

**Paket Turlarda Etik Dışı Davranışlar: Yabancı Turistler Üzerine Nitel Bir Değerlendirme\***

Aseña Kurt Dündar<sup>1\*\*</sup>  Yalçın Arslantürk<sup>2</sup> 

<sup>1</sup> Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Samsun, Türkiye, asena.kurt@omu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-8337-6155

<sup>2</sup> Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Ankara, Türkiye, yalcin.arslanturk@hbv.edu.tr, ORCID: 0000-0002-0752-6799

**Öz**

Toplumda belli bir düzeni sağlayan ve düzenin sağlanmasında belli kurallar ortaya koyan bir olgu olan etiğe, işletmelerin yönetiminde olduğu kadar insan ilişkilerinde de başvurulabilmektedir. İşletmeler ve çalışanlar açısından etik dışı davranışlar sıklıkla değerlendirilmesine rağmen turistlerin etik dışı davranışları ile ilgili çalışmalar nispeten daha azdır. Araştırmanın amacı yabancı turistlerin paket turlarda sergilediği etik dışı davranışları ortaya koymaya çalışmaktır. Araştırmanın örneklemini yabancı gruplarla aktif bir şekilde çalışan 16 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği kullanılarak küresel salgın sürecinden dolayı çevrimiçi ortamda gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilere betimsel analiz uygulanmış ve uzman görüşleri doğrultusunda yedi tema oluşturulmuştur. Çalışmadan elde edilen sonuçlarla birlikte turların daha sorunsuz ve etik kurallara bağlı bir şekilde gerçekleşmesine katkıda bulunulması için öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Etik, Paket Tur, Turist Rehberi, Turist Davranışı, Turist Etiği

**Unethical Behaviors in Package Tours: A Qualitative Evaluation on Foreign Tourists**

**Abstract**

Ethics, which is a phenomenon that provides a certain order in the society and sets out certain rules in maintaining order, can be applied in human relations as well as in the management of businesses. Although unethical behaviors are frequently evaluated in terms of businesses and employees, studies on unethical behavior of tourists are relatively few. The aim of the research is to try to reveal the unethical behaviors of foreign tourists in package tours. The sample of the research consists of 16 active tourist guides working with foreign groups. It was carried out online due to the global epidemic process, using the interview technique, one of the qualitative research methods. Descriptive analysis was applied to the data obtained and seven themes were determined in line with expert opinions. Together with the results obtained from the study, recommendations are presented to contribute to the conduct of tours more smoothly and in accordance with ethical rules.

**Keywords:** Ethics, Package Tour, Tourist Guide, Tourist Behavior, Tourist Ethics

**Önerilen Atıf/Suggested Citation**

Kurt Dündar, A. ve Arslantürk, Y. (2022). Paket Turlarda Etik Dışı Davranışlar: Yabancı Turistler Üzerine Nitel Bir Değerlendirme. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2), 517-535.

\*Bu çalışma, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalında "Yabancı Turistlerin Etik Dışı Davranışları: Paket Turlar Üzerine Nitel Bir Değerlendirme" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

\*\*Sorumlu yazar e-posta: asena.kurt@omu.edu.tr

**Araştırma Makalesi**

Cilt 6, Sayı 2, 2022  
ss. 517-535

Gönderim : 10.04.2022  
1. Düzeltme: 15.06.2022  
2. Düzeltme: 24.06.2022  
Kabul Tarihi: 30.06.2022

**Research Article**

Vol 6, No 2, 2022  
pp. 517-535

Received : 10.04.2022  
Revision1: 15.06.2022  
Revision2: 24.06.2022  
Accepted: 30.06.2022

## GİRİŞ

Turizm sektörünün gelişimi için etik değerlerin sektörde yer alması önem arz etmektedir. Etik, kişilerin yaklaşımlarının, tutumlarının ve kararlarının şekillenmesinde ve insanlar ile ilişkisinde belirleyici olan değerler bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (Bodur, 2006). İnsan davranışları ile ilgili olan etik, turizm ile de yakın ilişki içerisinde olup turizm sektöründe pek çok etik dışı davranış ve sorunla karşılaşılabilir.

Tüketicilerin etik dışı davranışları, tüketim anında genel kabul görmüş davranış normlarını ihlal eden ve tüketim düzenini bozan davranışsal eylemler olup tüketicilerin olumsuz ve karanlık yönünü temsil eder (Fullerton ve Punj, 2004). Turistlerin etik dışı davranışlarına çoğunlukla turlarda rastlanmakta ve bundan dolayı çalışmada da turistlerin etik dışı davranışları belirlenmeye çalışılmıştır. Turistlerin etik dışı davranışları, tur grubunun tümüne ve turistik alanlara karşı etkisi olabildiğinden bu davranışlar, yalnızca grup faaliyetlerine zarar vermekle kalmayıp, diğer turistlere, turist rehberine ve turistik bölgelere de zarar verebilmektedir (Tsaur, Cheng ve Hong, 2019). Turun işleyişini olumsuz bir şekilde etkileyen etik dışı davranışlar; turistlerin, tur rehberinin belirlediği buluşma saatine uymayıp gecikmesi, tur rehberinin çalışmasına engel olması, tur rehberinin anlatımı esnasında araya girmesi ve lafını bölmesi şeklinde örneklendirilebilir. Turizm, toplumsal yönü ile dikkate alındığında etik ilkeler ve standartlara bağlı kalınarak gerçekleştirilecek ilerleme kaydedebilecektir.

Turistlerin tur esnasında sergilemiş olduğu davranışlar, turist rehberinin turu yönlendirmedeki kalite ve hizmet performansını etkileyebilmektedir. Turist rehberleri, turun tamamında gruba eşlik etmeleriyle birlikte turun lideri konumunda olmalarından dolayı etik dışı turist davranışlarıyla karşılaşma olasılıkları oldukça yüksektir. Bu çalışmada, turların daha sorunsuz bir şekilde gerçekleşebilmesine yardımcı olunması amacıyla yabancı turistlerin paket turlarda sergilediği etik dışı davranışlarının belirlenebilmesi ve turist rehberlerinin görüşleri doğrultusunda değerlendirmesinin yapılması amaçlanmaktadır. Türkiye'nin uluslararası pazarda turist sayısının artış gösterebilmesinde yabancı turistlerin önem arz etmesinden dolayı çalışma kapsamında yabancı turistler seçilmiştir. Bu doğrultuda seyahat acentelerine, tur operatörlerine ve turist rehberlerine, belirlenen etik dışı davranışların önüne geçilebilmesi, sürecin daha doğru bir şekilde yönetilebilmesi ve daha iyi bir paket tur deneyiminin sağlanabilmesi adına öneriler sunulmuştur.

### Kavramsal Çerçeve

#### Paket Tur

Paket tur kavramı, tur operatörleri ya da toptancılarının, öncelikli olarak ulaştırma ve konaklama hizmetlerinde, turistlerin seyahatleri boyunca ihtiyaç duyacağı, öncesinde hazırlanıp sunulan bağımsız turizm hizmetlerinden iki ya da daha fazlasını hizmetlerin esas üreticilerinden alıp bir araya getirilerek hazırlanan turistik ürün şeklinde tanımlanmaktadır (Lo ve Lam, 2004). 26664 sayılı Seyahat Acenteleri Yönetmeliğine göre paket turlar, seyahat acentelerinin önceden hazırlanmış olduğu bir

program çerçevesinde ulaştırma, konaklama ve yardımcı sayılmayan diğere turistik hizmetlerin en az ikisinin birlikte, 24 saatten uzun hizmetler ve konaklamaları içeren faaliyetlerdir (Seyahat Acentaları Yönetmeliği, 2007). Paket turlar, belirli bir bölge veya yöreye yönelik gidiş-dönüş tarihleri, turun fiyatı, ulaşımın gerçekleşme yöntemi, konaklamanın yapılacağı yer vb. bilgiler önceden belirlenerek her şeyin dahil olduğu tek bir fiyatla satılmaktadır (Demircan, 2007; Mısırlı, 2015).

