Öğrencilerin Otel İşletmelerindeki İş Etiğine Yönelik Algıları

Students' Perception Toward Business Ethics in Hotel Businesses

Muharrem Kaya (Kyrgyzstan-Turkey Manas University, Kyrgyzstan)
Dr. Azamat Maksudunov (Kyrgyzstan-Turkey Manas University, Kyrgyzstan)

Abstract

Nowadays, business ethics and social responsibility are main factors effecting long term success of businesses. Previous studies indicate that the issue of business ethics is evaluated according to the opinions of employees, potential employees and managing staff. The main purpose of this paper is to evaluate business ethics climate of hotel enterprises through the eyes of tourism students. The primary data was obtained from face-to-face interviews with students (n=107) of Kyrgyzstan-Turkey Manas University Vocational School, who have an internship in Antalya province of Turkey. The data were analyzed using descriptive statistics and t-test. As a result of the research, it has been determined that the perceptions of the students on the business ethics are generally positive. In addition, it has been determined that the students' perceptions toward business ethics differ according to gender, ethics courses and departments, where students spent their internships.

1 Giriş

Turizm endüstrisi, günümüzde hızla gelişmeye devam ederek; hem yarattığı gelir ve iş bulma fırsatları açısından hem de farklı sektörler için yarattığı sosyal ve ekonomik fırsatlar açısından oldukça önemli yatırım ve istihdam alanı haline gelmiştir. Turizm sektöründe önemli bir yere sahip olan konaklama işletmelerinin alt işletmelerinden biri olan otel işletmelerinde genel olarak etik davranışlar ve özelde de iş etiği; iş performansı, verimlilik, çalışan ilişkileri ve karlılık gibi birçok faktörü doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir. Bu bakımdan turizm alanında eğitim gören öğrencilerin turizm sektöründe ilk uygulama yaptıkları ve bazı mesleki deneyimler kazandıkları staj dönemlerindeki iş etiği iklimi; öğrencilerin turizm sektörü ile ilgili algılamaları üzerinde oldukça etkilidir.

Günümüzde yasal düzenlemelerin yetersiz olması, kültürel değişimlerin ve yozlaşmaların yaşanması ve iş hayatındaki uygulamaların yanlış veya eksik yapılması; çalışma hayatında iş ahlâkı sorunlarının oluşmasına neden olmaktadır (İGIAD, 2008:7). Dolayısıyla iş etiği konusu işletmeler ve çalışanlar açısından önemli hale gelmektedir. Etik; belirli bir sürede bir toplum tarafından kabul edilen, insanların birbirleriyle ilişkilerini düzenleyen örf-adet, töre yasalarının, ahlaki değerlerin ve ilkelerin bütünüdür (Yılmaz ve Bahadır, 2011:22). İş etiği ise; etiğin temel konularından birisidir. Bireylerin hayatının önemli bir payını oluşturan iş hayatının kendi içinde bazı değerleri, kuralları ve etik anlayışı mevcuttur. Bu bakımdan iş etiği; iş hayatındaki davranışları düzenleyen, hangi yöntemle doğru iş yapılacağı konusunda rehberlik eden ilkeler bütünüdür (Çabuk ve İlgüden, 2006:2006). İş etiğinde yasal düzenlemelerde olduğu gibi bazı kanunlar ve kurallara geçerlidir. Kuralların var olması bireylerin bazı davranışlar sergilemesini engeller. Bu bakımdan gereksiz ve yerinde olmayan davranışların sergilenmesini engellemiş olur. Buna bağlı olarak davranışlardaki tutarsızlık ve belirsizlik de azalmış olur. İş hayatında etik kurallara uymanın diğer önemli bir amacı ise çalışan ilişkilerinin iyi olmasını sağlamaktır (TUSİAD, 2009:34). İnsan unsuru turizm sektörünün gelişmesini etkileyen önemli faktörlerin başında gelir. Turizm sektöründeki gelişmelerin hızlı ve kalıcı olması için iş etiği ikliminin korunması ve iyileştirilmesi gerekmektedir.

Olçay ve Sürme (2015) tarafından yapılan araştırmada stajyer öğrencilerin gözüyle, yönetici ve işgören etik davranışlarının istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Konuyla ilgili bir diğer çalışma Yücel ve Çiftçi (2012) tarafından bir kamu yükseköğretim kurumu örneğinde yapılmıştır. Bu araştırmada iş etiğine yönelik davranışların olumlu yönde olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca demografik özellikler bakımından anlamlı farklılıkların olduğu da tespit edilmiştir.

