

ATLAS INTERNATIONAL REFEREED JOURNAL ON SOCIAL SCIENCES

Open Access Refereed E-Journal & Refereed & Indexed
ISSN:2619-936X



Vol:5, Issue:21

2019

pp.570-586

Article Arrival Date: 10.07.2019

Published Date: 06.09.2019

GİRESUN ÜNİVERSİTESİ TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN İŞ ETİĞİ ALGISININ ÖLÇÜLMESİ: KELİME İLİŞKİLENDİRME TESTİ YÖNTEMİ

THE MEASUREMENT OF BUSINESS ETHICS PERCEPTION OF GİRESUN UNIVERSITY TOURISM STUDENTS: THE METHOD OF ASSOCIATION TESTING

Dr. Öğretim Üyesi Hakan AKYURT

Giresun Üniversitesi, Bulancak KK Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, hakan.akyurt@giresun.edu.tr, Bulancak, Giresun, Türkiye. ORCID ID: 0000-0002-6522-684X

Öğretim Görevlisi Sinem MIHÇI

Giresun Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Büro Yönetimi ve Sekreterlik Bölümü, sinem.mihci@giresun.edu.tr, Giresun, Türkiye. ORCID ID: 0000-0002-7823-2640

Doi Number : <http://dx.doi.org/10.31568/atlas.336>
Article Type : Research Article



ÖZET

Etik konusu, sektörlerin gelişmesi, rekabet şartlarının ağırlaşması ve sürdürülebilir işletme vizyonlarının yaygınlaşması ile önemi artan bir konu haline gelmiştir. Çalışanların iş ortamı, işte karşılaştıkları durumlar, iş ile ilgili algılamaları ve iş etiği kavramları araştırmalarda yer alan konular arasındadır. Özellikle iş etiği kavramı, insanların işletmelerine karşı tutumlarında etkili bir faktör olarak görülmektedir. İş ortamlarında etik ilkelerin varlığı, çalışanların işletmeye bağlılığı ve verimliliği açısından dikkat edilmesi gereken bir husustur. İş etiği ile ilgili olarak bireylerin algılamalarının eğitim dönemlerinde zihinlerine yerleştirilmesi gerekmektedir. Turizm sektörünün çok yönlü yapısı, mevsimsellik özelliği ve eğitim durumuna bakılmaksızın personel istihdam edilmesi, iş etiği konusunda turizm sektörünü sorunlu sektörler arasında gösterilmesine neden olmaktadır. Bu kapsamda, turizm sektöründe çalışacak olan turizm eğitimi alan öğrencilerin, iş etiği konusunda algılamalarının tespit edilmesi, gelecekte çalışacakları işlerde verimlilikleri ve işletmeye bağlılıkları açısından değerli bir sonuç olacaktır. Çalışmanın temel amacı, turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin sektördeki etik kavramına ilişkin algıları tespit etmek ve iş etiği hakkında bilgi düzeylerinin ortaya çıkarılmasıdır. Bu araştırma ile turizm eğitimi almakta olan lisans öğrencilerinin iş etiği algılamaları ile ilgili zihinlerinde oluşan bilgiler elde edilmeye çalışılmıştır. Öğrencilerin etik kavramına bakış açıları ortaya konulmuştur. Turizm sektöründeki iş etiği algıları, öğrencilerin verdikleri cevap kelimeler ile analiz edilmiştir. Elde edilen verilerle öğrencilerin, iş etiğine ilişkin kullandıkları kelimeler belirlenmiştir. Çalışma da, analizlerin yapılmasında kelime ilişkilendirme testi kullanılmış, frekans tablosu yapılmış ve kavram ağları oluşturularak ilişkiler ortaya konulmaya çalışılmıştır. Demografik bilgilerin sonuçlarının analizinde ise SPSS 22 programı kullanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, İş Etiği, Turizm Eğitimi, Turizm Etiği, Kelime İlişkilendirme Testi

ABSTRACT

The issue of ethics has become a matter of increasing importance with the development of industries, the aggravation of competition conditions and the spread of sustainable business visions. Workplace environment of the employees, the situations that they face in the work, the perceptions about the work and the concepts of business ethics are among the topics covered in the research. Especially, the concept of business ethics is seen as an effective factor in people's attitudes towards business. The existence of ethical principles in workplace environments is a matter to be considered in terms of the dependence of employees and business productivity. In this context, determining the perceptions of the students of tourism who are going to be working in tourism sector, ethics will be a valuable result in terms of their productivity and their commitment to the business. The main objective of the study is to identify undergraduate students' perceptions regarding ethical concepts in the

industry and the extraction of knowledge about business ethics. In this research, it has been tried to obtain information about the business ethics perceptions of undergraduate students who are receiving tourism education. Students' perspectives on ethics are put forward. Perceptions of business ethics in the tourism sector, students were analyzed by the words they give answers. With the data obtained, the words used by the students about business ethics are mentioned. In the study, word association test was used to make the analyzes, frequency table was made and the concept networks were formed and relations were tried to be revealed. SPSS 22 program was used to analyze the results of demographic information.

Keywords: Tourism, Business Ethics, Tourism Education, Tourism ethics, Word Association Test

1. GİRİŞ

Turizm sektörünün çok yönlü yapısı nedeniyle yoğun çalışma koşulları, niteliksiz personel çalıştırılması ve rekabet ortamı bazı sorunlara yol açmaktadır. Turizmde yerine getirilen işlerin niteliğinin birbirinden farklı olması, çok farklı departmanların koordineli olarak çalışması zorunluğu ve sürekli olarak aktif bir yapı nedeni ile çalışanların iş etiği ile ilgili uyumlarında sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Turizm sektörünün bu karmaşık yapısı işlerin doğru ve sistematik yapılmasında etik kuralların önemini arttırmaktadır. Personelin iş yerinde doğru ve yanlış kuralları algılamaları sistemli bir çalışma ortamı için zorunluluk arz etmektedir. Özellikle iş etiği kavramının açık bir şekilde anlaşılması ve çalışanlara aktarılması gerekmektedir. Bu durumun gerçekleşmemesi halinde işletmeler açısından zaman ve maliyet kaybına, personelin iş ortamında huzursuz olmasına ve işten ayrılmaların sıklaşmasına yol açmaktadır.

Turizm işletmelerinin iş etiği ilkelerini ve iş yeri kurallarını çalışanlarına aktarmasının zor bir süreç olduğu düşünüldüğünde, iş etiği ile ilgili bilgilerin çalışanlara okullarında eğitim aldıkları sırada verilmesi daha uygun olacaktır. Hangi sektör olursa olsun tüm işletmelerin kendine göre iş etiği ilkeleri ve kuralları bulunmaktadır. Bu nedenle, sektördeki iş etiği kurallarının neler olduğu, hangi davranış biçimlerini gerektirdiği ve iş yerlerinde sistemler hakkında öğrencilerin eğitim sürelerinde bilgilendirilmesi gerekmektedir. Böylelikle, işletmelerin zaman ve maliyet kaybı yaşamamaları, öğrencilerin iş yerine ve kurallarına uyum sürecinin hızlandırılması ve de huzurlu ve sistemli çalışma ortamı sağlanması mümkün olacaktır.

Turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin sektöre bakış açıları iş etiğinin durumu ile yakından ilişkilidir. Gelecekte çalışmayı düşündükleri turistik işletmelerin etik kuralları öğrencilerin bu sektörde çalışma istekleri ile doğrudan alakalıdır. İş etiği ilkelerinin öğrenciler tarafından ne anlama geldiği ve eğitimini aldıkları sektörle ilişkili görüşleri gelecekleri açısından önemlidir. Bu çalışma da, Giresun Üniversitesinde lisans eğitimi alan öğrencilerin iş etiğine ilişkin düşünceleri kelime ilişkilendirme testi yöntemi ile analiz edilmeye çalışılmıştır. İş etiğinin öğrenciler tarafından zihinlerinde oluşturduğu algılamaları ortaya çıkarılmaya çalışılmış ve eğitimini aldıkları sektörün etik kuralları hakkında bilgi düzeyleri belirlenmiştir. Çalışmanın turizmde iş etiği alanında çalışma yapmak isteyen akademisyenlere yol göstermesi ve sektör temsilcilerine turizm eğitimi alan öğrencilerin sektördeki iş etiği düşüncelerini hakkında bilgi vermesi açısından faydalı olması beklenmektedir. Çalışma da öğrenci algılamalarının belirlenmesinde kelime ilişkileri testi yöntemi kullanılmış, kelimelere ilişkin frekans tablosu oluşturulmuş ve kavram ağları ile iş etiği konusunda mantıksal ilişkiler ortaya konulmuştur.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. İş Etiği Kavramı

Günümüzde tüm işletmeler, çalışma ortamlarının huzurlu ve sistemli, çalışanlarının memnun olduğu ve sürdürülebilir bir yapıda olmak arzusundadır. İşletmelerin devamlılığı için personelin iç huzurunun sağlanması önemlidir. Bu nedenle, işletme içinde etik kuralların önemi daha da artmaktadır. İş yerlerinde etik kavramının ne demek olduğunun anlaşılması

içinde öncelikle etik kavramının genel bir tanımının yapılması uygun olacaktır. Fennel (2009) etik kavramını, çalışanlar ve insanlar için doğru, ahlaki, davranış açısından iyi ilke ve kurallar bütünü olarak tanımlamaktadır. Çok kısa bir başka tanımda ise etik, “insanların tüm ilişkilerinde adaletli, güvene dayanan, dürüst ve saygılı ilişkiler” olarak ifade edilmektedir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 20)

İş etiği kavramı ise, etik kavramının işletme düzeyinde uygulanması süreci olarak kabul edilmektedir. İşletme faaliyetlerine genel etik ilkelerinin yansıtılması olarak da tanımlanmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2012: 71). Farklı bir tanımlama ise iş etiğini, “iş yerlerinde, iş yeri kurallarına uymak, sorumlulukları yerine getirmek, doğru ve dürüst bir kişilik sergilemek, toplumsal kuralları göz ardı etmeden genel olarak tüm iş yeri ilkelerine uymak” olarak ifade etmektedir (Arslan, 2001: 87). İş etiği kavramı genel olarak toplumsal ve sosyal normlara uyulması ile iş yerinin iç düzenine ve de sistemine uyulan davranış biçimleri olarak kabul edilebilir. İşletmelerin ekonomik, sosyal ve toplumsal hayatla birlikte edindikleri tüm davranış biçimleri ile iş etiği kuralları bir arada bulunmak zorundadır. İş etiği kurallarının, işletmelerin çalışmış oldukları tüm toplumların geleneklerine ve yaşam biçimlerine uygun olarak oluşturulmuş olması gerekmektedir (Ülgen ve Mirze, 2004: 449).

İş etiği konusunda çalışma yapan araştırmacılar, iş etiğinin ilkeleri konusunda çeşitli görüşler ortaya çıkarmaktadır. Ancak genel anlamda araştırmacılar işletmeler açısından iş etiğinin önemini aşağıdaki gibi özetlemektedir (Arslan, 2001: 11):

- ✓ Farklı kültür ve ülkelere ait insanların bir iş yerinde çalışması özellikle ahlaki ve geleneksel sorunlar ortaya çıkarmaktadır. Kültürel farklılığa saygılı insanların bir arada çalışması için iş etiği kuralları vazgeçilmez olmuştur.
- ✓ İnsanların diline, ırkına, statüsüne bakılmadan, iş yerinde adaletli bir çalışma ortamı için iş etiği zorunludur.
- ✓ Demokratik hakların ve özgürlüklerin kısıtlanmaması açısından iş etiği kurallarının bilinmesi ve öğretilmesi gerekmektedir.
- ✓ Dini farklı insanlar arasında sorunlar yaşanmaması için işletme içinde iş etiği kurallarına saygı duyacak personelin yetiştirilmesi gerekmektedir.
- ✓ İş etiği işletme içi kurallar ile birlikte çevresel unsurları da dikkate alan ve önemseyen bir kurallar bütünüdür.
- ✓ İşletme içi hırsızlıkları önleme, temizlik, düzen gibi konular iş etiğinin kapsamı içerisinde.

İş etiği kavramı işletme içi ve dışı unsurların tümünü ele alan ve çalışanların genel davranış kurallarını toplumun yapısına, iş alanına ve müşterilere göre düzenleyen sistemdir. Bu bakımdan iş etiği, diğer etik konularını da ele alan bir yapıya sahiptir. Mesleki etik, toplumsal etik, çalışma etiği, kişisel etik gibi diğer etik türleri iş etiğinin bir parçasıdır. Bununla birlikte iş etiği, mevcut kanunlar çerçevesinde davranış biçimlerinin oluşmasını sağlamaktadır. Kanun koyucuların üzerinde durdukları hem çalışma hayatı hem de toplumsal yasalara uyulması iş etiğinin olmazsa olmaz özelliklerinin başında gelmektedir. İş etiği uygulamaları işletmeler için sadece kurallar bütünü içerisinde personelin davranışlarını kontrol eden bir yapı olarak görülmemelidir. İşletmelerin genel yapısı ve devamlılığı üzerinde önemli bir etkiye sahip bir kavramdır. İş etiği konusu işletmeler tarafından dikkate alınmadığı takdirde aşağıdaki gibi olumsuz sonuçlarla karşılaşılması muhtemeldir (Fox, 2000: 73):

- ✓ Güven konusunda işletmenin imajını olumsuz olarak etkiler,
- ✓ İşletmenin iş yaptığı diğer firmalar ile ilişkilerin bozulmasına yol açabilir,

- ✓ İşletme çalışanlarının verimlerinin azalmasına neden olabilir,
- ✓ İşletmeye olan bağlılığın azalmasına yol açabilir,
- ✓ İşten ayrılmalara neden olabilir,
- ✓ Çalışanların işlerini eksik yapmasına, geç işe gelmelerine ve işte huzursuzluk çıkarmalarına neden olabilir,
- ✓ İşletme içinde yolsuzluk ve hırsızlık gibi olaylara sebebiyet verebilir.

Yukarıdaki maddelerden de görüleceği üzere, iş etiği kavramı işletmeler ve çalışanları açısından önem verilmesi gereken bir kavramdır. İşleyişinin net olarak belirlenmesi ve uygulama da eksiklikler olmadan yapılabilmesi işletmelerin sürekliliği açısından yararlı olacaktır. İşletmelerin hem iş yaptıkları dış çevre ile hem de kendi personeli olan iç çevresi ile güvene dayalı ilişkiler kurmasında iş etiği yaklaşımının önemi büyüktür. Özellikle de personelin verimliliğinin artırılması ve işe bağlılığının sağlanması işyerindeki etik kurallara uyulması ile mümkün olacaktır. Ayrıca, dolaylı olarak iş yeri maliyetleri üzerinde de olumlu etkisi olacak, kaynakların israf edilmemesi açısından kazanç sağlayacaktır. İş etiğinin uygulanamaması ise iş akışında aksamalara, personel devir hızının yükselmesine ve iş hacminin uzun vade de azalmasına yol açacaktır (Sucu, 2003: 290).

İş etiğinin genel hedefi, ahlaki açıdan işletme içi ve işletme dışı oluşabilecek sorunlara karşı tedbir almaktır. Bu konular üzerinde işletme yöneticilerinin fikir üretmesi ve çözüme yönelik çalışmalar yapması hedeflenmektedir. İş hedefleri üzerinde ahlaki açıdan etik kurallarına göre çözüm yolları aramak ve işletmenin hedeflerine uyumlu hale getirmek amaçlanmaktadır (Fülöp, Hisrich & Szegidi, 2000: 6). Ayrıca iş etiği ile temel hedeflerden biri de, topluma karşı sosyal sorumluluk konusudur. İşletmelerin ilk amacı kar elde etmektir ancak, toplum içinde yaptıkları tüm faaliyetlerini sosyal sorumluluk çerçevesinde gerçekleştirmeleri gerekmektedir. Bu durum da iş etiği ilkelerin işletme hedefleri arasında olması ile mümkün olacaktır (Kilcullen ve Kooistra 1999:158). Bu nedenle iş etiği kavramı sadece etik kurallarının işleme içinde uygulandığı ve kendi personelinin ilgilendiren kurallardan çok daha önemli bir konudur.

