

# Sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık ve iş etiği kavramlarının konaklama işletmeleri açısından değerlendirilmesi

Yunus Doğan

## ÖZET

*Bu çalışmanın amacı, sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık ve iş etiği kavramları açıklanarak söz konusu kavramların konaklama işletmeleri açısından önemini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda yapılan literatür araştırmasında sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık ve iş etiği konusunda oldukça fazla çalışma yapıldığı tespit edilmiş, yine söz konusu çalışmaların bulgularından hareketle bu kavramların konaklama işletmeleri açısından oldukça önemli etkilerinin olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışma kapsamında öncelikle sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık ve iş etiği kavramları açıklanmış, akabinde bu kavramlarla ilişkili olarak yapılan bazı çalışmalara değinilmiştir. Bu çerçevede söz konusu kavramların konaklama işletmeleri açısından önemi değerlendirildiğinde sanal kaytarma ve mobbingin konaklama işletmelerinde çalışan personeli olumsuz yönde etkilerken, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş etiğinin olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.*

**Anahtar Kelime:** Sanal Kaytarma, Mobbing, Örgütsel Vatandaşlık ve İş Etiği.  
Gönderilme Tarihi:30.12.2022; Kabul Tarihi:17.05.2022. Derleme Makale

## Evaluation of cyberloafing, mobbing, organizational citizenship and business ethics in terms of accommodation businesses

### ABSTRACT

*The aim of this study is to explain the concepts of cyberloafing, mobbing, organizational citizenship and business ethics and to reveal the importance of these concepts in terms of accommodation businesses. In the literature research conducted for this purpose, it has been determined that a lot of work has been done on cyberloafing, mobbing, organizational citizenship and work ethics, and it has been determined that these concepts have very important effects in terms of accommodation businesses, based on the findings of these studies. In this study, firstly the concepts of cyberloafing, mobbing, organizational citizenship and work ethics are explained, and then some studies related to these concepts are mentioned. In this context, when the importance of these concepts in terms of accommodation enterprises is evaluated, it is concluded that while cyberloafing and mobbing affect the personnel working in accommodation enterprises negatively, organizational citizenship behavior and work ethics affect positively.*

**Keywords:** Cyberloafing, Mobbing, Organizational Citizenship, and Business Ethics.  
Submitted:30.12.2022; Accepted:17.05.2022. Review Paper

### Giriş

Konaklama işletmeleri hizmet sektörü olması münasebetiyle insan kaynağının etkin kullanılması oldukça önemlidir. Bu nedenle insan kaynağının etkin ve verimli bir şekilde kullanılması için yöneticilerin ve işgörenlerin bir takım kurallara uyması gerekmektedir. Bu kapsamda sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş etiği önemli bir rol oynamaktadır. Son yıllarda teknolojinin gelişmesine bağlı olarak birçok insan iş yerine gitmeden sanal ortamdan çalışmaktadır. Sanal ortamlar, bir işletmede çalışanlarının belli bir süre boyunca evlerinden veya başka bir yerden çalışmalarına olanak sağlamak için kullandığı bir çalışma yöntemidir. Bu çerçevede işgörenler evlerinden veya başka bir yerden çalışarak işyerine gitme gereksinimini

ortadan kaldırmaktadır. Bu durum, çalışanlar için zaman ve para tasarrufu sağlamakta aynı zamanda işyerinin çalışma saatlerini de esnekleştirmektedir. Ancak sanal ortamlarda oluşabilecek sanal kaytarmayı engellemek için işgörenlerin çalışma koşullarının ve çalışma ortamlarının uygun olması oldukça önemlidir.

Konaklama işletmelerinde çalışan personeli olumsuz etkileyen bir başka kavram da mobbing kavramıdır. Mobbing, konaklama işletmelerinde de görülebilir ve bu tür davranışlar çalışanların psikolojik ve fiziksel sağlıklarını olumsuz olarak etkilemektedir. Mobbing davranışlarının önlenmesi için işyerinde bir anti-mobbing politikası oluşturulması ve uygulanması önemlidir. Ayrıca işyerinde mobbinge uğrayan çalışanların bu durumdan etkilenmemesi için destekleyici bir ortam oluşturulmalıdır.

Yapılan literatür araştırmasında konaklama işletmelerinde örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş etiği çalışan personeli olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir işletmenin çalışanlarının işletmenin çıkarları doğrultusunda hareket etmelerini, işletmenin amaç ve değerlerine uygun bir şekilde davranmalarını ve işletmenin toplum ve çevre üzerinde olumlu bir etki yaratmaya çalışmalarını ifade etmektedir. İş etiği ise, bir kişinin işyerinde uygun bir şekilde davranış sergilemeyi ve işyerinde bulunan kişilere saygı göstermeyi ifade etmektedir. İş etiği, işyerinde dürüstlük, sadakat, güvenilirlik ve sorumluluk gibi değerlere uygun bir şekilde davranılmasını içermektedir. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı, sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık ve iş etiği kavramları açıklanarak söz konusu kavramların konaklama işletmeleri açısından önemini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda yapılan araştırmaların bulgularından hareketle işletmelere ve ileride yapılacak çalışmalara birtakım öneriler sunulması açısından konunun önemli ve araştırmaya değer olduğu düşünülmektedir. Bu bakış açısından hareketle Google Akademik veri tabanından konaklama işletmelerinde sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık ve iş etiği ile alakalı yapılan çalışmalar incelenmiş olup, söz konusu çalışmaların bazılarında yapılan çalışmalar başlığı altında yer verilmiştir