Bu araştırmada ise potansiyel çalışanlar konumunda olan öğrencilerin otel işletmelerindeki iş etiği ortamına ilişkin algılamaları ele alınmaktadır.

2 Literatür Taraması

Turizm işletmelerinde günlük işlerden, uzun vadeli planlamalara, karar alma aşamalarından, standart kontrollere kadar iş hayatının birçok aşamasında çelişkili durumlarla karşılaşılabilir. Ancak bu durumlarda çözüm için uygulanan etik ilke ve kurallara bazen tüm bireyler tarafından kabul edilmeyebilir. İş etiği eleştirmenleri, bu durumun toplum ve kültür normlarından kaynaklandığını ve bunun için göreceli olabileceğini savunmaktadırlar. Dolayısıyla çalışanlar aynı işletmede faaliyette bulunsalar bile farklı geçmişlerden, kültürlerden geldikleri göz önünde bulundurulmalıdır (Yılmaz, 2010:2).

İş etiği, firmaların mal ve hizmet üretme, paketlenme ve dağıtma evrelerinde firma ve iş gören düzeyinde davranışların etik olup olmadığı ile ilgilidir. Bu bakımdan iş etiği aynı zamanda uygulamalı etik denilebilir. Bu yüzden uygulamalı iş etiği; firma etiği, ticaret etiği, işletme etiği, şirket etiği gibi farklı isimlerle nitelendirilebilir.

(Aktan, 1999:43). Her işin kendine göre nitelikleri, zorlukları ve gereklilikleri vardır. Meslekler, mesleği icra edenlere bazı sorumluluklar yüklemektedirler. Buradaki önemli husus, bir mesleğin sürdürülebilmesi için ihtiyaç duyulan kabiliyet ve yeterlilik olup, meslek onurunun korunması için gerekli olan ahlaki ve etik davranışların uyum içinde sergilenmesidir. Mesela yemekler ve mutfak hakkında bilgisi olmayan bir kimsenin aşçı olması meslek onuru ile bağdaşmaz. Ayrıca bu durum toplumun aşçılık mesleğine duyduğu saygınlığın zedelenmesine de neden olabilir (İzveren, 1980:248). Ahlaki davranışlar sergileyen çalışanlar; müşteriler tarafından her zaman güvenilir ve saygın çalışanlar olarak nitelendirilir. Dolayısıyla müşteriler, çalışanların etik kurallara uyduğu işletmeleri tercih ederler. İşletmelerin etik değere sahip olması; müşterilerin, çalışanların, ortakların ve tedarikçilerin karşılıklı güven, saygı ve anlayış içerisinde faaliyetlerini sürdürmelerine bağlıdır (Barutçugil, 2004:223).

Turizm sektörünün önemli yatırım alanları olan otel işletmelerinde iş etiğinin değerlendirilmesine ilişkin akademik çalışmaların; yöneticilere (Yaman ve Gürel, 2006; Bektaş, 2008), çalışanlara (Ünlüönen ve Olcay, 2003; Varinli, 2004; Bahadır, 2011) ve potansiyel çalışanlara (Köroğlu ve Gezen, 2014; Akan, 2007; Akova ve Çalık, 2008;) dayandırıldığı görülmektedir.

Ünlüönen ve Olcay (2003:91-112) tarafından otel işletmelerinde görev yapan iş görenlerin eğitim düzeyleri ile ahlaki sorumluluk bilinçleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda otel işletmelerinde iş görenlerin eğitim düzeyleri ile ahlaki sorumlulukları arasında ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Varinli (2004:44-53) otel çalışanlarının etik olmayan davranışlara yönelik kanaatlerini ortaya koymak amacıyla Kapadokya bölgesinde faaliyet gösteren üç ve dört yıldızlı otel çalışanlarına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların etik dışı davranışları değerlendirmelerinde pozisyonlara göre farklılıklar olduğu ve genel olarak çalışanların etik dışı davranışları tasvip etmedikleri ortaya çıkmıştır.

Hudson ve Miller (2006: 41-59) turizm alanında eğitim gören farklı ülkelerdeki (Avustralya, İngiltere, Kanada) öğrencilerin (n=438) iş etiği konusundaki algılarını değerlendirmek amacıyla bir çalışma gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda çevresel sorunların sosyal ve ekonomik sorunlardan daha etkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca cinsiyet ve ülke türünün etik davranışlarda etkili olduğu buna karşılık alınan eğitimin etkili olmadığı sonucuna varılmıştır.