2.2. Turizm Sektöründe İş Etiği

Turizm sektöründe ise iş etiği kavramı genel iş etiği kavramından farklı olmamakla birlikte, birçok farklı iş kolunun aynı anda turistlere sunumu nedeni ile daha karmaşık bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, işletmelerin istihdam etmek istediği bireylerin çalışmaya başlamadan önce iş etiği konusunda bilgili ve tecrübe sahibi olması işletmeler açısından hem maliyet hem de zaman açısından önem arz etmektedir. Özellikle de çalışacak personelin, turistik işletmelerdeki iş etiği kuralları ve işleyişi konusunda bilgi ve tecrübe sahibi olmaları, turistik işletmelerin farklı birçok departmandan oluşması nedeniyle önemi daha da artmaktadır. Turizm sektörünün yapısı gereği, denetlenmesi zor ürün ve hizmet sunumunun yapılması, özellikle otellerde departmanlar arasındaki çalışma şekillerinin ve ücretlendirmelerin farklı olması ve de turistlerin memnuniyet düzeylerinin sürekli olarak artırılması çabası, iş etiğinin turistik işletmelerdeki uygulamalarında farklılıkları ortaya çıkarmaktadır.

Turizm sektöründe iş etiği ile ilgili geçmişten günümüze kadar hem akademisyenler hem de işletme yöneticileri tarafından birçok araştırma yapılması, konunun öneminin sürekli olarak sıcak kaldığının göstergesidir (Donyadide: 2010: 426; Dimitriou vd., 2011: 1). Turizm alanında etik ile ilgili literatür çalışmaları incelendiğinde işletmeye olan bağlılık ile iş etiği arasında kuvvetli bir ilişki olduğu görülmektedir. İşletme içinde iş etiği kurallarının uygulandığı turizm işletmelerinde personelin iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğu ve işletmeye karşı aidiyet duygusu içinde olduklarını gösteren çalışmalar yapılmıştır

(Schwepker, 2001: 41; Koh ve Boo, 2004: 667). Turizm sektörü açısından iş etiği, turistlerin memnuniyeti, doğru ve güvenilir şekilde hizmet verilmesi, dürüst ve hoşgörülü personeller, ahlaki kurallara ve farklı kültürlerle saygı gibi kurallara uyulmasını gerektirmektedir (Kozak ve Nergiz, 2006: 9).

Turizm sektöründe iş etiği kavramının genel olarak konaklama tesisleri üzerinden değerlendirildiği ve çalışmaların oteller üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu durumun en önemli sebebi, otel ve çalışanlarının sayısının diğer turizm işletmelerinden çok daha fazla olması ve de farklı departmanlardan oluşan otel yapılarının iş etiği kurallarına ihtiyacının çok daha fazla olmasıdır. Turizmde iş etiği ile ilgili olarak araştırmacılar tarafından yapılan çalışmalar sonucunda, iş etiği ile ilgili olumlu ve olumsuz sonuçlar aşağıda verilmektedir (Knani, 2014; Hudson ve Miller, 2006; Wilborn vd., 2007; Karatepe ve Agbaim, 2012; Lee ve Nelson, 2013; Becker ve Gao, 2010):

Olumlu Sonuçları:

- ✓ Otel karlılığını ve çalışanların verimliliğini arttırmaktadır,
- ✓ Otelin imajına olumlu katkıda bulunur,
- ✓ Turistlerle uzun dönemli ilişkiler sağlar,
- ✓ Personel devir hızını azaltır,
- ✓ Turistik talebe olumlu yansır,
- ✓ Departmanlar arası uyum sağlar,
- ✓ İş doyumu sağlar,
- ✓ İş yerinde sorunların hızlı çözümüne etki eder.

Olumsuz Sonuçları:

- ✓ Otel maliyetlerini artırır,
- ✓ Finansal sorunlar oluşur,
- ✓ Sezonluk personel nedeniyle adalette sapma olur,
- ✓ Rol belirsizliğine yol açar,
- ✓ Turizm öğrencilerinin iş etiği dersleri yetersizdir,
- ✓ İşten ayrılmalar artar,
- ✓ İşe samimiyetsiz yaklaşım olur,
- ✓ İş yerinde hırsızlık olabilir,
- ✓ Otel içi iletişim sorunları yaşanır,
- ✓ Otel ürünlerinde israfa yol açar.

Bununla birlikte turizmde işletme yöneticilerinin etik davranışları önemlidir. Öncelikle genel ya da departman yöneticilerin etik ilkeler konusunda hassas davranış biçimleri sergilemeleri gerekmektedir. İşletme içinde veya dışında yöneticilerin etik ilkeler dışında hareket etmeleri hem ekonomik anlamda hem de işletme imajı açısından olumsuz sonuçlara yol açabilecektir (Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2013: 89). Yönetim açısından iş etiği kurallarının tam olarak uygulanmaması işletmeye olan güveninde azalmasına yol açacaktır. Bu nedenden dolayı turizm işletmelerinde en tepe yöneticiden başlayarak, departman yöneticilerinin ve şeflere kadar her yöneticinin etik ilkeleri kapsamında hareket etmesi gerekmektedir. Otel işletmeleri başta olmak üzere otomasyon işlemlerinin az olduğu ve denetleme imkanlarının kısıtlı olduğu

turizm sektöründe, yöneticilerin iş etiği konusunda yapması gerekenler aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Şimşek, 1999: 84):

- ✓ Personelin haklarına saygı göstermek,
- ✓ Ücretlendirmeyi adaletli yapmak,
- ✓ Personelin özgür konuşma hakkını sağlamak,
- ✓ Personelin sendikal ve örgütsel hakkına saygı duymak,
- ✓ Özel hayatların gizliliğine saygılı olmak,
- ✓ Sağlık koşullarının ve çalışma koşullarının sürekli iyi olmasını sağlamak,
- ✓ Personel arasında ayırım yapmamak,
- ✓ Kadınlara yönelik taciz ve ayrımcılığa izin vermemek,
- ✓ İşletme kararlarında çalışanlardan fikir almak.

Bununla birlikte yöneticiler gibi turizm sektöründe çalışanlarında iş etiği ile ilgili olarak yapması gerekenler ve sorumlulukları bulunmaktadır. Sadece yöneticilerin etik kurallarını uygulamaya çalışması ile iş etiği kurallarının başarılı olması mümkün değildir. Hele ki, turizm sektörü gibi hem ürünü hem de hizmeti aynı anda sunmak zorunda olduğunuz bir sektörde çalışanların işletmedeki etik kurallarına uygun hareket etmesi daha da önemli olmaktadır. Turizm sektörünün bu karmaşık yapısı nedeniyle personelin de iş etiği uygulamalarının yürütülmesinde bazı sorumlulukları vardır. Bu sorumlulukları aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (Uçkun vd., 2004: 7):

- ✓ Turistlere yönelik olarak sorumluluk,
- ✓ İşletmenin tümünde görev alan iş arkadaşlarına karşı sorumluluk,
- ✓ İşletmenin tüm araç ve gereçleri ile fiziksel unsurlarına karşı sorumluluk,
- ✓ Toplumun geneline karşı sorumluluk,
- ✓ Çevresel unsurlara hassasiyet açısından sorumluluk,
- ✓ Yasalara ve kanunlara karşı sorumluluk,
- ✓ Turizme etki açısından sorumluluk,
- ✓ Doğal ve işletme kaynaklarının israfına karşı sorumluluk sahibi olmaları gerekir.

