAKET	3,66	3,50	0,67
4. Yöneticiler iş görenlerin kararlarına katılırlar ve tüm şartlarda sakin ve mantıklı davranırlar.	3,60	4	0,86
5.Yöneticiler bizle olan her türlü iletişimde (yazılı, sözlü, telefon) nezaket kurallarına özen gösterir.	3,72	4	0,78
SPORTMENLİK	3,71	4	0,79
6. İşime seveerek geliyorum.	3,46	4	1,09
7. İş arkadaşlarımla iş çıkışında da görüşüp, her türlü sosyal aktivitelere katılırım.	3,97	4	0,89

VATANDAŞLIK ERDEMİ	3,64	4	0,87
YARDIMSEVERLİK	3,95	4	0,91

Ölçek: 1=hiç katılmıyorum, 2=az katılıyorum, 3=orta derecede katılıyorum, 4=katılıyorum, 5= tamamen katılıyorum.

Örgütsel vatandaşlık davranışların vicdanlılık, nezaket, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve yardımseverlik boyutlarına yönelik genel ortalama, standart sapma ve mod değerleri Tablo 7’de verilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının vicdanlılık boyutuna ilişkin, çalışmaya katılan personelin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama= 3,46; mod= 4,00; standart sapma= 0,88). Yöneticiler iş görenlere işletme içinde üst kademelere yükselme konusunda eşit fırsat sağladığı (Ort=3,64), yöneticiler iş görenlere yapmak istemedikleri işleri zorla yaptırdığını (Ort= 3,44) ve yöneticiler iş görenleri ücret ödemediği mesai dışında çalışmaya zorladığını (Ort= 3,54) gibi ifadelerin yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının nezaket boyutuna ilişkin, çalışmaya katılan personelin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek düzeyde ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama= 3,66; mod= 3,50; standart sapma= 0,67). Yöneticiler iş görenlerin kararlarına katılırlar ve tüm şartlarda sakin ve mantıklı davrandığını ve olan her türlü iletişimde (yazılı, sözlü, telefon) nezaket kurallarına özen gösterdiklerini değerinin (genel ortalama= 3,60 ve 3,72) yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışının sportmenlik boyutuna ilişkin, çalışmaya katılan personelin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek düzeyde ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama= 3,71; mod= 4,00; standart sapma= 0,79). Buna karşın çalışmaya katılan personelin işine seveceği geldiğini (Ort=3,46) ve iş arkadaşlarıyla iş çıkışında da görüşüp, her türlü sosyal aktivitelere katıldıklarını (Ort=3,97) belirtmişlerdir.

Örgütsel vatandaşlık davranışının vatandaşlık erdemi boyutuna ilişkin yanıtlara bakıldığında ise yine yüksek düzeyde ortalamalar ile karşılaşıldığı görülmektedir (genel ortalama=3,64; mod=4,00; standart sapma=0,87). Son olarak yardımseverlik

boyutunun da yüksek ortalamalar ile sonuçlandığı görülmektedir (genel ortalama=3,95; mod=4,00; standart sapma=0,91).

3.5.3. Etik Değişkenine İlişkin Genel Ortalamalar

Tablo 8: İşgörenlerin Etik Tutum ve Davranışlarına İlişkin Aritmetik Ortalama, Mod ve Standart Sapma Değerleri (n: 258)

	Genel Ortalama	Mod	Standart Sapma
BETİMLEYİCİ ETİK	3,99	3,63	0,73
1. İşgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapılmaz.	3,44	4	1,15
2. İşgörenler arasında düşünce, fikir, siyasal tercihlere göre ayrım yapılmaz.	3,51	4	1,02
3. Yöneticiler iş görenlerin özel hayatına müdahale etmez.	3,72	4	0,78
4. İş görenlere ait özel bilgiler (kişisel hayat) herhangi bir ortamda deşifre edilmez.	3,85	4	0,83
5. Meslek mensuplarının etik ilkelere bağlılığı mesleğe olan güveni ve saygınlığı artırır.	4,28	5	0,82
6. Etik konusunda eğitime daha fazla yer verilmesi gerektiğini düşünüyorum.	4,32	5	0,82
7. İşgörenlere yönelik meslek içi eğitim ve seminerlerin fazlaştırılmasının etik ilkelerine bağlılığı arttıracığını düşünüyorum.	4,31	5	0,84
8. İşgörenlerin etik ilkelere bağlılığı, bu mesleğe olan güveni ve saygınlığı artırır.	4,15	5	0,81
NORMATİF ETİK	3,58	3,80	0,77
1. Görev dağılımı yapılırken herkese eşit davranılır.	3,45	4	1,18

2. Yöneticiler işletme içinde orta kademe iş görenlere alt kademe iş görenlere göre daha iyi davranır.	3,51	4	1,02
3. Yöneticiler iş görenlerin performanslarının değerlendirilmesinde adil davranır.	3,47	4	1,06
4. Yöneticiler onur kırıcı harekette bulunmazlar.	3,62	4	0,88
5. Yöneticiler iş görenlerin sağlık sorunlarını çözme konusunda yasal sorumluluklarını yerine getirirler.	3,84	4	0,95
METAETİK	3,44	4	0,92
1. Yöneticiler işletme içinde meydana gelebilecek taciz olaylarına meydan vermez.	3,80	4	0,95
2. İşgörenlere çalışmaları karşılığında adil ücret verilir.	3,08	4	1,22

Ölçek: 1=hiç katılmıyorum, 2=az katılıyorum, 3=orta derecede katılıyorum, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum.

Etik tutum ve davranışların betimleyici etik, normatif etik ve metaetik boyutlarına yönelik genel ortalama, standart sapma ve mod değerleri Tablo 8’de verilmiştir.

Etik tutum ve davranışların betimleyici etik boyutuna ilişkin, çalışmaya katılan personelin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında yüksek ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama= 3,99; mod= 3,63; standart sapma= 0,73). İşgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapılmadığı ve iş görenler arasında düşünce, fikir, siyasal tercihlere göre ayrım yapılmadığı gibi ilk ifadenin ortalama değerinden de (genel ortalama= 3,44 ve 3,51) yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Betimleyici etik ile ilgili konaklama personelinin vermiş olduğu diğer ifadelerle bakıldığında Yöneticiler iş görenlerin özel hayatına müdahale edip etmediğini (Ort=3,72), İşgörenlere ait özel bilgiler (kişisel hayat) herhangi bir ortamda deşifre edilip edilmediğini (Ort=3,85) gibi görüşler yüksek oranda ortaya çıkmıştır.

Aynı zamanda iş görenler meslek mensuplarının etik ilkelere bağlılığı mesleğe olan güveni ve saygınlığı arttıracaklarını (Ort=4,28), etik konusunda eğitime daha fazla yer verilmesi gerektiğini (Ort= 4,32), iş görenlere yönelik meslek içi eğitim ve

seminerlerin fazlalaştırılmasının etik ilkelerine bağlılığı arttıracığını (Ort= 4,31) ve İşgörenlerin etik ilkelere bağlılığı, bu mesleğe olan güveni ve saygınlığı arttıracığını (Ort= 4,15) düşünmektedir.

Etik tutum ve davranışların normatif etik boyutuna ilişkin, çalışmaya katılan personelin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında orta düzeyde ortalamalar ile karşılaşılmaktadır (genel ortalama= 3,58; mod= 3,80; standart sapma= 0,77).Görev dağılımı yapılırken herkese eşit davranıldığı ve yöneticiler işletme içinde orta kademe iş görenlere alt kademe iş görenlere göre daha iyi davrandığı ilk ifadenin ortalama değerinden de (genel ortalama= 3,45 ve 3,51) yüksek olduğu anlaşılmaktadır.

Aynı zamanda araştırmaya katılan kişiler; yöneticilerin iş görenlerin performanslarının değerlendirilmesinde adil davrandığını (Ort= 3,47), onur kırıcı harekette bulunmadığını (Ort=3,62) ve iş görenlerin sağlık sorunlarını çözme konusunda yasal sorumluluklarını yerine getirdiklerini (Ort= 3,84) belirtmişlerdir.

Son olarak etik tutum ve davranışların metaetik boyutuna ilişkin, çalışmaya katılan personelin vermiş oldukları yanıtlara bakıldığında ise (genel ortalama= 3,44; mod= 4; standart sapma; 0,92) olduğu anlaşılmaktadır.

Çalışmaya katılan iş gören yöneticilerin işletme içinde meydana gelebilecek taciz olaylarına meydan vermediğini (Ort= 3,80) ve buna karşılık iş görenlere çalışmalarını karşılığında adil ücret verildiğini (Ort= 3,08) olduğu tespit edilmiştir.

3.5.4. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Tablo 9: Etik Tutum ve Davranışların Oluşmasında Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Rolüne Yönelik Korelasyon Katsayıları (N: 258)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Betimleyici Etik (1)	1	,529**	,473**	,257**	,364**	,403**	,423**	,250**
Normatif Etik (2)	,529**	1	,756**	,308**	,569**	,576**	,552**	,541**
Metaetik (3)	,473**	,756**	1	,314**	,514**	,512**	,488**	,170**
Vicdanlılık (4)	,257**	,308**	,314**	1	,355**	,315**	,296**	,232**
Vatandaşlık (5)	,364**	,569**	,514**	,355**	1	,499**	,448**	,206**
Nezaket (6)	,403**	,576**	,512**	,315**	,499**	1	,593**	,453**
Sportmenlik (7)	,423**	,552**	,488**	,296**	,448**	,593**	1	,145**
Yardımlaşma (8)	,250**	,241**	,170**	,232**	,206**	,453**	,145**	1

** Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlı (2-uçlu).

Not: r= Korelasyon Katsayısı

*Korelasyon 0.05 seviyesinde anlamlı (2-uçlu)

Korelasyon analizi "aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin veya bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniğidir. Bu testin güvenilir sonuçlar verebilmesi için, verinin metrik özellikler taşıması

gerekmektedir. Korelasyon analizinde ölçülmeye çalışılan ilişki, değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusal (lineer) olan kısmı ile ilgilidir." Korelasyon analizi neticesinde "hesaplanan korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve -1 ile +1 arası değerler alabilir. Katsayının +1 olması iki değişken arasında mükemmel bir doğrusal ilişkinin (x değeri bir birim artarken, y değeri de bir birim artmaktadır) olduğunu gösterirken, katsayının -1 olması ise değişkenler arası mükemmel bir ilişkinin olduğu fakat ilişkinin yönünün ters olduğu (x değeri artarken y değeri azalmaktadır) anlamına gelmektedir. Katsayının sıfır olması durumunda ise iki değişken arasında herhangi bir açık/görülebilir bir ilişkinin olmadığı anlamına gelmektedir." Çeşitli türde korelasyon hesaplamaları vardır. Çalışma kapsamında pearson korelasyonu kullanılmış olup, söz konusu pearson korelasyonu da parametrik testlerden biri olduğundan en az aralık seviyesinde ölçüm gerektirmektedir (Altunışık vd., 2012).

İşgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünü incelemeye yönelik korelasyon analizi sonuçları Tablo 9'da verilmiştir.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda; pearson korelasyon katsayısına göre betimleyici etik ile vicdanlılık arasında ($r= 0,257$; $p= ,000<0,05$) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla kişilerin vicdanlılık düzeyi arttıkça betimleyici etik düzeylerinin arttığı söylenebilir.

Pearson korelasyon katsayısına göre betimleyici etik ile vatandaşlık erdemi arasında ($r= 0,364$) pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Yani iş görenlerin vatandaşlık düzeyi arttıkça betimleyici etik düzeylerinin de artacağı anlaşılmıştır.