Yaman ve Gürel (2006: 470-489) farklı kültürlerden gelen turizm yöneticilerinin etik karar almalarında farklılık olup olmadığını araştırmak amacıyla Avustralya ve Türkiye’de görev yapan yöneticiler üzerinde araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda Türk yöneticilerin etik konusundaki algılamaları Avustralya’lı yöneticilere kıyasla daha yüksek oranda olduğu tespit edilmiştir.

Akan (2007: 7-20) tarafından iş etiği kurallarını ve evrensel turizm etiği ilkelerini değerlendirmek üzere bir araştırma yapılmıştır. Çalışmada Türkiye’de, iş hayatındaki uygulamalar da dikkate alınarak turizmdeki etik sorunlar ve etik kurallarının geliştirilmesi süreci değerlendirilmiştir. Bu çerçevede iş etiği kurallarının oluşması ve evrensel turizm etiği ilkelerinin başarılı olması; turizmde etik eğitiminin detaylı bir biçimde verilmesine ve turizmde etik kurallarının uygulanmasına bağlı olduğu sonucuna varılmıştır.

Bektaş (2008: 1-17) tarafından otel yöneticilerinin etik kuralları algılama düzeyini tespit etmek amacıyla Muğla ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı 72 üst düzey otel yöneticisi üzerinde araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda eğitim, ünvan ve deneyim özelliklerine göre iş hayatında etik kuralları yöneticiler tarafından benimsenmesinin bir farklılık göstermediği sonucu tespit edilmiştir.

Akova ve Çalık (2008: 1-13) turizm bölümünde eğitim alan öğrencilerin etik algılamalarını tespit etmek amacıyla; Sakarya Üniversitesi Sapanca Meslek Yüksek Okulu Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik programında okuyan 150 öğrenci üzerinde araştırma yapmışlardır. Yapılan araştırma sonucunda; katılımcıların turizm sektöründe ortaya çıkan etik dışı olaylara katılmadıkları, müşterilerin hassas oldukları etik dışı davranışlarda ise esnek davranışlar sergileyebileceklerini belirttikleri görülmektedir. Ayrıca, demografik değişkenlerle algılanan etik davranışlar arasında anlamlı farklılıkların olduğu görülmüştür.

Bahadır (2011: 21-40) tarafından otel işletmelerinde ön büro çalışanlarının etik algılamalarını ve görüşlerini ortaya koymak amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada yüz yüze görüşme yöntemi kullanılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda; konaklama işletmelerindeki çalışanların etik algılama düzeylerinin genelde kabul edilebilir düzeyde olduğu, işletme yönetici ve patronlarının emir ve görüşlerinden etkilendiği, bununla beraber etik algı düzeyinde çalışanların kişiliğinin önemli bir yeri olduğu ortaya çıkmıştır.

Pelit ve Arslantürk (2011: 163-184) turizm işletmelerinde iş etiği uygulamalarının, üniversitelerin turizm bölümlerinde eğitim gören öğrencilerin (n=1088) staj yapacakları işletme seçiminde önem derecesini tespit etmek amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda turizm işletmelerinde geçerli olan iş etiği kurallarının, öğrencilerin işletme seçiminde oldukça önemli olduğu tespit edilmiştir. Diğer yandan önem düzeyinin öğrencilerin cinsiyetleri, iş tecrübeleri ve okudukları bölümlere göre de farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Lee ve Tsang (2013: 228-250) tarafından Hong Kong'da turizm ve otel işletmeciliği bölümlerinde eğitim gören öğrencilerin (n=370) etik algılarını ortaya koymak amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin etik algılarının yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Knani (2013: 1-8) tarafından Kanada'da turizm sektöründe çalışacak olan öğrenciler açısından etik konusunun önemini belirlemek amacıyla bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma genel olarak turizm sektöründeki yöneticiler, işgörenler ve öğrenciler ile ilgili yapılan etik konusundaki çalışmaların literatür taraması niteliğindedir. Araştırmada etik davranışların iş memnuniyetini artırdığı, istikrarlı çalışma sağladığı ve işletme karlarına olumlu katkı sağladığı belirlenmiştir.