Turizm sektörünün çok farklı nitelikteki çalışanları olması iş etiği kurallarının personel anlatılmasının ve uygulanmasının önemini göstermektedir. Hem turizm işletmelerin de yöneticilik yapanlar hem de çalışanlar açısından işletmenin sürdürülebilir bir yapıya sahip olması, turistik talebinin devamlılığı ve istihdama olan katkısının sürekli hale getirilmesi ancak koordineli bir iş etiği uygulaması ile olacaktır. Bu nedenle, toplumsal açıdan sorumlulukları da göz ardı etmeden iş etiği ilkelerinin bir bütün halinde uygulanması gerekmektedir.

Turizm eğitimi veren üniversitelerde lisans ve önlisans düzeyinde iş etiği ile ilgili olarak araştırmalar yapılmıştır. Birçok araştırmacı, iş etiğinin öğrenciler üzerindeki etkisini ölçmeye çalışmıştır. Bunun en önemli nedeni, iş hayatına atılacak olan üniversite öğrencilerin iş yaşamları öncesinde mesleki hayatlarına dair görüşlerin alınmasıdır. Üniversitelerin lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler üzerine yapılmış olan bir çalışmada, öğrencilerin iş etiği ilkelerinin mesleki yer seçimlerinde etkili olduğu vurgulanmaktadır. Sistemli ve etik kurallara göre yönetilen işletmelerin, öğrenci iş tercihinde öncelikli olduğu sonucu ortaya çıkmıştır (Pelit ve Arslantürk, 2011: 163). Üniversite öğrencileri üzerine yapılmış olan bir

başka araştırma da ise, farklı departmanlarda staj ya da çalışmış öğrencilerin etik olmayan uygulamalara karşı tepkili oldukları sonucuna ulaşılmıştır (Varinli, 2004: 44). Diğer çalışmalarda incelendiğinde özellikler turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin gelecekleri açısından iş etiği kavramının önemli bir karar verme unsuru olduğu görülmektedir. Çalışmanın gelecek bölümüne lisans eğitimi alan öğrencilerin iş etiği konusunda bilgileri analiz edilerek, elde edilen bulgular ortaya konulacaktır.

3. ARAŞTIRMANIN ANALİZİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırma ile turizmde lisans eğitimi alan üniversite öğrencilerinin iş etiği hakkındaki algılamalarının tespit edilmesi, iş etiği kavramı hakkında bilgi birikimlerinin neler olduğunun ortaya konulması amaçlanmaktadır. Turizm alanında eğitim alan lisans öğrencilerinin iş etiği ile turizm sektörü arasında bir ilişki kurulması hedeflenmektedir.

Araştırma sonuçları, turizm sektörüne üniversite öğrencilerinin bakış açısını değerlendirmek, iş etiği ile ilgili bilgi düzeylerini öğrenmek ve iş etiğinin üniversite müfredatlarının belirlenmesi açısından önem arz etmektedir. Turizmde lisans öğrencileri üzerine etik çalışmaları bulunmakla birlikte, iş etiğinin kelime ilişkilendirme testi yöntemi ile ölçüldüğü bir çalışma olmaması, araştırmaya özgünlük bakımından değer katmaktadır.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma Giresun Üniversitesinde turizm alanında eğitim alan lisans öğrencilerine uygulanmıştır. Giresun Üniversitesinde lisans eğitimi sadece Bulancak Kadir Karabaş Uygulamalı Bilimler Yüksekokulunda, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümünde verilmektedir. Üniversite bünyesinde Turizm Fakültesi 'de olmasına rağmen henüz lisans öğrencisi yoktur. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümünde 2018 yılı verilerine göre 390 kayıtlı öğrenci görülmektedir (YÖK, 2019). Bu öğrencilerden 300'ü sürekli olarak okula devam etmekte, 90 öğrenci ise okullarını uzattıkları için sadece sınav zamanları okula gelmektedir. Araştırma da 196 öğrenciye kelime ilişkilendirme testi anketi yapılmıştır. Örneklemenin evreni temsil yeteneğinde bilimsel çalışmalarda genel olarak Sekeran (1992: 253) çalışması temel alınmaktadır. Bu çalışmada, evren büyüklüğünün 100.000 ile 1.000.000 arasında kişiden oluşuyorsa, örneklem için 384 kişi yeterli olarak ifade edilmektedir. Araştırmanın örneklemindeki öğrenci sayısının evrenin temsili için yeterli olduğu düşünülmektedir.

3.3. Araştırmanın Uygulanması

Yapılmış olan araştırma da öğrencilere kelime ilişkilendirme testi anketi yapılmıştır. Turizmde iş etiği anahtar kavram olarak seçilmiştir. Uygulama yapılmadan önce, öğrencilere kelime ilişkilendirme testine yönelik açıklamalar yapılmış ve turizmde iş etiği ile ilgili cevap kelimelerini yazmaları için 30 saniye süre tanınmıştır. Hızlı bir şekilde ankete cevap vermelerini istenmesinin nedeni, anahtar kavram ile ilgili olarak zihinlerindeki ilk algılamaları öğrenmek ve çevredeki arkadaşlarından etkilenmelerini önlemek amaçlıdır. Uygulama sırasında, "Turizmde İş Etiği Kavramı" bir sayfa içinde 5 kez alt alta sıralanmıştır. Alt alta 5 kez yazılmasının sebebi zincirleme cevap riskini önlemek amacıyla yapılmaktadır (Polat: 2013, s.104). Ankette öğrencilerin cinsiyet durumları, daha önce turizm sektöründe çalışıp çalışmadıkları, sınıfları ve üniversiteden önce turizm eğitimi alıp almadıklarına dair demografik sorularda yer almaktadır. Kelime ilişkilendirme testi ile algılamaları ölçmeye yarayan anket örneği aşağıda tablo-1'de verilmektedir.

Tablo 1. Kelime İlişkilendirme Testi Anket Örneği

Aşağıda verilen kelimeyi gördüğünüzde aklınıza gelen kelimeleri yanlarındaki boşluklara yazınız. Kelimeleri yazmak için 60 saniyeniz vardır.	
Turizm Etiği	
Turizm Etiği	
Turizm Etiği	
Turizm Etiği	
Turizm Etiği	
Örnek Cümle	

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma da kelime ilişki testi ve öğrencilerin demografik bilgilerinin analiz edilmesi için frekans analizi kullanılmıştır. Kelime ilişkilendirme testi, ortaya çıkacak durumların algılanmasını ölçmek amaçlı olarak kullanılmaktadır (Polat, 2013: 101). Kısa bir tanımla, “öğrencilerin zihinlerinde yer etmiş olan bilgilerin ve kavramların algılamalarını, aralarındaki ilişkileri, ortaya çıkan bu ilişkilerin anlam derecelerini ve yeterlilik düzeylerini belirlemeye çalışan ölçme ve de değerlendirme” yöntemi olarak ifade edilmektedir (Işıklı, vd., 2011: 52). Kelime ilişkilendirme testi, bir veya bir seri anahtar kelimenin öğrencilere neyi çağrıştırdığının sözlü veya yazılı formda istenmesidir. Anketlerden elde edilen kelimeler incelenerek, frekans tablosu oluşturulmaktadır. Belirtilen kelimeler bakılarak, kavram ağları ile aralarındaki ilişkiler tespit edilmekte ve ankete katılanların zihinsel algılamaları açıklanmaya çalışılmaktadır (Ay, 2011: 1571). Kelime ilişkilendirme testi genel olarak fen bilimleri eğitimi alanında kullanılmış olmakla birlikte, sosyal alanlarda da uygulanmaya başlanan önemli bir algılama yöntemidir.

4. BULGU VE TARTIŞMALAR

Araştırma sürecinde ilk olarak öğrencilerin cinsiyet durumu, sınıfları, daha önce turizmde çalışıp çalışmadıkları ve üniversiteye gelemeden önce turizm eğitimi alıp almadıklarına ilişkin demografik bilgilerin elde edilmiştir. Bu bilgiler tablo-2’de verilmektedir.