Betimleyici etik ile nezaket davranışı arasındaki ilişkiye bakıldığında ($r=0,403$) düzeyinde pozitif yönde bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere kişilerin nezaket davranışlarındaki artış betimleyici etiği de artıracaktır.

Tablo 9'da görüleceği üzere betimleyici etik ile sportmenlik davranışı arasında pozitif yönde ($r= 0,423$) bir ilişki vardır. Yani iş görenlerin sportmenlik davranışındaki meydana gelen artıştan etik tutum ve davranışlar da pozitif yönde etkilenir.

Aşağıdaki tablodan anlaşılacağı üzere betimleyici etik ile yardımlaşma arasında pozitif yönde ($r= 0,250$) bir ilişki vardır. İş görenlerin birbirleriyle yardımlaşmaları betimleyici etik üzerinde olumlu bir etki oluşturmaktadır.

Normatif etik davranışı ile örgütsel vatandaşlık davranışları boyutlarından vicdanlılık davranışı arasındaki ilişkiye bakıldığında ($r= 0,308$) düzeyinde pozitif yönde bir ilişki vardır. Yani kişilerin birbiriyle vicdanlı olmaları normatif etik boyutunu

arttırmaktadır. Pearson katsayısına göre normatif etik ile vatandaşlık erdemi davranışı arasında ($r= 0,569$) düzeyinde pozitif yönlü bir ilişki vardır. Kişilerin vatandaşlık davranışı üzerinde meydana gelecek bir artıştan normatif etik de aynı seviyede etkilenir.

Aşağıdaki tabloda görüleceği üzere normatif etik ile nezaket davranışı arasında pozitif yönde ($r= 0,576$) bir ilişki vardır. Kişilerin birbirleriyle nezaket çerçevesinde iletişim kurmaları normatif etiği artırır. Normatif etik ile sportmenlik davranışı arasında ($r= 0,552$) arasında bir ilişki vardır. İş görenlerin sportmen davranışlarının artması normatif etik davranışları üzerinde aynı derecede bir etki gösterir.

Tablo 9'da görüleceği üzere normatif etik davranışı ile yardımlaşma arasında ($r= 0,241$) pozitif yönde bir ilişki vardır. İş görenlerin birbirlerine yardım etmesi normatif etiği artırır. Metaetik ile örgütsel vatandaşlık davranışının boyutlarından vicdanlılık davranışına bakıldığında ($r=0,314$) düzeyinde pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Kişilerin vicdanlı olması metaetik üzerinde olumlu bir etkiye sahiptir. Pearson katsayısına göre metaetik ile vatandaşlık erdemi arasında pozitif yönlü ($r= 0,514$) bir ilişki vardır. Kişilerde vatandaşlık erdemi oluşursa metaetik de aynı durumdan etkilenir. Nezaket davranışı ile metaetik arasında pozitif yönlü bir ilişki ($r= 0,512$) vardır. İş görenlerin birbirlerine karşı nazik olmaları ile metaetik arasında aynı yönde bir ilişki olduğu gözlemlenmektedir.

Metaetik ile sportmenlik arasında ($r= 0,488$) pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla kişilerin sportmenlik davranışları arttıkça metaetik düzeylerinin de arttığı söylenebilir. Kişilerin birbirleriyle yardımlaşmaları ile metaetik arasında pozitif yönde ($r=0,170$) bir ilişki vardır. Yani yardımlaşma davranışı artarsa metaetik de artar.

3.5.5. Değişkenler Arası İlişkilere Yönelik Uygulanan Regresyon Analizi Sonuçları ve Hipotez Testleri

Bu aşamada, korelasyon analizi sonucu elde edilen bulguları desteklemek ve araştırma dahilinde daha önce belirlenen hipotezleri test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına yer verilecektir. Elde edilen veriler ışığında, belirlenen hipotezlerin ne ölçüde desteklendiği ortaya konulacaktır.

Araştırma modeline ve modele dayalı hipotezlere konu olan değişkenler arası ilişkiler, tek bir boyutta regresyon analizine tabi tutulmuştur. Bu ilişki örgütsel vatandaşlık davranışı ile etik davranışı arasında olan istatistiksel ilişkidir.

Etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolünü incelemek amacıyla, araştırma dâhilinde 3 hipotez geliştirilmiştir.

H₁: Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde betimleyici etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

H₂: Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde normatif etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

H₃: Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde metaetik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.

Tablo 10: Örgütsel Vatandaşlığın Betimleyici Etiğe Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SIG. (P)
Yardımselik	,127	2,029	,043*
Vicdanlılık	,067	1,125	,261
Sportmenlik	,262	3,704	,000**
Vatandaşlık Erdemi	,149	2,260	,025*
Nezaket	,094	1,178	,240
F		17,065	
R		,503	
R²		,253	
* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır			

Birinci hipotezin test edilmesi için, örgütsel vatandaşlık davranışının betimleyici etik davranışına olan etkisine yönelik çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 10'da örgütsel vatandaşlık davranışı ile betimleyici etik davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen çoklu regresyon analizi sonucuna yer verilmiştir. Burada

yardımsverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket bağımsız değişkenler olup, betimleyici etik ise bağımlı değişkendir.

Model betimsel etik değişiminin % 25,3 (R^2)'ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımsverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişimin %25,3'sini açıklamaktadır.

Tablo 10'a göre, yardımsverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının betimleyici etik eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Yardımsverlik puanı bir birim arttığında betimleyici etik puanını 0,127 ($Beta_1$) kadar arttıracığını, sportmenlik puanı bir birim arttığında betimleyici etik puanını 0,262 ($Beta_3$) kadar arttıracığını, vatandaşlık erdemi puanı bir birim arttığında betimleyici etik puanını 0,149 ($Beta_4$) kadar arttıracığını söylemek mümkündür. yardımsverlik ve vatandaşlık erdemi (Sig.: 0,05) düzeyinde anlamlılık gösterirken, sportmenliğin (Sig.: 0,01) düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Buna karşın vicdanlılık ve nezaket puanlarının artması durumunda betimleyici etik puanının artacağını söylemek mümkün değildir.

Tablo 11: Örgütsel Vatandaşlığın Normatif Etiğe Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SIG. (P)
Yardımseverlik	,017	,316	,752
Vicdanlılık	,040	,794	,428
Sportmenlik	,246	4,161	,000**
Vatandaşlık Erdemi	,314	5,696	,000**
Nezaket	,253	3,801	,000**
F		45,943	
R		,691	
R²		,477	
* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır			

İkinci hipotezin test edilmesi için, örgütsel vatandaşlık davranışının normatif etik davranışına olan etkisine yönelik çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 11’de örgütsel vatandaşlık davranışı ile normatif etik davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen çoklu regresyon analizi sonucuna yer verilmiştir. Burada yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket bağımsız değişkenler olup, normatif etik ise bağımlı değişkendir.

Model normatif etik değişiminin % 47,7 (R²)’ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişimin % 47,7’sini açıklamaktadır. Tablo 11’e göre, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Sportmenlik puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,246 (Beta₃) kadar arttıracakını, vatandaşlık erdemi puanı bir birim

arttığında normatif etik puanını 0,314 (Beta₄) kadar arttıracığını, nezaket puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,253 (Beta₅) kadar arttıracığını söylemek mümkündür. Sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin (Sig.: 0,01) düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Yardımseverlik ve vicdanlılık puanlarının artması durumunda normatif etik puanının artacağını söylemek mümkün değildir.

Tablo 12: Örgütsel Vatandaşlığın Metaetik Davranışlarına Olan Etkisini İnceleyen Çoklu Regresyon Analizi

BAĞIMSIZ DEĞİŞKENLER	BETA	T	SIG. (P)
Yardımseverlik	,051	,900	,369
Vicdanlılık	,090	1,658	,098
Sportmenlik	,193	3,016	,003**
Vatandaşlık Erdemi	,280	4,685	,000**
Nezaket	,252	3,502	,001**
F	31,782		
R	,622		
R²	,387		
* Değer 0,05 düzeyinde anlamlıdır ** Değer 0,01 düzeyinde anlamlıdır			

Üçüncü hipotezin test edilmesi için, örgütsel vatandaşlık davranışının metaetik davranışına olan etkisine yönelik çoklu regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 12’de örgütsel vatandaşlık davranışı ile metaetik davranışı arasındaki ilişkileri inceleyen çoklu regresyon analizi sonucuna yer verilmiştir. Burada yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket bağımsız değişkenler olup, metaetik ise bağımlı değişkendir.

Model metaetik değişiminin % 38,7 (R^2)'ünü açıklamaktadır. Diğer bir deyişle, örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişimin % 38,7'sini açıklamaktadır. Tablo 11'e göre, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Sportmenlik puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,193 ($Beta_3$) kadar arttıracasını, vatandaşlık erdemi puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,280 ($Beta_4$) kadar arttıracasını, nezaket puanı bir birim arttığında normatif etik puanını 0,252 ($Beta_5$) kadar arttıracasını söylemek mümkündür. Sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin (Sig.: 0,01) düzeyinde anlamlılık göstermektedir. Yardımseverlik ve vicdanlılık puanlarının artması durumunda işlemsel adalet puanının artacağını söylemek mümkün değildir.

Tablo 13: Hipotez Sonuçları

HİPOTEZLER	KABUL	RED	KISMEN KABUL
H₁: Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde betimleyici etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.			√
H₂: Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde normatif etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.			√
H₃: Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde metaetik tutum ve davranışları pozitif yönde etkiler.			√

Yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda örgütsel vatandaşlık davranışının boyutları olan; yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışı ile betimleyici etik, normatif etik ve metaetik arasında doğrusal ve pozitif yönlü bir etkinin olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile betimleyici etik ilişkilerini inceleyen tablo 10'daki çoklu regresyon analizi incelendiğinde %25,3 değerinde anlamlı çıktığından H₁ hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile normatif etik ilişkilerini inceleyen tablo 11'deki çoklu regresyon analizi incelendiğinde %47,7 değerinde anlamlı çıktığından H₂ hipotezi kısmen kabul edilmiş ve son olarak tablo 12'deki çoklu regresyon analizi incelendiğinde ise, %38,7 değerinde anlamlı çıktığından H₃ hipotezi de kısmen kabul edilmiştir.

SONUÇ

Hizmet sektöründe bulunan konaklama işletmelerinde, iş görenlerin kendi içindeki ilişkileri ve müşterilerle olan ilişkileri nedeniyle insan unsuru oldukça önemlidir. Konaklama işletmelerinin verimli ve etkin çalışabilmesi, hizmet kalitesini arttırabilmesi, müşteri tatminini sağlayabilmesi ve uzun vadeli hedeflere ulaşabilmesi için iş görenlerin önemi gittikçe artmaktadır.

Günümüzde son yıllarda turizme yönelik talebin hızla artması, konaklama işletmelerine olan talebi de arttırmaktadır. Bu nedenle konaklama işletmeleri, genişleyen bu pazarda pasta payını daha fazla arttırabilmek ve varlıklarını sürdürürebilmek için iş tanımlarında biçimsel olarak belirlenmiş görevlerin ötesinde davranış sergileyen ve işletmelerinde bu yönüyle de önemli katkılar sağlayan iş görenlere daha çok ihtiyaç duymaktadır. Konaklama işletmeleri artan talebin ihtiyaçlarını karşılamak ve talebi daha da arttırmak için müşterilerine dünya standartlarında kaliteli hizmet sunmak zorundadır. Bu gibi hizmetleri sunmak için de insan faktörü oldukça önemlidir. Dürüst ve güvenilir insanlarla çalışmayan işletmeler genişleyen pazardan pasta payını arttırmaktan ziyade varlıklarını bile sürdürmezler. Konaklama işletmeleri varlıklarını sürdürürebilmeleri için iş görenlerin etik tutum ve örgütsel vatandaşlık davranışlarına olumlu yönde katkı sağlayacak faaliyetlerde bulunmaları gerekmektedir. Literatürde; Konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetini sağlamak ve istihdam ettirilen personelin örgüte bağlılığını arttırarak örgütsel bir bağ kurmak için etik değerler büyük önem taşıdığı ve etik tutum ve davranışların oluşmasında ise örgütsel vatandaşlık davranışının önemli olduğu belirtilmiştir.

