

## Uygulama Açısından İş Etiği Kuralları ve Evrensel Turizm Etiği İlkeleri

*Codes of Ethics in Business and the Implementation of Global Code of Ethics for Tourism*

**Perran AKAN**

Boğaziçi Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu

### ÖZ

Bu makalede Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün girişimi, Örgüt'e üye ülkelerin katılımı ve desteği yanında, sivil toplum kuruluşlarının katkısıyla geliştirilip kabul edilmiş olan Turizm Etiği Evrensel İlkeleri metni incelenmektedir. Konu ile bağlantılı olarak turizmde etik sorunlar ve etik kurallar geliştirilmesi süreci anlatılmakta, ahlak ve etik kavramları, etikle ilgili temel yaklaşımlar ve bunların iş hayatına uygulanması ele alınarak, Turizm Etiği Evrensel İlkeleri bu yaklaşımlar çerçevesinde değerlendirilmektedir. Makale, iş hayatı ile ilgili etik kuralların ve Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'nin ilgili kesimlerce benimsenip uygulanmasını sağlamak için geliştirilen öneriler ile son bulmaktadır.

**Anahtar sözcükler:** turizm etiği, etik kurallar, iş etiği, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü.

### ABSTRACT

The Global Code of Ethics for Tourism, developed by the United Nations World Tourism Organization with the concerted efforts of the member states and non-governmental organizations is the topic of this article. Particular problems in tourism calling for a general code of ethics, the process of development of the Code, the international conventions and agreements it is based upon are referred to and its particular articles are explained and discussed within the framework of ethics, business ethics and ethical codes in business. Various ethical concepts and theories are being summarized and links are identified between them and The Global Code of Ethics for Tourism. The role of ethical codes in business life is emphasized, and suggestions are made for the promotion of the Code in the tourism industry, and the necessary measures to be taken for its implementation.

**Key words:** tourism ethics, codes of ethics, business ethics, United Nations World Tourism Organization.

### GİRİŞ

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO)'nün 1997 yılında İstanbul'da yapılan Genel Kurul toplantısının en önemli kararlarından biri, turizmde evrensel düzeyde kabul görece ve uygulanacak etik ilkelerin belirlenmesi çalışmalarına başlanması olmuştur. Sonraki iki yıl içinde, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü İdari Komisyonu ve bölgesel komisyonların fikirleri doğrultusunda hazırlanan bir taslak metin, Örgüt'ün Ekim 1999'da Santiago'daki Genel Kurul Toplantısında oy birliği ile kabul edilmiştir. Aralık 2001'de UNWTO'nun bağlı bulunduğu Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından da onaylanan metin taslağı, Tu-

rizm Etiği Evrensel İlkeleri adı altında uluslararası alanda resmi bir belge niteliğini kazanmıştır.

Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'nin giriş bölümünde, bu kuralların amacının, hızla gelişmekte ve artmakta olan uluslararası turizm faaliyetlerinin varış noktaları için en fazla yararı sağlaması ve bu faaliyetlerin yaratabileceği olumsuz çevresel ve kültürel etkilerin en aza indirilmesi olduğu belirtilmektedir. Aynı bölüme göre, bu kaynak turizmin açık ve liberal bir ekonomik düzen içinde, yararları toplumun tüm kesimlerine yayılacak şekilde, eşitlikçi, sorumlu ve sürdürülebilir bir biçimde gerçekleştirilmesi için gerekli ilkeler zinciridir. ([www.unwto.org/code\\_ethics/eng/global.htm](http://www.unwto.org/code_ethics/eng/global.htm)).

Diğer taraftan, bir çalışma alanı ile ilgili kurumlar ve çalışanlar için düzenleyici ve denetleyici kuralların bulunması, o çalışma alanının bir meslek dalı olarak tanımlanabilmesinin bir ön şartı olarak kabul edilmektedir (Frankel 1989). Bu nedenle, evrensel bir faaliyet alanı olan turizmde var olan, ya da ortaya çıkabilecek etik sorunların uluslararası boyutta ele alınarak düzenleyici kuralların geliştirilmesi turizm ve ilgili meslek dalları için bir gerekliliktir. Etik ilkelerin hayata geçirilebilmesi için, metinde yer alan temel konuların, ilkelerin gelişim sürecinin ve genel etik anlayışı içindeki yerinin turizm alanında faaliyet gösteren tüm kişi ve kuruluşlarca bilinmesinde ve benimsenmesinde yarar vardır. Bu makalede bu noktaların ele alınarak incelenmesi ve Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'nin uygulanmasının yaygınlık kazanabilmesi için gerekli düzenlemelerin tartışılması amaçlanmaktadır.

## TURİZM ETİĞİ EVRENSEL İLKELERİ VE İŞ HAYATINDA ETİK KURALLAR

Tablo 1'de yer alan Turizm Etiği Evrensel İlkeleri on ana başlık altında toplanmış ilkelere oluşmaktadır. İzleyen paragraflarda bu ilkeler kapsamı olarak incelenmektedir.

Metnin birinci maddesinde, turizm kişiler ve toplumlar arasında karşılıklı anlayış ve saygıya hizmet eden bir faaliyet olarak tanımlanmakta, bu süreç içerisinde insanlığın ortak etik değerlerine bağlı

kalınmasının, dini ve kültürel farklılıklara saygı gösterilmesinin önemi vurgulanmaktadır.

İkinci maddede, turizmin dinlenme, eğlenme, gelişim ve diğer kültürlerle bağ kurmakta oynadığı rol üzerinde durulmaktadır. Bu maddede, turizm faaliyetlerinin insanlar arasında fark gözetmeyen; insan haklarına bağlı; özellikle çocuklar, yaşlılar, özürli kişiler, etnik gruplar ve yerel halk gibi özel duyarlılık gerektiren grupların ihtiyaçlarını göz önünde tutan bir biçimde gerçekleştirilmesinin gerekliliğine dikkat çekilmektedir. İkinci madde kapsamında ayrıca, özellikle çocuklara yönelik cinsel amaçlı turizm faaliyetlerinde olduğu gibi, turizmin genel amaçlarına ve insanlığın ortak değerlerine ters düşen turizm faaliyetleri kınanmakta ve bu gibi faaliyetlerle uluslararası hukuk kuralları çerçevesinde mücadele edilmesi çağrısı yapılmaktadır.

Metnin üçüncü maddesi sürdürülebilir turizm konularını kapsamaktadır. Bu maddede, doğal çevredeki çeşitliliğin ve dengenin korunmasının tüm paydaşlar için olan öneminin altı çizilmektedir. Özellikle su ve enerji kaynaklarının korunmasını sağlayacak, atık maddelerin oluşmasını en aza indirecek turizm çeşitlerinin ve alt yapısının oluşturulmasının, turist akımlarının yer ve zaman olarak planlanmasının önemi vurgulanmaktadır.

Kültürel varlıkların korunması ve geliştirilmesi dördüncü maddenin konusudur. Metnin birinci ve ikinci maddelerini destekleyen bu maddeye göre, "tu-

Tablo 1. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri metninde yer alan temel ilkeler \*

Etik İlkeler	
Madde 1	Turizm kişiler ve toplumlar arasında karşılıklı anlayış ve saygıya hizmet eder. Bu amaçla yapılacak faaliyetlerde insanlığın ortak etik değerlerine bağlı, dini ve kültürel farklılıklara saygılıdır.
Madde 2	Turizm kişisel ve kolektif bir dinlenme, eğlence, gelişim ve diğer kültürleri tanıma, onlarla bağ kurma aracıdır.
Madde 3	Turizm sürdürülebilir kalkınmaya hizmet eder.
Madde 4	Turizm insanlığın ortak kültürel mirasından yararlanır ve onun gelişmesine çalışır.
Madde 5	Turizm ev sahibi ülkelerin ve ülke insanların yararına hizmet eder.
Madde 6	Ev sahibi ülkede, doğrudan ve dolaylı olarak hizmetin üretilmesinde, sunulmasında rol oynayan kişi ve kuruluşların (turizm sektörü mensupları, yerel ve merkezi kamu yöneticileri ve de basın) turizmin gelişmesinde sorumlulukları bulunmaktadır.
Madde 7	Turizm bütün dünya vatandaşları için bir haktır. Bu hak dinlenme ve eğlenme hakkı olan temel bir hak çerçevesinde değerlendirilmelidir. Bu bağlamda bütün dünya vatandaşları dünya kaynaklarını keşfedip yararlanmak imkanına sahip olabilmelidir.
Madde 8	Turistlerin dolaşımında serbestlik ilkesine bağlı kalınmalıdır.
Madde 9	Turizm sektöründe yatırımcıların ve çalışanların hakları tanınmalı ve korunmalıdır.
Madde 10	Turizm sektörü içinde özel ve kamusal kesimlerde yer alan paydaşlar, Turizm Etiği Evrensel İlkelerini benimsemeli ve bunların etkin bir şekilde uygulanmasına katkıda bulunmalıdır.

\* Turizm Etiği Evrensel İlkeleri metni, Global Code of Ethics for Tourism adı altında, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün aşağıdaki web adresinde yer almaktadır.

Kaynak: [www.unwto.org/code\\_ethics/eng/global.htm](http://www.unwto.org/code_ethics/eng/global.htm)

rizm insanlığın ortak kültürel mirasından yararlanır ve onun gelişmesine çalışır". Aynı maddede, kültürel varlıkların korunması amacıyla, turistik alanlardan ve anıtlardan elde edilen gelirlerin bir bölümünün, yine bu varlıkların korunması ve geliştirilmesi amacıyla kullanılmasının önemi yanında, geleneksel turizm ürünleri, sanatları ve folklorun korunması ve gelişmesi için alınacak önlemlerin gerekliliğine dikkat çekilmektedir.

Turizmin ev sahibi ülkelerin ve ülke insanlarının yararına hizmet eden rolüne işaret eden beşinci maddede göre, turizmden elde edilen ekonomik, sosyal ve kültürel yararların yerel halk arasında eşit dağılımı ve yöredeki yaşam standardının yükseltilmesine katkısının sağlanması için kamu yöneticilerine ve yatırımcılara görevler düşmektedir. Bu amaçla, kamu yetkilileri eşit yararlanmayı sağlayacak gerekli düzenlemeleri yapmakla, turizm yatırımcıları da planladıkları yatırımlar konusunda nesnel ölçütlere ve saydamlık ilkesine bağlı kalarak, yöre halkını yatırımlarının olası olumlu ve de olumsuz sonuçları konusunda bilgilendirmekle yükümlüdürler.