Tablo 2. Demografik Veriler

Değişken	Seçenek	n	f (%)
Cinsiyet	Kadın	79	40.30612
	Erkek	117	59.69388
Sınıf	1. Sınıf	22	11,22449
	2. Sınıf	67	34,18367
	3. Sınıf	71	36,22449
	4. Sınıf	36	18,36735
Turizm Sektöründe Çalışma Durumu	Evet	139	70,91837
	Hayır	57	29,08163
Lise Turizm Eğitimi	Evet	92	46,93878
	Hayır	95	48,46939
	Yanıtsız	9	4,591837
TOPLAM		196 KİŞİ	%100

Yukarıdaki tablo 2’de görüleceği üzere erkek öğrencilerin sayısı kadın öğrencilerin sayısından fazladır. Üçüncü ve ikinci sınıftan katılım daha fazla olurken, dördüncü ve birinci sınıftan katılım daha az olmuştur. Öğrencilerin %70 oranında önemli bir kısmı turizm sektöründe çalıştığını ifade etmektedir. Ayrıca, öğrencilerin yarıya yakın önemli bir kısmının lise eğitimlerinde turizm alanında olmadıklarını ifade etmiştir.

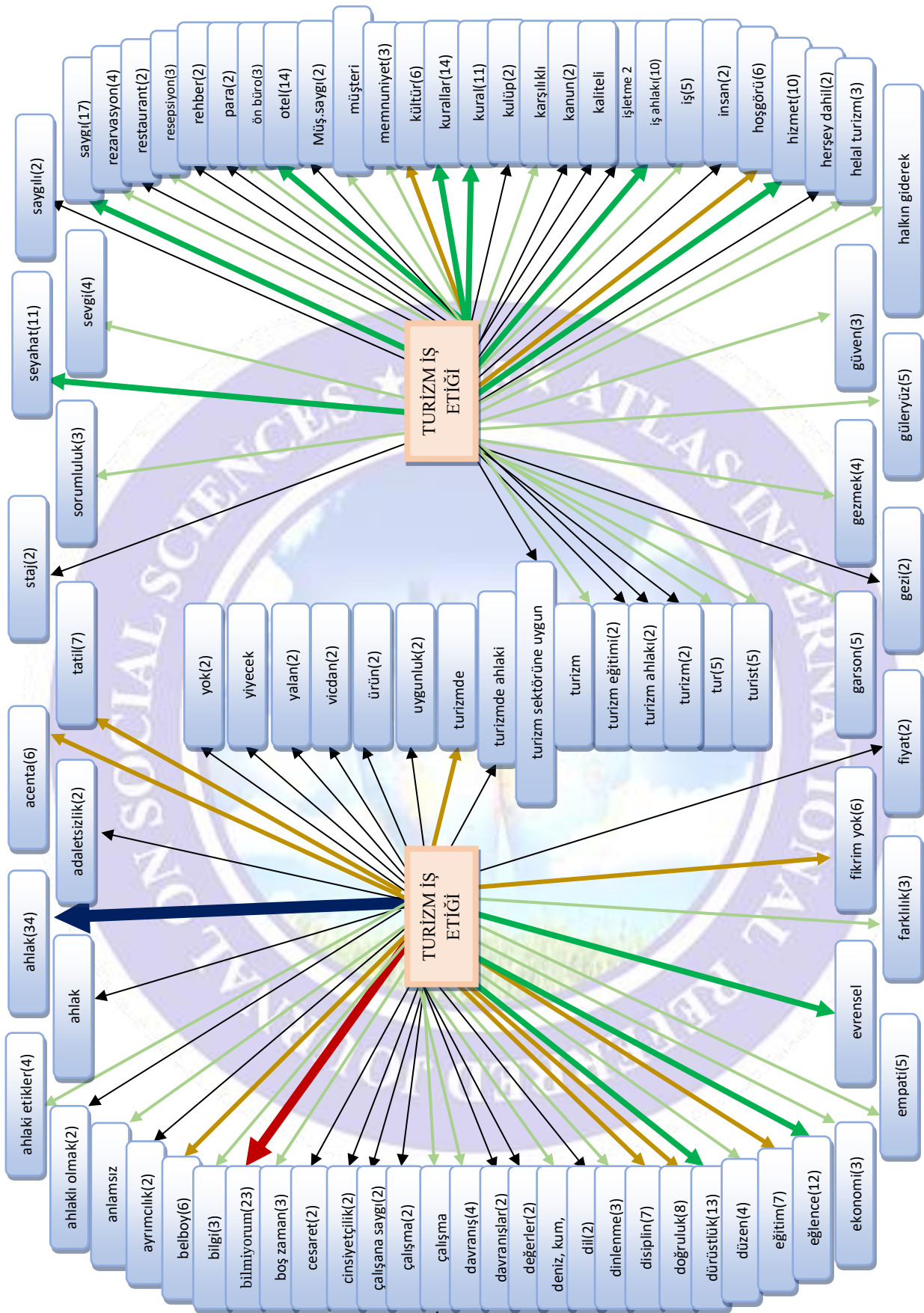
Demografik bulguların elde edilmesinden sonra kelime ilişkilendirme testi ile öğrencilerin anahtar kavram olan turizmde iş etiği kavramına verdikleri cevap kelimelerden oluşan frekans analizi oluşturulmuştur. Turizmde iş etiği anahtar kavramına ilişkin öğrenciler tarafından cevap kelime olan toplam 401 kelime ile ifade edildiği belirlenmiştir. Bu cevap kelimelerden

745'i tekrar edilen kelimelerden oluşmaktadır. Öğrencilere sorulan 5'li turizmde iş etiği anketinde boş bırakılan cevap kelime sayısı ise 235 olmuştur. Öğrencilerin bazılarının 5 kelime yazmadıkları tespit edilmiştir. Kelime sayısının çok olmasından dolayı bütün frekans tablosu verilmemiştir. Tüm kelimeleri içeren frekans tablosu ve kelime sayıları Ek'te verilmiştir. Sadece 3 ve üzeri olan cevap kelimeleri gösteren frekans analizi tablo-3'de gösterilmektedir.

Tablo 3. Turizmde İş Etiği Frekans Tablosu

Turizmde İş Etiği Kavramıyla İlişki Olduğu Düşünülen Kelimeler			
Ahlak (34)	Bilmiyorum (23)	Saygı (17)	Kurallar (14)
Otel (14)	Dürüstlük (13)	Evrensel ilkeler (13)	Eğlence (12)
Kural (11)	Seyahat (11)	Hizmet (10)	İş ahlakı (10)
Doğruluk (8)	Tatil (7)	Eğitim (7)	Disiplin (7)
Kültür (6)	Hoşgörü (6)	Acente (6)	Belboy (6)
Fikrim yok (6)	İş (5)	Empati (5)	Güler yüz (5)
Garson (5)	Anlamsız duygular (5)	Turist (5)	Tur (5)
Sevgi (4)	Deniz, kum, güneş (4)	Düzen (4)	Rezervasyon (4)
Helal turizm (3)	Davranış (4)	Ahlaki etikler (4)	Gezmek (4)
Dinlenme (3)	Karşılıklı anlayış (3)	Boş zaman (3)	Resepsiyon (3)
Bilgi (3)	Ekonomi (3)	Sorumluluk (3)	Farklılık (3)
Turizm kuralları (3)	Çalışma saatleri (3)	Önbüro (3)	Memnuniyet (3)
Halkın giderek bilinçlenmesi (3)	Güven (3)		
Turizmde İş Etiği Kavramıyla İlişkilendirilen Toplam Kelime Sayısı: 401			
Elde Edilen Kelimelerin Tekrar Edilme Sayısı: 745			
Boş bırakılan Kelime Sayısı: 235			