Nevşehir ilinde 2016 yılında faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde istihdam edilen iş görenlere ilişkin etik tutum ve davranışların ölçülmesi ve söz konusu bu etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünün ne derece etkisinin olduğunun belirlenmesi bu tez

çalışmasının konusunu oluşturmuştur. Çalışma sonucunda elde edilen bulguların, konaklama işletmeleri yöneticilerine ve iş görenlere de önemli bilgiler sağlayacağı düşünülmektedir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı ile etik davranışların anlaşılabilirliğini ölçmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda, her iki ölçek de oldukça güvenilir çıkmıştır. Bu ölçekler daha önce yapılan çalışmalarda kullanıldığı için içerik geçerliliği kabul görmüştür. Etik kavramı, betimleyici etik, normatif etik ve metaetik olmak üzere 3 boyut altında toplanmıştır. Literatürde genel olarak beş boyut altında toplanan örgütsel vatandaşlık davranışı ise vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi, nezaket ve yardımlaşma olarak beş boyut altında toplanmıştır.

Araştırmanın demografik bulgularla ilgili bölümünde çıkan sonuçlar, Nevşehir ili merkez ilçelerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde iş görenlerin demografik özellikleri ve çalıştıkları departmanlar hakkında bilgiler vermektedir. Araştırmada, 258 konaklama çalışanından elde edilen veriler analize dahil edilmiştir. Araştırmaya katılanların çoğunluğunu 21-30 yaş aralığında olan iş görenler oluşturmaktadır. Katılımcıların büyük bir kısmını erkekler oluşturmaktadır. Bu sonuca göre konaklama işletmelerinde çalışan kadın sayısının daha az olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan iş görenlerin eğitim seviyesi incelendiğinde çoğunun ön lisans mezunu olduğu görülmektedir. Ancak ilköğretim ve lisansüstü mezun sayıları birbirine yakındır. Araştırmaya katılanlardan turizm eğitimi almış olanların sayısının oldukça fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun sektördeki iş deneyimi ile işletmedeki çalışma süreleri 1 - 5 yıl arasındadır. Ayrıca araştırmaya en fazla katılımı, yiyecek içecek departmanı iş görenleri oluşturmaktadır. Yiyecek içecek departmanı iş görenlerin çoğunluğu oluşturma nedeni ise konaklama işletmelerinin bünyesinde en fazla çalışan bulunduran departman olmasıdır.

Litaratür kısmında da anlaşılacağı üzere etik tutum ve davranışların boyutları üç kategoride toplanmış olup bunlar; betimsel etik, normatif etik ve metaetik'tir. Araştırmaya katılan iş görenlerin etik tutum ve davranış düzeyleri incelendiğinde en yüksek ortalama betimleyici etik alt boyutu, en düşük ortalama ise metaetik alt boyutuna aittir. İş görenlerin en fazla gösterdiği etik tutumu, meslek mensuplarının etik ilkelere bağlılığı mesleğe olan güveni ve saygınlığı arttıracaklarını düşünmeleridir. İş görenlerin etik tutum ve davranışların alt boyutlarından olan betimleyici etik, normatif etik ve metaetik boyutu düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu

söylenbilir. Araştırmaya katılan konaklama işletmesi iş görenlerinin yüksek düzeyde etik tutum ve davranış sergilediklerini söylemek mümkündür.

İş görenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı düzeyleri incelendiğinde ise en yüksek ortalama yardımlaşma alt boyutu, en düşük ortalama ise vicdanlılık alt boyutuna aittir. İş görenlerin en fazla gösterdiği örgütsel vatandaşlık davranışı, işe gelmeyen arkadaşının görevini üstlenmesi ve işe yeni başlayan arkadaşlarına işlerine alışmalarında yardım etmeleridir. İş görenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve alt boyutlarından olan vicdanlılık, nezaket, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve yardımseverlik boyutu düzeylerinin genel olarak yüksek olduğu söylenebilir. Araştırmaya katılan konaklama işletmelerinde istihdam eden iş görenlerin yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlık davranışı sergilediklerini söylemek mümkündür.

Çalışmada, Nevşehir ili merkez ilçelerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının etik tutum davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre araştırma örneklemini oluşturan konaklama işletmeleri çalışanlarının etik tutum ve davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü, orta kuvvette ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı artarken, etik davranışlar sergileme düzeylerinin de artacağını söylemek mümkündür. Yapılan çalışmada etik tutum davranışları alt boyutlarından olan betimleyici etik ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından nezaket ve sportmenlik boyutları ile aralarında orta kuvvette, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Ancak betimleyici etik ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından vicdanlılık, vatandaşlık ve yardımlaşma boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Etik tutum davranışları alt boyutlarından olan normatif etik ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutlarından vicdanlılık, vatandaşlık erdemi, nezaket, sportmenlik ve yardımlaşma davranışı aralarında pozitif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır. Son olarak etik tutum davranışları alt boyutlarından olan metaetik ile örgütsel vatandaşlık davranışı alt boyutları arasındaki analiz sonucuna göre yardımlaşma alt boyutu hariç diğer boyutlar arasında orta kuvvette, anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur. Sonuç olarak, etik tutum davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisinin belirlenmesine yönelik elde edilen sonuçlar, bu kavramı literatür ile benzer niteliktedir. Ayrıca literatür incelemesinde, etik tutum davranışlar ile örgütsel

vatandaşlık davranışı arasında pozitif bir ilişkinin saptandığı bir çok araştırmada ortaya çıkmıştır.

Araştırmada ayrıca konaklama işletmesi çalışanlarının etik tutum ve davranışlar sergileme düzeylerinin açıklanmasında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünün belirlenmesi için regresyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi sonucu elde edilen bulguları desteklemek ve araştırma dahilinde daha önce belirlenen hipotezleri test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolünü incelemek amacıyla, araştırma dâhilinde 3 hipotez geliştirilmiş ve bu hipotezleri test edebilmek için de çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Birinci hipotez, örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde betimleyici etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkilediğidir. Bu hipotezin sonucuna göre örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişim yani h_1 hipotezi kısmen kabul edilmiştir. İş görenlerin işletme için kendilerinden beklenenden çok fazlasını, "hiçbir karşılık beklemeden, gönüllü bir şekilde yapması yani örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri mikro düzeyde işletmeler, makro düzeyde ülkeler açısından oldukça faydalı sonuçlar doğurmaktadır. Dolayısıyla ülkelerin gelişimine katkı sağlayan turizm endüstrisi içerisinde yer alan konaklama işletmelerinde de, iş görenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi oldukça önemlidir. Bu nedenle konaklama işletmeleri çalışanlarının daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemeleri sağlanmalıdır."

İkinci hipotez, Örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde normatif etik tutum ve davranışları pozitif yönde etkilediğidir. Örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket davranışının normatif etik eğilimine olan etkisinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıktığından h_2 hipotezi kısmen kabul edilmiştir. Buradan da anlaşılacağı üzere konaklama işletmelerinde iş görenlerin etik tutum ve davranışlarının yüksek olması, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle konaklama işletmeleri yöneticileri, iş görenlerin iş etik tutum ve davranışlarını arttırmak için çaba göstermelidirler.

Üçüncü hipotez ise, örgütsel vatandaşlık davranışı iş görenlerde metaetik tutum ve davranışları pozitif yönde etkilediğidir. Araştırma verilerine göre örgütsel vatandaşlık davranışını oluşturan boyutlar (yardımseverlik, vicdanlılık, sportmenlik, vatandaşlık erdemi ve nezaket), betimleyici etik eğilimindeki değişimi pozitif ve anlamlı yönde etkilediğinden h_3 hipotezi de kısmen kabul edilmiştir. Konaklama işletmelerindeki yöneticilerin işletme içinde meydana gelebilecek taciz olaylarına meydan vermemesi ve iş görenlere çalışmaları karşılığında adil ücret verilmesi oldukça önemlidir. Bu nedenle iş görenlerde etik tutum ve davranışların oluşması için yöneticilerin özellikle bu gibi konularda yeterince hassasiyet göstermeleri gerekmektedir.

Ayrıca araştırma sonucuna göre, Nevşehir ili merkez ilçelerinde bulunan üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının etik tutum ve davranışları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Buna göre iş görenlerin örgütsel vatandaşlık davranışı artıka iş görenlerin etik tutum ve davranış sergileme düzeyleri artacak ya da örgütsel vatandaşlık davranışı azaldıkça etik tutum ve davranış sergileme düzeyleri de azalacaktır. Ayrıca yapılan regresyon analizi sonucuna göre konaklama işletmeleri yöneticilerinin iş görenlere karşı tutumları iş görenlerin etik tutum ve davranış göstermelerini etkilemektedir. Bu durum, iş görenlerin işletmeye gönüllü olarak ilave katkılar sağlama eğiliminde olması gerektiğine işaret etmektedir.

İş görenlere ilişkin etik tutum ve davranışların ölçülmesi ve söz konusu bu etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışı rolünün ne derece etkisinin olduğunun belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmadan çıkan sonuçlar doğrultusunda, işletme yöneticilerine yönelik öneriler aşağıda yer almaktadır.

Konaklama işletmelerinde etik tutum ve davranışına ulaşan iş görenler, yaptıkları işte normal beklentilerin üzerine çıkacak davranışlar sergileyerek işletmenin etkinlik ve verimliliğine katkı sağlamaktadırlar. Konaklama işletmeleri yöneticilerinin, işletmeyi daha çok sahiplenen, işini geliştirmeye çalışan, kendi iş ve görevlerinin yanında çalışma arkadaşlarının iş ve görevlerini kolaylaştırmaya çalışan, işletmede örgütsel vatandaşlık bilinci ile çalışan bireylere sahip olabilmek için etik konusuna önem vermeleri gerekmektedir. Bu bağlamda konaklama işletmeleri yöneticilerinin,

işletmelerinin etkinlik ve verimliliğini arttırmak amacıyla iş görenlerin örgütsel vatandaşlık davranışını arttırmaya yönelik politikalar izlemeleri gerekmektedir.

İş görenlerin işinde mutlu olması için gerekli olan motivasyon araçları, geliştirilmeli ve iyileştirilmelidir. Bu bağlamda, iş görenlerin etik tutum ve davranışlarının arttırılması için konaklama işletmelerinde uygulanan ücretlerin iyileştirilmesi ve terfi olanaklarının arttırılması gerekmektedir. Bu önlemlerle birlikte iş görenlerin iş gücü devir hızı azabilir ve işletmedeki çalışma süresi artabilir. Böylece iş görenlerin daha fazla örgütsel vatandaşlık davranışı sergilemesi sağlanabilir.

İş görenlerde etik tutum ve davranışlarının oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolü ile ilgili ileride yapılacak olan araştırmalara yönelik öneriler ise aşağıda yer almaktadır.

Bu araştırma Nevşehir ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerini kapsamaktadır. Araştırma sonuçlarının turizm alanında genellenebilmesi için farklı turizm merkezlerinde bulunan konaklama işletmelerinde konuyla ilgili daha çok araştırma yapılması gerekmektedir. Ayrıca iş görenlerde etik tutum ve davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki, yiyecek-içecek ve seyahat işletmeleri gibi diğer turizm işletmelerinde de araştırma konusu olabilir.