### **Sanal Kaytarma Kavramı**

Sanal kaytarma kavramı ulusal ve uluslararası yazında farklı şekilde tanımlanmıştır. Sanal kaytarma kavramı; sanal aylaklık (cyberbludging), internet bağımlılığı (internet dependency), sapkın internet kullanımı (internet deviance), iş yerinde kişisel internet kullanımı (personal web usage at work), sanal kaytarma (cyberloafing), online kaytarma (on-lineloafing), online kaytarma (on-lineloafing) gibi farklı şekillerde kullanılmıştır (Blanchard ve Henle, 2008; Ünal ve Tekdemir, 2015; Keser vd., 2016; Demirbilek ve Atila, 2021). Bu bakış açısından hareketle sanal kaytarma kavramı; konaklama işletmelerinde çalışan personelin iş yerlerinde kişisel internet kullanımı, haber okumaları, sosyal medya üzerinden mesajlaşmaları gibi durumları ifade etmektedir (Çavuşoğlu ve Palamutçuoğlu, 2017). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere sanal kaytarma çalışanların iş yerinde kullandıkları kişisel bilgisayarları ile müstehcen içerikli sitelere girdiği yine iş yerinde bu sitelere girdiklerinden zamanlarını verimli kullanamamaktadır. Bu çerçevede sanal kaytarmanın iş yerleri için olumsuz birçok etkisinin oluşabileceği sonucuna ulaşılabilir. Diğer taraftan sanal ortamlar sayesinde, konaklama işletmelerinin muhasebe işlemleri daha verimli ve etkin hale getirilebilir. Örneğin, konaklama işletmelerinde yapılan rezervasyonlar ve ödemeler gibi işlemler sanal ortamda kaydedilebilir ve bu sayede işletmelerin muhasebe işlemlerini daha kolay yönetebilirler. Ayrıca sanal ortamlar sayesinde konaklama işletmelerinin defterleri daha kolay takip edilebilir ve hızlı bir şekilde erişilebilir hale gelir. Bu sayede, işletmelerin muhasebe işlemleri daha hızlı ve doğru bir şekilde gerçekleştirilebilir. Bu kapsamda sanal kaytarmanın önlenmesi halinde konaklama işletmelerinin defterlerinin kaybı ya da zarar görmesi gibi riskler de azaltılmış olur.

### **Yapılan Çalışmalar**

Erbaşı (2019) konaklama işletmelerinde çalışan personelin sosyal sermayenin sanal kayıtarma davranışları üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapmış olduğu çalışmada Konya ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan 168 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, sosyal sermayenin sanal kayıtarma davranışı üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Kaplan ve Çetinkaya (2014) konaklama işletmelerinde çalışan personelin sanal kayıtarma ve demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada Nevşehir ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan 211 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama işletmelerinde çalışan personelin eğitim düzeyleri, işletmedeki konumları ve çalıştıkları departmanla ile sanal kayıtarma arasında anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Benzer şekilde Çentürk (2020) konaklama işletmelerinde çalışan personelin sanal kayıtarma ve demografik özellikler açısından farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada Isparta ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışan 87 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, yaş, medeni durum, çalışılan departman, eğitim düzeyi, mesleki deneyim açısından anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Oliver (2021) işyerinde öz-yeterlilik, algılanan grup tutarlılığı ve örgütlerde sanal kaytarmanın ekip çalışması üzerindeki etkiyi ortaya koymak amacıyla yaptığı çalışmada ABD’de çalışan 129 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, öz-yeterlilik, algılanan grup tutarlılığı ve örgütlerde sanal kaytarmanın ekip çalışması üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Wiausti (2022) konaklama işletmelerinde çalışan personelin iş stresinin sanal kayıtarma üzerinde etkisini ortaya koymak amacıyla yapmış olduğu çalışmada Endonezya 4 yıldızlı otelde çalışan 36 personelden derinlemesine görüşme yapılarak veri toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama işletmelerinde çalışan personelin iş stresinin sanal kayıtarma üzerinde pozitif yönde ve anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

### **Mobbing Kavramı**

Latince “kararsız kalabalık” anlamına gelen “mobile vulgus” sözcüklerinden türeyen “mob” sözcüğü, İngilizce “kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık” veya “çete” anlamına gelmektedir. “Mob” kökünün İngilizce eylem biçimi olan “mobbing” ise; “psikolojik şiddet, kuşatma, taciz, rahatsız etme veya sıkıntı verme” anlamına gelmektedir. Mobbing kelimesinin karşılığı olarak Türkçe’de işyerinde psikolojik taciz ifadesi kullanılabilir. Mobbing tüm iş sektörlerinde, çalışanların birbirleri arasında veya çalışanlarla üst konumda bulunanlar ve işverenler arasında gerçekleşen hukuka aykırı, kaba ve etik olmayan davranışların sergilendiği bir süreç olarak karşımıza çıkmaktadır (Cin ve Günbey, 2021).