Frekans tablosu sonuçlarında öğrencilerin verdikleri cevap kelimelerinde iş etiği ile ilişkili olan ahlak, saygı, kurallar, dürüstlük, evrensel ilkeler, kural, hizmet iş ahlakı, güven, güler yüz, hoşgörü, düzen, doğruluk, eğitim, güven, iş, ahlaki etikler, karşılıklı anlayış, davranış, düzen, güler yüz, sevgi, empati, kültür, ekonomi, farklılık, çalışma saatleri, halkın giderek bilinçlenmesi, turizm kuralları ve disiplin kelimelerinin toplam sayısı 213 olarak belirlenmiştir. Bu durum, öğrencilerin iş etiği algılarının yüksek olduğu sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Diğer en dikkat çeken sonuç olarak, iş etiği konusunda bilgisi olmayan veya fikri olmayan cevap sayısının 29 olmasıdır. Öğrencilerin bir kısmının turizmde iş etiği hakkında fikri olmadığı ortaya çıkmaktadır. Öğrencilerin verdikleri cevaplarda otel, seyahat, belboy, garson, eğlence, tur, deniz-kum-güneş, tatil, acente, turist, rezervasyon, resepsiyon, dinleme, gezmek, boş zaman ve helal turizm gibi kavramlarla turizm sektörünü ele alan toplam 91 kelimenin olduğu görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin turizmde iş etiği ile turizm sektörünü ilişkilendirdikleri sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bununla birlikte, öğrencilerin genel olarak cevap kelimelerinin gösterildiği kavram ağı haritası ve ilişkileri şekil 1'de gösterilmektedir. Kavram ağında tek kelimelik cevaplara yer verilmemiştir. Tek kelimelerin olduğu frekans tablosu Ek'te gösterilmektedir.



Kavram ağı haritasında turizmde iş etiği ile ilgili olarak öğrencilerin verdikleri cevaplar ilişkilendirilmiştir. Kuvvetli ilişkiler olan cevap kelimeleri ile daha kalın şekilde oklarla ifade edilmiştir. Cevap kelime sayısının tekli olarak 401 olması her cevap kelimenin kavram ağına gösterilmesini zorlaştırmaktadır. Bu nedenle kavram ağı haritasında 2 ve üstü tekrarlanan cevaplar gösterilmektedir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Gelişen bir sektör olarak turizm sektörü etik kuralların uygulanmasının zorunlu olduğu sektörler arasında bata gelmektedir. Bu durumun en önemli sebebi, rekabet ortamının çok yoğun olması ve insan faktörüdür. Turistlere ürün ve hizmet sunumu, turistik işletmelerin iş etiği kurallarına önem vermelerini gerektirmektedir. Özellikle iç personelin etik ilkeler çerçevesinde yönetilmesi, işgören devir hızını azaltacak ve turist memnuniyetleri üzerinde etkisi olacaktır. Bu çalışma da turizm eğitimi alan lisans öğrencilerine yönelik olarak iş etiği konusunda veriler elde edilmiştir. Amaç, gelecekte çalışacakları sektörün iş etiği algılamalarının belirlenmesi ve iş etiği kavramına olan bakış açılarının ve de bilgi düzeylerinin öğrenilmesidir.

Elde edilen verilere göre Giresun Üniversitesinde lisans eğitimi alan öğrencilerin, turizm sektöründeki iş etiği kavramına ait bilgi düzeylerinin büyük ölçüde yeterli olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. Bununla birlikte iş etiği hakkında hiçbir fikri olmayan öğrencilerinde varlığı göz ardı edilmemelidir. Öğrencilerin önemli bir kısmı iş etiği kavramını doğru olarak ifade etmektedir. Bu durum turizm sektörlerine bakış açılarını da ortaya koymaktadır. İş etiği kavramını turizm işletmeleri ve departmanları ile özdeşleştirdikleri görülmektedir. Bunun en büyük sebeplerinden birinin de demografik bilgilerde belirtilen, öğrencilerin birçoğunun turizm sektöründe daha önce çalışmış olmaları olarak gösterilebilir.

İş etiği kavramı tüm sektörler açısından önemle üzerinde durulması gereken bir konudur. Gerek turizm işletmelerinde gerekse diğer işletmelerde etik kuralların uygulanması çalışanlar için önemli bir konudur. Çalışma sonucunda turizmde iş etiği konusunda bazı önerilerde bulunulmuştur. Bu önerileri maddeler halinde aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür:

- ✓ İş etiği kavramına gereken önemin verilmesi, işletmelerin etik kurallarını tüm personeline önceden aktarması gerekmektedir.
- ✓ Turizm eğitimi veren kurumlarda iş etiği ile ilgili bilgi sahibi olmayan öğrencilerin varlığı, iş etiği ile ilgili derslerin yetersizliğini göstermektedir. Eğitim müfredatlarına iş etiği ile ilgili derslerin konulması, eğer dersler varsa ders içeriklerinin daha etkin şekilde işlenmesi uygun olacaktır.
- ✓ Turizm sektörü çok yönlü yapısı ile çok farklı departmanlardan oluştuğu için işletme yöneticilerin her departmana özgü etik kuralları belirgin şekilde açıklaması gerekmektedir. Özellikle yeni istihdam edilen personelin işletmenin etik ilkeleri hakkında eğitimden geçirilmesi gerekmektedir.
- ✓ Turizm işletmelerinin personel yapısı nedeni ile niteliksiz elemanların çalıştırılması, lisans eğitimi alan öğrencilerin turistik işletmelerin etik ilkelerine bakış açılarına güven sorunu doğurmaktadır. Turizm eğitimi alan öğrencilerin bu algısının kırılması için nitelikli personel istihdamında eğitim şartları dikkate alınmalıdır.
- ✓ Yoğun bir temposu olan ve herkesin tatil yaptığı sürelerde çalışan turizm çalışanların işletme içindeki etik ilkelerin uygulanmasında adaletli davranıldığını görme ihtiyacı vardır. Eğer işletme içinde etik ilkelerin uygulanmasında sorunlar yaşanırsa, işten ayrılma, huzursuzluk ve işi yavaşlatma gibi sorunlar yaşanabilir.

- ✓ Turizm eğitimi alan lisans öğrencilerin iş etiği konusunda turizm sektörüne yaklaşımının olumlu olarak yapılandırılması gerekmektedir. Bu da ancak, turizm işletmelerindeki etik ilkelerin henüz öğrenci iken aktarılması ile mümkündür. Turizm işletmeleri ile üniversitelerin bu konuda işbirliği içinde çalışması gerekmektedir.
- ✓ Turizm sektörünün mevsimsellik özelliği nedeni ile stajyer ya da belirli aylarda çalışmakta olan öğrenciler, iş etiği konusunda şüpheli davranmaktadır. Turizmin tüm ülkede tüm yıla yayılması ile bu sorun çözülebilir.
- ✓ Öğrencilerin gelecek endişesi etik kurallarına da uyumlarında sorunlar çıkarmaktadır. İş garantisi ve sürekli istihdam edilmelerinin önünü açacak ülke turizm politikalarına ihtiyaç duyulmaktadır.
- ✓ İş etiği kurallarını uygulamak hem işletmeler hem personel hem de toplumsal açıdan önemlidir. Bu nedenle, iş etiği kurallarının işletmelerin özelliklerine göre eğitim alınan kurumlarda daha önce açıkça belirtilmesi ve öğretilmesi gerekir.

Bu çalışma ile turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin iş etiğine olan algılamaları ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Elde edilen sonuçlar ve analiz bulguları, öğrencilerin önemli bir kısmının etik kavramı hakkında bilgi sahibi olduklarını ortaya koymuştur. Ancak turizm sektörünün yapısı nedeni ile işletmelere ait etik kurallar hakkında olumlu görüşlerinin olmadığı varsayılabilir. Bu nedenle hem turizm işletmeleri hem de akademisyenler öğrencilerin iş etiği konusunda daha iyi şekilde bilgilendirmeleri ve yol göstermelidir. İş etiği ilkeleri, öğrencilerin geleceklerindeki iş hayatlarına etki edecek en önemli unsurlardan biri olarak her daim araştırma konusu olacaktır.