Bu araştırmada üç, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri, zaman kısıtlı olması ve iş görenlerin sayısının fazla olması nedeniyle araştırma evreni olarak seçilmiştir. İleride yapılacak çalışmalarda farklı örgüt yapısına sahip olan bir, iki yıldızlı konaklama işletmeleri, seyahat acentaları ve tur operatörlerinde de araştırma yapılarak karşılaştırma yapılabilir.

Etik tutum ve davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışına ilişkin bilgiler sadece konaklama işletmelerinde istihdam eden iş görenlerin değerlendirilmesiyle elde edilmiştir, konuyla ilgili yönetici görüşlerine değinilmemiştir. İleride yapılacak araştırmalarda, iş görenlerde etik tutum ve davranışlar ile örgütsel vatandaşlık davranışına yönelik yönetici görüşleri de değerlendirilebilir.

KAYNAKÇA

- Acar G ve Kaya M (2012) Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarına İlişkin Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Görüşleri. Selçuk Üniversitesi, Beden Eğitimi Ve Spor Bilim Dergisi, 14 (1): 95-102.
- Ada B (2008) Türk Kamu Personelinin Performans Değerlendirmesi. Atılım Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı, Yüksek Lisans tezi, Ankara.
- Adler AP ve Adler P (1988) Intense Loyalty in Organizations: A Case Study of College”, Administrative Science Quarterly, September, 33 (3), 401- 417.
- Akbaş TT (2010) Örgütsel etik iklim, kişi-örgüt uyumu, örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi; görgül bir araştırma. Doktora tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Akıncı Vural ZB ve Coşkun G (2011) Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Etik. Gümüşhane Üniversitesi, İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi, Sayı:1, 61-87.
- Akyüz B (2012) Hizmetkâr liderlik davranışlarının örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık davranışları ve performans üzerine etkisi: eğitim sektörü üzerine bir araştırma. Doktora tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gebze.
- Aldemir C, Arbak Y ve Öznur Ö (2003) Türkiye’de İş Görme Anlayışı: Tanımı ve Boyutları. Yönetim Araştırmaları Dergisi, 3(1), 5-28.
- Aldemir C, Özmen Ö ve Arbak Y (2003) İş Görme Anlayışı Tanımı ve Boyutları. 11. Ulusal Yönetim Ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, Afyon Kocatepe Üniversitesi, 1021-1023.

- Alexander L ve Moorem (2008) Deontological Ethics. The Stanford Encyclopedia of Philosophy (2008 Sonbahar Baskısı), EN Zalta (der.),URL:<http://plato.stanford.edu/archives/fall2008/entries/ethics/>
- Alp A G (2015) Sağlık iş görenlerinde örgütsel özdeşleşme, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel çatışma iletişim algıları arasındaki farklılıklar: bir alan araştırması. Yüksek Lisans tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Altun OH (2009) Hakaret Anlamı Olmayan Kelimelerin Hakaret Amaçlı Kullanımı, Acta Turca, Çevrimiçi Tematik Türkoloji Dergisi, 2(1).
- Altunışık R, Coşkun R, Baytaroğlu S ve Yıldırım E (2012) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Sakarya Yayıncılık, 7.Baskı, Sakarya).
- Arneson R (1992) Exploitation Encyclopedia of Ethics. (Editors: Lawrence C. Becker, Charlotte B. Becker) Chicago: St. James Press.
- Arslan M (2012) İş ve Meslek Ahlakı Dünya ve Türkiye Örnekleri. (Siyasal Kitabevi, 3. Baskı, Ankara).
- Aslan Ş (2008) Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ile Örgütsel Bağlılık ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 15(2).
- Atalay İ (2005) Örgütsel vatandaşlık ve örgütsel adalet. Yüksek Lisans tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İlköğretim Sınıf Öğretmenliği Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Atayman V (2005) Etik (Donkişot Yayınları, Temel Kültür ve Düşünce Dizisi, ISBN:9756511354) 83s.
- Ateş T (1994) Laiklik: Dünyada ve Türkiyede.(7. Baskı, Ümit Yayıncılık) Ankara.
- Avşar H (2006) Siyaset felsefesi açısından john rawls'un adalet teorisi. Yüksek Lisans tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi (Siyaset Bilimi) Anabilim Dalı, Ankara.
- Aycan Z (2001) Human Resource Management in Turkey: Current Issues and Future Challenges, International Journal of Manpower, 22, 3, 252-260.

- Aydemir M ve Adıgüzel O (2003) İş Ahlakının Kurumsallaştırılmasında Sivil Toplum Örgütlerinin Rolü: Türkiye Örneği. 1. Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlakı Kongresi Bildiriler Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, 165-172.
- Aydın İ (2002) Yönetmel Mesleki ve Örgütsel Etik (3. Basım. Ankara: PEGEM-A Yayıncılık).
- Aydın İ (2010) Yönetmel, mesleki ve örgütsel etik. Ankara: Pegem Akademi
- Aydın İ (2012) Eğitim ve öğretimde etik. Ankara: Pegem Akademi.
- Aydın İ (2016) Kamuda Etik, Türkiye Büyük Millet Meclisi Etik Komisyonu yayınları, https://www.tbmm.gov.tr/etik_komisyonu/belgeler/makale_Kamuda_Etik_Inayet_Aydin.pdf 02.02.2016 tarihinde alınmıştır.
- Aydın M (1993) Çağdaş Eğitim Denetimi (Ankara: PEGEM, Yayın No: 4).
- Aykan E (2007). Örgütlerde İnsan Kaynakları Uygulamaları İle Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 22(1).
- Aytürk N (2010) Örgütsel ve Yönetmel Davranış(1. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık).
- Başaran İE (1985) Örgütlerde İşgören Hizmetlerinin Yönetimi (Ankara: A.Ü. Eğitim Bilimleri Fakültesi. Yayın No: 139).
- Başaran İE (1989) Yönetim (Ankara: Gül Yayınevi).
- Başaran İE (1991) Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü (Ankara: Gül Yayınevi).
- Başaran İE (1995) Hoşgörü ve Eğitim. Hoşgörü ve Eğitim Toplantısı (Yayına Hazırlayan: Yrd.Doç. Dr. İnayet Pehlivan). Ankara: UNESCO Türkiye Milli Komisyonu ve Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Ortak Yayın No: 2.
- Başdemir HY (2016) İskoç Aydınlanma Etiği: Hutcheson, Hume ve Smith, <http://www.liberal.org.tr/upresimler/makaleler/iskoc-aydinlanma-etigi.pdf> İnternet adresinden 10.01.2016 tarihinde alınmıştır.
- Baypınar B (2003) İşyerinde Cinsel Taciz, İnsan Kaynakları. Cilt-5, sayı 2.

- Bayrak S (2001) İş Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk (İstanbul: Beta yayınevi).
- Beğenirbaş M ve Ç Abdullah (2014) Duygusal Emegın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü. Sayı: 5.ss.109-127.
- Berkman Ü (1983) Az Gelişmiş Ülkelerde Kamu Yönetiminde Yolsuzluk ve Rüşvet. (Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü, Yayın No: 203).
- Berkman Ü (1997) Az Gelişmiş Ülkelerde Kamu Yönetiminde Yolsuzluk ve Rüşvet (Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Yayın No: 203, Ankara).
- Billington R (1997) Felsefeyi Yaşamak (Çev.Abdullah Yılmaz), Ayrıntı Yayınları, İstanbul'dan aktaran Raci Kılavuz, Kamu Yönetiminde Etik, Seçkin, Ankara 2003.
- Birikicioğlu H ve Eryılmaz B (2011) İş Ahlakı Dergisi, Kamu Yönetiminde Hesap Verebilirlik ve Etik. 4(7): 19-45.
- Bogler R ve Somech A (2005), Organizational Citizenship Behavior in School: How Does It Relate To Participation in Decision Making?, *Journal of Educational Administration*, 43 (5): 420-438.
- Bolay H (2010) Felsefi doktrinler ve terimler sözlüğü. Ankara: Akçağ.
- Brocknerj (2010) *A Contemporary Look at Organizational Justice: Multiplying Insult Times Injury* (First Edition). New York: Taylor ve Francis Group.
- Budak G (2015) Psikolojik dayanıklılık ve örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi. Yüksek Lisans tezi, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Büte M (2011) Kayırmacılığın İşgörenler Üzerine Etkileri İle İnsan Kaynakları Uygulamaları İlişkisi: Türk Kamu Bankalarına Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 15(1), 385-390.
- Can H (2002) Organizasyon ve Yönetim (1 . Baskı, Ankara: Siyasal Kitapevi).
- Cevizci A (1999) Felsefe sözlüğü (İstanbul: Paradigma Yayınları).

- Cevizci A (2002) Etiğe giriş (İstanbul: Paradigma Yayınları).
- Cevizci A (1999) Felsefe Sözlüğü (İstanbul: Paradigma).
- Cevizci A (2007) Felsefe Ansiklopedisi (Ebabil Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara).
- Chompookum Dhitiporn ve Derr CB (2004) The Effects Of Internal Career Orientations On Organizational Citizenship Behavior In Thailand, *Career Development International*, 9 (4), ss.406-423.
- Cohen – Charash Y ve Spector PE(2001) “The Role of Justice in Organizations: A Meta Analysis”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, LXXXVI, 2, 278 – 321.
- Covey SR (1996) Etkili İnsanların 7 Alışkanlığı: Kitlesele Değişim İçin Altın Kurallar. (Çevirenler: Gönül Suveren, Osman Deniztekin). İstanbul: Varlık Yayınları, No: 434.
- Coyle - Shapiro JA ve Conway N (2005) Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts and Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 774–781.
- Çalışlar A (1983) Ansiklopedik kültür sözlüğü (İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi).
- Çayır K ve Ayan Ceyhan M (2012) Ayrımcılık, Çok Boyutlu Yaklaşımlar. (İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları 393, İstanbul).
- Çelik M (2007) Örgüt kültürü ve örgütsel vatandaşlık davranışı: Bir uygulama. Doktora tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Çetin H (2010) Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 2(1): 219-237.
- Dağdeviren İE (2014) Muhasebe meslek mensuplarının etik algılamaları ve etik dışı davranışlara yönlendiren faktörler: Göller bölgesinde bir araştırma. Yüksek lisans tezi, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Muhasebe ve Finansal Yönetim Anabilim Dalı, Burdur.

- Dalgın T (2015) Yöneticilerin liderlik davranışlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi ve örgütsel adalet algısının düzenleyici rolü: Muğla konaklama sektörü örneği. Doktora tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Muğla.
- De George RT (1987). The Status of Business Ethics”, *Journal of Business Ethics*, 6, 201-211.
- De George RT (2006) *Business Ethics*, New Jersey: Pearson Prentice Hall. Deluga,
- Demirçivi BM ve Yeşiltaş M (2015) *Etik Kodları ve Turizm* (Detay Yayıncılık, 1 Baskı, Ankara).
- Dilek H (2005) Liderlik tarzlarının ve adalet algısının; örgütsel bağlılık, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkilerine yönelik bir araştırma. Doktora tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gebze.
- Dıpaola MF ve Tschamen - Moran M (2001) Organizational citizenship behavior in schools and its relationship to school climate. *Journal of School Leadership*, 11, 424-447.
- Dirican AH (2013) Duygusal zekanın örgütsel vatandaşlık davranışı ve üretkenlik karşıtı davranışlar üzerine etkisi. Yüksek Lisans tezi, Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Gebze.
- Downs JCU ve Swienton AR (2012). *Ethics in Forensic Science*. UK: Elsevier Inc.
- Duran K (2014) Okul öncesi öğretmenlerinin mesleki etik davranışları algılama düzeylerinin ve etik ikilemleri çözümlenmelerinin incelenmesi. Yüksek Lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Ankara.
- Durmuş E (2004) Cinsel Taciz: Üniversite Öğrencilerinin Algı ve Tepkileri. XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, 6-9 Temmuz 2004 İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.
- Eken M (1994) Kamu Yönetiminde Gizlilik Geleneği ve Açıklık İhtiyacı. *Amme İdaresi Dergisi*, 27(2), 25-54.
- Ekici KM (2013) *Meslek Etiği* (Savaş Yayınevi, 2. Baskı, Ankara).