Altıncı maddede, ev sahibi ülkelerde, turizm ürününün üretilmesinde ve sunulmasında doğrudan ve dolaylı olarak rol oynayan kişi ve kuruluşların turizmin gelişmesindeki sorumluluklarına işaret edilmektedir. Bu çerçevede, turizm sektörü yöneticileri turistleri varış noktaları, ulaşım imkanları, hizmet kalitesi ve fiyatlar konusunda kolayca anlaşılabilir, doğru bilgiyle donatmalı; kamu yöneticilerinin de desteği ile güvenlik, sağlık konusunda gerekli önlemleri almalıdırlar. Bu konuda basına da önemli görevler düşmektedir. Basın mensupları turizm faaliyetleri ile ilgili olarak tüketicilere doğru bilgi aktarmalı ve turizm akımlarını etkileyebilecek konularda tarafsızlık, dürüstlük ve güvenilirlik ilkelerinden ayrılmamalıdırlar.

Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'nin yedinci maddesine göre, turizm bütün dünya vatandaşları için bir haktır. Bu hak dinlenme ve eğlenme hakkı olan temel bir hak çerçevesinde değerlendirilmeli ve bütün dünya vatandaşları dünya turizm kaynaklarını tanıyıp yararlanmak olanağına sahip olabilmelidir. Bu amaçla, işverenlerce çalışanlara ücretli tatil olanağı sağlanmalı; ailelerin olduğu gibi, gençlerin, yaşlıların ve özürliülerin de bu imkandan yaralanabilmeleri için düzenlemelere gidilmelidir.

Metnin sekizinci maddesinde, turistik amaçlı gezilerde serbestlik ilkesine bağlı kalınmasının gerekliliği vurgulanmaktadır. Bu maddeye göre, turistler ve ziyaretçiler ulusal ve uluslararası yasaların koyduğu kurallar ve İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nin 13.cü maddesi çerçevesinde, kendi ülkeleri

içinde ve yabancı ülkelerde özgürce dolaşma hakkına sahiptirler. Bu çerçevede, turistler ve ziyaretçiler seyahatleri süresince iletişim imkanlarından, buldukları ülkelerdeki yerel yönetim, hukuk, sağlık hizmetlerinden ve kendi ülkelerinin konsolosluklarının sağladığı hizmetlerden özgürce yararlanabilmelidirler.

Dokuzuncu madde turizm endüstrisi çalışanlarının ve yatırımcıların hakları ile ilgilidir. Bu maddede iş güvenliği, sosyal haklar, hizmetiçi eğitim, profesyonel gelişim, bilgi ve deneyimlerin aktarımı konuları ele alınmakta; turizm gelirlerinin yatırımcılar ve ev sahibi ülkelerdeki paydaşlar arasında adil ve dengeli paylaşımının turizmin gelişimi ve sürdürülebilirliği için olan önemine işaret edilmektedir.

Metnin onuncu ve son maddesinin konusu Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'nin paydaşlara duyurulup, uygulamasının sağlanması için gerekli düzenlemelerdir. Bu maddede, ilkelerin uygulamaya geçirilmesi için, paydaşlar arasındaki işbirliğinin gerekliliğine dikkat çekilmektedir. Bu konuda, başta Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü olmak üzere tüm uluslararası kuruluşlar yanında, turizm, insan hakları ve çevre korunması alanlarında faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşlarının, uluslararası hukuk kuralları çerçevesinde turizmin gelişmesine olan katkılarının dikkate alınmasının önemi vurgulanmaktadır. Aynı maddede, Turizm Etiği Evrensel İlkeleri kapsamında, paydaşlar arasında ortaya çıkabilecek olası anlaşmazlıkların çözülmesinde, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü tarafından kurulan Dünya Turizm Etiği Komisyonu tarafsız bir karar mercii olarak gösterilmektedir.

Turizm Etiği Evrensel İlkeleri metni incelendiğinde, turizm alanında etik uygulamaların gerçekleştirilebilmesi için birçok önemli noktanın ele alınıp, bunlar üzerinde ilkeler oluşturmaya çalışıldığı görülmektedir. İş etiği ilkeleri, iş hayatında etik uygulamaların sağlanması için en sık başvurulan bir araç (Nijhof ve diğerleri 2003: 66) ve bir ilk adım (Ferrell ve diğerleri 1998: 359) olarak kabul edilmektedir. İlkeler, bir iş alanının ya da meslek dalının ortak vicdanını yansıtır ve mensupların etik değerlere bağlı kalacakları yolunda verdikleri sözün belgesi niteliğini taşır (Fleckenstein ve Huebsch 1999: 139). İş etiği ilkeleri genellikle, iş hayatında salt kanunlar esas alınarak yapılan uygulamaların, etik değerlere bağlı kalma konusunda yeterli olamayacağı görüşü ile ortaya çıkar (Weller 1988: 389) ve toplumsal değerlerle, yasalar arasında bir bağ oluştururlar (Crane ve Matten 2004: 150-152). İş etiği kuralları, bir endüstri ya da işletmenin müşteriler, çalışanlar, ortaklar, kamu yönetimi, ra-

kipler, basın ve çevre ile ilgili konulardaki değerlerini ve inançlarını yansıtırken, aynı zamanda iş ortamında kişilerarası davranışları ve işletme uygulamalarını yönlendiren kurallar da koyar. Ancak herhangi bir iş alanı ya da meslek için geliştirilen iş etiği kurallarının etkili olabilmesinin ön şartı, tüm paydaşlarca bu kurallara gereksinim duyulmasıdır. Aynı zamanda, geliştirilen kuralların tarafsız, adil ve kapsamlı bir biçimde, herkesin yararına olacak düzenlemeleri sağlayabileceği konusunda ortak bir görüşün olması da gerekir. Sorunları yeterince kapsamayan, ya da çözüm bekleyen sorunlar dururken, önemli olmayan konular üzerinde odaklaşan kurallar, etik uygulamaları benimsetme konusunda etkili de olamazlar. Bu nedenle, bir iş alanı ya da meslek dalı ile ilgili iş etiği kurallarının geliştirilmesi, o alandaki sorunların saptanması ve incelenmesi ile başlar (Molander 1987: 619).

## TURİZMDE ETİK SORUNLAR VE TURİZM ETİĞİ GELİŞTİRME ÇABALARI

### Turizmde Etik Sorunlar

Turizm faaliyetleri ile ilgili sorunlar tüketici şikayetleri arasında sıklıkla yer almaktadır. Turizm endüstrisinde karşılaşılan etik sorunlar, turizm konusu ile ilgilenen birçok araştırmacının ve yazarların da dikkatini çekmiş ve konuya turizm literatüründe önemli bir yer verilmiştir. Bu alanda söz edilen sorunlar, özellikle aldatici ve yanıltıcı nitelikteki tanıtıcı bilgiler, fiyatlandırma, fazladan rezervasyon (overbooking), genel ahlak kurallarına aykırı eğlence türleri, sosyal ve kültürel farklılıklardan doğan uygulamalar üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bunlara ek olarak, turizm alanında sıklıkla adı geçen getiri yönetimi ile ilgili sorunlar, iş ve işveren ilişkilerinde çalışanların haklarının korunmaması, kaçak işçi çalıştırma, rüşvet, fonların yasa dışı yollardan transferi, alkol ve uyuşturucu kullanımı, bahşişlerin gelir olarak kayda geçmemesi dikkat çeken diğer etik sorunlardır (Enghagen 1990: 467; Wheeler 1995:42-46; Fleckenstein ve Huebsch 1999:140). Buna karşılık, yürürlükte olan yasalar çok genel ve uygulama yönünden elverişsiz olabilmekte, ve günümüzde ülkeler arasındaki turizm faaliyetlerini düzenleyecek uluslararası bir turizm yasası da bulunmamaktadır (Krohn ve Ahmed 1991:189-192).

### Etik Sorunların Nedenleri

Turizm alanında etik sorunların en önemli nedenlerinden biri, diğer bütün hizmet alanlarında olduğu gibi, turizm hizmetlerinin standartlaştırılma sorunudur. Hizmetlerin soyut olmaları, hizmet kalite-

sinin belirlenmesini ve kontrolünü zorlaştırmakta, buna bağlı olarak, işletmenin sunduğu hizmet ile tüketicinin beklentileri arasında önemli farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Bu farklılık, tüketici şikayetlerinin en önde gelen nedenidir. Diğer taraftan, hizmetlerin kolayca saklanamaması da kaliteli hizmet sunumunu engelleyen diğer bir sorundur (Molander 1987: 619; Haywood 1990:197). Hizmetlerde, mamul mallarda olduğu gibi, talebin düşük olduğu dönemlerde ortaya çıkan kapasite fazlasını stoklayarak diğer dönemlerde kullanma imkanı yoktur. Mevcut kapasitenin altında kalan doluluk oranı, daha sonra karşılanamayacak bir kayıp oluşturur; bu da fazladan rezervasyon sorununa yol açan temel nedendir. Bunun yanında turizm, terörizm ve savaş gibi politik olaylardan, ekonomideki olumsuz gelişmelerden, doğal afetlerden, olumsuz iklim koşullarından kolayca etkilenebilmektedir. Bu etkilerden kaynaklanan talep azalması, pazarlama iletişimine de olumsuz biçimde yansımakta ve tüketicilerin ilgisini çekmek ve talebi canlandırmak için tüketici açısından yanıltıcı olabilecek bilgiler verilebilmektedir. Yine bu dönemlerde aşırı fiyat kırma çabaları hizmetin kalitesinde düşüşe neden olabilmektedir.

Turizm hizmetlerinde kalite sorunlarına yol açan diğer bir etken de turizm endüstrisinin yapısıdır. Turizm işletmelerinin genellikle küçük aile işletmesi niteliğinde olması, büyük işletmelerin uyguladığı düzeyde kalite standartlarının oluşmasına ve bilimsel kalite denetimine olanak vermemektedir. Ayrıca, turizm endüstrisi, oteller, restoranlar, ulaşım şirketleri, acentalar gibi, farklı dallarda hizmet veren birçok işletmeden oluşmaktadır. Bunların her birinin hizmet alanları farklı olduğu kadar rekabet koşulları, kural ve uygulamaları, çalışan profilleri, kar beklentileri de farklı olabilmektedir. Oysa turizm hizmeti, alıcı için bir bütündür ve bu bütün içinde kalite beklentisine uymayan bir hizmet halkası, ürünün tümü üzerinde olumsuz etki yaratabilmekte ve tüketicinin beklentilerinin karşılanmaması sonucunu doğurabilmektedir.