KAYNAKLAR

- Ay, M. (2011). Conceptual frameworks of university students regarding accounting. *African Journal of Business Management*, 5(5), 1570-1577.
- Arslan, M.(2001). *İş ve meslek ahlakı*, 1.Basım, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Becker, C. & Ying, G. (2010). Delineating the gray areas in hospitality workplace ethics:perceptions ofinternational interns, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9 (2), 142-162.
- Donyadide, A. (2010). Ethics in tourism, *European Journal of Social Sciences*, 17 (3), 426-433.
- Dimitriou, C. K., Blum, S. C., Adams, C. & Kim, J. (2011). The impact of hotel business ethics on employee job satisfaction and organizational commitment, (elektronik sürüm), *International Chrie Conference*, 1-16.
- Fennel, D. (2009). *Philosophical issues in tourism*. John Tribe, (Ed.). Bristol: Channel View Publication.
- Fox, J. (2000). Approaching managerial ethical standards in croatia's hotel industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12(1), 70-74.
- Fülöp, G., Robert D. H. & Krisztina Si (2000). Business ethics and social responsibility in transition economies, *The Journal of Management Development*, 19, (1), 5-31.
- Hudson, S & Graham M, (2006). Knowing the difference between right and wrong:the response of tourism student to ethical dilemmas, *Journal of Teaching In Travel And Tourism*, 6 (2), 41-59.

- Işıkli, H. (2001). *İnternet Alan isimleri sistemi markalar ve alan isimleri arasındaki ilişki*. Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı Yayın ve Temsil Dairesi Başkanlığı Yayın ve Basım Şube Müdürlüğü.
- Karatepe, M. & Agbaim, M. (2012). Perceived ethical climate and hotel employee outcomes: an empirical investigation in nigeri, *Journal of Quality Assurance in Hospitality and Tourism*, 13 (4), 286-315.
- Kilcullen, M. & Kooistra, J.O. (1999), At least do no harm: sources on the changing role of business ethics and corporate social responsibility, *Reference Services Review*, Vol: 27, No.2, 158-178.
- Knani, M. (2014). Ethics in the hospitality industry: review and research agenda, *International Journal of Business and Management*, 9 (3), 1-8.
- Koh, H. C. & Boo, E. H. Y. (2004). Organisational ethics and employee satisfaction and commitment, *Management Decision*, 42 (5), 677 – 693.
- Kozak, A. M. & Nergiz, G. H. (2012). *Turizmde etik (kavramlar, ilkeler, standartlar)*.3. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Lee, L. Y. S.& Nelson K. F. T. (2013). Perceptions of tourism and hotel management students on ethics in the workplace, *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 13 (3), 228-250.
- Pelit, E. & Arslantürk, Y. (2011). Turizm işletmelerinin iş etiğine yönelik uygulamalarının çalışma yeri tercihindeki önemi: turizm öğrencileri üzerinde bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 16(1), 163-184.
- Polat, G. (2013). Determination of the cognitive structures of year secondary school students through word association test techniques. *Necatibey Eğitim Fakültesi Elektronik Fen ve Matematik Eğitimi Dergisi (EFMED)*, 7(1), 97-120.
- Schweper, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in the salesforce, *Journal of Business Research*, 54(1), 39-52.
- Sekaran, U. (1992). Research methods for business: a skill building approach, Second Edition, USA: John Wiley & Sons.
- Şimşek, B. (1999). Yöneticilerin çalışanlara karşı etik sorumlulukları. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(3), 69-86.
- Sökmen, A. & Ekmekçiöğlu, E. B. (2013). Yönetici etik davranışlarının sınır birim çalışanlarının motivasyon ve tatmini üzerindeki etkisi: Adana'da bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (4), 87-104.
- Sökmen, A. & Tarakçıoğlu, S. (2013). *Mesleki etik: etik, yönetsel etik, sosyal sorumluluk*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sucu, Y. (2003). *Yönetim ve etik*, Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Yayınları, 57, 281-296.
- Uçkun, G., Uçkun S. & Latif, H. (2004). *Turizmde etik*. Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- Ülgen, H. & Mirze, S. K. (2004). *İşletmelerde stratejik yönetim*, 2. Baskı, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Varinli, İ. (2004). Hizmet işletmelerinde çalışanların etik olmayan davranışlara ilişkin değerlendirmeleri: otel işletmelerinde bir uygulama, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 4 (1), 44-53.

YÖK. (2019). *Bulancağ KK Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü Öğrenci Sayıları*. <https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans.php?y=104510232>. (Erişim Tarihi: 15.06.2019).

Wilborn, R., Robert A. & Schmidgall, R. (2007). Ethical decisions and gender differences of european hospitality students, *Tourism and Hospitality Research*, 7, 230-240.

EK

Tüm Cevap Kelimeleri İçeren Frekans Tablosu

Kelime İlişkilendirme Testi Aracılığıyla Turizm Etiği Kavramıyla İlişki Olduğu Düşünülen Kelimeler			
acente(6)	farkındalık/bilinçli çalışma(1)	memnuniyet(3)	turiste gösterilen saygı(1)
adalet(1)	farklı(1)	mesleğe bağlılık(1)	turiste verilen önem(1)
adalet, hak, hukuk çerçevesinde eşit davranmak(1)	farklılık(3)	meslek(1)	turistik faaliyetler(1)
adaletli olmak(1)	fazla para almak(1)	meslek aşkı(1)	turistlere cinsel taciz(1)
adaletsizlik(2)	fazladan mesai(1)	mesleki ahlak(1)	turistlere göre fiyat belirlemek(1)
ahlak(34)	fikrim yok(6)	mevzuat(1)	turizm(2)
ahlak bilgisi(1)	fiyat(2)	misafir(1)	turizm ahlakı(2)
ahlak dışı davranışlar(1)	garson(5)	misafirperverlik(1)	turizm algısı(1)
ahlak kuralları(2)	gayret/düzenli eğitim(1)	müşteri(1)	turizm altyapısı(1)
ahlaki değerler(1)	gelenek(1)	müşteri haklıdır(1)	turizm bilgiliği(1)
ahlaki etik(1)	gelişme sistemi(1)	müşteri kandırılmamalı(1)	turizm bölgelerinde olması gereken güzel davranışlar(1)
ahlaki etikler(4)	gelişmemişlik(1)	müşteri memnuniyeti(4)	turizm davranışı(1)
ahlaklı davranışlar bütünü(1)	genel müdür(1)	müşteri veli nimettir(1)	turizm derslerini yaygınlaştırmak(1)
ahlaklı olmak(2)	gezi(2)	müşteriler kandırılıyor(1)	turizm doğruları(1)
aile(1)	gezilere gitmek(1)	müşterileri kandırmak(1)	turizm düşüncesini geliştirmek(1)
alçak gönüllülük(1)	gezme(4)	müşterinin dinlenmesi(1)	turizm eğitimi(2)
anlamsız duygular(5)	giyim(1)	müşteriye agresif konuşmamak(1)	turizm elitliği(1)
asgari ücret(1)	globallik(1)	müşteriye hoşgörülü davranmak(1)	turizm fikirleri(1)
ayrıcalık(1)	görünüm(1)	müşteriye saygı(2)	turizm güveni(1)
ayrımcılık(2)	güler yüz(5)	nakit(1)	turizm hizmeti verilen turiste doğru ve eşit davranış(1)
bakımlı olmak(1)	güler yüzlü olmak(1)	ne kadar ahlak(1)	turizm içindeki düzen(1)
bakış açısı(1)	güneş(1)	normallik(1)	turizm içindeki uyum(1)
bar(1)	güven(3)	objektif olmak(1)	turizm işbirliği(1)
barmen(1)	güvenirlilik(1)	olağan üstü davranışlar(1)	turizm kanunlarını uygunlaştırmak(1)
başkalarını rahatsız etmemek(1)	güzel görünüş(1)	olması gereken bir şey(1)	turizm kanunu(1)
belboy(6)	hakkın olanı kazanmak(1)	olumlu yönler(1)	turizm kuralları(3)
belirli çalışma saatleri(1)	haksızlıklar(1)	otel(14)	turizm mesleği(1)