Mobbing kavramı ilk olarak 1960’lı yıllarda hayvan davranışları üzerine incelemeler yapan Avusturyalı bilim adamı Konrad Lorenz tarafından kullanılmıştır. Çalışma psikolojisi terminolojisine girişi ise 1980’lerde İsveç’te Prof. Heinz Leymann’ın araştırmaları ile gerçekleşmiştir. Kurbanlarının iş ve özel

yaşantısını negatif yönde etkileyen, ayrıca örgüt kültürü, iklimi, çalışanların işe bağlılığı, iş doyumu gibi kavramlar üzerinde de olumsuz etkileri bulunan bu davranış biçimi günümüzde hem dünyada hem de Türkiye'deki işyerlerinde çalışanların ortak sorunudur. Bu çalışmada mobbing kavramının ortaya çıkışı ve teorisinin temelleri araştırılmış ve daha sonra Türkiye'de yaşanmış örnekler ile yapılan mülakatlara dayanarak yaygın ve farklı tipleri tespit edilmiştir. Mülakatların sonucunda kurbanların çoğunun mobbinge maruz kaldıkları işyerinden uzaklaşmış olmalarına rağmen psikolojik tacizin fiziksel ve ruhsal sonuçlarını hala yaşamakta oldukları ve maruz kaldıkları eylemin etkilerinden hala kurtulamadıkları belirlenmiştir (Altuntaş, 2010).

Ayrıca yapılan araştırmaların incelenmesi neticesi iş yerinde mobbing olarak sayılan başlıca haller şunlardır. Çalışanların iş yerlerinde yalnızlaştırılması, iş yapmanın zorlaştırılması, yok sayılması, alay edilmesi, statüsünün küçümsenmesi, yaptığı işin aşağılanması, işle ilgili olağan olmayan taleplerde bulunulması, iş ve görev tanımının dışında işler verilmesi, dedikodusunun yapılması, cinsel tacize maruz bırakılması, sürekli eleştirilmesi ve suçlanması gibi davranışlar mobbing olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda mobbing kavramının psikolojik şiddete dayandığı dolayısıyla da hem işletmeler açısından hem de çalışanlar açısından birçok olumsuz etkisinin olduğu sonucuna ulaşılabılır.

İşyerinde ahlaki taciz konusu, eski bir sorun olmasına rağmen ele alınması gereken hassas bir konudur. 1996 yılında Leymann, hoş olmayan ve rahatsız bir çalışma ortamından sorumlu olan saldırgan ve kurban arasındaki bir analogide bir veya daha fazla özneye karşı bir dizi düşmanca, sürekli ve ısrarcı sorun olarak tanımlamıştır. Mobbing, bir kişinin çalıştığı işyerinde, başka bir kişi veya kişiler tarafından uygulanan sürekli ve sistematik şiddet veya psikolojik tacizdir. Mobbing, genellikle işyerinde güç dengesinin bozulduğu durumlarda yaşanır ve hedeflenen kişinin çalışma koşullarını zorlaştırmayı amaçlar (Groeblichhoff ve Becker, 1996). Mobbing, hedeflenen kişi üzerinde ciddi psikolojik ve fiziksel etkiler bırakabilir ve işyerinde çalışma ortamını olumsuz etkileyebilir. Mobbing ile ilgili olarak, işyerinde çalışanların haklarını koruyan yasal düzenlemeler bulunmaktadır ve bu tür durumların önlenmesi ve çözümlenmesi için yasal yollara başvurulması önerilir.

### **Yapılan Çalışmalar**

Karcıoğlu ve Çelik (2012) mobbing (yıldıрма) ve örgütsel bağlılığa etkisini ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmada Erzurum merkezde bankada çalışan 80 personelden yüz yüze yöntem kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, mobbing davranışları ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Akbolat vd. (2014) konaklama işletmelerinde çalışan personelin algıladıkları mobbingin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmada Ankara ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan 253 personelden anket toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre, mobbingin işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahip olmasına rağmen iş tatmini üzerinde olumsuz bir etki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Eşitti ve Akyüz (2015) konaklama işletmelerinde mobbing ile örgütsel güven arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmalarında Çanakkale Merkezde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 210 personelden anket toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama

işletmelerinde çalışan personelin mobbing algı düzeylerinin düşük, örgütsel güven algı düzeylerinin ise yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Na'ibi ve Saleem (2022) konaklama işletmelerinde mobbing ve örgütsel vatandaşlığın iş tatmini üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla yapmış olduğu çalışmalarında Nijerya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 320 personelden anket toplanmıştır. Araştırma bulgularına göre, iş tatmini örgütsel vatandaşlık davranışını pozitif yönde etkilerken mobbingi negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