Köroğlu ve Gezen (2014: 253-257) turizm alanında eğitim gören öğrencilerin (n=314) iş değerlerini ortaya koymak amacıyla Türkiye'de bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda iş değerlerini oluşturan 15 faktör belirlenmiş ve bunlar arasında güvenlik, başarı, çalışma ortamı faktörleri turizm öğrencileri için daha önemli bulunmuştur. Ayrıca yaş, cinsiyet, çalıştıkları birim ile iş değerleri arasında farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

Günümüzde önemli yatırım alanlarından biri olan turizm sektörü; her yıl milyonlarca insanın dünya üzerinde seyahat etmesini sağlayan büyük bir endüstri haline gelmiştir. İnsanların yaşadıkları yerlerden başka yerlere sürekli kalışa dönüşmemek üzere; seyahat etmek, konaklamak, eğlenmek ve sosyal aktivitelere katılmak gibi amaçlarla yaptıkları faaliyetlerin tümü turizm olarak adlandırılmıştır (Dolmacı ve Bulgan, 2013: 48-55). Bu bağlamda yukarıda verilen araştırmalardan da anlaşılabileceği gibi turizm sektöründe hizmet sunan işletmelerde; iş memnuniyeti, çalışan ilişkileri, verimlilik, karlılık, rekabette üstünlük gibi faktörler genel olarak etik, özelden de iş etiği ile doğrudan ilintilidir. Turizm sektörünün emek-yoğun olması etik konusunun sürekli güncel olmasını sağlamaktadır. Bu açıdan konuyla ilgili yapılacak yeni araştırmalar; turizm işletmelerinde iş etiği ikliminin daha etkin bir hale gelmesini sağlayabilir.

3 Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu araştırma; genel olarak otel işletmelerinde iş etiği ortamını; turizm alanında eğitim gören stajyer öğrencilerin gözüyle değerlendirmeyi ve iş etiğine yönelik algıları tespit etmeyi amaçlamaktadır.

Araştırmada kullanılan veriler Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden yüz yüze anket yöntemiyle elde edilmiştir. Söz konusu öğrenciler her yıl yaz dönemlerinde Türkiye'nin Antalya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde staj uygulamaları görmektedir. Anket formunun hazırlanmasında daha önce yapılmış çalışmalar esas alınmıştır (Olçay ve Sürme, 2015: 1121-1125; Akova ve Çalık, 2008:7-8; Aydın v.d, 2016) Anket formu; cinsiyet, eğitim görmekte olduğu bölüm, staj yaptığı departman gibi soruların yanı sıra, staj yaptığı kurum ve kurumdaki yöneticilerin etik davranışlarını değerlendirmeye yönelik 20 önermeyi içermektedir. Önermeler 5'li Likert tipi ölçeğine (1-Hiç katılmıyorum, 5-Tamamen katılıyorum) göre hazırlanmıştır. Ankette formunun güvenilirliğiyle ilgili olarak, sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda yaygın olarak kullanılan Cronbach Alfa katsayısı likert ölçekli 20 soru üzerinden hesaplanmış, Cronbach alfa katsayısı 0,718 olarak tespit edilmiştir. Genel olarak 0,65 ve üzeri çıkan katsayılar oldukça güvenilir olarak değerlendirilmektedir. Araştırmanın örneklemini 01.06.2016 – 01.10. 2016 tarihleri arasında Antalya ili Manavgat ilçesinde staj gören 107 öğrenci oluşturmaktadır. Anket formları Aralık 2016 döneminde yüz yüze doldurulmuş ve elde edilen veriler amaca yönelik istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur.

4 Bulgular

Katılımcıların cinsiyet değişkenine göre dağılımına baktığımızda, %78 kız ve geriye kalan %21'lik kısmı erkek öğrencilerden oluşmaktadır. KTMÜ – MYO (Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi; Meslek Yüksekokulu) öğrencilere 7 ayrı programda eğitim vermektedir. Ankete katılan toplam 107 öğrencinin bölümlere göre dağılımına baktığımızda, genel olarak dengeli bir dağılım görülmekte ve %9 ile %18 arasında değişmektedir. Öğrencilerin %68 gibi önemli bir kısmı otellerde servis departmanlarında staj yapmaktadır. Ön büro ve mutfak departmanlarında %6'lık kısmının staj yaptığı görülmektedir. Geriye kalan %20'lik kısmı kat hizmetleri, muhasebe, misafir ilişkileri ve animasyon gibi diğer departmanlarda staj eğitimi almaktadırlar.

Araştırma kapsamında bir diğer soru öğrencilerin bugüne kadar iş etiğine yönelik bir ders veya derslerde bilgi alıp almadığı ile ilgilidir. Katılımcıların %82'si bu soruya evet yanıtını, %18 ise hayır yanıtını vermiştir. Ayrıca, öğrencilerin %95'lik büyük bir kısmı genel olarak staj yaptıkları kurumdan memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Cinsiyet	Sıklık	Yüzde	Okuduğu Bölüm	Sıklık	Yüzde
Kız	84	78,5	Turizm	20	18,7
Erkek	23	21,5	Büro Yönetimi	12	11,2
Toplam	107	100,0	Pazarlama	20	18,7
Staj yapılan departman	Sıklık	Yüzde	İnşaat	11	10,3
Servis	73	68,2	Çocuk Gelişimi	14	13,1
Ön büro	6	5,6	Otomotiv	10	9,3
Mutfak	6	5,6	Muhasebe	20	18,7
Diğer	22	20,6			
Toplam	107	100,0	Toplam	107	100,0
Etik Dersi / Bilgisi	Sıklık	Yüzde	Staj memnuniyeti	Sıklık	Yüzde
Evet	88	82,2	Evet	102	95,3
Hayır	19	17,8	Hayır	5	4,7
Toplam	107	100,0	Toplam	107	100,0