29236 sayılı Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliğine göre paket turlara katılım gösterenler ve düzenleyiciler arasında sözleşme yapılması mecburidir. Bu sözleşmede paket tur düzenleyicisi ile tur katılımcısının isim, adres, iletişim bilgisi, paket turların varış yeri ve kalış süresi, paket turun vergiler dahil TL cinsinden toplam fiyatı, paket tur dahilinde olmayan yasal yükümlülükler, ödemenin nasıl gerçekleşeceği, sözleşme yapılmasından önce taraflarca kabul edilen özel talepler, mücbir durumlar ve sözleşmeden dönme şartları yer almaktadır. Ayrıca paket turun nerede başlayıp biteceği, kullanılan ulaşım aracı, nerelerde konaklanacağı, yemek hizmetinin nerelerde gerçekleşeceği, hangi güzergahın kullanılıp pasaport ve vize işlemleri varsa şartları ve sigorta hizmetleri ile ilgili bilgiler de bulunmalıdır (Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği, 2015).

## Etik

Temeli eskilere dayanan etik ve etiği kapsayan iş uygulamaları, ödüllere ve teşviklere de konu olmuştur (Gümüş, 1996: 29). Etik kelimesi, Yunanca ethostan türetilmiş (Sökmen, 2016) ve terimin töre, gelenek-görenek, alışkanlık; karakter ve kişinin memleketi, esas yurdu şeklinde üç farklı anlamı vardır (Bodur, 2017). Etik kavramının;

- Kişi için neyin doğru olduğunu ve kişinin nasıl davranması gerektiğini açıklayan kuralların tamamı (Gül, 2006),
- Kişinin takınmış olduğu ahlaki tutumların altında yatan yarguların ele alındığı felsefe dalı (Nuttall, 2011: 15),
- Kişinin eylemlerini kendisinin düzenlediđi ilkeler serisi (Popkin ve Stroll, 1986: 2),
- Çeşitli mesleklerde kişilerin uyması ya da gerçekleştirmemesi gereken davranışların tamamı (Türk Dil Kurumu Sözlükleri, 2020) şeklinde tanımlamaları bulunmaktadır.

Tanımlamalardan yola çıkarak etik; geçmiş, şimdi ve gelecekte kişilerin iyi ya da kötü, doğru ya da yanlış olarak değerlendirilen davranışların, dünyanın her yerinde geçerli olduğu ilke ve kuralların bütünüdür (Yatkın, 2008). Etik davranışlar ise bir durum esnasında kötü veya yanlış karşılık, ahlaki anlamda iyi veya kötü olarak kabul edilen davranış şekilleridir. Doğru davranışlar, etik davranış iken, yanlış davranışlar, etik dışı davranış olarak kabul edilir (Pamela, Stephen ve Patricia, 1998). Daunt ve Harris (2011) ise etik dışı davranışı, genel kabul gören davranış normlarını ihlal eden davranışlar şeklinde tanımlamıştır. Vardi ve Wiener'e (1996) göre tüketicilerin etik dışı davranışları, örgütsel bir toplumda, örgütün üyelerince toplumsal ya da örgütsel normların ihlal edildiği kasıtlı davranışlardır. Etik dışı tüketici davranışlarından yaygın olanlarından bazıları hırsızlık, vandalizm, diğere tüketicilerin ve çalışanların

fiziksel ve sözlü suiistimali ve dolandırıcılığı içermektedir (Fullerton ve Punj, 1997). Albers-Miller (1999) tüketicilerin ilgisiz davranma durumuyla karşılaştıklarında etik dışı davranışlara başvurduklarını, işletmenin böyle bir davranışı hak ettiğini ve kanuna aykırılık olmadığını düşündüklerini belirtmiştir. Harris ve Reynolds ise (2004) tüketicilerin etik dışı davranışlarının nedenlerini değişim teorisine dayandırmışlar ve tüketicilerin memnuniyetsizlik ve hoşnutsuzluk durumlarıyla ilişkilendirmişlerdir.

Turistlerin etik dışı davranışlarının sınıflandırılmasıyla ilgili çalışmalar ise nispeten daha az bulunmaktadır. Turistlerin etik dışı davranışlarıyla ilgili çalışmaların çoğunda, tur gruplarının seyahat ortamlarındayken gerçekleştirdiği etik dışı davranışlar incelenmiştir. Tai'nin çalışmasında (2012) turistler arasındaki davranışlar incelenmiş ve bu davranışlar dört sınıfta toplanmıştır. Bunlar; "gruptaki turistler, tur kurallarına uymamaktadır", "gruptaki turistler, geç kalmakta ve güzergaha ulaşımı geciktirmektedir", "gruptaki turistler, aynı gruptaki diğer turistlere hırsızlık yapmaktadır" ve "gruptaki turistler, ahlaka aykırı mekanları ziyaret etmek istemektedir" şeklindedir. Turistlerin etik dışı davranışları sadece personele karşı olarak sınırlı kalmamış, diğer tur katılımcılarına karşı da etik dışı davranışlar (başkalarının malına zarar verme gibi) gerçekleştirilmiştir. Bilgi verilmesinin ve önceden belirlenmiş seyahat programının ihlal edilmesi, turistler tarafından çoğunlukla uygunsuz olarak algılanmıştır.

Farklı sosyo-ekonomik geçmiş, kültür seviyesi ve alışkanlıklara sahip olan tur katılımcıları; beklenmeyen bir olayla karşılaştıkları zaman kendi çıkarları için bazı kuralları ihlal edebilmektedir (Reynolds ve Harris, 2006; Liu ve Tsaur, 2014). Böylesi bir farklılıkta katılımcılar, olaylara da farklı değer yargılarıyla yaklaşabilmektedir. Bu durumda uyumsuzluk, ağız dalaşı, fiziksel kavga yaşanabilmekte ve turistler, diğer katılımcıların turdan tatmin olma düzeylerini de etkileyebilmektedirler (Wu, 2007).

Tur sırasında katılımcılar ve turizm merkezleri arasında pek çok şekilde etkileşim yaşanmaktadır. Fakat bu etkileşim esnasında katılımcıların etik dışı davranışları, turistik alanlara, turistik bölgelerdeki doğal ve kültürel kaynaklara da zarar verebilmektedir. Turistik alanlara zarara; tarihi eserlere yazı yazma, alanlarda yerlere çöp atma vb. davranışlar örnek olarak verilebilir (Clark, Hendee ve Campbell, 1971).

Tur hizmetinden memnun olunmaması, hizmetin adil olmadığına düşünülmesi, diğer katılımcıların etik dışı davranışlarının taklit edilmesi ve kalabalık bir çevre de turistlerin etik dışı davranışlarına sebep olan etkenler olarak gösterilmektedir (Areni, 2003; Harris ve Reynolds, 2004).

## YÖNTEM

Neden ve nasıl gibi sorularla elde edilecek verilerin derinine inilmesine imkân tanıyan araştırmalarda nitel yöntemin tercih edilmesi, bireylerin algı alanına girilebilmesi için de onlarla görüşme yapılması veya gözlemlenmesi gerekmektedir. Nitel araştırmalarda katılımcılar, araştırmacının yöneltmiş olduğu açık uçlu sorulara karşılıklı konuşma dahilinde verdikleri cevaplarla kendilerini daha iyi ifade etmektedirler (Yıldırım, 1999: 14-15). Turistlerin, nicel araştırma yöntemlerinden olan

anket sorularına, tur esnasında herhangi bir etik dışı davranış sergilemediğine dair gerçekçi ifadelerde bulunmama ihtimalleri bulunmaktadır. Bu sebeplerden dolayı çalışmada nitel yöntem kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini Şubat 2021’de görüşülen 16 eylemli turist rehberi oluşturmaktadır. Katılımcılar araştırmaya gönüllü bir şekilde katılmışlardır. Katılımcılardan elde edilen veriler bir süre sonra tekrar etmiş olup veri doygunluğuna (data saturation) ulaşıldığı düşünüldüğü için 16 katılımcı sonrasında görüşmeler tamamlanmıştır. Veri doygunluğuna ulaşamaması halinde yapılan araştırmanın kalitesi etkilenmekte ve kapsam geçerliliği engellenmektedir (Bowen, 2008; Kerr, Nixon ve Wild, 2010).