Turizm etiği ile ilgili sorunlardan biri de turizm-çevre ilişkisi nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Turizm, genel olarak ev sahibi ülke ekonomisine katkıda bulunurken, yöresel iş imkanlarını ve geliri artırmakta, alt yapının geliştirilmesine aracı olmakta, sosyal ve kültürel yaşantıya bir canlılık getirmekte ve böylelikle turizm yörelerinde yaşam standardının yükselmesine olanak sağlamaktadır. Bununla birlikte, turizm tüm yöre halkını ilgilendiren kalıcı olumsuz sonuçlar da doğurabilmektedir. Sosyal, kültürel ve fiziksel çevreyi etkileyen bu olumsuz sonuçlar, aynı zamanda turizmin sürdürülebilir-

liğini de engelleyebilecek niteliktedir (Walle 1995; Wheeler 1995; Akış 1999; Smith ve Duffy 2003).

Turizm kaynakları içinde doğal çevre önemli bir yer tutar. Ancak, doğal çevrenin korunması ile turist sayılarının ve turizmden elde edilen gelirlerin artırılması birbirlerine zıt iki amaç oluşturabilmektedir. Turizmin geliştirilmesi ve turizm gelirlerinin artırılması ile, kıyıları, ormanları, akarsu kaynakları ve doğal hayatın korunması arasında çoğu kez çelişkiler ortaya çıkmaktadır. Böylelikle turizmin sürdürülebilirliği tehdit altına girmektedir. Turizmin olası olumlu etkileri yanında olumsuz etkilerini de değerlendirmek için kamu yöneticilerinin, konu ile ilgili uzman kişi ve kuruluşların, sivil toplum örgütlerinin olduğu kadar, yöre halkının fikirlerine de başvurarak çözüm önerilerini birlikte geliştirmek, sorunların tümünün ele alınmasını ve etkin çözümler geliştirilmesini sağlayacaktır. Ancak, günümüzde ekonomik, sosyal ve teknolojik gelişmelerle birlikte artan gezip görmek ve değişik kültürleri tanımak ihtiyacı turizmin gelişmesini olumlu yönde etkilerken, bu faaliyetlerin doğaya olan zararlarının önlenmesi çabaları, ekonomik amaçlara verilen öncelik nedeniyle çoğu kez yetersiz kalabilmektedir (Walle 1995).

Sözü edilen bütün bu nedenler, turizm hizmetlerinin üretilmesi ve sunulması ile ilgili etik sorunların kaynağı olabilmekte, bu da turizmde etik standartların bir an önce oluşturularak, uygulanmasının sağlanması gerekliliğini ortaya koymaktadır.

### **Turizmde Etik Sorunları Önleme Çalışmaları**

Değişik coğrafi bölgelerde yer alan ülkelerin ve turizmle doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili tüm kesimlerin etik sorunlarının kapsamı ve niteliği de farklılık göstermektedir. Bu farklılık, ulusal ve uluslararası turizm faaliyetlerinde geçerli olacak etik ilkelerin, ilgili tüm paydaşların katılımı ve desteği ile geliştirilmesi gereğine işaret etmektedir. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri, paydaşların konuya ilişkin deneyim ve fikirlerinin olduğu kadar, daha önce ilgili konularda yapılmış birçok çalışmanın da bir sentezi olarak ortaya çıkmıştır. İlkeler metni, 1948 yılında imzalanan İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi; ekonomik, sosyal, kültürel, siyasal haklar ve sivil havacılık konularındaki uluslararası anlaşmalar yanında, turizmin ivme kazandığı 1970 sonrasında Dünya Ticaret Örgütü, UNICEF ve Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü tarafından düzenlenmiş olan turizmde etik sorunlarla ilgili toplantılardan alınan kararlara dayanmaktadır (Tablo 2).

Tablo 2’de yer alan ve Turizm Etiği Evrensel İlkeleri’nin temelini oluşturan kararlar incelendiğinde,

turizm faaliyetlerini düzenleyici çabaların başlıca iki konu etrafında toplandığı görülmektedir. Bunlardan birincisi, turizmin faaliyetlerinden özgür ve güvenli bir şekilde yararlanma ve adil pay alma konusunda yoğunlaşan düzenleyici kararlardır. İkinci gruptaki kararlar ise, turizmin olumsuz etkilerini ve turizmi bir araç olarak kullanarak gerçekleştirilen etik dışı davranışları engellemek için gerekli önlemlerle ilgili kararlardır. Kararların çoğu bu ikinci konuya ağırlık vermekte, özellikle çevrenin korunması, cinsel amaçlı turizm ve turizmde çocuk istismarı konuları üzerinde yoğunlaşmaktadır.

Herhangi bir iş alanında olduğu gibi, turizm faaliyetlerini ilgilendiren konularda da iş etiği ilkelerinin kabul görmesi, öncelikli olarak genel ahlaki değerlere dayanmasına bağlıdır. Bu da, iş etiği ilkelerinin genel olarak ahlak, etik, iş etiği kapsamında ele alınarak geliştirilmesi ve uygulanmasını gerektirir.

### **AHLAK, ETİK VE İŞ ETİĞİ**

#### **Ahlak ve Etik**

Ahlak arayışı ilk çağlardan beri var olmuş, ahlak kavramının tanımlanması ve ahlaklı yaşam ilkelerinin saptanması, insanlığın temel ilgi alanlarından biri olagelmıştır. Ahlaklı bir yaşam arayışındaki neden, tüm insanların mutlu bir yaşam sürmesi için gerekli olan davranış kurallarının oluşturulması isteği ve çabasıdır. Ahlak kurallarının oluşturulması temelde, doğru ile yanlış ya da iyi ve kötü olanı birbirinden ayırtmak, doğru seçimi yapabilmek ve doğru davranış biçimini saptamak için standartların belirlenmesinin gerekli olduğu görüşüne dayanır (Velasquez 2002: 8). Bu nedenle ahlak, doğru işi doğru yapmak olarak da tanımlanabilir. Bu standartlar zaman içinde oluşur, toplumun töre ve davranış biçimlerinden de etkilenerek değişikliğe uğrarlar (Özgener 2004: 5).

Ahlak ve etik kavramları eş anlamlı olarak kullanılmaktadır. Alanyazında etik kavramı, ahlak kavramına yakın olarak “iyi bir yaşam arayışı”, “yaşamaya değer bulunan bir hayata ulaşma çabaları” (De George 1999:22), “iyi bir yaşam için gerekli değerler, düşünceler ve davranış tarzları bütünü” (Solomon 1994: 19-26) olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte etik genelde, ahlak konusunu inceleyen bir bilim dalı olarak nitelendirilmekte (Velasquez 2002: 2) ve iş hayatı ile ilgili konularda genellikle ahlak yerine etik terimi kullanılmaktadır (Özgener 2004:6).

Kişi ya da kurumların özgürce seçim ve uygulama olanakları içerisinde bulunan ve başkaları üzerinde olumlu ya da olumsuz etkileri olabilecek

her türlü eylem, etik kapsamında yer alır. Buna göre, kişi ya da kurumlar için var olan seçenekler arasında, başkalarının haklarının en iyi şekilde korunmasını; getirilerin olduğu kadar maliyetler ve zorlukların da eşitlik ilkesi gözetilerek paylaşılmasını sağlayacak seçenek, etik anlayışa en uygun olanıdır. Başkaları, ya da ilgili taraflar, uygulamaların sonuçlarından doğrudan ya da dolaylı olarak etkilenerek pay almaları nedeniyle paydaşlar olarak da adlandırılmaktadırlar. Ortaya çıkan sonuçlardan etkilenen tüm paydaşların, ilgili kuralların geliştirilmesi ve uygulanması sürecinde söz ve temsil hakkına sahip olmaları etik açıdan bir gerekliliktir. İşletmeler açısından paydaşlar mal ve hizmetleri

satın alanlar yanında, girişimciler, çalışanlar, yöre halkı, yerel ve merkezi yönetim, meslek kuruluşları ve medya temsilcileri gibi gruplardan oluşur (Carroll ve Bucholtz 2003: 78-81). Ancak, işletmelerin faaliyetlerinden etkilenen gruplar sadece insanlarla sınırlı kalmamaktadır. Diğer canlıların da yaşama ve türlerini devam ettirme hakları bulunduğu için, günümüzde paydaşlar kavramı, özellikle çevreyle ilgili konularda, tüm canlıları içeren geniş bir çerçevede ele alınmaktadır.