Tablo 1: Katılımcıların Genel Özellikleri ve Memnuniyeti

Öğrencilerin etik ile ilgili algılanan puan ortalamaları ve “3=Orta derecede katılıyorum” puanına göre ortalamalar arasındaki farkların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı tek örneklem “t” testiyle araştırılmıştır ve elde edilen önem seviyesi olasılıkları, her bir soruya verilen puanların ortalamaları ve standart sapmaları tablo 2’de gösterilmektedir.

Tablo genel olarak incelendiğinde, öğrencilerin iş etiğine yönelik algılanan ortalamaları 2,3 ile 4,3 arasında değişmektedir. Tüm ifadelerde 0,05’ten küçük önem seviyelerinde anlamlı farklılık elde edilmiştir.

Önermeler	N	Ortalama	Standart Sapma	Önem Seviyesi
Yöneticiler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladılar	107	4,2804	,85555	,000
Yöneticiler mesleki gelişimimiz için çaba harcadılar	107	3,7290	1,11228	,000
Yöneticiler duygu ve düşüncelerimize değer verdiler	107	3,8692	1,05584	,000
Yöneticiler bahşişler konusunda adil davrandılar	107	3,7664	1,31450	,000
Yöneticiler iş güvenliği konusunda gerekli önlemleri aldılar	107	3,9720	,88444	,000
Yöneticiler izin haklarımızı düzenli kullanmamızı sağladılar	107	3,9346	1,17579	,000
Yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdiler	107	4,1682	1,12002	,000
Yöneticiler verdiği sözü her zaman tuttular	107	3,6916	1,20855	,000
Yöneticiler kendi özel işlerinde bizleri kullandılar	107	2,3364	1,25851	,000
Yöneticiler zaman zaman sözlü tacizde bulundular	107	2,6355	1,22392	,003
Yöneticiler onur kırıcı davranışlarda bulundular	107	2,5514	1,22269	,000
Yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundular	107	2,6168	1,26375	,002
Yöneticiler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdüler	107	2,5701	1,22945	,000
Yöneticiler etik davranış konusunda örnek oldular	107	3,7850	,96180	,000
Staj yaptığım kurumda müşteri memnuniyeti esastır	107	3,9907	,94665	,000
Staj yaptığım kurumda işgörenlere değer verilir	107	4,0093	,84111	,000
Staj yaptığım kurumda çevre temizliğine önem verilir	107	4,3178	,88593	,000
Staj yaptığım kurumda yazılı etik kuralları vardır	107	4,1402	1,02284	,000
Staj yaptığım kurumda etik ile ilgili bizlere bilgi verildi	107	4,0000	,98095	,000
Staj yaptığım kurumda kariyer yapmak isterim	107	3,4486	1,41577	,001

Tablo 2: Öğrencilerin Etik İle İlgili Algılanan Puan Ortalamaları ve “Orta derecede katılıyorum=3” Puanına Göre Test Sonuçları

Katılımcılar tüm olumlu ifadelerle olumlu ve tüm olumsuz ifadelerle genellikle olumsuz görüş bildirmişlerdir. Ortalamaları en yüksek olan olumlu ifadeler sırasıyla, *staj yaptığım kurumda çevre temizliğine önem verilir* (ort. 4,3 ve std. sap. 0,88), *Yöneticiler bize verdiği görevleri tam olarak açıkladılar* (ort. 4,2 ve std. sap. 0,85), *Yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdiler* (ort. 4,1 ve std. sap. 1,12) ve *Staj yaptığım kurumda yazılı etik kuralları vardır* (ort. 4,1 ve std. sap. 1,02) şeklinde olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, öğrencilerin staj yaptıkları otellerdeki iş etiği ile ilgili görüşleri genel olarak olumlu olduğu belirlenmiştir.

Anket formunda iş etiğine ilişkin olumsuz ifadelerle de yer verilmiştir. Olumsuz ifadelerle verilen cevapların ortalamaları genellikle 3’ün altında olup, öğrenciler bu tür ifadelerle katılmadıkları yönde görüş belirtmişlerdir.