### **Örgütsel Vatandaşlık Davranışı**

İlk olarak 1938 yılında Chester Barnard tarafından ele alınan örgütsel vatandaşlık davranışı, belirlenen rollerin dışında davranış göstermenin yani ekstra rol davranışlarının bir ihtiyaç olduğunu belirtmiştir (Kidder ve Parks, 2001:942). Örgütsel vatandaşlık davranışının temel çıkış noktasında; nasıl bir ülkenin vatandaşı olarak birey, resmi otorite tarafından düzenlenmiş konular haricinde, kendiliğinden fazladan pozitif davranışlar gösterebilmekte ve bu davranışların gösterilmesinde temel düşüncesi herkes kapısının önünü temizlerse sokakların pırıl pırıl olacağı inancı oluşturmaktadır (Doğan ve Özkoç, 2020).

Örgütsel vatandaşlık davranışı örgütün biçimsel ödül sisteminde doğrudan ve net bir şekilde tanımlanmayan ve bir bütün olarak bakıldığında örgütün etkili bir şekilde işleyişine katkı sağlayan ve çalışanlar tarafından gönüllü olarak sergilenen birey davranışları olarak karşımıza çıkmaktadır. Karaman ve Aylan (2012) çalışmalarında örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilgili teorik ve ampirik araştırmalar incelenmiş, örgütsel vatandaşlık davranışının literatürde yaygın kabul görmüş boyutları ile örgütsel vatandaşlık davranışına etki eden faktörler ve örgütsel vatandaşlık davranışının örgütler üzerindeki olumlu olumsuz etkilerinden bahsedilmiş ve edinilen bilgiler ışığında işgören kaynaklı olan örgütsel vatandaşlık davranışını tetiklemek için örgüt yöneticileri ve işverenlere tavsiyede bulunulmuştur (Karaman ve Aylan, 2012). Bu kapsamda örgütsel vatandaşlık davranışı kısaca bireylerin iş ve görev tanımlarının dışında, gönüllü olarak (işe yeni başlayanlara yardım etmek gibi) yaptıkları faaliyetler olarak tanımlandığından işletmeler için oldukça önemlidir.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bir işyerinde çalışan bir kişinin, örgütün amaçlarına uygun davranışlarda bulunmasıdır. Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütün hedeflerine uygun olarak çalışma, örgütün değerlerine uygun davranış sergileme, örgütün işleyişine uygun bir şekilde hareket etme ve örgütün çıkarlarını koruma gibi davranışları içerebilir (Gautam vd, 2005). Örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütün performansını olumlu yönde etkileyebilir ve örgütte çalışanlar arasında işbirliği ve takım çalışmasını sağlayabilir. Örgütsel vatandaşlık davranışları, örgütte çalışanların yüksek motivasyon seviyesi ve düşük çalışan tatmini ile ilişkilidir.

### **Yapılan Çalışmalar**

Korkmaz ve Keleş (2021) konaklama işletmelerinde algılanan örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisini ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmada Antalya Belek ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 412 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama işletmelerinde çalışan personelin algıladıkları örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışı üzerinde pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bolat ve Bolat (2008) konaklama işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmalarında İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 283 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama işletmelerinde çalışan personelin örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Buil vd. (2016) konaklama işletmelerinde içsel marka yönetimi, örgütsel özdeşleşme, işe bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada İspanya'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 323 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama işletmelerinde örgütsel özdeşleşmenin işe bağlılığı ve örgütsel vatandaşlık davranışı etkilediği, içsel marka yönetimi ile pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Chiang ve Hsieh (2012) algılanan örgütsel destek ve psikolojik güçlendirmenin iş performansı üzerindeki etkide örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolünü tespit etmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada Tayvan'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 513 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama işletmelerinde algılanan örgütsel destek ve psikolojik güçlendirmenin iş performansı üzerindeki etkide örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolünün olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

## **İş Etiği Kavramı**

İş etiği, örgütlerin ürün veya hizmet üretme ve dağıtımında hem işletme hem de çalışan düzeyindeki davranışların etik boyutları ile ilgilenir ve bu davranışlara ilişkin rehberlik eden kuralları içerir. İş etiği; firmaların faaliyetlerini gerçekleştirirken uymaları gereken ahlaki kurallardır ve evrensel niteliğe sahiptir. İş etiğinin konuları üç ana başlıkta toplanabilir: Sistemle ilgili konular, işlerin uygulanmasında ekonomik, politik, yasal vb. sosyal sistemlere ait konulardır. Kurumsal konular, bazı kurumların faaliyetlerinin, politikalarının veya uygulamalarının ahlakiliği hakkındaki soruları barındırır. Bireysel konular, şirket içinde yetkili şahısların aldığı kararların, davranışların ve bireysel özelliklerinin ahlakiliğini tartışır (Atar ve Şener, 2021).