Katılımcıların algılamalarını kendi düşünceleriyle anlatması ve ek sorularla destekli bir çalışma gerçekleştirilmesi istendiğinden araştırmada yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilerek veriler elde edilmiştir. Görüşme sorularının geçerlik ve güvenilirliği için görüşme öncesi literatür taraması yapılmış ve ilgili çalışmalar incelenmiş, devamında da görüşme soruları hazırlanmıştır. Uzman görüşüne başvurulmuş ve bu hususta alanına hâkim üç akademisyen tarafından uzmanların görüşleri alınıp kontrol edilerek sorular son halini almıştır. Çalışmanın geçerlik ve güvenilirliği için görüşme öncesi araştırmacı tarafından katılımcılara görüşmenin gizli tutulacağı bilgisi verilmiş, ses kayıt cihazıyla görüşmelerin kaydedilmesi için katılımcılardan izinleri alınmıştır.

Görüşülen turist rehberleri K1, K2...K16 şeklinde sıralanmıştır. Görüşmelerin tümü dünyayı etkisi altına alan küresel salgın (COVID-19) sürecinden dolayı çevrimiçi ortamda gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerin bazıları telefon kanalıyla, bazıları ise Google Meet üzerinden gerçekleştirilmiştir.

### **Verilerin Analizi**

Nitel veri analiz süreçlerinden betimsel analiz kullanılarak veriler analiz edilmiştir. Araştırmada elde edilen veriler yazıya dökülerek kullanıma hazır hale getirilmiştir. Katılımcılara (K1, K2 vb.) belirli kodlar verilerek metinler, uzman görüşlerine başvurulması hususunda değerlendiricilere okutulmuştur.

Uzmanlar (değerlendiriciler), nitel metodoloji haricinde çalışma alanına da hâkim, doktora derecesine sahip akademisyenlerden oluşmaktadır. Araştırma bulguları kapsamında temaların belirlenmesi için üç uzman, aralarında toplantılar gerçekleştirmişler ve görüşlerini ayrı ayrı kodlayıp kategoriler üzerinde görüş birliği ve ayrılıklarını belirlemişlerdir. Sonrasında ise karşılaştırılmış ve tutarlılık oranı hesaplanmış, geri bildirimler doğrultusunda uzmanlarca yedi tema oluşturulmuştur. Belirlenen temalar çerçevesinde o başlığın altında katılımcı cevapları, iç güvenirliliği (tutarlılığı) artırmak için doğrudan alıntılarla düzenlenmiştir.

## BULGULAR

### Katılımcıların Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular

Demografik ve mesleki özelliklere ilişkin bilgi alınabilmesi amacıyla görüşmeye katılan turist rehberlerine K1, K2, K3...K16 şeklinde birer kod verilmiştir. Bu doğrultuda belirlenen katılımcılara ilişkin veriler Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılım Gösteren Turist Rehberlerine İlişkin Bilgiler

Katılımcı	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim	Çalışma Alanı	Şehir	Yabancı Dili	Mesleki Tecrübe
K1	Erkek	Bekar	Lisans	Ülkesel	Adana	Almanca	31
K2	Erkek	Bekar	Lisans	Ülkesel	Adana	Arapça	5
K3	Erkek	Evli	Lisans	Ülkesel	Antalya	Rusça	16
K4	Erkek	Evli	Önlisans	Ülkesel	İstanbul	İngilizce	15
K5	Erkek	Bekar	Önlisans	Ülkesel	İstanbul	İngilizce, Endonezce	15
K6	Erkek	Evli	Lisans	Ülkesel	Ankara	Fransızca	30
K7	Erkek	Evli	Lisans	Ülkesel	Adana	İngilizce	15
K8	Erkek	Evli	Lisansüstü	Ülkesel	Bolu	İngilizce	11
K9	Erkek	Bekar	Lisans	Ülkesel	İstanbul	İngilizce	8
K10	Erkek	Evli	Lisans	Ülkesel	Antalya	Fransızca	20
K11	Erkek	Evli	Lisans	Ülkesel	Ankara	Yunanca	37
K12	Erkek	Bekar	Lisans	Ülkesel	Nevşehir	İngilizce, Portekizce	13
K13	Erkek	Evli	Lisans	Ülkesel	İstanbul	İngilizce	11
K14	Erkek	Evli	Lisans	Ülkesel	Konya	Fransızca	28
K15	Erkek	Evli	Lisans	Ülkesel	Ankara	Fransızca	32
K16	Erkek	Evli	Önlisans	Ülkesel	Adana	Rusça	15

Çalışmaya katılım gösteren turist rehberlerinin tümü erkek olup büyük çoğunluğu evli (%68,75) ve lisans mezunu (%75) olup, tamamı turizm ile ilgili bölümlerden mezun olmuşlardır. Katılımcıların hepsi ülkesel çalışma kartına sahiptir. Yaşadıkları şehirlere bakıldığında Adana (n=4), İstanbul (n=3), Ankara (n=3), Antalya (n=2), Nevşehir (n=1), Bolu (n=1) ve Konya (n=1) şeklinde sıralanmaktadır. Katılımcıların çalışma kartlarında yer alan yabancı dilleri incelendiğinde Almanca, Arapça, İngilizce, Rusça, Yunanca, Endonezce ve Portekizce dillerinden turist rehberleri bulunmaktadır. Katılımcıların mesleki tecrübeleri 5 ile 37 yıl arasında değişmektedir.

### Katılımcıların Yabancı Turistlerin Etik Dışı Davranışları Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular

Katılımcılara yöneltilen sorular, değerlendiricilerin belirlemiş olduğu temalar olarak “ibadet alanlarında”, “müze ve ören yerlerinde”, “öğle yemeği yenilen yerlerde”, “otobüs içerisinde ve otobüs kaptanına karşı”, “turist rehberine karşı”, “otelde” ve



“turistlerin birbirine karşı” sergilemiş olduğu etik dışı davranışlar şeklinde yedi temada toplanmıştır.

### **Katılımcıların İbadet Alanlarında (Cami, Kilise vb.) Karşılaştığı Etik Dışı Davranışlar Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular**

İnsanları seyahat etmeye yönelten sebepler arasında din faktörünün önemli bir yeri bulunmaktadır. İslam dininin ve farklı dinlerin Türkiye’de belli başlı çekim merkezleri bulunmaktadır ve bu merkezler seyahat acentelerinin paket tur programlarında yerini almaktadır.

Türkiye’de yabancı turistler tarafından zaman zaman İslam dini başta olmak üzere dinlere karşı önyargılı davranışlar ve sözlü saldırılar gerçekleştirilebilmektedir. Bu gibi olumsuz davranışların başında ırkçılık gelmektedir. Irkçılığın inançlar, ideolojiler veya dünya görüşlerinde olduğu gibi saldırgan dil veya ırkçı uygulamalar şeklinde çeşitli tezahürleri bulunmaktadır (Paradies, 2016; Priest ve Williams, 2017). Irkçılığın tezahürlerine turlarda da rastlamak mümkündür. Yabancı turistler zaman zaman din, inanç vb. nedenlerle seyahat ettikleri ibadet yerlerinde ırkçı söylemlerde bulunabilmektedir. Cami vb. dini inanç merkezlerinde gerçekleştirilen turistlerin ırkçı söylemleri ile ilgili katılımcı görüşü şu şekildedir;

*K3: “Kendi dininden aşırı bir şey söylendiğinde, otomatikman öbür dine karşı çıkıyor. Dolayısıyla bu gibi durumlarda camiye girdiği zaman farklı davranabiliyor. Kiliseye veya havraya girdiği zaman da farklı ve kışkırtıcı sorular sorabiliyor.”*

İbadet yerlerinde zaman zaman uygunsuz davranışlarla da karşılaşabilmek mümkündür. En çok karşılaşılan durumlardan biri ise cami vb. ibadet alanlarına uygunsuz kıyafetler ile girmeye çalışılmasıdır. Öyle ki camiye dönüştürülen Ayasofya Camisi’ne girişlerde kıyafet düzenlemelerine gidilmiş ve başörtüsüz, şortlu kıyafetlerle vb. girişlerin yapılamayacağı belirtilmiştir (SputnikNews, 2020). Bu doğrultudaki katılımcı görüşleri şu şekildedir;

*K1: “Bir camide nasıl davranacaklarını bilmedikleri olabiliyor, biz ne kadar söylesek de anlatsak da... Abdesti anlatırken İslam düşmanlığı olan biri çıkabiliyor, genelde Avusturyalılarda oluyor. Biri gelip ben anlatım yaparken mihrabın orda gazını çıkartabiliyor.”*

*K9: “Bir defasında camiye girileceken başını örtmek istediğimiz bir misafirimiz camide benimle tartıştı. Başını örtmeyeceğini, örtmeden girmek istediğini söyledi.”*