Ortalamaları en düşük olan ifadeler sırasıyla, *Yöneticiler kendi özel işlerinde bizleri kullandılar* (ort. 2,3 ve std. sap.

1,25), *Yöneticiler onur kırıcı davranışlarda bulundular* (ort. 2,5 ve std. sap. 1,22), *Yöneticiler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdüler* (ort. 2,5 ve std. sap. 1,22) ve *Yöneticiler özel hayatımıza müdahalede bulundular* (ort. 2,6 ve std. sap. 1,26) şeklinde olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, öğrenciler staj yaptıkları kurumlarda iş etiğine ilişkin olumsuz davranışlarla karşı karşıya kalmadıkları söylenebilir.

Araştırmada, öğrencilerin işyerinin ve yöneticilerin etik davranışlarına yönelik algıları demografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem 't' testi ile incelenmiştir. Sadece farklılık tespit edilen bulgular aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Önermeler	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Önem seviyesi
Yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdiler	Kız	84	4,3095	,98147	,012
	Erkek	23	3,6522	1,43364	
Yöneticiler zaman zaman sözlü tacizde bulundular	Kız	84	2,4881	1,16675	,017
	Erkek	23	3,1739	1,30217	
Yöneticiler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdüler	Kız	84	2,4286	1,18511	,022
	Erkek	23	3,0870	1,27611	
Staj yaptığım kurumda müşteri memnuniyeti esastır	Kız	84	4,0952	,92644	,028
	Erkek	23	3,6087	,94094	

Tablo 3: Öğrencilerin İş Etiği Algılarının Cinsiyete Göre Farklılığı

Tablo 3'te sunulan sonuçlar genel olarak incelendiğinde, bazı ifadeler bazında istatistiksel olarak ($p < 0.05$) anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir. '*Yöneticiler dini inançlarımıza saygı gösterdiler*' ifadesinde hem kız (ort.4,3), hem de erkek (ort.3,6) öğrenciler olumlu görüş bildirmişlerdir. Ancak, kız öğrencilerin katılma düzeyi erkek öğrencilere göre daha yüksektir. Benzer bir sonuç, '*Staj yaptığım kurumda müşteri memnuniyeti esastır*' ifadesi için de geçerlidir. Diğer bir ifadeyle, kız öğrencilerin katılma düzeyi (ort. 4,0) erkek öğrencilere göre (ort.3,6) daha yüksektir. Diğer taraftan, olumsuz ifadelerde kız öğrencilerin katılma düzeyleri erkek öğrencilere göre daha düşüktür. '*Yöneticiler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdüler*' ifadesine verilen cevapların ortalaması kız öğrenciler için 2,4 iken, erkek öğrenciler için 3,0 olduğu görülmektedir. Benzer bir sonuç '*Yöneticiler zaman zaman sözlü tacizde bulundular*' ifadesi için de geçerlidir. Kız öğrencilerinin ortalaması 2,4 ve erkek öğrencilerin ortalaması 3,1 düzeyindedir.

Ayrıntıları Tablo 4'te sunulan bulgulara göre, öğrencilerin iş etiğine yönelik algıları üniversitede iş etiği dersi alıp almadığına göre de farklılık göstermektedir ($p < 0.05$).

Önermeler	Etik Dersi	N	Ortalama	Standart Sapma	Önem seviyesi
Yöneticiler mesleki gelişimimiz için çaba harcadılar	Evet	88	3,8409	1,00443	,024
	Hayır	19	3,2105	1,43678	
Yöneticiler duygu ve düşüncelerimize değer verdiler	Evet	88	3,9659	1,03334	,041
	Hayır	19	3,4211	1,07061	
Yöneticiler zaman zaman sözlü tacizde bulundular	Evet	88	2,5114	1,23171	,023
	Hayır	19	3,2105	1,03166	
Staj yaptığım kurumda kariyer yapmak isterim	Evet	88	3,6136	1,35130	,009
	Hayır	19	2,6842	1,49267	

Tablo 4: Öğrencilerin İş Etiği Algılarının Etik Dersi Alıp Almadığına Göre Farklılığı

Üniversitede iş etiğine yönelik ders alan öğrencilerin '*Yöneticiler mesleki gelişimimiz için çaba harcadılar*' ifadesine ilişkin ortalaması (ort.3,8), iş etiği dersi almayan öğrencilerin (ort.3,2) ortalamasına göre daha yüksektir. Benzer sonuçlar, '*Yöneticiler duygu ve düşüncelerimize değer verdiler*' ve '*Staj yaptığım kurumda kariyer yapmak isterim*' ifadeleri için de geçerlidir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin büyük bir kısmı otellerin servis departmanlarında staj yaptıklarını daha önce belirtmiştik. Servis dışında kalan tüm departmanları 'diğer' grup altında toplayarak iş etiğine yönelik algılarında farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Ayrıntıları Tablo 5'te sunulan sonuçlara göre bazı ifadelerde anlamlı ($p < 0.05$) farklılıklar ortaya çıkmıştır.