Bektaş ve Köseoğlu (2008) yaptıkları çalışmada, belirli süreler içerisinde değişim ve gelişim gösteren iş etiği kavramının gelişim sürecini irdeleyerek, iş etiği yaklaşımının yayılım trendlerini ve işletmeleri hangi yönde etkilediğini ortaya koymayı amaçlamaktadır. İş etiği, iş dünyasındaki ilişkilerin kırılğanlığını etkileyen unsurları tanımlamaktadır. Çalışma hayatındaki ilişkilerde zaman ve kültür kapsamında değişiklik gösterebilmektedir. Bu nedenle ilişkilerdeki stratejik davranışları tasarlayan iş etiği yaklaşımı değişmektedir. Böylelikle iş etiği işletmelerin stratejik hamleleri uygulamalarında kilit bir rol üstlenebilmektedir. Başka bir deyişle iş etiği işletmelerin sürekliliğinde riski en aza indiren önemli yönetsel araçtır. Bu bağlamda çalışmada ilk olarak iş etiği kavramı ve iş yaşamındaki fonksiyonları ele alınmaktadır. Daha sonra iş etiğinin tarihsel gelişimi ve farklı yaklaşımları ile etik yaklaşımdaki değişim ve yönetsel etkileri incelenmektedir. Son olarak da iş etiğinin işletmeleri etkileme boyutları tartışılmaktadır (Bektaş ve Köseoğlu, 2008).

Küreselleşen dünya ekonomisiyle birlikte iş etiği, işletmeler için artık vazgeçilmez bir gereklilik olmuştur. İşletmelerin iş etiğine uygun davranışları, uzun vadede işletmelerin başarılarını olumlu yönde, aksi davranışlar ise olumsuz yönde etkileme gücüne sahip olmuştur. Bu sonucu, Amerika ve Avrupa'da yaşanan işletme skandallarıyla açığa çıkan etik çöküşler ortaya koymuştur. İş dünyası, iş etiğinin gerekliliğini ve

önemini açıkça gösteren etik çöküşlerden önemli dersler çıkarmışlardır. Bu çalışmayla, iş etiği kavramı kuramsal bir çerçevede ele alınarak, işletmeler için gerekliliği ve önemi ortaya konulmuş ve ayrıca, işletmelerdeki etik çöküş nedenleri ve sonuçları itibarıyla incelenmiştir (Doğan, 2009).

İş etiği, bir işyerinde çalışanların işyeri kurallarına ve yasalara uygun davranışlarda bulunmalarını kapsayan bir kavramdır. İş etiği, işyerinde çalışanlar arasında adil ve dürüst davranışları teşvik eder ve işyerinde çalışanların işyeri kurallarına ve yasalara uygun davranışlarda bulunmalarını sağlar. İş etiği, işyerinde çalışanların işlerine olan saygısını ve profesyonelliğini gösterir ve işyerinde çalışanlar arasında işbirliği ve takım çalışmasını sağlar (Vazquez, 2018). Ayrıca, iş etiği, işyerinde çalışanların yüksek motivasyon seviyesi ve düşük çalışan tatmini ile ilişkilidir. İş etiği, işyerinde çalışanların işlerine olan saygısını koruma ve artırma amacıyla yönetim tarafından desteklenir ve teşvik edilir.

### **Yapılan Çalışmalar**

Yılmaz ve Bahadır (2011) konaklama işletmelerinde ön büro çalışanlarının etik algılamalarına ortaya koymak amacıyla yapmış oldukları çalışmada İstanbul ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 207 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama işletmelerinde çalışan personelin etik algılama düzeylerinin genel olarak kabul edilebilir düzeyde olduğu, yine iş etiği uygulamaların işletmedeki yöneticilerin emir ve görüşlerinden etkilendiği ve iş etiği uygulamalarının işgörenlerin kişilik özellikleri ile ilgili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sarı ve Kulualp (2020) konaklama işletmelerinde çalışan personelin mesleki etik tutumlarının incelenmesi amacıyla yapmış oldukları çalışmada İstanbul ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 391 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, konaklama işletmelerinde çalışan personelin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, çalışma süresi ve aylık gelirlerine göre mesleki etik tutumlarının anlamlı farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yarmacı ve Pelit (2021) otel yöneticilerinin iş etiği kapsamındaki uygulamalarının işgörenlerin iş tatmini düzeylerini tespit etmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 570 personelden anket yöntemi kullanılarak veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, işgörenlerin çalışma süresine göre iş etiği algılarının farklılık gösterdiği yine işgörenlerin çalışma süresine göre iş tatminlerinin farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

Reynolds (2000) konaklama işletmelerinde uygulanan farklı iş etiği standartların etkilerini incelemek amacıyla yapmış olduğu çalışmada Güneydoğu Asya'da faaliyet gösteren 8 farklı otelde toplamda 14 otel yöneticisi ile yüz yüze görüşme yoluyla veri toplamıştır. Araştırma bulgularına göre, Güneydoğu Asya'da faaliyet gösteren otel işletmelerinin çoğu uluslararası düzeyde belirlenen etik kodlara uyduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ayoun vd. (2015) konaklama işletmelerinde iş yeri maneviyatı ile iş etiği arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada, iş yeri maneviyatı ile etik algı, etik yargı, etik niyet veya algılanan ahlaki uygunluk ölçümleriyle ilişkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