### **Katılımcıların Müze ve Ören Yerlerinde Karşılaştığı Etik Dışı Davranışlar Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular**

Müzeler hem yerel halk hem de turistler için önemli bir değer olarak kabul edilmektedir. Müze ve ören yerlerinde gerçekleştirilen etik dışı davranışlarla ilgili olarak Efendi (2018) çalışmasında turistlerin tarihi eserlere zarar verdiğini (üzerlerine çıkmak vb.), ören yerleri kullanımına uymadığını, toplanma yerine zamanında gelmediklerini, müzelerde yasak olmasına rağmen gizli ya da açık bir şekilde fotoğraf çektiklerini ifade etmiştir. 2017 yılında Los Angeles’ta bir kadının, müzede sanat

eserinin önünde fotoğraf çekmek için çömelmesiyle birlikte sanat eserine çarpması ve domino etkisiyle diğer eserlerin de zarar görmesine neden olması, toplamda ise müzeyi 200.000 dolar değerinde zarara uğratması dünyadan örnek olarak verilebilir (Minton, 2017). Müze ve ören yerlerindeki etik dışı davranışlar ile ilgili katılımcı görüşleri şu şekildedir;

K1: *“Ören yerinde vs. anlatım esnasında dönüp fotoğraf çekiyor. Anlatım yaparken dinlenilmemesi çok ayıp bir şey. Ayrıca oradaki eserlerle, eğer cinselliğe dayalıysa dalga geçmeye çalışan olabiliyor. Eros’u görünce arada komedi yapmak için heykele karşı bir laf takınabiliyorlar.”*

K3: *“Mesela ören yerlerine girerken müze kart alınmıyor. Bu müze kartı 2 kişi veya 3 kişi birlikte kullanmaya kalkabiliyorlar.”*

K16: *“Müze ve ören yerlerinde fotoğraf çekilmemesi ya da flaşlı kamera kullanılmaması gibi konularda biraz fazla vurgu yapılması gerekiyor. Dokunulmaması gereken yerler açısından bazen bazı lakayt davranışlarda bulunabiliyorlar.”*

Turlarda bir turistin zamanlamaya uymamasından kaynaklanan seyahat gecikmeleri, sıklıkla karşılaşılan bir sorundur. Tura çıkılmadan önce turist rehberi tarafından dakiklik konusunda gerekli talimatlar verilmesine rağmen bazı turistler zamanlamaya yine de uymamaktadır. Cami, müze ve ören yerlerinde zamanlamaya uyulmaması konusundaki katılımcı görüşleri şu şekilde sıralanmıştır;

K9: *“Müze gezisinde zamanlama konusunda sıkıntı yaşanabiliyor. Bu durumu daha çok Hintli, Pakistanlı veya Bangladeşli gruplarda yaşamıştım. Verdiğim toplanma saatine uymamalarıyla birlikte bunun doğru olmadığını söylediğim zaman benimle kavga eden, üstüme yürüyen misafir bile olmuştu.”*

K12: *Müze ve ören yerlerinde gerekli bilgi verildikten sonra belli bir serbest zaman verilebiliyor. Bununla ilgili en büyük sıkıntıyı sanırım biz rehberler yaşıyoruz. Bu da milliyete göre değişiyor. Benim deneyimlerime göre Amerikalı ya da Avrupalı turist zamanlamaya tamamıyla uyarken Uzakdoğulu ve Asyalı turistler bu süreyi belki de bilerek sürekli geçirebiliyor.”*

### **Katılımcıların Öğle Yemeği Yenilen Yerlerde Karşılaştığı Etik Dışı Davranışlar Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular**

Katılımcıların öğle yemeği yenilen yerlerde gerçekleşen etik dışı turist davranışları ile ilgili görüşleri şu şekildedir;

K4: *“Yabancılarda yemek alışkanlığı bizimkinden biraz farklı. Onlar yemek olayını daha çok sohbet, sosyalleşme olarak görüyorlar. Yemek yediğimiz restoranlarda yüksek sesle konuşmayı, kahkaha atmayı, şakalaşmayı çok seviyorlar. Ve bu da bazen diğer müşterileri rahatsız edebiliyor.”*

K5: *“Asyalı gruplarda kültürlerinden kaynaklı maalesef ağızdan gaz çıkartma, yani geçirme sıklıkla yaşanıyor. Onların kültüründe bu çok normal bir davranış.”*



K9: *“Eliyle yemek yediğinde uyardığımız için bizimle tartışan misafir oldu. Gruplar genelde aynı restoranlarda yemek yemektedir. Kapadokya’da mesela bir restoran var, bütün gruplar oraya geliyor, gruplarla anlaşmışlar. Sırf bu durum yüzünden Asyalı grupların (Hintli, Pakistanlı vb.) diğer gruplardan zaman zaman ayrı oturtulduğu olmuştur çünkü hakikaten yemek yeme alışkanlıkları bizden biraz daha farklı.”*

K14: *“Bazen turlarda öğle yemeği almak istemeyenler çıkıyor. Sabah kahvaltıda çantalarına sandviç, yumurta vb. dolduruyorlar. Otobüste yumurtayı kırıp da o kokusuyla diğerlerini rahatsız eden yolcular olmuştur.”*

### **Katılımcıların Otobüste Karşılaştığı ve Otobüs Kaptanına Karşı Sergilediği Etik Dışı Davranışlar Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular**

Şehirlerde grup seyahatleri için tur otobüsleri kullanılmaktadır. Otellere, restoranlara, müzelere ve diğer turistik yerlere ulaşımında tur otobüslerinin kullanılmasından dolayı turistler, turlarda zamanlarının çoğunu otobüs içerisinde geçirmektedir. Bundan dolayı tur otobüslerinde de turistlerin etik dışı davranışları ile karşılaşmak mümkündür. Tur otobüsünde karşılaşılan etik dışı davranışlar ile ilgili katılımcı görüşleri;

K3: *“Sabah otobüse pırıl pırıl binersiniz. Gün sonunda otobüs bir nevi çöplüğe döner. Otobüsteki en büyük sorun; dondurmayla veya bir yiyecek otobüse girilmesi konusudur. Bunu özellikle grupta çocuk varsa yaşıyorsunuz ve bazen dondurmayla bindirmek zorunda kalıyorsunuz. Dondurmayı yiyene kadar onu bekleme şansınız yok. Dolayısıyla kirletiyorlar.”*

K9: *“Otobüsün kirli bırakılması en şikayetçi olunan noktadır. Veya gaz çıkarma, gerçekten bu da çok fazla oluyordu. Özellikle Uzakdoğu gruplarında sıklıkla karşılaşıyordum.”*

Otobüs içerisinde sıklıkla yer kavgaları da yaşanmaktadır. Turistlerin çoğunluğu ön koltuklara veya pencere kenarında oturma vb. isteklerini zaman zaman tartışma boyutuna getirebilmekte, bundan dolayı rehberle veya diğer turistlerle münakaşalara girebilmektelerdir. Bu kapsamdaki katılımcı görüşü şu şekildedir;

K6: *“İnsanlar arasında yer kavgaları olabiliyor. Pencere kenarı, ön koltuğa oturmak gibi bazı insanlarda özellikle de yaşlı kadınlarda ilk sıraları alma yönünde çok büyük gayretleri oluyor.”*

Otobüs içerisinde karşılaşılan bir diğer durum ise çalınan müziklere müdahale etmektir. Bu durumdaki katılımcı görüşleri şu şekilde ifade edilmiştir;

K2: *“Sürekli farklı müzikler istiyorlar. Arap ülkeleri farklı farklıdır; biri Iraklıdır, biri Mısırlıdır, biri Ürdünlüdür vs. Farklı farklı memleketlerden gelince birbirlerinin müzik tarzlarına müdahale ediyorlar ve birbirleriyle tartışmaya başlıyorlar.”*

K14: *“Otobüslerde anlatım esnasında karşılaştığım gruplar içerisinde Fransızlar inanılmaz bir bilgi istiyorken Lübnanlı turistler ise bu durumda söylenmeye başlayabiliyor çünkü onlar daha çok eğlenme amaçlı turlara katılım gösteriyorlar.”*

*Belçikalı gruba 5-10 dakika bilgi anlattığım zaman onlara yetmekteyken Fransızlar daha çok bilgi, Araplar ise ağırlıklı olarak eğlenmek istemekteler."*