### Etik ile İlgili Teorik Yaklaşımlar

Doğru seçim ancak belirli ilkeler doğrultusunda yapıp, uygulamaya konan seçimdir. Bu nedenle, etik

Tablo 2. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'ne temel oluşturan uluslararası anlaşmalar ve toplantı kararları

Uluslararası Toplantılar/ Anlaşmalar	Alınan Kararlar
"Dünya Kültür ve Doğal Mirası" konusundaki toplantı kararları (1972).	UNESCO tarafından düzenlenen bu toplantıda, tüm katılımcı ülkelere Dünya Kültür Mirası içinde yer verilmek üzere, kendi ulusal kültür değerleri ve ulusal kültür mirasının bir dökümünü hazırlamaları çağrısında bulunuldu. Dünya kültür mirasının korunması için evrensel bir bakış açısı getiren bu toplantı sonucunda, ulusal kültür mirasının korunması konusunda ülkeler düzeyindeki girişimleri destekleyen ve bu değerlerin uluslararası alanda da tanınıp korunması için, ülkelerarası işbirliğinin oluşmasına temel oluşturan kararlar alındı.
"Dünya Turizmi" konusundaki Manila Anlaşması (1980).	Çalışma hakkından doğan dinlenme ve tatil hakkı, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde olduğu gibi, birçok ülkenin yasalarında da yer alan temel bir haktır. Bu hak, hiçbir ayrımcılık ve istisnaya bağlı olmaksızın tüm dünya vatandaşlarına tanınmalı, ve bu hakkın kullanılabilmesi için, her ülke kendi önceliklerine, kurum ve geleneklerine uygun olacak şekilde, ücretli yıllık izin uygulamaları dahil gerekli yasal ve kurumsal düzenlemelere gitmelidir.
Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü Genel Kurulu'nun Sofya'da aldığı Turizm İlkeleri ve Turist Hakları Kararları"(1985).	Bu kararların temel noktası turizm faaliyetleri süresinde, ziyaret edilen ülke yönetimleri, yerel halk ve turistlere düşen görev ve sorumluluklardır. Kararlar, tatil ve dinlenme hakkı, ve seyahat etme özgürlüğünün korunmasının önemini irdelerken, aynı zamanda iç ve dış turizmin sosyal ve "Turizm çevresel boyutlarına, özellikle turizmde insan ilişkilerinin önemine de dikkat çekmektedir.
"Çocuk Hakları Sözleşmesi"(1989).	Din , dil, ırk, renk, cinsiyet, milliyet, sosyal konum, mülkiyet, politik ideoloji ve diğer fikir farklılıklarına bakılmaksızın, bütün insanların eşit olduğu, aynı ölçüde değerli ve eşit haklara sahip oldukları ilkesinden yola çıkılarak, çocukların gerek fiziksel gerekse de zihinsel olarak henüz olgunluk kazanmadıkları göz önüne alındığında ortaya çıkan, onların özel ilgi, şefkat ve özellikle yasal korumaya olan gereksinimleri bu sözleşmenin temel noktasını oluşturmaktadır. Çocuğun, gelişimini tamamladıktan sonra içinde bulunduğu çevrenin sosyal gelişimine, yaşam standartlarının yükselmesine ve özgürlüklerin artırılmasına katkısının sağlanması için onun doğal çevresi içinde, özellikle de sevgi, şefkat ve anlayış göreceği aile ortamında gerekli koruma ve desteği alarak varlığını sürdürmesi ve gelişimini tamamlaması sağlanmalıdır. İlgili tüm konularda özel kuruluşlar ve kamu kuruluşları; yasama, yürütme ve yargı organları tarafından alınacak tüm karar ve uygulamalarda, öncelikli olarak çocukların yararını kollamak ve korumak temel prensip olmalıdır. Bu bağlamda özellikle güvenlik, sağlık ve eğitim gibi konularda çocukların korunmasını ve gelişimini sağlayacak, çocuğun ilgisizliğe, kötü muameleye, şiddete maruz kalmasını önleyecek, ve özellikle cinsel amaçlı olmak üzere her türlü çocuk istismarının önüne geçecek tedbirler ivedilikle alınmalıdır. Yine bunun gibi, ülkeler çocuğun eğitimini olduğu kadar gelişimini de olumsuz yönde etkileyecek, ekonomik olarak istismarına yol açacak şartlarda çalıştırılmasını önleyecek eğitimsel, sosyal, yasal ve yönetsel düzenlemelere gitmelidirler. Bu noktada, özellikle çocuk işçiler için öngörülen en alt yaş sınırı, iş saatleri ve şartlarını belirleyen yasalar konulmalı ve bu yasalarda konulan kurallar yaptırımlarla desteklenmelidir.

Tablo 2. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'ne temel oluşturan uluslararası anlaşmalar ve toplantı kararları (Devam)

Uluslararası Toplantılar/ Anlaşmalar	Alınan Kararlar
<i>Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü Genel Kurulu'nun Buenos Aires'de aldığı "Turizm Hakkı ve Turist Güvenliği İlkeleri Kararları" (1991).</i>	<p>Ülkeler, turistlerin yaşamını, sağlığını, mal ve ekonomik çıkarlarını tehdit edebilecek her türlü tehlike konusunda duyarlı olmalı ve gereken tedbirleri almalıdırlar.</p> <p>Turistlere yönelebilecek olası tehdit unsurlarının ciddiyeti ve kapsamı önceden saptanarak, bunların önlenmesi için, turizm tesislerinde alınması gerekli önlemler konusunda kurallar geliştirilmeli, tesislerde çalışan personelin güvenlik konusunda eğitimi sağlanmalıdır.</p> <p>Turistler kendilerine yönelebilecek tehlikeler konusunda uyarılmalı ve sağlık ve güvenlikleri ile ilgili alabilecekleri önlemler konusunda bilgilendirilmelidirler.</p> <p>Her ülkede, turistik alanlarda ve tesislerde turistlere yöneltilen her türlü suçun belirlenmesi ve engellenmesi konusunda güvenlik görevlilerine de önemli görevler düşmektedir.</p>
<i>"Çevre ve Gelişme" konusundaki Rio Anlaşması (1992).</i>	<p>Toplam 165 ülke tarafından imzalanmış olan bu anlaşmanın amacı, enerji elde etmek ve ulaşım için kullanılan organik yakıtların atmosferde yarattığı tahribatı, ve bunun sonucunda ortaya çıkan küresel ısınma ve iklim değişikliklerini önlemek olmuştur.</p> <p>Bu anlaşmayı imzalayan ülkeler, küresel ısınmanın tüm ülkeler için olumsuz ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri olduğu ve bu yönde ortak önlemler alınması gerektiği konusunda görüş birliğine varmışlardır.</p>
<i>"Biyolojik Çeşitliliğin Korunması" konusunda toplantı kararları (1995).</i>	<p>Doğal kaynakların kullanımının adil paylaşım ilkeleri doğrultusunda düzenlenmesinin tüm katılımcı ülkeler tarafından benimsenmesinin önemine işaret edildi.</p> <p>Bu konularda gerekli uygulamaların neler olabileceği tartışıldı</p> <p>Biyolojik çeşitliliğin sürdürülebilir olması için gereken önlemler konusunda kararlar alındı.</p>
<i>Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü Genel Kurulu'nun "Cinsel Amaçlı Turizmin Önlenmesi" ile ilgili toplantı kararları (1995).</i>	<p>Turizmin "Ülkelerarası barış; kültürlerarası karşılıklı anlayış ve saygı; insan haklarının korunması ve sürdürülebilir kalkınmaya katkı" olarak özetlenen amaçlarına ters düşen, bir ülke içerisinde, ya da bir ülkeden diğerine, o ülke veya yöre halkına yönelik, cinsel amaçlı olarak yapılan gezilerin önlenmesi bu toplantının konusu olmuştur.</p> <p>Toplantıda, özellikle tara arın cinsiyet, yaş, sosyo-ekonomik durumlarındaki uyumsuzluklar göz önüne alındığında, olumsuz sosyal, kültürel etkileri ve sağlık konusunda yol açtığı sorunlar daha iyi anlaşılacak olan bu tür gezilerin önlenmesi ve sorumlularının cezalandırılması için gerekli önlemler düşünülmüş, ve kararlar alınmıştır.</p> <p>Bu konuda sivil toplum örgütleriyle işbirliğine gidilmesi, sorunla ilgili kritik noktaların belirlenerek önleyici çabaların bu noktalarda yoğunlaştırılması, ilgili personelin cinsel amaçlı turizmin yaratacağı olumsuz etkiler konusunda eğitilmesi, turizm endüstrisi içinde etik kuralların ve otokontrol mekanizmalarının geliştirilmesi, medyanın bu konuda desteğinin sağlanması, ve özellikle cinsel amaçlı çocuk istismarının oluşturduğu suçlar konusunda turistlerin uyarılması kararlaştırılan önlemlerden en önemlileridir.</p>
<i>"Çocuk İstismarının Önlenmesi" konusundaki kararlar (1996).</i>	<p>Turizmde cinsel amaçlı çocuk istismarının artması ve coğrafi olarak yaygınlık kazanması karşısında genel olarak turizm etiği ve özellikle de 1985 de alınan "Turizm İlkeleri ve Turist Hakları Kararları" doğrultusunda gereken önlemlerin alınması amacıyla yapılan bu toplantıda başta İnternet'in zararlı ve yasa dışı içeriğinin engellenmesine, ve görsel-ışitsel ortamda ve iletişim alanında çocukların ve gençlerin korunmasına yönelik önlemler alınmıştır.</p> <p>Bu bağlamda, çocuk istismarının önlenmesi, istismar durumunda suçun başka ülkelerde oluşmasından dolayı suçluların cezalandırılmalarını engelleyebilecek yasal boşlukların ortadan kaldırılması amacıyla ülkeler arası işbirliğinin sağlanması prensip olarak benimsenmiştir.</p> <p>Bununla ilgili olarak cinsel amaçlı turizm, nedenleri, sosyal sonuçları ve kamu sağlığına olan etkileri konularında bilgi toplanması ve toplanan bilgilerin ilgili kuruluşlar ve ülkeler arasında paylaşımı, turistlerin ziyaret edecekleri ülkenin değerleri, farklılıkları konusunda bilgilendirilmeleri, ziyaret edecekleri ülkelerin değerler sistemine ve davranış kurallarına uymalarına özen göstermeleri konularına dikkatlerinin çekilmesi, alınması düşünülen önlemlerden bazılarını oluşturmuştur.</p> <p>Buna ek olarak, turizmde çocuk istismarının önlenmesinde sorumluluk alması için toplumun bilinçlendirilmesinin ve turizm endüstrisi çalışanları ile turizm öğrencilerinin çocuk istismarı ile mücadele konusunda eğitilmelerinin gerekliliği bu toplantıda altı çizilen diğer noktalar.</p> <p>Bu doğrultuda 1996 yılında Stockholm'de hükümetler temsilcileri, konuyla ilgili sivil toplum örgütleri ve diğerlerinin katılımıyla yapılan toplantıda, veriler ve araştırma raporları incelenmiş, uygulamaya yönelik önleyici kararlar alınmış ve UNICEF konunun takipçisi olarak görevlendirilmiştir. "Turizmin Sosyal Etkileri" konusundaki Manila Anlaşması kararları (1996).</p>

Tablo 2. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'ne temel oluşturan uluslararası anlaşmalar ve toplantı kararları (Devam)

Uluslararası Toplantılar/ Anlaşmalar	Alınan Kararlar
<i>Turizmin Sosyal Etkileri konusundaki Manila Anlaşması Kararları (1996)</i>	Turizmin yöre ve ülke düzeyinde önemli ekonomik ve sosyal katkı sağlarken, aynı zamanda olumsuz sonuçlar da doğuran bir faaliyet olması nedeniyle, olumlu etkilerinden yararlanırken, olumsuz etkilerini en aza indirmek için düzenlemeler gerekmektedir.  Turist kabul eden yörelerdeki yaşam standartlarının yükselmesi için turizmin sosyal ve ekonomik getirilerinin tüm ilgili kesimlerce paylaşımı sağlanmalı; turizm yatırımlarının planlanmasında toplum değerlerinin, yörenin ve ülkenin doğal ve kültür mirasının korunması ve geliştirmesi yolunda çaba gösterilmelidir. Ulusal öncelikler ve amaçlar göz önünde tutularak alınması gereken bu kararlarla ilgili planlama, yürütme, kontrol ve değerlendirme aşamalarında, yöre halkı da dahil olmak üzere ilgili tüm kesimlerin katılımı desteklenmeli, böylelikle tarafların turizmin getirilerinden eşit yararlanmaları, olası olumsuz sonuçlarından bir tarafın daha fazla zarar görmemesi sağlanmalıdır.