## SONUÇ

Bu çalışmanın amacı, sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık ve iş etiği kavramları açıklanarak söz konusu kavramların konaklama işletmeleri açısından önemini ortaya koymaktır. Bu amaç doğrultusunda yapılan literatür araştırmasında sanal kaytarma, mobbing, örgütsel vatandaşlık ve iş etiği konusunda oldukça fazla çalışma yapıldığı tespit edilmiştir. Söz konusu kavramların konaklama işletmeleri açısından önemi değerlendirildiğinde sanal kaytarma ve mobbing kavramının konaklama işletmeleri açısından olumsuz yönde etkilediği, örgütsel vatandaşlık davranışı ve iş etiği kavramlarının da konaklama işletmelerini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Sanal kaytarma günümüzde işgörenlerin çalışma performansını oldukça etkilemektedir. Çalışanların çalışma saati içerisinde internet tabanlı oyunlar oynama alışverişi yapma, kişisel maillerini kontrol etme ve bunun gibi sayabileceğimiz birçok eylemleri yapması sanal kaytarma olarak nitelendirilmektedir. Günümüzde internetin yaygın kullanılması akıllı telefonlar aracılığı ile internet tabanlı uygulamalara daha rahat ulaşılabilir olmasından dolayı sanal kaytarma eyleminin yaygınlaşmasını sağlamaktadır. Sanal kaytarma eyleminin yapılması ise işte çalışmayı olumsuz etkilemekte verimi oldukça düşürmektedir. Bunun yanı sıra çalışanlara yönelik çalışan bireyi pasifleştirmek, yıpratmak ve yıldırma amaçlı baskıcı yönetim ve psikolojik şiddet uygulamaya mobbing olarak adlandırılmaktadır. Mobbing çalışanın iş açısından verimini düşürdüğünden mobbing karşısında çöküntü yaşamak yerine bununla mücadele etmek gerekmektedir. Sanal kaytarma çalışanın yaptığı, mobbing ise çalışana yapılan bir tür haksızlık olarak nitelendirilebilir. Her iki kavramda iş etiğine aykırı bir davranıştır.

Örgütsel vatandaşlık davranışı, bireylerin görevleri dışında göstermiş oldukları fazladan çaba çalışanın tamamen kendi isteğiyle örgüt amaçlarına katkı sağlamak amacıyla yaptığı davranış olmakla birlikte sanal kaytarmanın tam tersidir. Örgütsel vatandaşlık davranışı, kişisel tercihe bağlı olarak bir bütün olarak örgütün etkinliğini ve verimliliğini arttırmaya dönük davranışlar olarak tanımlanabilmektedir. İşe bağlılıkta yapılan işin benimsenmesini sağlar işe bağlılıkta anlatılmak istenen iş görenin işini benimsemesidir. İşe bağlılık aynı zamanda iş etiğini de kapsar ve olumlu bir davranış olarak karşımıza çıkar. Bu kapsamda iş hayatında karşılaşılan dengesizlikleri önlemek ve meslek sahiplerine güven vermek için mesleki etik kurallara uymak gerekir. Rüşvet ekonomik kazanç elde etmek için görevi kötüye kullanma, adam kayırma gibi davranışlar mesleğin kalitesini düşürür. Bu kapsamda iş etiğinin genel olarak iş yerinde neyin doğru neyin yanlış olduğunu öğrenmek ve doğru olanı yapmak olarak tanımlanmaktadır.

### İşletmelere Yönelik Öneriler

Sanal kaytarma ve mobbing, konaklama işletmeleri gibi herhangi bir işletmede çok ciddi sorunlara neden olabilir. Bu nedenle işletmelerin bu sorunları önlemek için bazı önlemler alması gerekmektedir. Konaklama işletmelerinde sanal kaytarma ve mobbingi önlemek için bir takım öneriler aşağıda verilmiştir.

- *İşletmelerde sanal kaytarma ve mobbing konusunda açık ve net bir politika oluşturulması gerekmektedir:* Sanal kaytarma ve mobbingi önlemek için işletmelerde açık ve net bir politika oluşturulması gerekir. Bu politika çalışanların sanal ortamlarda nasıl davranmaları gerektiğini ve bu tür davranışların nasıl ele alınacağını açıklamalıdır.
- *Eğitimler verilmelidir:* Sanal kaytarma ve mobbing hakkında farkındalık yaratmak için düzenli olarak eğitimler verilmesi gerekmektedir. Bu eğitimler çalışanların bu konuda bilgi



sahibi olmalarını ve bu tür davranışların nasıl önlenmesi gerektiği konusunda fikir sahibi olmalarına yardımcı olacaktır.