Önermeler	Departman	N	Ortalama	Standart Sapma	Önem seviyesi
Yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundular	Servis	73	2,7945	1,29055	,032
	Diğer	34	2,2353	1,12973	
Yöneticiler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdüler	Servis	73	2,3562	1,09760	,008
	Diğer	34	3,0294	1,38138	
Staj yaptığım kurumda müşteri memnuniyeti esastır	Servis	73	4,1781	,85542	,002
	Diğer	34	3,5882	1,01854	

Tablo 5: Öğrencilerin İş Etiği Algılarının Staj Yaptığı Departmanlara Göre Farklılığı

‘Staj yaptığım kurumda müşteri memnuniyeti esastır’ ifadesine hem servis, hem de diğer departmanlarda staj yapanlar katıldıkları yönde görüş belirtmişlerdir. Ancak, service departmanında staj yapanların (ort. 4,2) diğer departmanlarda staj yapan (ort. 3,6) öğrencilere göre daha çok katıldıkları söylenebilir. Diğer taraftan, ‘Yöneticiler başarısızlığımızdan dolayı bizi küçük düşürdüler’ ifadesinde servis departmanında staj yapanlar (ort. 2,3) katılmadıkları, diğer departmanlarda staj yapanlar (ort. 3,0) orta derecede katıldıklarını belirtmişlerdir. Ayrıca, ‘Yöneticiler özel hayatlarımıza müdahalede bulundular’ ifadesine her iki grubun ortalaması 3’ten az olmakla birlikte, servis departmanında staj yapan öğrencilerin ortalaması 3’e daha yakın olduğu görülmektedir.

5 Sonuç ve Öneriler

Konuyla ilgili literatür analizi ve yapılan alan araştırmasının sonuçları dikkate alındığında, çalışanların işletmelerdeki etik iklimine yönelik tutumlarının belirlenmesi işletmelerin geleceği ve uzun dönemli başarısı açısından önem taşımaktadır. Alan araştırmasının sonuçlarına göre, öğrencilerin staj yaptıkları kurumlarda iş etiğine ilişkin olumsuz davranışlarla karşı karşıya kalmadıkları ve staj yaptıkları kurumlardan genel olarak memnun kaldıkları tespit edilmiştir. Ayrıca, öğrencilerin iş etiğine yönelik algılarının cinsiyet durumuna, etik konusunda ders alma durumuna ve staj yaptığı departmana göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Mesela, kız öğrencilerin iş etiğine yönelik algıları erkek öğrencilere göre, daha önce etik ile ilgili ders almış olan öğrencilerin algıları etik dersi almayanlara göre daha fazla pozitif olduğu görülmüştür. Diğer taraftan, otel işletmelerinin servis departmanlarında staj yapan öğrencilerin diğer departmanlarda staj yapan öğrencilere göre daha pozitif bir algıya sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu araştırma sektörde faaliyet gösteren otel işletmeleri, turizm alanında eğitim veren kurumlar ve konuyla ilgili ileride yapılacak araştırmalar açısından önemli ipuçları vermekle birlikte bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırma sadece öğrencilerin görüşlerine dayalıdır. Aynı işletmelerde iş etiği ikliminin çalışanlara ve müşterilere dayalı olarak araştırılması gereklidir.

İşletmelerin etik iklimi dış müşterilerin memnuniyetine etki ettiği gibi, iç müşteri olarak adlandırdığımız çalışanlar ve potansiyel çalışanların memnuniyetini de doğrudan etkilemektedir. Bu bakımdan işletme yöneticileri, iş hayatında etik davranışlar ile ilgilenmeli, etik kodlarını sistemli hale getirebilmek ve tüm çalışanlar tarafından benimsenmesi için çaba göstermelidirler. Yöneticiler iş etiği konusunda diğer tüm çalışanlara örnek olmalı, etik kurallara uymayan çalışanları uyarmalı ve takip etmelidirler. Gerekirse bu tür çalışanlar eğitim ve seminerler ile desteklenmelidirler. Ayrıca turizm alanında eğitim veren kurumlar da iş etiği konusunda gerekli hassasiyeti göstermelidirler. Geleceğin otel yöneticileri veya çalışanları olacak öğrencilere iş etiği konusunda derslerin yeterli düzeyde verilmesi daha anlamlı olacaktır.