- Ekin SMG ve Tezölmez SH (2000) Türk İş Dünyasındaki Yöneticilerin İş Ahlakı Konusundaki Düşünce ve Kararları, Prof. Dr. Nusret Ekin'e Armağan, Türk Ağır Sanayi ve Hizmet Sektörü Sendikası Yayını, 941-968.
- Erbil S (2013) Konaklama işletmelerinde iş görenlerin örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisi. Yüksek Lisans tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.
- Erdal A, Zengin E (2000) Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. Qafqaz Üniversitesi Dergisi. 3 (1), 43-56.
- Erdoğan İ (1996) Örgütsel Davranış (1. Baskı, İstanbul: Avcıol Basım Yayım).
- Eren E (2010) Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi(12. Baskı, İstanbul: Beta Yayım).
- Eroğlu E (2005) Yöneticilerin Dedikodu ve Söylentiye Yönelik Davranış Biçimlerinin Belirlenmesi (Arfor Taşıma Hizmetleri A.Ş.'de Bir Uygulama),
- Erozosky G (1992) Discrimination Encyclopedia of Ethics. (Editors: Lawrance C. Becker, Charlotte B. Becker). Chicago: St. James Press.
- Ertürk E (2014) Sosyal mübadele teorisi bağlamında güç mesafesi ve örgütsel adalet algılamalarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi. Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Ertürk M (2001) İşletme Biliminin Temel İlkeleri (5. Baskı, İstanbul: Beta Yayınlar).
- Eyuboğlu İZ (1995) Türk Dilinin Etimoloji Sözlüğü. (Sosyal Yayınlar, 'Hoşgörü' md., İstanbul 1995, s.327).
- Feiser J (2009) Ethics. Internet Encyclopedia of Philosophy, URL: <http://www.iep.utm.edu/ethics/> (Erişim tarihi: 24.12.2015).
- Ferrell OC ve Fraedrich J (1994) Business Ethics, Ethical Decision-Making and Cases, Boston: Houghton Mifflin. 137.

- Ferrell OC ve Skinner SJ (1988) Ethical Behavior and Bureaucratic Structure in Marketing Research Organizations, *Journal of Marketing Research*, 25, 103-109.
- Ford RC ve Richardson WD (1994) Ethical Decision-Making: A Review of the Empirical Literature, *Journal of Business Ethics*, 13, 205-221.
- Freedman JL, Sears DO ve Carlsmith JM (1987) Özgeçilik ve Olumlu Sosyal Davranış, çev: Ali Dönmez, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 20(1), 117-142.
- Fromm E (1981) *Sevme Sanatı*. (Çeviren: Işitan Gündüz). İstanbul: Say Kitap Pazarlama.
- Fromm E (1995) *Erdem ve Mutluluk*. (Çeviren: Ayda Yörükkan). Ankara: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları: 325.
- Giderler Atalay C (2009) *Personel güçlendirmeye dayalı insan kaynakları yönetimi işlevlerinin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi ve eczacı başı topluluğu'nda bir araştırma*. Doktora tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Gouldner AW (1960) "The Norm of Reciprocity a Preliminary Statement, *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Gök S (2008) İş etiği ile iş ahlakı arasındaki ilişki ve çalışma yaşamında iş etiğini etkileyen faktörler. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(1). Erişim: <http://www.insanbilimleri.com> (Erişim tarihi: 29.12.2015)
- Gökçe H ve Gül H (2008) *Örgütsel Etik ve Bileşenleri*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Cilt: 13, Sayı:1. ss.377-389.
- Göksel A ve Aydınhan B (2012) *Lider-Üye Etkileşimi Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Görgül Bir Araştırma*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt: 17 Sayı: 2. ss.247-271.
- Gönülaçar Ş (2015) *Etik İlkeler ve İhlaller*. file:///C:/Users/Windows%207/Downloads/Etik_Ilkeler_ve_Ihlaller.pdf İnternet adresinden 12.01.2016 tarihinde indirilmiştir.

- Gözlügöl SV (2013) Uluslararası Hukuk Boyutuyla Hukukun Üstünlüğü. Gazi Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi XVII(1-2), 1423-1453.
- Gözütok FD (1999) Öğretmenlerin etik davranışları. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, 32(1): 83-99.
- Graham JW (1991) An Essay on Organizational Citizenship Behavior, Employee Responsibilities and Rights Journal, 4(4), 249-270.
- Gül H (2006) Etik Dışı Davranışlar ve Ussallaştırılması: Devlet Hastanelerinde Bir Uygulama, Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi, 10(9), 65-79.
- Gülcan M, Kılınç Ç ve Çepni O (2012) İlköğretim okulu müdürlerinin etik liderlik davranışları gösterme düzeylerinin çeşitli değişkenler açısından incelenmesi. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, 10(1), 123.
- Gülcan NY (2007) Rawls'ın Doğruluk Olarak Adalet Teorisi. Kaygı Dergisi, 8, 84-90. (Philosopher's Index, Index Islamicus).
- Güler N (2013) Üniversite iş görenlerinde örgütsel vatandaşlık davranışı: Gazi üniversitesinde bir araştırma. Yüksek Lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Büro Yönetimi Eğitimi Bilim Dalı, Ankara.
- Güney S (2000) Davranış Bilimleri(1. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık).
- Güney S (2010) Örgütsel Davranış(1. Baskı, Ankara: Nobel Yayıncılık).
- Gürbüz S (2006) Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Duygusal Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3(1), 48-75.
- Güriz A (1990) Adalet Kavramı. Anayasa Yargı Dergisi, 7, 13-20. http://www.anayasa.gov.tr/files/pdf/anayasa_yargisi/anyarg7/adnan.pdf İnternet adresinden 09.02.2016 tarihinde alınmıştır.
- Hacıkadiroğlu V (2005) Eşitlik ilkesi ve Tarihçesi, Türkiye'de Kadın Erkek Eşitliği ve Eşitsizliği, Hukuk Gündemi, <http://www.ankarabarusu.org.tr/siteler/ankarabarusu/hgdmakale/2009-3/8.pdf> İnternet Adresinden 10.02.2016 tarihinde alınmıştır.

- Harre R ve Lamb R (1986) The Dictionary of Personality and Social Psychology, The MIT Press, Cambridge. 79, 80
- Hartog M (2004) Critical Action Learning: Teaching Business Ethic”, Reflective Practice, Volume 5, Number 3, October, 395-407.
- Hills CWL ve Mcshane SL (2008) Principles of management. Boston, MA: Mc Graw-Hill/Irwin
- Hoftede G (1980) Culture’s Consequences: International Differences in Work-Related Values, Thousand Oaks: Sage.
- Horten M (1974) Moral Philosophers in Islam, Islamic Culture, XIII 1974 , s. 6.
<https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/anayasa.maddeler?P3internetadresinden>
(Erişim Tarihi: 05.01.2016)
- <https://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/anayasa.uc?p1=10> (Erişim: 03.01.2016)
- Izutsu T (1991) Kur'an'da Dinî ve Ahlâkî Kavramlar (Pınar Yayınları, İstanbul).
- İpbüker C, Göksel Ç ve Deniz R (2005) Mühendislik Etiği Ders Notları, file:///C:/Users/Bayram%20%C3%96ZER/Downloads/etik_DersNotlari.pdf, 31.01.2016 tarihinde alındı.
- İşgüden B ve Çabuk A (2006) Meslek Etiği ve Meslek Etiğinin Meslek Yaşamı Üzerindeki Etkileri. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 9(16), 59-86.
- Kalkan A (2013) Algılanan örgüt kültürünün örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: kuramsal ve görgül bir araştırma, Doktora tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Kam - Hon L (1981) Ethical Beliefs in Marketing Management: A Cross-Cultural Study, European Journal of Marketing, 15,1, 58-67.
- Karaaslan MF (2011) Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt 1, Sayı 2.

- Karataş GH (2008) Satış Yönetiminde Etik; Satışçıların Etik Algılamalarının Demografik Faktörleri İle İlişkisini Ölçmeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Karatepe S (2008) İtibar Yönetimi: Halkla İlişkilerde Güven Yaratma. Cilt:7, Sayı: 23. ss.77-97.
- Karayalçın Y (1992) Hukukun Üstünlüğü, Kavram: Bazı problemler (Ankara Üniversitesi, SBF Dergisi, 47(3), 193-214).
- Kessler GE (1995) Voices of Wisdom: A Multicultural Philosophy Reader (2. baskı). Belmont, CA: Wadsworth, Inc.
- Kılıç S (2013) Algılanan örgütsel etik iklim ile üretkenlik karşıtı iş davranışları arasındaki ilişkiler. Doktora tezi, Niğde Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, Niğde.
- Kirel Ç (2000) Örgütlerde Etik Davranışlar Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması. (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 1211, İ.İ.B.F. Yayınlar No: 168).
- Kirel Ç (2000) Örgütlerde Etik Davranışlar Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Kıyıcı M Yönetim ve Örgüt Etiği, <http://www.cvtr.net/makale/haber.asp?id=26552> ve kose=is_trend (Erişim tarihi: 21.12.2015)
- Kidder DL ve Parks JM (2001) The Soldier: Who is S(he), Journal Of Organizational Behavior, 22(8), 939-959.
- Kidder RM (1996) How Good People Make Tough Choices: Resolving the Dilemmas of Ethical Living, New York: Simon & Schuster.
- Kocaoğlu AM ve Kocaoğlu SS (2007) İnsan Hak ve Özgürlüklerinin Uluslararası Korunması, Ankara Barosu Dergisi, 65(3), 105-128.
- Koç E (2002) İnsan ve Sadakat, Felsefe Dünyası. 1(35), 49-57.
- Konovsky M ve Pugh SD (1994) Citizenship Behavior and Social Exchange, *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.

- Kozak MA ve Nergiz HG (2012) Turizmde Etik Kavramlar İlkeler Standartlar (Detay Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara)
- Kozan KM (1994) Conflict Management in Turkey, A. Rahim ve A. Blum (eds), Global Perspectives in Conflict Management, New York: Praeger.
- Köknel Ö (1996) Bireysel ve Toplumsal Şiddet (İstanbul: Altın Kitaplar).
- Köknel Ö (1996). Bireysel ve Toplumsal Şiddet (Altın Kitaplar, İstanbul, 217-218).
- Kuçuradi I (1988) Etik (Ankara: Meteksan).
- Kuçuradi İ (1988) Uludağ Konuşmaları: Özgürlük, Ahlak, Kültür Kavramları. (Ankara: Türkiye Felsefe Kurumu, Türk Felsefe Dizisi:1).
- Kuçuradi İ (2003) Etik ve "Etikler", Türkiye Mühendislik Haberleri (TMH), http://www.tedmer.org.tr/akademik_makaleler/ionna_kucuradi.pdf, 2.2.2016 tarihinde alınmıştır.
- Kulaklıoğlu AS (2009) Örgütsel vatandaşlık davranışı ve bilgi paylaşımı ilişkisi: bir uygulama. Yüksek Lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Kuzucu A (2013) Örgütsel adalet algısının örgütsel vatandaşlık davranışına etkisinde lider-üye etkileşiminin aracılık rolü özel bir hastanede çalışan hemşireler üzerinde araştırma. Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- Lamberton Lowell H ve Minor L (1995) Human Relations: Strategies For Success. Chicago: Irwin Mirror Press.
- Lee K, Carswell JJ, Allen NJ (2000) A Meta-Analytic Review of Occupational Commitment: Relation With Person and Work-Related Variables, Journal of Applied Psychology, 85: 799-811.
- Lorcu F (2015) Örneklerle Veri Analizi SPSS Uygulamalı (Detay Yayıncılık, 1.Baskı, Ankara).