Tablonun oluşturulmasında kullanılan kaynaklar:

- <http://europa.eu.int/scadplus/leg/en/lvb/l33093.htm>  
[http://www.bits-int.org/documents\\_divers/fr](http://www.bits-int.org/documents_divers/fr)  
<http://www.ecotourism.org.hk/other>  
<http://www.prm.nau.edu/prm300/charter-for-sustainable-tourism.htm>  
<http://www.un.org/documents/ga/res>  
<http://www.un.org/documents/ga/res/51/ares51-182.htm>  
[http://www.unwto.org/protect\\_children/statements/UNWTO\\_a.htm](http://www.unwto.org/protect_children/statements/UNWTO_a.htm)  
<http://www.unwto.org/sustainable/events.htm>  
[http://www.UNWTO.org/english/docs\\_e/legal\\_e/](http://www.UNWTO.org/english/docs_e/legal_e/)

kapsamındaki konularla ilgili seçimler, bir teori altında bütünleşen temel ilkelerin varlığını gerektirir. Etik konusundaki teoriler başlıca iki tür yaklaşım sergiler (Solomon 1994; Boatwright 1997; De George 1999; Velasquez 2002; Özgener 2004). Bunlardan birincisi eylemleri sonuçları açısından değerlendiren teleolojik (gayeci ya da faydacı) yaklaşımdır. Bu teorinin bakış açısına göre, en iyi eylem en fazla sayıda kişinin refah, mutluluk ve iyiliğini sağlayan eylemdir. Burada önemli olan diğer bir nokta, toplam faydanın, toplam maliyet ya da zararlarla karşılaştırılmasıdır. Diğer bir deyişle, en iyi seçenek sadece birçok insan için en fazla yarar sağlayan değil, aynı zamanda bunu en az gider karşılığında karşılayabilen seçenektir.

Sözü edilen değerlendirmeler, her bir eylemin farklı olduğu savına dayanarak, eylem faydacılığı olarak nitelendirilen biçimde, her eylemin kendini ortaya çıkaran şartlar içinde tek tek incelenmesiyle yapılabilir. Diğer bir yaklaşımda ise değerlendirmeler, benzer konularla ilgili deneyimler sonucunda geliştirilmiş kurallar çerçevesinde yapılır. Bu ikinci yaklaşımda, geçmişte aynı tür eylemlerin yaratmış olduğu olumlu ya da olumsuz sonuçların değerlendirilmesi ve genel bir yargıya varılmasıyla oluşan kurallar, aynı tür başka bir eylemin değerlendirilmesinde esas olarak alınır. Buna göre, rüşvet, yolsuzluk, eşit işe eşit ücret ödenmemesi, başkalarının hakkına saygı gösterilmemesi gibi durumlarla ilgili olayların ayrı ayrı incelenmesine gerek yoktur. Geçmişteki deneyimler, bu gibi ko-

nularda, toplumun büyük bir kesiminin zarar gördüğünü, bu tür eylemlerin bazı kişiler için yararları olsa bile, yararların toplum açısından oluşacak zararların yanında önemsiz kaldığını göstermiş olacağından, bu tür eylemlerden kaçınılması bir kural olarak benimsenir. Böylelikle, kural faydacılığı olarak tanımlanan bu yaklaşımda, eylemin etiğe uygun olup olmadığı değerlendirilirken, geçmiş deneyimlerin sonuçlarına dayanan nedenler de gösterilebilmektedir.

Deontolojik olarak adlandırılan diğer bir etik teorisi, eylemlerin sonuçları yerine kişilerin o eylemi gerçekleştirmekteki amaçları üzerinde durur. Bu yaklaşıma göre, sonuçların en fazla (maksimum) faydayı sağlamakta yetersiz olduğu durumlarda bile, iyi niyetli davranmış olmak, etik kurallar çerçevesinde doğru davranış olarak kabul edilir. Burada temel nokta toplum yararı değil, bireyin kendisidir.

Deontolojik teoride bireye verilen önem, bu kapsamda kişisel haklar konusunu da ön plana çıkarır. Bireylerin yaşam hakkı, mülkiyet hakkı, özgür düşünce ve ifade hakkı, kişisel bilgilerin saklı kalması gibi haklarını kullanabilmeleri için, başkalarının bu haklara saygı göstermeleri, bunları engelleyecek ya da kısıtlayacak davranışlarda bulunmamaları gerekmektedir. Bu nedenle, kişinin hak sahibi olduğu noktada, diğerlerine bu haklara saygı göstermeleri ve korumaları konusunda görevler düşer. Böylelikle haklar ve yükümlülükler birbirini tamamlayan bir bütün içinde ele alınırlar. Başkalarının olası en-



gelleyici davranışlarına sınırlama gerektiren haklar negatif haklar olarak adlandırılırlar.

Ahlak kavramının tanımlanmasında genellikle kullanılan bir yaklaşım "başkalarının sana yapmalarını istemediklerini sen de başkalarına yapma" olarak özetlenmektedir. Ancak altın kural olarak adlandırılan bu anlayış, ahlak kavramını sadece haksızlıklardan kaçınmak olarak tanımlamaktadır. Oysa günümüzün ekonomik ve sosyal sorunları karşısında, sadece davranışlara kısıtlama koyarak olumsuzlukları ortadan kaldırmak, ahlak konusunun amacı olan "tüm insanların mutlu bir yaşam sürmesi için gerekli kuralların geliştirilmesi" çabasında yetersiz kalmaktadır. Bu nedenle, modern dünyada haklar, pozitif hakları da kapsayacak şekilde genişletilmiştir. Yirminci yüzyılda ortaya çıkmış olan pozitif haklar, negatif hakların korunması yanında kişinin refah ve mutluluk düzeyinin geliştirilmesini de ön planda tutmaktadır. Bu çerçevede, temiz ve sağlıklı bir çevrede yaşamak, eğitim ve sağlık hizmetlerinden yararlanabilmek, çalışıp üretebilmek, gereksinimlerini rahatlıkla karşılayabileceği bir gelire sahip olmak da kişinin temel hakları olarak görülmektedir. Bu da bazı düşünürlere göre, ahlak ve etik kavramları arasındaki diğer bir temel farklılık olarak ortaya çıkmaktadır. Buna göre, ahlak ilkeleri genelde nelerin yapılmasının uygun olmadığını belirleyen, davranışlara kısıtlamalar koyan bir yaklaşım gösterirken, etik konusu nelerin yapılmasının uygun olacağını da belirten ve bunların nedenlerini açıklayan pozitif bir bakış açısına sahiptir (Velasquez 2002: 93-94). Bu tanımlar çerçevesinde, seyahat etmek ve yeni yerler görmek, kişinin özgür bırakılmasını ve kısıtlanmamasını gerektiren bir hak olduğu için negatif bir hak olmakla birlikte, seyahat etmenin, kültür, kişisel gelişim, dinlenme ve kişinin mutluluğuna yapacağı katkı göz önüne alındığında, seyahat ve turizm hizmetlerinden yararlanmanın aynı zamanda pozitif bir hak olduğu görülecektir.

Ahlak konusunda ele alınan diğer bir temel nokta da adalet kavramı ve bu kavramla ilgili teorilerdir. Adalet teorileri, getiri ve maliyetlerin eşit dağılımını ele alıp inceler (Solomon 1994; Boatwright 1997; De George 1999; Velasquez 2002; Özgener 2004). Genel olarak, kişiler hak sahibi oldukları durumlarda ortaya çıkan faydadan yararlanmakta adalet ilkesine bağlı kalınmasını talep edebilirler. Örneğin kişi, mülkiyet hakkı olduğu bir durumda dağılımın adil olmasını isteyebilir. Bu nedenle, hak ve adalet kavramları birbiriyle bağlantılı olarak da düşünülebilir. Toplumdaki tüm bireylerin aralarında fark olmaksızın, yaşam ve güvenlik hakları, ifade ve seyahat özgürlüğü, kişisel bilgilerin gizli-

liği gibi korunması gereken haklara sahip olmaları nedeniyle, bu hakların dağılımında eşitlik ilkesine bağlı kalınması esastır. Bunun yanında, temiz ve sağlıklı bir çevrede yaşamak, çağdaş düzeyde sağlık ve eğitim olanaklarına sahip olmak gibi pozitif haklar da her bireyin sahip olduğu ve eşit dağılımı gerektiren haklardır.

Adalet kavramı eşitlik, doğruluk ve tarafsızlık ilkelere dayanır (Özgener 2004: 46). Bununla birlikte, kişiler arasında olası yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, fiziki güç, mal varlığı gibi nedenlerden oluşabilecek farklılıklar olduğu ve ihtiyaç düzeylerinin aynı olmadığı düşünülürse, tam eşitlikçi bir dağılımın her zaman adil bir dağılım olmayabileceği, adil dağılımın bu noktaları dikkate alan düzenlemeleri gerektireceği görülecektir. Kaynakların ve kaynaklardan elde edilecek gelirlerin dağılımının hangi esaslar çerçevesinde yapılması gerektiği, çeşitli dini inançların olduğu gibi, politik bakış açılarının da temel noktalarından birini oluşturmuştur.