Kaynakça

- Akan, P. (2007). “Uygulama Açısından İş Etiği Kuralları ve Evrensel Turizm Etiği İlkeleri”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (1): 7-20.
- Akova, O. ve Çalık, İ. (2008). “Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Etik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 1: 1-13.
- Aktan, C. C., (1999). “Meslek Ahlakı ve Sosyal Sorumluluk”, İstanbul: Arı Düşünce ve Toplumsal Gelişim Derneği Yayını. S 42-45
- Aydın, E. Çilesiz, A. Çilesiz, E. (2016) “Potansiyel İş Gücü Olarak Turizm Öğrencilerinin Etik Eğilimlerinin Belirlenmesi Atatürk Üniversitesi Turizm Fakültesine Yönelik Bir Uygulama” *ASOS Turizm ve Araştırma Dergisi* 2016 2 2147-0618
- Bahadır, İ. (2011). “Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma” *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 20, Sayı 3, 2011, Sayfa 21-40
- Barutçugil, İ. (2004). “Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi”, 1. Baskı, İstanbul
- Bektaş, Ç. (2008). “Etik Kodların Otel Endüstrisine Katkıları ve Bir Alan Araştırması”. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, S. 1-17.

- Çabuk, A. ve İşgüden, B. (2006). “Meslek Etiği ve Meslek Etiğinin Meslek Yaşamı Üzerindeki Etkileri”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 1, ss 59-86.
- Dolmacı, N. ve Bulgan, G. (2013). “Turizm Etiği Kapsamında Çevresel Duyarlılık”, Journal Of Yaşar University, Cilt, Sayı, 29(9) S. 4853 – 4871.
- Hudson, S. ve Miller, G. (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.
- İGİAD, (2008). “İş Ahlâkı Raporu”, İGİAD Yayınları, s. 7. İstanbul.
- İzveren A. (1980). “Toplumsal Törebilim”, Sosyal Ahlak, Ankara İktisadi Ve Ticari İlimler Akademisi Yayını No: 130, Ankara.
- Knani, M. (2014). “Ethics in the Hospitality Industry: Review and Research Agenda”, International Journal of Business and Management, 9 (3): 1-8.
- Köroğlu, Ö. ve Gezen, T. (2014). “An Investigation To Determine The Work Values Of Tourism Students. Procedia – Social and Behavioral Sciences”, 131, 253-257.
- Lee, L. Y. S. ve 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.
- Olcay, A. ve Sürme, M. (2015). “Turizm İşletmelerinde Yönetici Ve İşgören Etik Davranışlarının Karşılaştırılması Üzerine Bir Araştırma”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, Cilt: 8 Sayı: 37.
- Pelit, E. ve Aslantürk, Y. (2011). “Turizm İşletmelerinin İş Etiğine Yönelik Uygulamalarının Çalışma Yeri Tercihindeki Önemi: Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler, Fakültesi Dergisi, Y, C.16, S.1 s.163-184.
- TUSİAD, (2009). “Dünyada ve Türkiye’de İş Etiği ve Etik Yönetimi”, Türk Sanayici ve İşadamları Derneği, (Yayın No: Tüsiad/T-2009-06-492) Meşrutiyet Caddesi, No: 46 34420 Tepebaşı - İstanbul / Turkey Haziran
- Ünlüöner, K. Olcay, A. (2003). “Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Ahlaki Sorumluluklarını Yerine Getirebilmesinde Eğitim Düzeyinin Önemi Üzerine Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2, S. 91- 112.
- Varinli, İ. (2004). “Hizmet İşletmelerinde Çalışanların Etik Olmayan Davranışlara İlişkin Değerlendirmeleri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”. Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt:4, Sayı:1-2, S. 44-53.
- Yaman, H. Ruhi Ve Gürel, E. (2006). “Ethical Ideologies of Tourism Marketers. Annals of Tourism Research”, 33(2), 470-489.
- Yılmaz, S. S. (2010). “Turizmde Global Etik İlkelerin İş Etiği Açısından İncelenmesi”, T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığı Araştırma Ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Tezi, Ankara.
- Yılmaz, A. ve Bahadır, İ. (2011). “Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma”, Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 20, Sayı 3, 2011, S. 21-40.
- Yücel, R. Ve Çiftçi G. E. (2012). “İş Görenin İş Etiği Tutum ve Davranış Algısı” İş Ahlakı Dergisi Turkish Journal of Business Ethics, Mayıs May 2012, Cilt Volume 5, Sayı Issue 9, s. pp. 131-161,