Turların gerçekleşmesinde görev alan personellere bakıldığında turist rehberleri, acente yetkilileri ve otobüs kaptanları yer almaktadır. Otobüs kaptanlarına yapılan etik dışı turist davranışları ile ilgili katılımcı görüşleri şu şekildedir;

*K12: Benim karşılaştığım müşteriler içerisinde sadece Hintli müşterilerle sıkıntı çektiğim oluyor; zamanlamaya çoğunlukla uymuyorlar, şikayetçi olmanın boyutunu biraz abartıyorlar, sürekli pazarlık yapıyorlar ve kast sisteminden dolayı zaman zaman hala kendilerini üstün görmeye çalışıyorlar. Kaptana ayrımcılık yaparlar; "kaptan bizimle yemek yemesin, ayrı otursun" derler.*

*K13: Otobüs kaptanına karşı onu küçük görme, hakir görme, kendi çalışanı gibi emirler savurma şeklinde durumlarla karşılaşyoruz."*

### **Katılımcıların Otelde Karşılaştığı Etik Dışı Davranışlar Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular**

Otel işletmelerinde de insanların etik dışı davranışlarıyla karşılaşabilmek mümkündür. Otel veya otel restoranı gibi yerlerde odalardan ya da restorandan hatıra adı altında eşya almak, etik dışı davranış olarak görülebilmektedir. Bu konudaki katılımcı görüşü;

*K12: Otelin ortak kullanım için ya da günlük limitli olarak verdiği içecekler vardır. Karşılaştığım çoğu Uzakdoğulu misafir, otelde açık büfedeki birçok yiyeceği, öğle yemeğini ekstra almayayım diyerek çantasına doldurup stok yapmaktaydı. Bunun haricinde otelden bazen şöyle sıkıntılar duyuyoruz; otelden havluları, bornozları çalan müşteriler oluyor."*

Çalışmadaki katılımcılardan, bazı müşterilerin kasıtlı ve kötü niyetli olarak şikayetlerde bulduklarını iddia edenler olmuştur. Tam tersi olarak ise turistlerin şikayetlerini kültüre kaynaklı karşılaştırarak görüşünü bildiren katılımcılar da bulunmaktadır. Bu konuyla ilgili katılımcı görüşleri;

*K14: "Otellerde bazı müşteriler ne satın aldığını bazen bilmiyor. Mesela çocuklu, kalabalık bir şekilde geliyorlar ama standart oda almışlar. Buraya gelince odaya doğal olarak sığmıyorlar, oda küçük geliyor. Burada kavga ediyorlar ve kavga ederek belki bir üst kategori oda verirler diye mi düşünüyorlar. Ya da otellerin büfesi güzeldir ama karşılaştığım Fransız turistlerin çoğunluğunda bir huy vardır, şikayetçi olmak istediği zaman her şeye bir şikâyet bulur."*

*K7: "Japonlar kendilerince uygunsuz bir durumla (otelde vb.) karşılaştıklarında kafalarını sallayıp bir şey demezlerken tur bitiminde acenteye hemen şikâyet mektuplarını gönderiyorlar. Yunan turistlerde ise tam tersi yaşanıyor. Size karşı bir şikayetleri varsa onu biraz da bağırarak çağırarak söyler ama tur dönüşü şikayetlerde bulunmazlar, gezi bitince her şeyi unuturlar."*

Alkolün etkisiyle otele zarar verme, çalışanlara ya da diğer müşterilere karşı kaba davranma durumu ile karşı karşıya kalınmaktadır. Bu duruma ilişkin katılımcı görüşü;

K1: *Oteldeyken, karşılaştığım Alman gruplarda içip dozu kaçırmaması, restoranı meyhaneye çevirmesi gibi durumlara zaman zaman tanık olduğum olmuştur. Futbol maçları olduğu zaman Almanlar ile Hollandalıların maç izlerken birbirlerine tekme tokat girmesi gibi bir durumla karşılaşmışım."*

Misafirlerin otelden talep ettiği özel isteklerinin (deniz manzaralı oda vb.) yerine getirilmemesi durumunda tartışmalar yaşanabilmektedir. Katılımcı görüşü şu şekildedir;

K2: *"Genelde oda konusunda sorun yaşanıyor, yan yana istemeler gibi. Bunu otel önceden garantisini vermediği için anca resepsiyonda rehber ayarlayabilirse halloluyor. Ayarlayamazsa seslerini yükseltmeye başlıyorlar."*

### **Katılımcıların Turist Rehberlerine Karşı Sergilediği Etik Dışı Davranışlar Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular**

Katılımcılar, turistlerin kendilerine karşı emirler savurduğu, onları küçük gören ve kendi çalışanıymış gibi davranan turistlerle karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Bu konudaki katılımcı görüşü şu şekildedir;

K15: *"3. Dünya vatandaşı gibi kendini bir tık üstte görüp, diğerlerini altta görme durumu var. Bazısında ise "parasını verdim, turu satın aldım, herkes benim kölem, ben istediğimi yaparım" zihniyeti oluyor."*

Turistlerin, rehberlere karşı tacizde bulunduğu, farklı şekilde ilgi gösterdiği durumlarla karşılaşmıştır. Bu durumdaki katılımcı görüşü;

K8: *"Gençseniz, güzelseniz/yakışıklıysanız bunlar size bazen olumsuz olarak dönebiliyor. İstemediğiniz, uygunsuz teklifler alabiliyorsunuz."*

Ziyaret edilen yerlerin kültürünü, kültürel miras öğelerini küçümseyen turistler ile karşılaşmıştır. Katılımcıların bu konudaki görüşü şu şekilde ifade edilmiştir;

K1: *"Genelde kültür üzerinden gitmeye çalışıyorlar. Biz mesela doğu kültüründe evliliği anlatıyoruz, başlık parası vs. şeklinde bir sistem vardı, şimdi artık Türkiye'de bu durum değişti diyerek. Bunları anlattığımız zaman "Haha! Dişlerine de bakıyor musunuz?" diyen biri çıkabiliyor. Sanki at alıyor gibi imada bulunuyor. Gülüşmeler başlıyor."*

K15: *"Karşılaştığım bazı Fransız turistler ülkemize karşı farklı bakış açılarına sahipler. Bazıları bizi Türk+Müslüman=Arap gibi görüyorlar. O yüzden orada bir ön yargıları bulunabiliyor."*

Turistlerin tur ücretini minimize edebilmek için kasıtlı ve kötü niyetli olarak hizmetten şikayetçi oldukları belirtilmiştir. Katılımcı görüşü şu şekildedir;

K12: *"Bazı Latin müşteri profilleri çok nadir olmakla birlikte tur ücretini ya da aldığı hizmetin bedelini minimize etmek ya da tekrar geri almak için olmadık problemler*

*yaratır. Sonra bunu şikâyet konusu olarak acentesine ya da tur aldığı yere yemeği, rehberi veya otobüsü beğenmediğini söyleyerek para iadesi bekler.”*

Turist rehberlerinin belirlemiş olduğu toplanma zamanına uyulmaması sıklıkla karşılaşılan bir durumdur. Bu konudaki katılımcı görüşü;

*K15: “Kapalıçarşı’ya vs. grubu bırakınca, daha çok Fransız ikinci vatandaşlık almış Arap grupların zaman çizelgesine uymamalarıyla karşılaşıyordum.”*

### **Katılımcıların Turistlerin Birbirlerine Karşı Sergilediği Etik Dışı Davranışları Konusundaki Algılarına İlişkin Bulgular**

Turistler, bir çatışma yaşanması halinde sözlü/fiziksel şiddete, hırsızlığa veya provokasyona başvurabilmektedir. Turun atmosferini bozan bu gibi davranışlar ile ilgili katılımcı görüşü;

*K4: “Birbirlerini kılık kıyafetine göre yargılayıp aynı masada oturmak istemeyenler olabiliyor. Otobüs içerisinde birbirine yakın oturmak istemeyenler bulunabiliyor.”*

Turist rehberlerinin belirlediği toplanma vaktine uyulmaması, turistlerin birbirleri arasında da tartışmalarına sebebiyet verebilmektedir. Bu konuyla ilgili katılımcı görüşü;

*K14: “İsviçreliler depar (çıkış) saatlerine çok önem veriyorlar. Benim gruplarımda geç kalma durumlarında birbirleriyle kaoga eden olmadı ama birbirlerine karşı baya ağır hakaretleri oldu. Geç kalınmasını istemiyorlar.”*