Adalet teorisinin diğer bir konusu da, iş ortamındaki faaliyetler sonucunda oluşacak olumlu etkiler yanında, olumsuz etkilerin dağılımı ile ilgilidir. Bu da ortaya çıkması beklenen olumsuzluklara karşı gerekli önlemlerin alınması ve doğacak zararların karşılanması konusunda kuralların oluşturulması ve uygulanmasını gerektirmektedir. Adalet kavramı çerçevesinde, kazançlarda olduğu gibi maliyetler ve olumsuz hususların dağılımında da eşitlik ilkesine bağlı kalınması, bir kesimin olumsuzluklardan diğerinden fazla pay almamasının sağlanması etik bir gerekliliktir. Bu görüş turizm alanına uygulanınca, turizm ürününün üretilmesi ve sunulması sonucunda ortaya çıkan kirlilik, gürültü, doğal çevrenin yıpratılması, alt yapıya getirilen fazladan yük yanında, ulaşım ve sağlık olanaklarının kısıtlanmasının salt yöre halkına yüklenen bir olumsuzluk olarak kalmamasının sağlanmasının gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Adalet anlayışı bu olumsuzlukların bedelinin, tüm yararlananlar tarafından eşitlikçi bir biçimde ödenmesini ve turizm faaliyetlerinden doğacak kazançların bir bölümünün bu olumsuzlukları gidermekte kullanılmasını gerektirir.

Ahlak konusundaki temel yaklaşımlar birlikte ele alınıp incelendiğinde, bunların hepsinin ortak amacının tüm insanların mutluluğunu sağlayacak, refahı artıracak değerler sistemini ve davranış kurallarını geliştirmek olduğu halde, bu yaklaşımlar arasında çelişkiler olduğu da görülecektir. Gayeci teori olarak da adlandırılan teleoloji, kamu yararına olan seçimin belirlenmesi üzerine kurulu olduğu için, genellikle makro düzeyde karar vermekle

yükümlü planlamacılar ve kanun koyucular tarafından benimsenmektedir. Ancak, bu yaklaşımın özünde, kişisel hakların ve özgürlüklerin korunması öncelikli amaç olmadığı gibi, genellikle eylemin sonuçlarının ortaya çıkaracağı getiri ve her çeşit yükün eşit dağılımını öngören adalet kaygısı da yoktur. Bu nedenle, teleolojik ve deontolojik yaklaşımlar birbirlerine zıt bakış açılarına sahip olabilecek ve bu yaklaşımlar doğrultusunda yapılan seçimler de uyumsuz olabilecek ve birbirleriyle çelişebileceklerdir.

### İş Hayatı ve Etik

Genel ahlak anlayışı ile birlikte teleolojik, deontolojik teoriler ve adalet ilkesi bireysel eylemlerin etik olarak değerlendirilmesinde kullanılacak temel felsefeyi oluştururlar. Bu yaklaşımlar aynı zamanda, etiğin iş hayatına uygulanması ile ortaya çıkan iş etiği konusunun temelini de oluşturur. Bununla birlikte, iş hayatını ilgilendiren konuların genel etik kuralları çerçevesinde değerlendirilmemesi gerektiğini ileri süren görüşler de ortaya atılmıştır. Bu görüşlere göre, işletmeler, kar amacıyla kurulur ve faaliyet gösterirler. Genel olarak iş hayatının kendine özgü kuralları olduğu gibi, her faaliyet alanının da kendi içinde ayrı kuralları bulunmaktadır. İş hayatında başarılı olmak bu kurallara uymayı gerektirmektedir. Yine aynı görüşe göre, kişilere uygulanacak etik ilkeler işletmelerin rekabet ortamında başarılı olmalarını, ve kar sağlamalarını engelleyebileceği için, aynı ilkelerin iş hayatına uygulanması uygun değildir (Walle 1995: 86; Velasquez 2002:38-41).

Ancak, işletmenin genel çevresindeki rolü ve işlevi göz önüne alındığında bu görüşlerin geçerliliği tartışılabilir. Çünkü, işletmeler, içinde buldukları sosyal çevrenin bir parçasıdır ve ayrı düşünülemezler. Bu sosyal çevre içinde etik uygulamalardan uzaklaşılması, kişilerin işletmeye olan güvenini ve işletme imajını sarsabilecek ve sosyal sistemin bütününde de güven duygusunun yok olmasına yol açacaktır. Genel bir güven ortamının olmaması ve bireyler arasında güven duygusunun bulunmaması, kişisel ilişkilerde olduğu gibi, işletmeler açısından da olumsuz sonuçlar doğurur ve beklenen verimlilik düzeyinin altında performans göstermelerine neden olur. Bu nedenlerle, etik konusu işletme ortamında da, kişisel ilişkilerde olduğu kadar gereklidir. Bunun yanında, endüstriler, kuruluşlar ve meslek dalları için geliştirilip uygulamaya konacak iş etiği kuralları da, ancak temel etik bakış açıları çerçevesinde değerlendirilerek haklılık kazanıp, kabul görürler.

### Etik Teoriler ve Turizm Etiği Evrensel İlkeleri

Turizm Etiği Evrensel İlkeleri metni incelendiğinde, metinde yer alan maddelerin tümünün etik teorilere dayandığı görülmektedir. Metnin ilk beş maddesi, toplumsal fayda ilkesini ön plana çıkardığı için teleolojik (faydacı) bir bakış açısı sergilemektedir. Birinci, ikinci ve beşinci maddelerde, turizmin kişiler ve uluslar arasında anlaşma ve saygıya, kişisel gelişime, ülke ekonomisine sağlayacağı yararlar vurgulanarak, turizm aracılığı ile yaratılacak toplumsal ve kişisel faydaların altı çizilmektedir. Yine bunun gibi, üçüncü ve dördüncü maddelerde, turizmin doğal, ekonomik, sosyo-kültürel çevrede yaratacağı olumlu etkilere dikkat çekilmektedir. Deneyimler sonucunda ortaya çıkmış ve yazılı ifadeye dönüştürülerek kalıcı olmaları sağlanmış, toplum yararını gözeten bu ilkeler, kural faydacılığı olarak tanımlanan bakış açısına sahiptir.

Metnin daha sonraki dört maddesinde, turizm faaliyetlerini ilgilendiren kişisel haklar ve bu hakların korunması yanında, turizmden tüm ilgili kesimlerin yarar sağlayabilmesi ve zararların en aza indirilmesi için paydaşlara düşen görevlerden söz edilmektedir. Bu çerçevede, altıncı ve yedinci maddelere göre, kendi ülkesinde veya başka ülkelerde özgürce gezip görmek, turizm faaliyetlerinden yararlanmak, tüm dünya vatandaşlarının eşit şekilde sahip olduğu bir haktır. Bu hakkın korunması ve kullanılmasının sağlanması için, hükümetler ve yerel yöneticiler yanında, turizm hizmeti veren kuruluşlara, işverenlere ve de basına görevler düşmektedir (Madde 6). Dokuzuncu maddede, turizm endüstrisi içinde çalışanların hakları vurgulanmakta, yabancı yatırımcıların ve çalışanların olduğu kadar, yerel yatırımcıların ve yöre halkının da haklarının korunmasına yönelik düzenlemelere gidilmesinin önemine işaret edilmektedir. Böylelikle, turizm gelirlerinin yerli ve yabancı yatırımcılar arasında dağılımının, bu gelirlerden yöre halkının ve turizm çalışanlarının da pay almasının gerekliliğini vurgulayan bu maddede öngörülen uygulamalar, taraflar arasındaki haklar ve yükümlülüklerle birlikte, adalet ilkesine de dayanmaktadır. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri metninin onuncu ve son maddesi ise, yine etik ilkelerin benimsenmesi ve uygulanması konusunda ilgililere düşen görevlere işaret ederek, deontolojik bir yaklaşım sergilemektedir.

Bu inceleme sonucunda, Turizm Etiği Evrensel İlkeleri metninde yer alan temel etik ilkelerinin belirlenmesinde, teleolojik ve deontolojik yaklaşımlara eşit şekilde yer verildiği görülmektedir. Diğer bir deyişle, Turizm Etiği Evrensel İlkeleri metni top-

lumsal ve kişisel fayda yanında haklar ve görevlere eşit şekilde yer veren ve bunların belirlenmesinde adil dağılım ilkesini ön planda tutan bir çerçeve metin olma özelliğini göstermektedir.

### UYGULAMA AÇISINDAN İŞ ETİĞİ KURALLARI VE EVRENSEL TURİZM ETİĞİ İLKELEİ

İş etiği ile ilgili kuralların bulunması, bir iş alanında etik uygulamaların ön şartı olarak kabul edilmekle birlikte, iş alanında düzenleyici etik kuralların oluşturulması, bu kuralların tüm paydaşlarca kolaylıkla benimsenerek uygulanmasını da beraberinde getirmez. İş hayatında etik kurallara uyulmasını belirleyen faktörler, iş etiği literatüründe sıklıkla tartışılan bir konudur. İş ortamında etik kuralların benimsenmesi öncelikli olarak, kurallar zincirinin ilgili kesimlere tanıtılması ve kuralların nedenleriyle birlikte açıklanmasına bağlıdır.

İş etiği kuralları bir meslek ya da iş alanı ile ilgili olacağı gibi, herhangi bir işletme de kendi etik ilkelerini geliştirip uygulamaya koyabilir. Bu tür etik kurallar, ilgili faaliyet alanında ortaya çıkan etik sorunlara detaylı olarak yaklaşarak, düzenlemeler getirirler. Benzer şekilde, evrensel alanda faaliyet gösteren endüstriler de kendi iş etiği kurallarını geliştirip, uygulanmasını sağlamak için gerekli düzenlemelere gidebilirler. Bu tür iş etiği kuralları, genellikle değişik coğrafyaları ve paydaşları kapsadığı için, meslek ya da işletme kurallarına göre daha genel ilkeler içerirler. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri de, turizm faaliyetlerinin sınırlar ötesi bir özellik göstermesinden ve çeşitli iş alanlarını kapsamasından dolayı genel bir çerçeve metin olma özelliğini göstermektedir.