- *İşletmede oluşan şikâyetleri ciddiye alınması gerekmektedir:* Sanal kaytarma ve mobbing hakkında şikâyetler varsa, bunları ciddiye alarak ve sorunu çözmek için gerekli adımlar atılmalıdır. Bu durum çalışanların güveninin kazanılmasına ve işletmeni itibarını korumasına yardımcı olur.
- *İşletmede saygı ve hoşgörü kültürü oluşturulmalıdır:* İşletmede saygı ve hoşgörü kültürü oluşturarak çalışanların birbirlerine karşı saygılı ve anlayışlı davranmaları teşvik edilmelidir. Bu durum çalışanların birbirleriyle uyum içinde çalışmalarını ve işletmenin verimliliğinin artmasına yol açacaktır.
- *İşletmede güvenilir bir iletişim kanalı oluşturulmalıdır:* Çalışanlar işletmede güvenilir bir iletişim kanalı olduğunu bilmelidirler. Bu kanal, çalışanların sanal kaytarma ve mobbing hakkında şikâyetlerini ve endişelerini paylaşmalarına ve sorunların hızlı bir şekilde çözülmesine yardımcı olacaktır.
- *İşletmede sıkı bir denetim mekanizması oluşturulmalıdır:* Sanal kaytarma ve mobbing hakkında şikâyetleri ele almak için işletmede sıkı bir denetim mekanizması oluşturulmalıdır. Bu mekanizma, bu tür davranışların hızlı bir şekilde tespit edilmesine ve çözülmesine yardımcı olacaktır.

Konaklama işletmelerinde örgütsel vatandaşlık ve iş etiği, işletmenin başarısı ve sürdürülebilirliği açısından son derece önemlidir. Konaklama işletmelerinde örgütsel vatandaşlık ve iş etiğini geliştirmek için bir takım öneriler aşağıda verilmiştir.

- *İş etiği ve örgütsel vatandaşlık kavramlarının önemini anlatan eğitimler düzenlenmelidir:* Bu eğitimler, çalışanların işletmenin değerlerini ve kültürünü anlamalarına ve bu değerleri benimsemelerine yardımcı olacaktır.
- *İşletme değerleri ve normlarını açıkça belirtilmelidir:* İşletmede çalışanların iş etiği ve örgütsel vatandaşlık konusunda doğru davranışlar sergilemelerine yardımcı olacak açık ve net değerler ve normlar belirlenmelidir. Bu normlar, tüm çalışanların aynı hedeflere odaklanmalarına ve aynı değerlere saygı göstermelerine yardımcı olacaktır.
- *Örnek davranışlar sergilenmelidir:* İşletme yöneticilerinin iş etiği ve örgütsel vatandaşlık konusunda örnek davranışlar sergilemelidir. Bu durum, çalışanların yöneticilerden öğreneceği iyi davranışları modellemeye başlamalarına ve bu değerleri benimsemelerine yardımcı olacaktır.
- *İşletme içinde iletişim güçlendirilmelidir:* Bu durum, işletmedeki tüm çalışanların aynı hedeflere odaklanmalarına yardımcı olacaktır. Ayrıca, açık iletişim kanalları, çalışanların şikâyetlerini ve endişelerini paylaşmalarına ve sorunları hızlı bir şekilde çözmelerine yardımcı olacaktır.
- *Çalışanlar ödüllendirilmelidir:* İş etiği ve örgütsel vatandaşlık konusunda iyi davranışlar sergileyen çalışanlar ödüllendirilmelidir. Bu ödüller, diğer çalışanların da bu davranışları benimsemelerine ve işletmenin değerlerini korumalarına yardımcı olacaktır.

## KAYNAKÇA

- Akbolat, M., Yılmaz, A., & Tutar, H. (2014). Konaklama işletmeleri çalışanlarının algıladıkları mobbingin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 1-17.
- Altuntaş, C. (2010). Mobbing kavramı ve örnekleri üzerine uygulamalı bir çalışma. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 5(18), 2995-3015.
- Atar, B. & Şener, E. (2021). Çalışma hayatında ahlak ve etik üzerine bibliyometrik bir çözümleme. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1), 29-42 .
- Ayoun, B., Rowe, L., & Yassine, F. (2015). Is workplace spirituality associated with business ethics?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 27 (5), 938-957.