bilgi(3)	hal, hareket(1)	otel, turist, bilet(1)	turizm mevzuatı(1)
bilgilenilmesi gereken şey(1)	halkın bilinçlenmesi için verdiği etkiler(1)	önemli bir konu(1)	turizm parası(1)
bilgim yok(1)	halkın giderek bilinçlenmesi(3)	öğrenme(1)	turizm sadeliği(1)
bilinçlenmek(1)	hareketi(1)	ön büro(3)	turizm sektöründe yapılması gereken(1)
bilinçli tüketici(1)	helal turizm(3)	örf adet(1)	turizm sektörüne uygun davranışlar(2)
bilmiyorum(23)	herşey dahil(2)	özel sektör(1)	turizm yanlışları(1)
boş zaman(3)	hızlı(1)	özveri(1)	turizm yerleri(1)
boş zaman aktivitesi(1)	hijyen(1)	paket(1)	turizmde ahlak(1)
boş zaman değerlendirme(1)	hitap kitlesi(1)	para(2)	turizmde ahlak bilgisi(1)
cesaret(2)	hizmet(10)	para kazanma(1)	turizmde ahlaki etikler(2)
ciddiyet(1)	hoşgörü(6)	paylaşımci olmak(1)	turizmde ahlaki kuralları göz önünde bulundurmak(1)
cinsiyet ayrımı(1)	housekeeping(1)	personel(1)	turizmde ciddi ve dikkatli olmak(1)
cinsiyetçilik(2)	ırkçılık(1)	personel adaletsizliği(1)	turizmde doğal olan(1)
coğrafi bölge(1)	içki(1)	personelerle saygılı olmak(1)	turizmde doğru davranışlar(1)
çaba(1)	ilginç(1)	personellerin birbirine karşı güven sağlaması(1)	turizmde kurallar(7)
çalışan ahlakı(1)	ilişki(1)	potansiyel(1)	turizmde normal hareketler(1)
çalışana saygı(2)	imaj(1)	profesyonellik(1)	turizmde olması gereken(1)
çalışanın hakkının verilmesi(1)	insan(2)	psikoloji(1)	turizmde olması gerekenler(1)
çalışanlara emeğinin karşılığının verilmesi(1)	insanlar(1)	puan(1)	turizmde samimiyet(1)
çalışanlarının saygı ve dürüst olması(1)	insanlara zaman kavramını en iyi şekilde satmak(1)	reasepsiyon(1)	turizmde uygulanması gereken kurallar(1)
çalışma(2)	insanların kültürlerine duyulması gereken saygı(1)	rehber(2)	turizmde uygun olan davranışlar(1)
çalışma saati(1)	islama uygun oteller(1)	rehberlik(1)	turizmde yapılması gereken olumlu davranışlar(1)
çalışma saatleri(3)	iş(5)	rekabet(1)	turizme katkılar(1)
çalışma saatleri belli olmalı(1)	iş ahlakı(10)	reklam(1)	turizme yakınlığı arttırmak(1)
çevre(1)	iş bulma(1)	resepsiyon(3)	turizmi her alanda yorumlayabilmek(1)
çevreye duyarlı bir sektör(1)	iş etiği(1)	resepsiyonist(1)	turizmi yaymak(1)
çevreyi temiz kullanmak(1)	iş güvenliği(1)	restaurant(2)	turizmin kalitesi(1)
çok çalışma(1)	iş kalitesi(1)	rezervasyon(4)	turizmin kırmızı çizgileri(1)
çok çalışma ama az para(1)	iş ortamı(1)	room servisle(1)	turizmin olurları(1)
davranış(4)	işin dini olmaz(1)	rusya, ukrayna(1)	turizmin özgürlüğü(1)
davranış biçimi(1)	işletme 2	sadakat(1)	turizmin yapısı(1)
davranışlar(2)	işletmelerin temizliği(1)	sağlık(1)	turizmle alakalı bir şey(1)
değerler(2)	işsizlik(1)	sağlıklılık(1)	turizmle ilgili önemli

			şeyler(1)
deneyim(1)	iyi ve doğru turizm geliştirme(1)	samimiyet(1)	turlara katılmak(1)
deniz(1)	izin(1)	sanat(1)	tüzük(1)
deniz, kum, güneş(4)	izlenim(1)	saygı(17)	uçak, otobüs, macera, ilgi, tur(1)
detaylar(1)	kalifiye eleman(1)	saygı ve sevgi(1)	üslup(1)
dışarıdan güzel görünüş(1)	kalite(1)	saygılı(2)	uygulaması(1)
dikkat edilmesi gereken şeyler(1)	kalite yönetimi(1)	saygılı olmak(1)	uygulanan politika(1)
dil(2)	kaliteli hizmet(2)	saygın olmak(1)	uygun davranışlar(1)
dil, in, ırk gözetilmeksizin eşit hizmet(1)	kalkınma gerektirir(1)	sektör yükseliş(1)	uygunluğu(1)
dinlenme(3)	kamu(1)	sendika(1)	uygunluk(2)
disiplin(7)	kandırmak(1)	sermaye(1)	uyulması zorunlu olmayan kurallar bütünü(1)
dogayı korumak(1)	kanun(2)	servis(1)	ücret(1)
doğal karşılanan turizm(1)	kanunlar(1)	sevgi(4)	üniversite(1)
doğru(1)	karşılıklı anlayış(3)	seviyeli ilişkiler(1)	ürün(2)
doğru davranış(1)	kazanç(1)	seyahat(11)	vale(1)
doğru hareketler yapılması(1)	kendine güven(1)	seyahat acentaları(1)	var(1)
doğru rehber(1)	keşif(1)	sınırsız hizmet(1)	verilen görevi yerine getirme(1)
doğruluk(8)	kişiler arası saygı- sevgi(1)	sigortasız çalıştırılmamalı(1)	vicdan(2)
doğruluk payı çok az(1)	kişilik(1)	sorumluluk(3)	vijdan duygusu(1)
doğruluk-dürüstlük(1)	Kokart(1)	sosyal aktivite(1)	yalan(2)
döviz(1)	komi(1)	sosyalleşme(1)	yalan çok fazla(1)
dünya üzerinde turizm alanında yapılan çalışmalar(1)	konaklama(1)	staj(2)	yapılan iş(1)
dürüst ve güvenilir olmak(1)	konferanslarda bulunmak(1)	şartlar(1)	yapılması doğru düşünülen davranışlar(1)
dürüstlük(13)	konuşma(1)	şehir(1)	yapılması gereken(1)
düzen(4)	koşullar(1)	tahsilin daha önde olması(1)	yardımcı olmak(1)
düzenli çalışma(1)	kulüp(2)	tam donanımlı olmak(1)	yasal düzenlemeler(1)
düzenli çalışma saatleri(1)	kum(1)	tanıtımlara gitmek(1)	yaz(1)
düzenli çalışma(1)	kumar(1)	tarife(1)	yazılı(1)
düzenli hizmet verilmiyor(1)	kural(11)	tarih(1)	yenilik(1)
eğitim(7)	kurallar(14)	tarihi eser(1)	yiyecek içecek(2)
eğitimler(1)	kurallara uymak(1)	tatil(7)	yok(2)
eğlence(12)	kültür(6)	tatil bölgeleri(1)	yorum(1)
eko turizm(1)	kültür oluşturur(1)	tercüman(1)	yöneticilere saygılı olmak(1)
ekonomi(3)	kültürel varlıklara zarar vermemek(1)	tesis(1)	yöneticiye saygı(1)
emek karşılığı(1)	kültürel varlıkları korumak(1)	titiz çalışmak(1)	yönetmelikler(1)
empati(5)	kültürel zenginlik(1)	toplumsal değeri oluşturan yazılı olmayan kurallar(1)	yöreye bağlı turizm yapmak(1)

eşitsizlik(1)	kütahya çizelgesi(1)	tur(5)	yurtdışı(1)
etik davranışlar(1)	liderlik(1)	tur operatörlüğü, rehber(1)	zaman satmak(1)
etik değil(1)	lobi(1)	tur operatörü(1)	zorunlu yaptırım(1)
etik olmayan davranışlar(1)	macera(1)	tur rehberi(1)	farkındalık(1)
evrensel ilkeler(13)	maliyet(1)	turist(5)	mavi bayrak(1)