Diğer taraftan, uluslararası alandaki faaliyetleri kapsayan iş etiği kurallarının, uygulamaya konabilmesi için, yasal çerçevesinin de oluşturulmasına gerek vardır. Bu nedenle, değişik ülkelerdeki faaliyetlerle ilgili etik kuralların ilgili hükümetlerce de kabul görüp benimsenmesi ve hatta yasalara entegre edilmesi, kuralların uygulanmasını kolaylaştıracaktır. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri onaylanarak resmi bir nitelik kazandıktan sonra, Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü tarafından Örgüt'e üye ülkelere tanıtılarak hükümetler düzeyinde kabul görmeleri çalışmalarına başlanmıştır. Bugüne kadar Örgüt'e üye ülkelerin büyük bir bölümü, İlkeleri kabul ederek, bağlı kalma konusunda taahütte bulunmuşlardır ([www.unwto.org/code\\_ethics](http://www.unwto.org/code_ethics)). Örgüt'e üye ülkeler içinde, etik ilkelere uymayı taahüt eden ülkelerden biri de Türkiye'dir. Bu da dünya turizmi için geliştirilmiş etik ilkelerin

Türkiye'de ilgili kesimlerce uygulanması yolunda önemli bir adımdır.

Genel bir çerçeve metin özelliğini göstermekte olan tüm iş etiği kurallarının olduğu gibi, Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'nin işlerlik kazanabilmesi de, ilgili uzmanlık alanlarında daha ayrıntılı ve uygulamaya yönelik kuralların geliştirilmesine ve uygulanmasına bağlıdır. Turizm ürününün değişik dalda mal ve hizmet üreten birçok işletmenin ürünlerinin bir birleşimi olması ve değişik meslek dallarının katkısını gerektirmesi nedeniyle, evrensel etik ilkelerinin uygulanabilmesi için, bu ürünün ortaya çıkmasında pay sahibi olan tüm işletmelerin ve meslek kuruluşlarının kendi alanları ile ilgili etik kuralları geliştirip, uygulamaya koyması gereklidir. Türkiye'de son yıllarda bu konuda girişimler göze çarpmaktadır. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) 1995 yılında Seyahat Acenteciliği Meslek İlkeleri'ni geliştirip uygulamaya koymuştur. Yine bunun gibi, Turist Rehberleri Birliği (TUREB)'in 2004 yılında hizmetçi eğitim programı çerçevesinde düzenlemiş olduğu, Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Panelleri bu konudaki girişimlere bir örnektir. Bu panellerde otel işletmecileri, seyahat acentaları yöneticileri, katılımcı rehberler ve TUREB yöneticileri rehberlik mesleği ile ilgili sorunları ortaya koymuş ve bu alanda etik kuralların oluşturulması için gerekenler konusunda görüş oluşturmuşlardır (Yarcan 2004). Ulusal ve yöresel bazda turizm faaliyetleri ile ilgili etik kuralların geliştirilmesi sürecinde, özellikle özel ve kamu kuruluşları temsilcilerinin, turizm alanında faaliyet gösteren eğitim kurumlarının, çevreyi ilgilendiren konularda ilgili kuruluşların, ve sosyal, kültürel ve çevresel konuların daha kapsamlı bir şekilde ele alınabilmesi için yerel halkın da katılımı sağlanmalıdır.

Aynı zamanda, tüm kişi ve kuruluşların kendi iş alanları ile ilgili etik ilkelere bağlı hareket etmesinin sağlanması için, bu kurallara uyulmaması durumunda uygulanacak yaptırımların da belirlenip, uygulamaya konmasına ihtiyaç vardır (Payne ve Dimanche 1996). Yaptırımlar, ancak kurallarla ilgili objektif ve kantitatif ölçütlerin bulunması halinde belirlenip uygulanabilir. Turizmle ilgili faaliyet gösteren birçok meslek dalı ve faaliyet alanı bulunması nedeniyle, etik davranış ölçütlerinin bunların herbiri için, ayrı ayrı belirlenmesi gereklidir. Bu da genel etik ilkelerin mesleki ve kurumsal düzeyde ele alınmasının gerekliliğine işaret eden diğer bir noktadır.

İş etiği ilkelerinin gelişimi, bu ilkelerin işletmeler ve meslek kuruluşları yanında, kişilerce hangi

süreç içinde, nasıl öğrenilip benimsendiği ve iş hayatında bu kurallara uyulmasında rol oynayan etkenler konusunda çeşitli görüşler ortaya atılmıştır (Molander 1987; Weller 1988; Fritzsche 1991; Krohn ve Ahmed 1991; Nijhof ve diğerleri 2003). Bu etkenlerden bazıları kurumlarca kontrol edilebilir niteliktedir. Kişinin bağlı olduğu işletmenin etik konusuna yaklaşımı, etik davranış ile ilgili olarak işletme tarafından uygulanan ödül ve yaptırımlar bunlardan bazılarıdır. Ancak, davranışlarda etik ilkelere bağlı hareket edilmesini belirleyen diğer birçok etken, kişinin kendi değerler sistemine ve çevresel faktörlere bağlı olmaları nedeniyle işletmelerin kontrol alanı dışında kalmaktadır. Kişilik unsuru yanında, içinde bulunulan ekonomik ve politik ortam, yapılan işin özelliği, etik kurallara uyulup uyulmaması ile ilgili olarak kişinin geçmiş deneyimleri, bireysel bazda etik değerlere bağlı hareket edilmesi konusunda belirleyici rol oynayan başlıca faktörlerdir (Stead ve diğerleri 1990).

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Ahlak insanların tümünün mutlu bir dünyada yaşaması için geliştirilmiş kurallar zinciridir. Ahlak toplumun refahı, bireylerin haklarının korunması ve adil dağılım konularına eğilerek, bu konulardaki değer ve davranışları inceler. Bu yönüyle ahlak betimleyicidir. Diğer taraftan ahlak, kişilerin ve toplulukların değerler sistemi ve davranışlarını belirleyici kurallar da koyar.

Ahlak ilkeleri, bireylerin kendileri için olduğu gibi, diğerleri için de geçerli olmasını isteyecekleri kurallardır. Yaşama saygı, güvenlik, özgürlük, karşılıklı saygı, kişisel bilgilerin gizli kalması, temiz ve sağlıklı bir çevrede yaşamak, eğitim olanaklarına sahip olmak ve kişilerarası sözleşmelerle ortaya çıkan haklar, herkesin kişiler arasında bir fark gözetilmeden bir kural olarak uygulanmasını isteyeceği haklardır. Bu hakların var olması ve korunması toplumda güven ortamı, huzur ve yardımlaşmayı sağlayarak verimliliği de artırır. İnsanlar ancak birey olarak temel haklara sahip oldukları ve bunların koruma altında olduğuna inandıkları bir ortamda huzur içinde yaşar, işbirliğine gidebilir ve toplum için oluşacak ortak faydaya kendi istekleriyle katkıda bulunabilirler.

Aynı şekilde; güvenli bir iş ortamı, iş güvencesi, eşit işe eşit ücret, rekabetçi bir ortamın sağlanması ve rekabet kurallarına uyulması, ticari bilgilerin korunması, çalışanlarla ilgili özel bilgilerin gizli kalması, çevrenin korunması için gerekli önlemlerin alınması, tüm üretim girdilerinin maliyetlerinin üretimden yarar sağlayanlarca ödenmesi gibi ko-

nular da genel ahlakın iş hayatına uyarlanması ile ortaya çıkar ve iş etiğinin temel konularını oluşturur. Genel ahlak kurallarının yaşamın çeşitli alanlarına uygulanmasında olduğu gibi, iş hayatı ile ilgili olarak ortaya çıkan ve uygulanan etik kurallar, bu alanda güven, dayanışma ve ortaklaşa üretime katkıda bulunacağı için, iş alanında toplam faydanın artmasını sağlar.

Turizm değişik coğrafyaları ve kültürleri kapsayıp bağdaştırın bir faaliyettir. Bu birleşim içinde değer yargılarında ve beklentilerde farklılıklar olması kaçınılmazdır. Turizm aynı zamanda, turizm olgusundan birlikte pay alan, ancak farklı işleyiş biçimleri, kuralları olan birçok iş alanını, kişi ve kuruluşu kapsamaktadır. Bu farklılıklar içinde, tüm kişi ve kuruluşların haklarını korumak, adil paylaşımı, güveni, refahı ve turizmin sürdürülebilirliğini sağlayabilmek için herkes tarafından benimsenip uygulanacak kurallara gereksinim vardır. Bundan başka, turizm ürününün ağırlıklı olarak soyut oluşu ve turizm endüstrisinin yapısı ürünün denetlenmesini zorlaştırmakta ve etik sorunlara neden olabilmektedir. Bu da turizmde etik kurallara gereksinim duyulmasının bir nedenidir.

Uzun süreli deneyimler sonucunda ortaya çıkmış ve ortak belleklerde net faydası konusunda bir kanı oluşarak yer etmiş deneyimler, yazısız kuralların temelini oluştururlar. Ancak, bireylerin diğerlerine sözel olarak aktardıkları yazısız kuralların, herkes tarafından kolayca anlaşılabilir ve kalıcı olabilmesi için yazılı kurallara dönüştürülmesinde yarar vardır. Bununla birlikte, ağırlıklı olarak yazılı kurallardan oluşan yasalar etik konusunu ilgilendiren birçok durumda yetersiz kalabilmektedir. Bunun nedeni, yasaların toplumsal gereklilikleri yansıtmakta geç kalabilmesi ve çoğu kez etik yargıların önceden gelişerek toplumun vicdanı ile kanunların kapsadığı konular arasında bir fark oluşturabilmesidir.

İş etiği kuralları belirli iş ve meslek alanlarında etik davranış ilkelerini tanımlayan kurallar bütünüdür. İş etiği ilkeleri, bir iş alanı için, ilgili kesimlerin ortak değer yargıları içinde tüm paydaşların yararına olacak davranış ilkelerini tanımlar. Bu ilkeler belli bir işletme, meslek alanı, endüstri için uygulanacak özel kurallar olabileceği gibi, evrensel çapta faaliyet gösteren endüstriler için belirlenen genel etik ilkeleri yansıtan çerçeve metin özelliğinde de olabilirler. İlkelerin hayata geçirilmesinin ön şartı, bu kuralların tüm paydaşlara tanıtılması ve benimsenmesinin sağlanmasıdır. Bu konuda diğer bir gereklilik de, kurallara uyulmaması durumunda uygulanacak yaptırımların belirlenmesi ve yaptırım uygulanmasını sağlayacak yapının geliştirilmesidir.