- Mackenzies, Podsakoff B, Philip M ve Fetter R (1993) “The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluations of Salaesperson Performance”, Journal of Marketing, 57 (1), 70-80. Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(13).
- MEB (2013). Milli Eğitim Bakanlığı Eğlence Hizmetleri Çalışma Kuralları, http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/%C3%87a1%C4%B1%C5%9Fma%20Kurallar%C4%B1.pdf İnternet adresinden 10.01.2016 tarihinde alınmıştır.
- MEGEP (2006) Mesleki Eğitim ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi, Tüm Alanlar Meslek Etiği. https://www.selcuk.edu.tr/dosyalar/files/054003/meslek_etigi_%20torun.pdf, 28.12.2015 tarihinde alınmıştır.
- Mehta SC ve Kau AK (1984) Marketing Executives’ Perceptions of Unethical Practices: An Emprical Investigation of Singapore Managers, Singapore Management Review, 6, 2, 25-35.
- Mengüşoğlu T (1983) Felsefeye Giriş (İstanbul: Remzi Kitapevi).
- Meydan CH ve Beğenirbaş M (2012) Duygusal Emeğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışıyla İlişkisi: Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı: 3. ss.159-181.
- Meydan Larousse Ansiklopedisi (1992) İstanbul: Sabah Gazetesi Yayınları, 1.cilt
- Nebioğlu KG (2013) meslek etiği: turist rehberleri üzerine araştırma. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Nuttall J (1997) Ahlak Üzerine Tartışmalar: Etiğe Giriş. (Çeviren: Abdullah Yılmaz). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Ocak H (2014) Ahlak Felsefesi Ekseninde Günah Kavramı, Mütefekkir (Aksaray Üniversitesi İslami İlimler Fakültesi Dergisi), 1(2), 39-56.
- Organ Dwryan K (1995) “A meta-analyticreview of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior”, Personnel Psychology, Vol.48, 775-802.

- Ölmez AY (2008) Felsefi Açıdan Tolerans ve Hoşgörü. Yüksek Lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Felsefe ve Din Bilimleri Ana Bilim Dalı, Isparta.
- Ören K (2007) Sosyal Sermayede Güven Unsuru ve İşgücü Performansına Etkisi. Kamu-İş, 9(1), 84.
- Özay İ (1996) Günışığında Yönetim (Alfa Yayınları, İstanbul).
- Özbek MF ve Umarov A (2010). Prosedürel Adalet, Dağıtımsal Adalet Ve Değersel Bağlılık İlişkisi: Bir Yapısal Eşitlik Modeli Uygulaması. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 24, Sayı: 2.
- Özdemir M (2008) Kamu yönetiminde etik, Sosyal Bilimler Dergisi, 4(7), 179- 195.
- Özdemir Ş, Torlak Ö ve Altunışık R (2003) Tüketici Ahlakı Üzerine Bir Araştırma. 1.Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlakı Kongresi Bildiriler Kitabı, Hacettepe Üniversitesi, 421-430.
- Özdevecioğlu M (2003) Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Üniversite Öğrencilerinin Bazı Demografik Özellikleri ve Akademik Başarıları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi, 20, 2003, 117-135.
- Özdevecioğlu M (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, (21),77-96.
- Özen S (2007) İş Yerinde Psikolojik Şiddet ve Nedenleri. İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 9(3): 1-23.
- Özer H (1997) Kamu Kesiminde Performans Denetimi ve Türkiye Açısından Değerlendirilmesi, Sayıştay 135. Kuruluş Yıldönümü Yayınları, Ankara.
- Özerkmen N (2012). Toplumsal Bir Olgu Olarak Şiddet, Akademik Bakış Dergisi, 28.
- Özgökman F (2009)Teleolojik delil ve evrim teorisi. Doktora tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Felsefe ve Din Bilimleri (Din Felsefesi) Anabilim Dalı, Ankara.

- Özkalp E ve Kirel Ç (2011) Örgütsel Davranış (8. Baskı, Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayıncılık).
- Özlem D (2004) Etik Ahlak Felsefesi. Bütün Eserlerine Doğru-12, İnkılâp Yayınları, İstanbul.
- Pacını C, Swingen JA ve Rogers H (2002) The Role of the OECD and EU Conventions In Combating Bribery of Foreign Public Officials, *Journal of Business Ethics*, 37(4), 385- 405.
- Palmier L (1983) Bureaucratic Corruption and Its Remedies, *Corruption*, (Der. M. Clarke), Frances Pinter Ltd, London, 207-219.
- Podsakoff PM, Kenzie M, Moorman RH ve Fetter R (1990) “Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors”, *Leadership Quarterly*, Vol.1, No.2, 107-142.
- Podsakoff PM, Mackenzie SB, Paine JB ve Bachrach DG (2000) “Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research”, *Journal of Management*, 26 (3), 513–563.
- Podsakoff PM. ve Mackenzie Scott B (1994) “Organizational Citizenship Behaviors and Sales Unit Effectiveness”, *Journal of Marketing Research*, 31, 351-363.
- Puffer SM (1987) Prosocial Behavior, Non compliant Behavior, and Work Performance among Commission Sales people, *Journal of Applied Psychology*, 72(4), 615-21.
- Resmi Gazete, (2005). Kamu Görevlileri Etik Davranış İlkeleri İle Başvuru Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik, Resmi Gazete Tarihi: 13/04/2005 ResmiGazeteNo:25785.https://www.yok.gov.tr/documents/10279/6852671/yonetmelik_etik.pdf/ed8de344-dce2-491e-86bb-e7c677312142 internet adresinden 10.02.2016 tarihinde alınmıştır.
- Sabuncuoğlu Z (2009) Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış(1. Baskı, Bursa: MKM Yayıncılık).

- Sanlı K (2008) Rekabet Hukukunun İhlalinden Doğan Haksız Fiil Sorumluluğu: Ekonomideki Yaklaşım, rekabet Kurumu, Perşembe Konferansları, Ankara.
- Saygın T (2008) Sokratik Erdem ve Aristkonaklamaes'in Sokratik Erdem Değerlendirmeleri. Felsefe Dünyası, 1(47), 130-136.
- Sayimer İ (2006) Halkla İlişkiler Etiğinde Öne Çıkan Modellerin Etik Sistemler Açısından Değerlendirilmesi. Küresel İletişim Dergisi, (2), 1-19.
- Saylı H ve Kızıldağ D (2008) Yönetmel etik ve yönetmel etiğın oluşmasında insan kaynakları yönetiminin rolünü belirlemeye yönelik bir analiz. 231-251.
- Schriesheim C, Linda A, Neiderl ve Terri AS(1998) Delegation and Leader-Member Exchange: Main Effects, Moderators, and Measurement Issues, *The Academy of Management Journal*, Vol.41, No.3, 298-318.
- Serbest H (2002) İnsan ve Etik, Işık Binyılı Dergisi, Sayı:7, Sonbahar, www.lightmillenium.org (18.12.2015).
- Sheehan J (1995) Trust As Related to School Reform, Specifically Site-Based Management, hD, Marquette University, Education, Administration (0514).
- Sıgır Ü, Tabak A ve Ercan Ü (2009) Kültürel Değerlerin Yönetmel Kapsamda Analizi: Bankacılık Sektörü Örneği. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1(1), 166-192.
- Soylu Y (2010) Muhasebe meslek mensuplarının eğitim düzeylerinin meslek etiğının algılanması üzerindeki etkisi. Yüksek lisans tezi, Selçuk Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Stephen PR ve Timoth AJ (2012) Aristoteles, Poetika, İsmail Tunalı (çev.), İstanbul: Remzi Kitapevi A.Ş. Yayınları, 1987, Sayı 3.
- Stigler JG (1965) Essays In The History of Economics, The University of Chicago Press, Chicago.
- Strike KA, Emil J, Haller J ve Soltis F (1988) The Ethics of School Administration. New York: Teachers College Press.

- Şahal S (2015) Örgütsel adaletin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi: bir araştırma. Yüksek Lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Anabilim Dalı, Ankara.
- Şahin Dağlı S (2013) Muhasebe meslek etiği ve meslek mensuplarının etik hakkındaki görüşleri üzerine Isparta ilinde bir uygulama. Yüksek lisans tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Şayir G (2015) Öğretmen algılarına göre okul müdürlerinin duygusal zekâ düzeyleri ile okul kültürünün örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisi. Yüksek Lisans tezi, Atatürk Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Anabilim Dalı, Erzurum.
- Şen ML (2010).Kamu Yönetiminde Etiğin Önemi.www.kamu.sakarya.edu.tr /...kamu%20personelyönetimi/etik.doc, (Erişim Tarihi: 11.01.2016)
- Tak B ve Çiftçioğlu A (2009) Mesleki Bağlılık İle İşgörenlerin Örgütte Kalma Niyeti Arasındaki İlişki. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 64(3), 155-178.
- TDK, http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts (Erişim Tarihi: 07.01.2016)
- Teyfur M, Beytekin OF ve Yalçınkaya M (2013) İlköğretim Okul Yöneticilerinin Etik Liderlik Özellikleri İle Okullardaki Örgütsel Güven Düzeyinin İncelenmesi (İzmir İl Örneği). Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi, (21), 84-106.
- Toker Gökçe A (2008) Mobbing: İşyerinde Yıldırma. (Pegem-A Yayınevi).
- Toraman C. Muhasebe Denetiminde Etik ve Enron Örneği. <http://archive.ismmmo.org.tr/docs/malicozum/59MaliCozum/24%20%2059%20CENGİZ%20TORAMAN.doc> (Erişim tarihi: 05.12.2015).
- Trevino L ve Nelson KA (2007) Managing Business Ethics: Straight Talk About How to Do It Right, Wiley & Sons, 4th edition.
- Turhan M (2007) Genel ve Mesleki Lise Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarının Okullardaki Sosyal Adalet Üzerindeki Etkisi. Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Elazığ.

- Turhan N ve Nurmedov S (2014) Bağımlılık sanal veya gerçek. İstanbul: TimaşYayınları.
- Turunç Ö ve Çelik M (2010) İşgörenlerin Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Cilt: 17 Sayı:2.
- TUSİAD (2009) Dünyada ve Türkiye'de İş Etiği ve Etik Yönetimi, TUSİAD Yayınları.
- Tutar Hasan (2009) Örgütsel İletişim (2. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık).
- Tuttum C (1979) Personel Yönetimi. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü. Yayın No: 179. -
- Ural A ve Kılıç İ (2013) Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi (Detay Yayıncılık, 4.Baskı, Ankara)
- Usal A ve Kuşluvan Z (2006) Davranış Bilimleri Sosyal Psikoloji (5. Baskı, İzmir: Barış Yayınları).
- Usta A (2010) Kamu Görevlisinin Etik Amaç ve Ahlaki Yükümlülüğüne Yönelik Bir Değerlendirme, Türk İdare Dergisi, (468), 159 - 181.
- Usta A (2012)Kamu Örgütlerinde Meslek Etiği ve Çalışma Ahlakı Üzerine Bir Değerlendirme. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(1), 403-421.
- Usta A (2012) Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 17(1), 403-421.
- Uygun O (1996) Türkiye'de Demokrasi ve İnsan Hakları. Ankara: TODAİE İnsan Hakları Araştırma ve Derleme Dizisi 3.
- Uzkesici N (2006) İşletmelerde Etik Yönetimi-İşletmelerde Etik Kalitesinin Yönetimine Geçiş, http://www.isguc.org/?avc=arc_view.php&ex=162&pg (Erişim Tarihi: 23.12.2015).
- Ülgen A (2003) Global Etik ve Global İşletmelerde Uygulanan Etik Yaklaşımları Üzerine Bir Araştırma. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi.