Farklı grupların bir araya gelmesi, birbirlerine karşı ırkçı davranışlar sergilenmesi gibi durumların yaşanmasına da neden olabilmektedir. Katılımcı görüşü şu şekildedir;

*K9: “Mesela bir gün gruptan bir Avusturalyalı misafir Hintli misafire “siz Hintliler hep elinizle yemek yiyorsunuz.” şeklinde söylemişti ve tartışma çıkmıştı.”*

*K10: “Fransızların içinde şovenler/ırkçılar vardır. Diğerlerini sevmeyenler ve onların içerisinde ise çok fazla Arap ve siyahiler vardır. Arap ve siyahileri dışlamaya çalışanlar oldu.”*

## **SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

Paket turlarda yabancı turistlerin sergilediği etik dışı davranışların belirlenmesi ve önlenmesine dair fikir sunulabilmesi amacıyla yapılan bu araştırma, yabancı gruplarla aktif biçimde çalışan eylemli turist rehberlerine uygulanmıştır. 16 turist rehberiyle görüşme gerçekleştirilmiş, görüşme sonucunda elde edilen veriler, uzman görüşlerinin doğrultusunda “ibadet alanlarında”, “müze ve ören yerlerinde”, “öğle yemeği yenilen yerlerde”, “otobüs içerisinde ve otobüs kaptanında karşı”, “otelde”, “turist rehberine karşı” ve “turistlerin birbirlerine karşı” sergilediği etik dışı davranışlar şeklinde yedi tema olarak belirlenmiştir.

Yabancı turistlerin sergilediği etik dışı davranışlar içerisinde en sık rastlanana ırkçı davranışlar sergilenmesidir. İbadet alanlarında, rehber anlatımında, turistlerin birbirlerine karşı sergilediği ırkçı davranışlar olarak tezahürleri bulunmaktadır. İrkçı davranışların çoğunluğu bilinçli ve kasıtlı bir şekilde gerçekleşmektedir. İrkçılık

davranışına yakın bir görünüm oluşturan milliyetçilik de turist davranışlarında rol oynamaktadır. Kendini üstün görüp, Türk gruplarını ve ülkenin kültürünü eleştiren turistler bulunmaktadır.

Bireyin yaşadığı toplumun kültürel özelliklerinden kaynaklı olarak davranışları, normları, değer yargıları ve olayları değerlendirme biçimleri genel anlamda etkilenebilmektedir (Hofstede, 1985; Trompenaars ve Hampden-Turner, 1997). Örneğin, Çin'in belirli bölgelerinde yemekten sonra ağızdan gaz çıkarılması; yemeğin beğenildiği, şefe teşekkür yerine geçen övgü anlamına gelmektedir (Milliyet, 2021). Bir başka örnek olarak Afrika ülkelerinden Malawi'de kamusal alanda gaz çıkarılması yasaktır (BBC, 2011). Yemeklerin elle yenmesi davranışı ise İtalya ve Şili'de kabalık olarak görülürken Etiyopya'da sofradaki insanların birbirlerine elleriyle yemek yedirmeleri jest olarak kabul edilirken insanlar arasındaki güven ve sosyal bağları sağladığına inanılmaktadır (Mynet, 2017). Çalışmada da farklı kültürel özelliklerden kaynaklı davranışlar bulunmaktadır. Türk kültüründe geçirmek, gaz çıkarmak, elle yemek yemek gibi davranışlar normal karşılanmamaktadır. Çalışmada da bu davranışlarla sık karşılaşılmış olup farklı ülkelerin turistlerince bu davranışlardan rahatsız olunup beğenilmediği dile getirilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre tüketici şikayetlerinde kültür, önemli bir rol oynamaktadır. İngiliz turistlerde otellerdeki hizmet aksamalarında, Türk turistlere nazaran personele şikâyet etme veya otele şikâyet mektubu gönderme olasılığı yüksektir. Hintli turistlerin daha şikayetçi olduğu, Yunan turistlerin şikayetlerini o esnada dile getirdiği, Japon turistlerin ise şikayetçi olunan noktada ses çıkarmayıp, tur bitiminde seyahat acentesine şikâyet mektupları yolladıkları görülmüştür. Bazı Latin turistlerin ise tur ücretlerini minimize edebilmek/para iadesi alabilmek amacıyla şikayetçi olmasalar da şikayetlerde buldukları belirtilmiştir.

Rehberin belirlediği zamanlamaya turistlerin uymamasına birçok kültürde karşılaşılmıştır. Hintli, Pakistanlı, Çinli ve Lübnanlı turistlerin sürekli geç kaldığı; Fransız, Belçikalı ve İsviçreli turistlerin ise zamanlamaya tamamen uydukları ifade edilmiştir. Zamanlamaya uymayan turistlerin birbirleriyle tartışıp kavga dahi ettiklerine de rastlanmıştır. Literatür incelendiğinde Farahani ve Mohamed (2013) tarafından milliyet ve turist davranışları arasındaki ilişkinin belirlendiği çalışmada Arap ve İranlı turistlerin dakik olmadığı belirtilmiştir. Acar (2018) ise İranlı, Güney Koreli, Hollandalı, Belçikalı, Yunan ve Rus turistlerin zaman zaman geciktiğini, Japon ve Alman turistlerin gecikmeyip belirlenen zamana riayet ettiğini ifade etmiştir.

Turist rehberleri, sundukları hizmetler aracılığıyla turist memnuniyetinin sağlanmasında büyük sorumlulukları bulunmaktadır (Chang, 2006). Turistlerin turdan tatmin edici bir şekilde ayrılıp akılda kalıcı deneyimler yaşamasında turist rehberlerinin önemli rolü bulunmaktadır (Öter ve Sonuç, 2014; Khornjamnong, 2017). Turist rehberlerinin performansı bu denli önemliyken turistlerin, rehberin performansını etkileyebilecek davranışlarından turun gidişatı da etkilenebilecektir. Çalışmada, turist rehberlerinin anlatımına müdahale edip sözünün kesildiği,

anlatımlarında gürültü yapıldığı veya başka şeylerle ilgilenildiği, turist rehberlerine aşırıya kaçacak sorular sorulduğu turist davranışlarıyla karşılaşmıştır.

Mesleğe yönelik sosyal statü değerinin yüksek olması, mesleğin prestij algısını da artırmaktadır (Habip ve Sazkaya, 2019). Bireylerin icra ettiği mesleğinin toplumdaki prestijinin yüksek olması mesleğe yüklenen önem ve anlam derecesinde de etkili olmaktadır (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2000). Turist rehberleri, 6326 sayılı Meslek Kanununa tabii olup ülkenin ve bölgenin imajının geliştirilmesinde büyük öneme sahip kişiler olarak ifade edilmektedir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu, 2012; Ar, 2015). Şahin, Tezcan ve Bekci'nin (2018) yerli turistlerin turist rehberleri ile ilgili metaforları üzerine yaptığı araştırmada turistler, turist rehberinin beceri yönüne dikkat çekmişler ve rehberleri "bilgi verme, tanıtma, entelektüellik" şeklinde görmüşlerdir. Taşkın'ın (2021) Ekşisözlük'teki yorumlarda toplumun turist rehberliği algısını belirlediği araştırmasında kişiler, turist rehberlerinin mesleğinin kanun ve yönetmeliklerle düzenli hale getirildiğinin farkında olup ayrıca, toplumun mesleğe dair olumlu algılarında rehberliğin profesyonel ve prestijli bir meslek olduğunu ifade etmişlerdir. Bu çalışmada ise katılımcılar, literatürdeki çalışmalardan farklı olarak turistlerin, rehberlerden de kendini üstün görüp onları aşağılayıcı hareketlerde bulunduğu, emirler savurup hor gördüğü, aynı zamanda otobüs şoförünü de küçük gördüğü turist davranışlarıyla karşılaşmışlardır.

Cinsel taciz, bireyler ve firmalar üzerinde zararlı sonuçları olabilecek önemli bir sorundur (Burke, 1995; Willness, Steel ve Lee, 2007; Theocharous ve Philaretou, 2009). Hizmet sektörlerinde cinsel taciz yaşanma olasılığının daha yüksek olduğu ileri sürülmektedir (Yagil, 2008). Çalışmada da tur esnasında turist rehberlerinden farklı talepte bulunup, aynı zamanda farklı şekilde ilgi gösteren turistlerle karşılaşıldığı belirtilmiştir.