Turizm Etiği Evrensel İlkeleri'nde yer alan temel ilkelerin turizm eğitimi içinde tanıtılması ve tartışılması, sadece geleceğin yöneticilerinin bunları benimsemesini ve uygulamalarını sağlamakla kalmayacak, öğrenciler aynı zamanda, ilerideki meslek yaşamlarında bu kuralları diğer paydaşlara da aktararak benimsetmekte etkin rol oynayacaklardır. Kuralların diğer paydaşlara aktarımında, yine eğitim kurumlarının bu konuda düzenleyebileceği konferans, eğitim seminerleri ve bu gibi faaliyetler de etkili olacaktır. Eğitim kurumları ayrıca, ilgili meslek kuruluşları ve işletmelerin konu ile ilgili geliştirmek istediği özel kurullarda da yol gösterici rol oynayabilirler. Buna ek olarak, turizm etiği ile ilgili konularda araştırmalara gerek vardır. Etik sorunlarla ilgili araştırmaları yapmak da eğitim kurumlarına düşen diğer bir görevdir. Turizm alanında faaliyet gösteren çeşitli işletmelerin yapısal özelliklerine, iş alanlarına, çalışan ve müşteri profillerine, coğrafi konumlarına bağlı olarak farklı etik sorunlarla karşılaşmaları beklenebilir. Bunun yanında, etik sorunlar gerek tüketiciler gerekse turizm hizmeti sunanlar tarafından farklı olarak algılanabilir. Bu iki grup açısından, etik uygulamalarda ele alınması öncelikli görülen konular farklı olabilir. Bu nedenlerle, turizmde etik sorunların daha kapsamlı olarak tartışılabilmesi, kurallar oluşturulması ve uygulamaya konmasından önce, etik sorunların araştırmaları yöresel düzeyde ve değişik hizmet dalları içinde, tüketiciler ve turizm endüstrisi yöneticileri ve çalışanları tarafından algılandığı şekliyle ortaya çıkarılmasında ve incelenmesinde yarar vardır.

Etik ilkelerin uygulanması konusunda diğer ilgili kesimlerin de yapacakları önemli faaliyetler bulunmaktadır. İlkelerin uygulanabilmesi, öncelikli olarak, kamu yöneticilerinin bu kuralları tanıyıp benimsemesine ve uygulanmasına temel oluşturacak yasal düzenlemeleri gerçekleştirmesine bağlıdır. Turizm konusu ile ilgili faaliyet gösteren sivil toplum kuruluşları, etik kuralların turizm sektöründe yer alan işletmelere tanıtılması, anlatılması ve ilgili alanlarda uygulanmasını sağlayacak özel kurullara dönüştürülmesinde etkin rol oynayabilirler. Bunun gibi, çalışanların etik kuralları benimseyip uygulamaları, ancak sektörde yer alan kuruluşların yöneticilerinin inancı ve liderliği ile gerçekleşebilecektir. Etik kuralların işletmelerce uygulanabilmesi için, genel turizm etiği kurallarının işletme etiği kurallarına dönüştürülerek, gerekli ödül ve yaptırımlarla desteklenmesi gereklidir. Buna ek olarak, sektör mensupları birbirleriyle ve turizm endüstrisi içinde yer alan diğer kişi ve kuruluşlarla yapacakları iş anlaşmalarında, kanunlar yanında Turizm Etiği

Evrensel İlkeleri'ne bağlı kalınmasını yine bir ilke kararı olarak benimseyebilirler.

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü tarafından benimsenmiş olan Turizm Etiği Evrensel İlkeleri, turizm alanında faaliyet gösteren tüm paydaşların etik sorunlarını kapsayacak şekilde hazırlanmış bir çerçeve metindir. Bu metinde, toplum ve kişilere yönelik, faydacı bir yaklaşıma eş olarak, haklar teorisine uygun bir yaklaşım da sergilenmekte, toplumsal fayda ile kişi ve kuruluşların hakları arasında bir dengenin oluşmasına çalışılmaktadır. Metinde yer alan ilkelerin oluşturulmasında aynı zamanda, turizm faaliyetleri sonucunda ortaya çıkan yararlılardan ilgili tüm kesimlerin adil bir şekilde pay alması esas alınmıştır. Turizm Etiği Evrensel İlkeleri, turizmde etik sorunları saptamaya ve çözüm aramaya yönelik uzun süreli çabaların ürünüdür. Bu çaba içinde, farklı coğrafi bölgeler ve paydaşların sorunlarına eğilinmiş ve onların da katılımı ile ortaya çıkan ilkeler metninin, evrensel çaptaki sorunları yansıtması, ortaya koyulan etik kurullarla, turizm faaliyetlerinin evrensel alanda kamu vicdanına uygun bir şekilde sürdürülmesi ve sürekliliği amaçlanmıştır. Metinde yer alan ilkelerin hayata geçirilmesi için, ilgili tüm kesimlere önemli görevler düşmektedir. Dünya turizmi içinde yer alan tüm paydaşların katılımı ile, yine tüm paydaşların hak ve yararları için geliştirilmiş bu kuralların amacına ulaşması, ancak ilgili tüm kesimlerin bu konudaki sorumluluklarını benimsemesi ve kendilerine düşeni yapması ile gerçekleşecektir.

## KAYNAKÇA

- Akış, S. (1999). Sürdürülebilir Turizm ve Türkiye, *Anatolia:Turizm Araştırmaları Dergisi*, 10 (Mart-Haziran): 36-46.
- Carroll, A. B.ve Buchholz, A. K. (2003). *Business & Society: Ethics and Stakeholder Management*. Ohio: Thomson South Western.
- Crane, A. ve Matten, D. ( 2004). *Business Ethics*. New York: Oxford University Press.
- De George, R T.(1999). *Business Ethics*. New Jersey: Prentice Hall.
- Enghagen, L.K. (1990). Teaching Ethics in Hospitality and Tourism Education, *Hospitality Research Journal*, 14: 467-474.
- Ferrell, O.C., LeClair, D. T. ve Ferrell, L. (1998). The Federal Sentencing Guidelines for Organizations: A Framework for Ethical Compliance, *Journal of Business Ethics*, 17 (4): 353-363.
- Fleckenstein, M. P., ve Huebsch, P. (1999). Ethics in Tourism-Reality or Hallucination, *Journal of Business Ethics*, 19 (1):137-142.
- Frankel, M.S. ( 1989). Professional Codes:Why, How, and with What Impact? *Journal of Business Ethics*, 8 ( February-March): 109-115.
- Fritzsche, D. (1991). A Model of Decision- Making Incorporating Ethical Values. *Journal of Business Ethics*, 10 ( November): 841-852.

- Haywood, M. (1990). Revising and Implementing the Marketing Concept as It Applies to Tourism, *Tourism Management*, 11 (September): 195-204.
- Krohn, F. B. ve Ahmed, Z.U. (1991). The Need for Developing an Ethical Code for the Marketing of International Services, *Journal of Professional Services Marketing*, 8 (1): 189-200.
- Molander, E.A. (1987). A Paradigm for Design and Enforcement of Ethical Codes, *Journal of Business Ethics*, 6 (8): 619-631.
- Nijhof, A., Cludts, S., Fisscher, O. ve Laan, A. (2003). Measuring the Implementation of Codes of Conduct: An Assessment Method Based on a Process Approach of Responsible Organization, *Journal of Business Ethics*, 45 (Yok): 65-78.
- Özgener, Ş. (2004). *İş Ahlakının Temelleri: Yönelimsel Bir Yaklaşım*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Payne, D. ve Dimanche, F. (1996). Towards a Code of Conduct for Tourism Industry: An Ethics Model, *Journal of Business Ethics*, 15 (9): 997-1007.
- Smith, M. ve Duffy, R. (2003). *The Ethics of Tourism Development*. New York: Routledge.
- Solomon, R. C. (1994). *Above the Bottom Line: An Introduction to Business Ethics*. Forth Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- Stead, W.E., Worrell, D.L. ve Stead, J.G. (1990). An Integrative Model for Understanding and Managing Ethical Behavior in Business Organizations, *Journal Of Business Ethics*, 9 (3): 233-242.
- Velasquez, M. G. (2002). *Business Ethics: Concepts and Cases*. New Jersey: Prentice Hall.
- Weller, S. (1988). The Effectiveness of Corporate Codes of Ethics, *Journal of Business Ethics*, 7 (5): 389-395.
- Walle, A. H. (1995). Business Ethics and Tourism: from Micro and Macro Perspectives, *Tourism Management*, 16 (4): 263-268.
- Wheeler, M. (1995). Tourism Marketing Ethics, *International Marketing Review*, 12 (4): 38-49.
- Yarcan, Ş. (2004). Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Paneli, *Rehber Dünyası*, 36 (Haziran): 48-51.

#### İNTERNET KAYNAKÇASI

- <http://europa.eu.int/scadplus/leg/en/lvb/l33093.htm> (ulaşım tarihi: 15.05.2006).
- [http://www.bits-int.org/documents\\_divers/fr](http://www.bits-int.org/documents_divers/fr) (ulaşım tarihi: 15.05.2006).
- <http://www.ecotourism.org.hk/other> (ulaşım tarihi: 15.05.2006).
- <http://www.prm.nau.edu/prm300/charter-for-sustainable-tourism.htm> (ulaşım tarihi: 15.05.2006)
- <http://www.un.org/documents/gal/res> (ulaşım tarihi: 15.05.2006).
- <http://www.un.org/documents/gal/res/51/ares51-182.htm> (ulaşım tarihi: 15.05.2006).
- [http://www.unwto.org/protect\\_children/statements/UNWTO\\_a.htm](http://www.unwto.org/protect_children/statements/UNWTO_a.htm) (ulaşım tarihi: 20.05.2006).
- <http://www.unwto.org/sustainable/events.html> (ulaşım tarihi: 16.06.2006).
- [http://www.unwto.org/english/docs\\_e/legal\\_e](http://www.unwto.org/english/docs_e/legal_e) (ulaşım tarihi: 16.06.2006).
- [http://www.unwto.org/code\\_ethics/eng/global.htm](http://www.unwto.org/code_ethics/eng/global.htm) (ulaşım tarihi: 5.05.2006).
- <http://www.unesco.org/whc/toc/mainf16.htm> (ulaşım tarihi: 15.05.2006).

Gönderilme tarihi : 20 Temmuz 2006

Birinci düzeltme : 30 Ekim 2006

İkinci düzeltme : 08 Ocak 2007

Kabul : 12 Ocak 2007

Doç. Dr. Perran Akan, Boğaziçi Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Hisar Kampüsü, 34342, Bebek, İstanbul  
E-posta: aperran@boun.edu.tr