- Ünal Ş (1994) İnsan Haklarının Tarihi, Felsefi ve Hukuki Temelleri, Ankara Barosu Dergisi, 1994/1, 41-74.<http://www.ankarabarusu.org.tr/sites/ankarabarusu/tekmakale/1994-1/4.pdf> İnternet adresinden 10.02.2016 tarihinde alınmıştır.
- Ürek O (2009) Sokrates'in Yurtseverliği: Söz Vermek, Sözünde Durmak ve İnsana Saygı. Felsefe ve Sosyal Bilimler Dergisi, 7(2009), 37-46.
- Üstün Ç ve Demirci N (2015) Sevgi ve Etik. Fasikül Dergisi, 63(2015).
- Vardı Y ve Weitz E (2003) Misbehavior in Organizations: Theory, Research and Management, Lawrance Erlbaum Associates, Inc., Publishers.
- Vatandaş C (2003) Toplumsal Bir Değer Olarak "Yardımlaşma" ve Dilenciler. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 5(1), 149-160.
- Weiss JW (1998) Business Ethics, A Stakeholder and Issues Management Approach, 2.Ed., The Dryden Press.
- White James M. ve Klein David M (2008)*Family Theories* (Third Edition). Thousand Oaks:Sage Publications, Inc.
- Yeke S (2015) İşgörenlerin kişilik özellikleri, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş tutkunluğu arasındaki ilişkiler: bir alan araştırması. Yüksek Lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yeniçeri Ö, Demirel Y ve Seçkin Z (2009) Örgütsel Adalet İle Duygusal Tükenmişlik Arasındaki İlişki: İmalat Sanayi İşgörenleri Üzerine Bir Araştırma. KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Sayı: 16.
- Yeşilyurt H (2013) Konaklama işletmelerinde iş doyumu ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin analizi: İzmir il merkezinde bir araştırma. Yüksek Lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Yıldız A (2012) W. David Ross'un Sonuççu Ahlâk Teorilerine Eleştirileri ve "İlk Görünüşü İtibariyle Ödev (Prima Facie Duty)" Ahlâkı. 131-147.

- Yıldız H (2015) Pozitif psikolojik sermaye, örgütsel güven ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin incelenmesi: bir alan araştırması. Doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Yılmaz E (2006) Okullardaki örgütsel güven düzeyinin okul yöneticilerinin etik Liderlik Özellikleri Ve Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yılmaz SS (2010) Turizmde Global Etik İlkelerin İş Etiği Açısından İncelenmesi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Uzmanlık Tezi, Ankara.
- Yılmaz A (2005) “Belediye Yöneticilerinin İş Ahlakı ve Sosyal Sorumluluğa Yönelik Tutumlarının İncelenmesi: Adapazarı Büyükşehir ve Merkez Belediyesi’nde Bir Araştırma”, 2. Siyasette ve Yönetimde Etik Sempozyumu Bildiriler Kitabı, Sakarya Üniversitesi, 312-324.
- Yüksel M (2015) Örgütsel adalet ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiler üzerine bir uygulama. Yüksek Lisans tezi, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Samsun.

EKLER

Ek 1: Anket Formu

Sayın katılımcı, bu anket konaklama işletmelerinde görev yapan iş görenlerin etik tutum ve davranışlarının oluşmasında örgütsel vatandaşlık davranışının rolünü ölçmek amacıyla hazırlanmıştır. Anket toplam 32 maddeden oluşmaktadır. Dolduracağınız bu anket çalışmasında bilimsel etik kurallara önem verilecektir. Çalışmamıza ayırdığınız değerli zamanınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dilerim. Saygılarımla.

1.BÖLÜM

Lütfen aşağıda belirtilen ifadelerin yanındaki cevap kutucuklarından size uygun olan seçeneği belirleyerek (X) işareti koyunuz.

- | | | |
|----------------------|-------------------------|-------------------------------|
| (1) Hiç Katılmıyorum | (2) Az Katılıyorum | (3) Orta Derecede Katılıyorum |
| (4) Çok Katılıyorum | (5) Tamamen Katılıyorum | |

1. İşgörenler arasında cinsiyet ayrımı yapılmaz.	1	2	3	4	5
2. İşgörenler arasında düşünce, fikir, siyasal tercihlere göre ayrım yapılmaz.	1	2	3	4	5
3. Görev dağılımı yapılırken herkese eşit davranılır.	1	2	3	4	5
4. Yöneticiler işletme içinde meydana gelebilecek taciz olaylarına meydan vermez.	1	2	3	4	5
5. Yöneticiler işletme içinde orta kademe iş görenlere alt kademe iş görenlere göre daha iyi davranır.	1	2	3	4	5
6. Yöneticiler iş görenlerin performanslarının değerlendirilmesinde adil davranır.	1	2	3	4	5
7. Yöneticiler iş görenlerin özel hayatına müdahale etmez.	1	2	3	4	5
8. İşgörenlere çalışmaları karşılığında adil ücret verilir.	1	2	3	4	5
9. Yöneticiler onur kırıcı harekette bulunmazlar.	1	2	3	4	5
10. İşgörenlere ait özel bilgiler (kişisel hayat) herhangi bir ortamda deşifre edilmez.	1	2	3	4	5
11. Meslek mensuplarının etik ilkelere bağlılığı mesleğe olan güveni ve saygınlığı artırır.	1	2	3	4	5
12. Etik konusunda eğitime daha fazla yer verilmesi gerektiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
13. İşgörenlere yönelik meslek içi eğitim ve seminerlerin fazlaştırılmasının etik ilkelerine bağlılığı arttıracığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
14. İşgörenlerin etik ilkelere bağlılığı, bu mesleğe olan güveni ve saygınlığı artırır.	1	2	3	4	5
15. Yöneticiler iş görenlerin sağlık sorunlarını çözme konusunda yasal sorumluluklarını yerine getirirler.	1	2	3	4	5
16. Yöneticiler iş görenlere işletme içinde üst kademelere yükselme konusunda eşit fırsat sağlar.	1	2	3	4	5
17. Düşüncelerimi rahatça açıklayabilmek için uygun ortam vardır.	1	2	3	4	5
18. Yöneticiler iş görenlerin kararlarına katılırlar ve tüm şartlarda sakin ve mantıklı davranırlar.	1	2	3	4	5
19. İşime seveerek geliyorum.	1	2	3	4	5
20. İş arkadaşlarımla iş çıkışında da görüşüp, her türlü sosyal aktivitelere katılırım.	1	2	3	4	5
21. Yöneticiler iş görenlere yapmak istemedikleri işleri zorla yaptırır.	1	2	3	4	5
22. Yöneticiler bizle olan her türlü iletişimde (yazılı, sözlü, telefon) nezaket kurallarına özen gösterir.	1	2	3	4	5
23. Yöneticiler iş görenleri ücret ödemededen mesai dışında çalışmaya zorlar.	1	2	3	4	5
24. Yaptığımız işle ilgili olarak düşüncemizi açıkladığımızda ya da öneri getirdiğimizde, yöneticiler ters bir şekilde davranmazlar (olumlu davranırlar)	1	2	3	4	5

2.BÖLÜM					
KİŞİSEL BİLGİLER					
1. Cinsiyetiniz:	a)Bay	b)Bayan			
2. Yaşınız:	a)20 ve altı	b)21-30	c)31-40	d)41-50	e)51 ve üzeri
3.Eğitim Durumunuz:	a)İlköğretim	b)Lise	c)Önlisans	d)Lisans	e)Lisansüstü
4. Çalıştığınız İşletmenin Statüsü:	a) 5 Yıldız	b) 4 Yıldız	c) 3 Yıldız		
5.Görev Yaptığınız Departman: (Lütfen Belirtiniz)				
6.Sektörde Çalışma Süreniz:					
a)1 Yıldan az üzeri	b)1-5 Yıl	c)6-10 Yıl	d)11-15 Yıl	e)16-20 Yıl	f)21 Yıl ve üzeri
7.İşletmede Çalışma Süreniz:					
a)1 Yıldan az üzeri	b)1-5 Yıl	c)6-10 Yıl	d)11-15 Yıl	e)16-20 Yıl	f)21 Yıl ve üzeri
8.Turizm Eğitimi Aldınız mı?	a)Evet	b)Hayır			

Değerli vaktinizi ayırdığınız için teşekkürler...

Ek 2 : Dünya Turizm Örgütü'nün Belirlemiş Olduğu Global Etik İlkeleri

“Dünya Turizm Örgütü, 13. Genel Kurulu’nu gerçekleştirdiği Santiago-Şili’de, turizmin toplum ve çevreye olumsuz etkilerini azaltmak, dünya turizminin sorumlu ve sürdürülebilir gelişimini bir dizi ilkeye bağlamak amacıyla, 1 Ekim 1999 tarihinde, üzerinde iki yıldır çalıştığı aşağıdaki Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi’ni kabul etmiştir”(http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/turkey.pdf)

Bölüm 1: Turizmin Toplumlararası Karşılıklı Anlayışa Katkısı

- 1. “Felsefi ve ahlaki değerler ile kültürel ve dini değerlerin çeşitliliğini kavramak ve bunlara saygı göstermek, sorumlu turizmin temeli ve sonucudur. Turizmin gelişmesinde etkili olan taraflar ve bizzatıhi turistler, ulusal azınlıklar ve yerli halk da dahil tüm insanların sosyal ve kültürel değerlerine önem vermelidir.*
- 2. Turizm faaliyetleri, ev sahibi bölge ve ülkenin özellik ve gelenekleriyle uyum içinde, alışkanlık ve yasalarına saygı gösterilerek gerçekleştirilmelidir.*
- 3. Ev sahibi topluluk ve yerel profesyoneller, bölgelerine gelecek turistlerin yaşam şekli, beklentileri ve damak zevklerine saygı göstermelidir.*
- 4. Turist ve beraberindeki eşyanın güvenliğinden kamu görevlileri sorumludur. Turistin her türlü zarardan korunması için kamu görevlileri gerekli önlemleri almalıdır. Turistik tesislerin ve kültürel/doğal mirasın korunması milli yasalarla güvence altına alınmalıdır.*
- 5. Başka yöreleri ziyaret eden turistler, her türlü suç, yanlış davranış ya da yerel halkı incitici veya küçük düşürücü veya çevreye zarar verici davranışlardan, ülkeye uyuşturucu maddeler, silah, antika, koruma altında bulunan türler ve ulusal düzenlemeler tarafından tehlikeli sayılan ürün ve maddeleri yanlarında getirmekten kaçınmalıdır.*
- 6. Turist, hangi destinasyonu ziyaret ediyorsa orayla ilgili sağlık, güvenlik başta olmak üzere asgari bilgileri edinmekle yükümlüdür.”*

Bölüm 2: Turizmin Bireysel ve Kolektif Yönleri

- 1. “Genelde dinlenme, spor ve kültürle ilgili bir faaliyet olan turizm, bireysel ve kolektif organizasyonun bir unsuru olarak açık görüşlülükle gerçekleştirildiğinde, kendini eğitime ve toplum/kültürler arası farkları öğrenmek açısından önemli fırsattır.*

2. Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel haklarının gelişmesine katkı sağlamalıdır.
3. Hangi şekilde olursa olsun insan sömürüsü, özellikle cinsel açıdan ve çocuklara uygulandığında, turizmin temel amaçlarına karşıdır. Bu turizmin bir eksikliğidir. Tüm ülkeler tarafından gerekli yasal önlemler alınarak, yasaklanmalı ve cezalandırılmalıdır.
4. Din, sağlık, eğitim, kültür, dil öğrenme amaçlı seyahatler, turizmin yararlı türleridir ve teşvik edilmelidir.
5. Turizmin ekonomik, sosyal, kültürel faydalarının ve getirdiği risklerin ülkelerin eğitim programlarına alınması desteklenmelidir."