- Bektaş, Ç., & Köseoğlu, M. A. (2008). İş etiği ve iş etiğinin yayılım süreci. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1), 145-158.
- Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: the role of norms and external locus of control. *Computers in Human Behavior*, 24 (3), 1067-1084.
- Bolat, O. İ., & Bolat, T. (2008). Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (19), 75-94.
- Buil, I., Martínez, E., & Matute, J. (2016). From internal brand management to organizational citizenship behaviours: Evidence from frontline employees in the hotel industry. *Tourism Management*, 57, 256-271.
- Cin, M. O., & Günbey, T. (2021). Mobbing Davranışlarının Eziyet Suçu Bakımından Değerlendirilmesi. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 4 (1), 147-169.
- Çavuşoğlu, S., & Palamutçuoğlu, B. T. (2017). İş tatmininin sanal kaytarma üzerindeki etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (19), 430-444.
- Demirbilek, N., & Atila, F. (2021). Üniversite öğrencilerinin perspektifinden sanal kaytarma kavramı. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 38, 196-222.
- Doğan, N. (2009). İş etiği ve işletmelerde etik çöküş. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 8 (16), 179-200.
- Doğan, Y., & Özkoç, A.G. (2020). İşgörenlerde etik tutum ve davranışların oluşmasında örgütsel vatandaşlığı rolü: Konaklama işletmelerinde bir uygulama, *Review of Tourism Administration (ROTA) Journal*, 1 (1), 22-40.
- Erbaşı, A. (2019). Konaklama işletmeleri çalışanlarında sosyal sermayenin sanal kaytarma davranışları üzerindeki etkisi. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (4), 25-31.
- Eşitti, B., & Akyüz, B. (2015). Konaklama işletmelerinde mobbing-örgütsel güven ilişkisi: Çanakkale ilinde bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (34), 1-14.
- Gautam, T., Van Dick, R., Wagner, U., Upadhyay, N., & Davis, A. J. (2005). Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal. *Asian journal of social psychology*, 8(3), 305-314.
- Groeblichhoff, D., & Becker, M. (1996). A case study of mobbing and the clinical treatment of mobbing victims. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 277-294.
- Kaplan, M., & Çetinkaya, A. (2014). Sanal kaytarma ve demografik özellikler açısından farklılıklar: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25 (1), 26-34.
- Karaman, A., & Aylan, S. (2012). Örgütsel vatandaşlık. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 35-48.
- Karacıoğlu, F., & Çelik, Ü. (2012). Mobbing (yıldırma) ve örgütsel bağlılığa etkisi. *Atatürk üniversitesi iktisadi ve idari bilimler dergisi*, 26(1), 59-75.
- Keser, H., Kavuk, M., & Numanoglu, G. (2016). The relationship between cyberLoafing and internet addiction. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 11(1), 37-42.
- Korkmaz, V., & Keleş, Y. (2021). Algılanan örgüt ikliminin örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi: otel çalışanları üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 520-534.
- Na'ibi, A. A., & Saleem, N. (2022). The effects of job satisfaction on organization citizenship and mobbing in hospitality industry. *International Journal of Research in Humanities and Social Studies*, 9 (3), 22-32.
- Oliver, J. L. (2021). *Workplace Self-Efficacy, Perceived Group Cohesiveness, and Social Loafing within Organizations: Does Modality Influence Team Member Effort?* (Doctoral dissertation, Grand Canyon University).
- Reynolds, P. (2000). Profit and principles: Business ethics in hotel management companies in Asia. *Australian Journal of Hospitality Management*, 7 (1), 1-16.
- Sarı, Ö., & Kulualp, H. G. (2020). Konaklama sektöründe mesleki etik tutumunun incelenmesi. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 3(2), 114-137.
- Ünal, Ö. F., & Tekdemir, S. (2015). Sanal kaytarma: Bir kamu kurumunda ampirik bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 95-118.
- Vazquez, P. (2018). Family business ethics: At the crossroads of business ethics and family business. *Journal of Business Ethics*, 150 (3), 691-709.
- Wiastuti, R. D. (2022). The influence of hotel employee job stress towards cyberloafing. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, 5(1), 65-73.

Yarmacı, N., & Pelit, E. (2021). Otel yöneticilerinin iş etiği kapsamındaki uygulamalarının işgörenlerin iş doyumunu düzeylerine etkisi: Beş yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 8(1), 1-24.

Yılmaz, A., & Bahadır, Ö. G. İ. (2011). Otel işletmelerinde önbüro çalışanlarının etik algılamalarına yönelik bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20 (3), 21-40.



Journal of Tourism Research Institute

ISSN: 2718-0093

## Etik Kurul Kararı ile ilgili beyan

Araştırmanız etik kurul *izni gerektiriyorsa*, aşağıdaki bilgileri doldurunuz.

Lütfen beyanı yaptığımızı belirtmek için kutucuğu işaretleyin.	<input checked="" type="checkbox"/> Yazar(lar) Beyanı: Bu çalışmanın yazarı(ları) olarak, insan katılımcıların yer aldığı çalışmalarda gerçekleştirilen tüm prosedürlerin, kurumsal ve/veya ulusal araştırma komitesinin etik standartlarına ve 1964 Helsinki bildirgesine ve daha sonraki değişikliklerine veya karşılaştırılabilir etik standartlara uygun olduğunu beyan ederim(iz).
--	---

Etik kurul kararı veren kurum	_____
-------------------------------	-------

Etik kurul karar tarihi	_____
-------------------------	-------

Etik kurul karar sayı no	_____
--------------------------	-------

Araştırmanız etik kurul *izni gerektirmiyorsa*, nedenini aşağıdaki seçeneklerden birini tercih ederek belirtiniz.

Bu çalışmanın yöntemi için etik kurul izni gerekmemektedir.

Bu çalışmadaki veri toplama süreci 1 Ocak 2020 tarihinden önce gerçekleşmiştir.

## Yazar Katkısına İlişkin Bilgi

Yazar(lar) beyanı	<input checked="" type="checkbox"/> Bu çalışmadaki bulunan yazarların katkı oranlarının aşağıda belirtilen şekilde olduğunu beyan ederim(iz).
-------------------	---

1. Yazar katkı oranı	%100
----------------------	------