Otellerde konaklayanların gerçekleştirdiği hırsızlıklar, işletmeleri hem maddi anlamda zarara uğratmakta hem de işletmenin saygınlığını kaybedip çalışanların motivasyonlarının düşmesine neden olabilmektedir (Alan, Ehtiyar ve Ömüriş, 2010; Olcay, Özkan ve Göçebeler, 2018). Lastminute.com sitesinin yapmış olduğu araştırmada dünyadaki otellerin %95'inde hırsızlık olayları yaşandığı, her on müşteriden birinin otelden ayrılacağı zaman çantalarına "yanlışlıkla" bir şeyler attığı belirtilmiştir (Tourism Today, 2012). Otellere yollanan dönütlere istinaden katılımcılar, turistlerin odalardan havlu, bornoz vb. eşyaları çaldıklarını ifade etmişlerdir.

Çalışmanın diğer önemli sonuçları olarak katılımcılar; turistlerin müze ve ören yerlerinin kurallarına uymadıklarını, bu gibi alanlarda saygısız davranışlarda bulduklarını ifade ederlerken aynı zamanda öğle yemeğine para vermemek için otellerin restoranlarından çantalarına doldurdukları erzakları otobüs veya ören yerlerinde yediği davranışlarıyla karşılaştıklarını belirtmişlerdir.

Tur otobüslerinde de etik dışı turist davranışlarıyla karşılaşmak mümkündür. Otobüslerin kirletilmesiyle ilgili katılımcı görüşlerinde çoğunlukla Arap, Rus ve Asyalı turistlerin otobüs kirletme eğiliminin bulunduğu belirtilmiştir.



Elde edilen veriler doğrultusunda turizm sektörüne (seyahat acenteleri, konaklama işletmeleri, turist rehberleri, turizm fakülteleri) yönelik aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir;

- Turlara çıkmadan önce tur programının öncesinde incelenmesi ve programla ilgili bilgi alınması gerektiği tur operatörü/seyahat acentesi yetkilisince turistlere hatırlatılmalıdır.
- İşletmeler turistlerin, otelin veya diğer konaklayanların eşyalarını çalmasını engelleyebilmek ve önleyebilmek için güvenlik kameralarının ve/veya ortak alanlarda çalışan personelinin sayısını artırabilir.
- Seyahat acenteleri, etik dışı davranışlar yaşandığı esnada nasıl hareket edilmesi ve sözel yeteneklerinin nasıl kullanılması gerektiği konusunda tur rehberlerine ve diğer personellerine tur öncesinde eğitimler vermelidir.
- Turistler tarafından diğer turistlere veya personele yönelik taciz olayları yaşanması halinde caydırıcı yaptırımlarda (gerekli mercilere şikâyet vb.) bulunulmalıdır.
- Turistik tesisler, kültürel ve doğal mirasın korunması için yasalar ile güvence altına alınmalıdır. Tarihi eserlere zarar verilmemesi için uyarıcı yazılar koyulmalıdır veya caydırıcı yaptırımlar (para cezası vb.) uygulanmalıdır.
- Müze-özen yerine ve ibadet alanlarına ziyaretlerin kuralları (ziyaretlerde dikkat edilmesi gerekenler gibi) ile ilgili bir broşür hazırlanıp turistlere dağıtılabilir ve bilgi sahibi olunması sağlanabilir.
- Turlarda rehber anlatımını sabote edecek turistler için turistleri koordine edecek bir yetkili (tur lideri vb.) de turlarda yer alarak derhal müdahalelerde bulunabilir.
- Tur otobüsünün kirletilmemesi veya şoföre müdahale edilmemesi için turistlere gerekli uyarılar tur boyunca rehber tarafından yapılmalıdır.
- Üniversitelerin Turizm Fakültelerinde “Etik Dışı Turist Davranışları” ile ilgili bir ders müfredata konulabilir. Böylelikle mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışacak öğrencilerin önceden bilgi sahibi olması sağlanabilir.

Gelecekte turist davranışı alanında çalışacak araştırmacılara yönelik aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir;

- Gelecek çalışmalarda paket turlarda davranışların gerçekleştirildiği ortamlarda araştırmacı tarafından katılımlı gözlemler yapılabilir.
- Farklı nitelikteki turlar da (günübirlik tur vb.) dikkate alınarak araştırmalar yapılabilir.
- Otel yöneticileri ve/veya çalışanları ile çalışmalar gerçekleştirilebilir. Çünkü çalışmada otelde gerçekleşen etik dışı davranışlar ile ilgili veriler, otel yöneticileri/çalışanlarının acentelere geri bildirimleriyle kısıtlıdır.
- Etiğin kültür ile ilişkisi incelenebilir.

Çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Çalışma, araştırmaya katılmayı kabul eden turist rehberlerini kapsamakta ve bu katılımcıların görüşme formundaki sorulara verdikleri cevaplardan elde edilen verilerle sınırlıdır. Ayrıca görüşmelerin küresel salgın (COVID-19) sürecinden dolayı çevrimiçi bir şekilde gerçekleştirilebilmiş olması çalışmanın bir diğer sınırlılığını oluşturmaktadır.

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Teşekkür:** Katkılarından dolayı hakemlere teşekkür ederiz.

**Destek Bilgisi:** Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

**Etik Onayı:** Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Güncel Turizm Araştırmaları

Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

**Bilgilendirilmiş Onam Formu:** Tüm taraflar kendi rızaları ile çalışmaya dâhil olmuşlardır.

**Etik Kurul Onayı:** Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Etik Komisyonundan 30.06.2021 tarih ve 06 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır.

**Araştırmacıların Katkı Oranı:** Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

**Veri Kullanılabilirlik Beyanı:** Araştırma verileri paylaşılmamıştır.

## KAYNAKÇA

- Acar, V. (2018). Uluslararası turistlerin davranışlarının incelenmesi: Türkiye'de rehberli turlara katılan turistler üzerinde bir araştırma. Doktora tezi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi.
- Alan, A. A., Ehtiyar, R. ve Ömürş, E. (2010). Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Hırsızlık Sorunsalı Antalya Kundu Örneği. 11. Ulusal Turizm Kongresi, 2-5 Aralık 2010, Adnan Menderes Üniversitesi, Kuşadası, ss. 26-33.
- Albers-Miller, N. D. (1999). Consumer misbehavior: why people buy illicit goods. *Journal of Consumer Marketing*, 16(3), 273-287.
- Ar, H. (2015). Somut Olmayan Kültürel Mirasın Korunmasında Turist Rehberlerinin Rolü. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Areni, C. S. (2003). Exploring managers' implicit theories of atmospheric music: Comparing academic analysis to industry insight. *Journal of Services Marketing*, 17(2), 161-184.
- BBC. (2011). Kamusal alanda gaz çıkarmaya yasal engel. [URL: [https://www.bbc.com/turkce/haberler/2011/02/110204\\_malawi](https://www.bbc.com/turkce/haberler/2011/02/110204_malawi)] Erişim Tarihi: 25.06.2021
- Bodur, F. (2006). Haber Yazısı ve Haber Fotoğrafı Örnekleriyle Yazılı Medyada Etik Sorgulaması, *Küresel İletişim Dergisi*, 1(2), 1-11.
- Bodur, H. (2017). Etiğin Alet Çantasına Bakmak: Ahlak, Etik ve İlintili Temel Kavramlar Üzerine Notlar. *Temaşa Erciyes Üniversitesi Felsefe Bölümü Dergisi*. 7, 155-190.
- Bowen, G. A. (2008). Naturalistic inquiry and the saturation concept: A research note. *Qualitative Research*, 8(1), 137-152.