Bölüm 3: Sürdürülebilir Gelişmenin unsuru olarak turizm

1. "Turizmin gelişmesinde bütün taraflar, sağlam, sürekli ve sürdürülebilir ekonomik büyüme perspektifinde doğal çevreyi korumakla yükümlüdür. İhtiyaçların giderilmesinde gelecek nesiller dikkate alınmalıdır.
2. Kaynak tasarrufu, özellikle de su ve enerji tasarrufu sağlayan ve atık azaltan yöntemlere öncelik tanıyan turizm türleri, ulusal/bölgesel/yerel kamu yetkililerince teşvik edilmelidir.
3. Okul tatilleri gibi turist akışının arttığı dönemler, turizmin çevre üzerindeki etkisini azaltacak şekilde düzenlenmelidir.
4. Turizm altyapısı ve faaliyetleri, ekosistem, bioçeşitlilik ve vahşi yaşamın korunmasını sağlayacak şekilde hazırlanmalıdır.
5. Doğa turizmi ve ekoturizm, turizmin gelişmesi ve zenginleşmesinde rol oynayan temel unsurlar olarak kabul edilmelidir."

Bölüm 4: Kültürel mirası kullanan ve zenginleştiren unsur olarak turizm

1. "Turizm eserleri, insanoğlunun ortak mirasıdır.
2. Turizm politikası ve turizm faaliyetleri, sanatsal/arkeolojik/kültürel mirasa saygı içinde gelecek nesiller dikkate alınarak yürütülmelidir. Müzeler, anıtlar, tarihi kalıntılar özel korumaya alınmalıdır. Özel mülke ait kültürel mirasın halka açılması, sahiplerinin izniyle, desteklenmelidir.
3. Kültürel alanların ziyaretinden elde edilen gelirin en azından bir bölümü, bu alanların korunması ve geliştirilmesi için kullanılmalıdır.

4. Turizm faaliyetleri, geleneksel kültürel ürünlerin bozulması ya da standardize edilmesi yerine, yaşaması ve gelişmesine olanak verecek şekilde programlanmalıdır.”

Bölüm 5: Ülke ve Topluların Refahını Artıran Bir Faaliyet Olarak Turizm

1. “Yerel nüfus, turizm faaliyetlerinin ekonomik, sosyal ve kültürel faydalarından, özellikle de turizmin yarattığı doğrudan ve dolaylı istihdamdan yararlanmalıdır.
2. Turizm politikaları, ziyaret edilen bölgedeki yaşam standardının yükseltilmesine katkıda bulunacak şekilde uygulanmalıdır. Turizm tesislerinin planlanması, mimarisi ve işletilmesi yerel ekonomik ve sosyal dokuya entegre olacak şekilde yürütülmelidir. Yetenekler eşit olduğunda, yerel işgücü tercih edilmelidir.
3. Sorunlu kıyı bölgeleri, adalar, kırsal alanlar gibi ekonomik faaliyetlerin yeterince gelişmediği bölgelerde turizm, refah yaratan bir araç olarak dikkate alınmalıdır.
4. Turizm yöneticileri, özellikle yatırımcılar, gerçekleştirecekleri projelerin çevre ve doğal yaşama etkisini inceleyen araştırmalar yapmalıdırlar. Şeffaflık ve nesnellik içinde, yapmayı planladıklarını yerel halkla paylaşmalı, projelerin olası sonuçları hakkında halkı bilgilendirmelidirler.”

Bölüm 6: Turizmin Geliştirilmesinde Tarafların Yükümlülükleri

1. “Turizm yöneticileri, turistlere gidecekleri yer, seyahat koşulları, konaklama tesisleri hakkında gerçekçi bilgiler sağlamakla yükümlüdür. Kontratta taahhüt edilen doğa, fiyat ve hizmet kalitesiyle ilgili herhangi bir ihlal durumunda, ödenecek tazminatla ilgili açık ve anlaşılır hükümler bulunmalıdır.
2. Turizm yöneticileri, kamu görevlileriyle işbirliği yaparak, turistlerin güvenliği ve sağlığını güvence altına almakla yükümlüdür. Bu amaçla bir sigorta ve acil yardım sistemi kurulmasına ihtiyaç vardır. Bu konulardaki eksiklikler maddi tazminat ödenmesini gerektirir.
3. Turizm yöneticileri, turistlerin kültürel ve dini vecibelerini yerini getirmesine yardımcı olmalıdırlar.
4. Turist gönderen ve ağırlayan ülkelerin kamu görevlileri, turizm yöneticileri ve onların üye oldukları organizasyonlarla işbirliği içinde, tur düzenleyen firmanın iflası durumunda turistlerin ülkelere dönmelerini sağlamalıdır.
5. Hükümetler, vatandaşlarını dünyanın değişik bölgelerinde meydana gelen olaylar hakkında bilgilendirmek, uyararak haklarına/görevine sahiptir. Ancak bu bilgilendirme

önyargı ve abartmadan uzak olmalı, destinasyon ülkelerine ya da kendi tur operatörlerine zarar verecek nitelik taşımamalıdır. Seyahat danışmanları ilgili ülkenin yetkilileriyle görüşerek, (varsa) tehlikenin gerçek boyutları hakkında uyarılarda bulunmalı veya normal şartlara dönüldüğü açıklanmalıdır.

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

Bölüm 7: Turizme Katılma Hakkı

1. “Dünyanın sahip olduğu değerler, tüm insanlara açıktır. Yerel ve uluslararası turizm hareketine katılmak boş zaman değerlendirmesinin en iyi şekli olarak görülmeli ve her türlü engelleyici unsur ortadan kaldırılmalıdır.

2. Turizm hareketine katılmak, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi’nde belirtilen dinlenme, çalışma saatlerinin sınırlandırılması ve ücretli izin hakkının bir sonucu olarak değerlendirilmelidir.

3. Sosyal turizm, özellikle de gruplar halinde yapılan turizm, kamu görevlilerinin desteğiyle geliştirilmelidir.

4. Aile, gençlik, öğrenci, 3. yaş ve özürülülerin turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir.”

Bölüm 8: Turist Hareketinde Özgürlük

1. “Turist, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi uyarınca kendi ülkelerinde ya da ülkelerarası seyahat etme özgürlüğüne sahiptir. Transit geçiş, konaklama ve kültürel alanları ziyaret sırasında gereksiz formalite ve farklı muamele görmemeleri gerekir.

2. Turist, yerel ya da uluslararası iletişim kurma, idari, adli, sağlık hizmetlerinden yararlanma, diplomatik kurallar gereği kendi ülkesinin dış temsilcilikleriyle bağlantı kurma haklarına sahiptir.

3. Turiste, ziyaret ettiği ülkede, kendisiyle ilgili özel bilgilerin gizliliği konusunda güvence verilmelidir.

4. Sınır geçişlerinde uygulanan vize, sağlık, gümrük işlemleri, uluslararası anlaşmalar dikkate alınarak mümkün olduğunca basitleştirilmeli; bu konuda ülkeler arasında ortak bir yöntem geliştirilmelidir. Turizm, sektördeki rekabeti baltalayan vergi ve harçlardan arındırılmalıdır.

5. *Turist, uluslararası konvertibiliteye sahip para birimini kullanma hakkına sahip olmalıdır.*”

Bölüm 9: Turizm Sektöründe İşgörenlerin ve Girişimcilerin Hakları

1. *“Turizm sektöründe ücretli veya kendi adına iş görenlerin temel hakları, sektörün mevsimsel, esnek ve uluslararası olma özellikleri de dikkate alınarak, yerel ve ulusal yönetim birimlerinin gözetiminde garanti altına alınmalıdır.*

2. *Turizmde ücretli ve kendi adına iş görenler, eğitim, sosyal güvenlik, iş güvencesi, yaşam koşullarını iyileştirme gibi haklara sahip olmalıdır.*

3. *Gerekli yetenek ve donanıma sahip kişiler, ulusal yasal çerçeve dahilinde profesyonel anlamda turizmde faaliyet gösterme hakkına sahiptirler. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmelerin sektöre girişinde yasal ve idari sınırlamalar asgariye indirilmelidir.*

4. *Turizmde iş görenler arasında bilgi/deneyim alışverişi, sektörün gelişmesine katkıda bulunmaktadır. Ulusal ve uluslararası yasa ve anlaşmalarla söz konusu alışveriş kolaylaştırılmalı ve yaygınlaştırılmalıdır.*

5. *Turizmde faaliyet gösteren çok uluslu şirketlerin sektörü kontrol etmesi önlenmeli, bu şirketlerin bölgesel turizmin kalkınmasına yönelik yatırımlara yönelmeleri sağlanmalıdır.*

6. *Turist gönderen ve alan ülkelerde faaliyet gösteren firmaların ortaklıkları veya dengeli ilişkileri, sektörün sürdürülebilir gelişimine ve kazancın hakça dağılımına önemli katkı sağlamaktadır.”*

Bölüm 10: Turizmde Küresel Etik İlkelerin Uygulanması

1. *“Etik ilkelerin uygulanmasında kamu ve özel sektör işbirliği içinde olmalıdır.*

2. *Turizm sektöründeki tüm taraflar, turizmin geliştirilmesi, insan hakları, çevre, sağlık gibi konularda, uluslararası hukukun prensipleri dahilinde, başta Dünya Turizm Örgütü olmak üzere, uluslararası örgütleri ve sivil toplum kuruluşlarını tanımaları ve izlemeleri gerekir.*

3. *Aynı taraflar, Turizmde Küresel Etik İlkelerin yorumlanması ve uygulanmasında ortaya çıkacak sorunların giderilmesinde bağımsız bir organ olan Turizmde Etik İlkeler Dünya Komitesi’ni tanımalıdır.”*

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı: Yunus DOĞAN
Uyruğu: T.C.
Doğum Yeri ve Tarihi: Antakya 05.03.1990
Tel: 0553 640 26 89
E-posta: yunus.dogan23@hotmail.com
Yazışma Adresi: Sarayatik Mah. Şehit Ali Haydar Sok. No:2/5 ELAZIĞ

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
Önlisans	Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü	24.06.2010
Lisans	Nevşehir Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü	10.07.2013

İŞ DENEYİMLER

Yıl	Kurum	Görev
2009-2012 yaz sezonu	The Marathone Hotel	Garson
27.11.2013 - Devam Ediyor	Sosyal Güvenlik Kurumu ANKARA	Memur

T.C.
NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM FAKÜLTESİ

**ÖĞRETMENLİK UYGULAMASI
DERSİ ÇALIŞMA PLÂNI**

HAFTA	TARİH	YAPILACAK ETKİNLİKLER
1		Öğretmenlik uygulaması dönem planlaması Açıklamalar/Hazırlık
2		Okulda bir gün içinde yapılacak işleri belirleme
3		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
4		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
5		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
6		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
7		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama) Hazırlanmış olduğu planı ya da plandaki bazı etkinlikleri uygulama, bu çalışmalarla ilgi öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
8		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
9		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
10		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
11		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
12		Bir günlük plan hazırlama (Planın gerektirdiği ortam, materyal ve ölçme araçlarını hazırlama). Hazırlanmış olduğu plandaki etkinlikleri uygulama, öz değerlendirme raporu doldurma ve portfolyo hazırlama
13		Bir öğrenci için istenmeyen davranışlarını yönetme planı hazırlama, uygulama ve değerlendirme (Okul rehberlik hizmetleri servisinden yararlanılabilir)
14		Öğretmenlik uygulaması çalışmalarının değerlendirilmesi ve Öğretmenlik uygulaması çalışmalarının dosyalanması