- Burke, R. J. (1995). Incidence and consequences of sexual harassment in a Professional services firm. *Employee Counselling Today*, 7(3), 23-29.
- Chang, J. C. (2006). Customer satisfaction with tour leaders' performance: A study of Taiwan's package tours. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(1), 97- 116.
- Clark, R. N., Hendee, J. C. ve Campbell, F. L. (1971). Values, behavior, and conflict in modern camping culture. *Journal of Leisure Research*, 3(3), 143—159.
- Daunt, K. L. ve Harris, L. C. (2012b). Exploring the forms of dysfunctional customer behaviour: A study of differences in servicescape and customer disaffection with service. *Journal of Marketing Management*, 28(1-2), 129-153.
- Demircan, M. (2007). *Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Efendi, M. (2018). Yerli turistlerin paket turlarda yapmış oldukları etik dışı davranışların belirlenmesi ve bu davranışlara yönelik etik kodlar. Doktora Tezi. Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Farahani, B.M. ve Mohamed, B. (2013). Relationship between nationality and tourists' behaviour: case of Middle East tourists in Malaysia from tour guides perspective. *International Journal of Tourism Antropology*, 3 (1), 43-57.
- Fullerton, R. A. ve Punj, G. (1997). What is consumer misbehavior? *NA-Advances in Consumer Research*, 24, 336-339.
- Fullerton, R. A. ve Punj, G. (2004). Repercussions of promoting an ideology of consumption: consumer misbehavior. *Journal of Business Research*, 57(11), 1239-1249.
- Gül, H. (2006). Etik Dışı Davranışlar ve Ussallaştırılması: Devlet Hastanelerinde Bir Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Karaman İİBF Dergisi*, 10(9), 65-79.
- Gümüş, M. (1996). *Örgütsel değerler sistemi, işletme başarısının temelleri ve etik yönetim kararları*. Yüksek Lisans Tezi. Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Habip, E. ve Sazkaya, M. K. (2019). Mesleki Prestijin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Kolektif Şükranın Aracılık Rolü: Ulaşım Sektöründe Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 15(3), 834-857.
- Harris, L. C. ve Reynolds, K. L. (2004). Jaycustomer behaviour: An exploration of types and motives in the hospitality industry. *Journal of Services Marketing*, 18(5), 339-357.
- Hofstede, G. (1985). The interaction between national and organisational value Systems. *Journal of Management Studies*, 22(4), 347-357.
- Kerr, C., Nixon, A. ve Wild, D. (2010). Assessing and demonstrating data saturation in qualitative inquiry supporting patient-reported outcomes research. *Expert review of pharmacoconomics & outcomes research*, 10(3), 269-281.
- Khornjamnong, B. (2017). Factors Influencing the Performance of Tour Guides in Thailand. Doktora Tezi, University of Bedfordshire.
- Kuşluyan, S. ve Kuşluyan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism management*, 21(3), 251-269.

- Liu, J. S. ve Tsaur, S. H. (2014). We are in the same boat: Tourist citizenship behaviors. *Tourism Management*, 42, 88-100.
- Lo, A. ve Lam, T. (2004). Long-haul and short-haul outbound all-inclusive package tours. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 9(2), 161-176.
- Mısırlı, İ. (2015). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Milliyet. (2021). Normal sandığımız ayıp hareketler. [URL: <https://www.milliyet.com.tr/normal-sandigimiz-ayip-hareketlermolatik-19771/>] (Erişim tarihi: 24.06.2021).
- Minton, M. (2017). Woman Trying to Take Selfie Damages \$200,000 Worth of Art. [URL: <https://www.cntraveler.com/story/woman-taking-selfie-damages-art-14thfactory>] (Erişim tarihi: 12.06.2021).
- Mynet. (2017). Ülkelere Göre Farklılık Gösteren Birbirinden Enteresan 10 Sofra ve Yemek Adabı. [URL: <https://www.mynet.com/ulkelere-gore-farklilik-gosteren-birbirindenenteresan-10-sofra-ve-yemek-adabi-1160326-myyemek>] (Erişim tarihi: 24.06.2021).
- Nuttall, J. (2011). *Ahlak Üzerine Tartışmalar*. A. Yılmaz. (Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Olçay, A., Özkan, B. ve Göçebeler, M. F. (2018). Konaklama ve Seyahat İşletmelerinde Yaşanan Etik Sorunlar Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17, Etik Özel Sayı, 1-11.
- Öter, Z. ve Sonuç, N. (2014). Cultural Heritage Interpretation in Gender Context: Case of Female Tourist Guides in Turkey. *Heritage, Tourism and Hospitality: International Conference* (pp. 66-77). İstanbul: Boğaziçi University
- Paket Tur Sözleşmeleri Yönetmeliği. (2015). Resmî Gazete (Sayı: 29236). [URL: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150114-4.htm>] (Erişim tarihi: 10.04.2020).
- Pamela, S. L., Stephen, H. G. ve Patricia, M. F. (1998). *Management: Challenges in the 21st century*. Ohio: South Western College Publishing.
- Paradies, Y. (2016). Racism and Health. Stella R. Quah, William C. Cockerham (Ed.) içinde *The international encyclopedia of public health*, 2nd edition., Oxford (Vol, 6, 249-259). Academic Press.
- Priest, N. ve Williams, D. R. (2017). *Racial discrimination and racial disparities in health*. Oxford University Press.
- Popkin, R. H. ve Stroll, A. (1986). *Philosophy Made Simple*. London: Heinemann.
- Reynolds, K. L. ve Harris, L. C. (2006). Deviant customer behavior: An exploration of frontline employee tactics. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14(2), 95-111.
- Seyahat Acentaları Yönetmeliği (2007). 5 Ekim 2007 Tarih ve 26664 Sayılı Resmi Gazete.
- Sökmen, A. (2016). *Meslek Etiği (Örgütsel ve Yönetmelik Kurumsal Sosyal Sorumluluk)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- SputnikNews. (2020). Ayasofya Camii girişlerine kıyafet düzenlemesi. [URL: <https://tr.sputniknews.com/20200827/ayasofya-camii-girislerine-kiyafet-duzenlemesi-sortlu-ve-dekolteli-girmek-yasak-1042735504.html>] (Erişim tarihi: 12.06.2021).

- Şahin, S., Tezcan, A. E. ve Bekci, M. (2018). Yerli turistlerin Türkiye, İstanbul, turizm ve turist rehberi ile ilgili metaforları. *Turizm Akademik Dergisi*, 5(1), 251-264.
- Tai, C. L. (2012). Tourists' perceptions of group package tour relative parties' questionable tour-related behaviors. *Contemporary Management Research*, 8(3), 229-250.
- Taşkın, G. A. (2021). Toplumun Turist Rehberliği Algısı: Ekşi Sözlük Üzerine Bir İnceleme. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 48-60.
- Theocharous, A. ve Philaretou, A. G. (2009). Sexual harassment in the hospitality industry in the Republic of Cyprus: theory and prevention. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 9(3-4), 288-304.
- Tourism Today. (2012). "Bu da çalınır mı" dedirten otel hırsızlıkları. [URL: <https://www.tourismtoday.net/bu-da-calindir-midedirten-otel-hirsizliklari-10406h.html>] (Erişim tarihi: 29.06.2021).
- Trompenaars, F. ve Hampden-Turner, C. (1997). *Riding the Waves of Culture*. Nicholas Brealey Publishing, London.
- Tsaur, S. H., Cheng, T. M. ve Hong, C. Y. (2019). Exploring tour member misbehavior in group package tours. *Tourism Management*, 71, 34-43.
- Turist Rehberliği Meslek Kanunu. (2012). Resmî Gazete (Sayı: 28331). [URL: <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>] (Erişim tarihi: 16.10.2019).
- Türk Dil Kurumu Sözlükleri (2020). [URL: <http://sozluk.gov.tr>] (Erişim tarihi: 05.04.2020).
- Vardi, Y. ve Wiener, Y. (1996). Misbehavior in organizations: A motivational framework. *Organization Science*, 7(2), 151-165.
- Willness, C. R., Steel, P. ve Lee, K. (2007). A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Personnel Psychology*, 60(1), 127-162.
- Wu, C. H. J. (2007). The impact of customer-to-customer interaction and customer homogeneity on customer satisfaction in tourism service—the service encounter prospective. *Tourism Management*, 28(6), 1518-1528.
- Yagil, D. (2008). When the customer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. *Aggression and Violent Behavior*, 13(2), 141-152.
- Yatkın, A. (2008). Etik Düşünce ve Davranışın Yerel Yönetimlerde Hizmet Verimliliğinin Arttırılmasında Rolü ve Önemi (Elâzığ Belediyesi Örnek Alan Araştırması). *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 18(1), 211-231.
- Yıldırım, A. (1999). "Nitel Araştırma Yöntemlerinin Temel Özellikleri ve Eğitim Araştırmalarındaki Yeri ve Önemi". *Eğitim ve Bilim*, 23(112), 7-17.