



## **Otobüs Kaptanlarının Yerli Turistlerin Etik Dışı Davranışlarını Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma\***

*A Research on Bus Captains Evaluating the Unethical Behaviors of Local Tourists*

**Mahmut EFENDİ<sup>1</sup>, Gülnur KARAKAŞ TANDOĞAN<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Dr., efendimahmut926@gmail.com

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, gulnur.tandogan@adu.edu.tr

Gönderilme Tarihi / Submitted : 05.06.2018

Düzeltilme / Resubmitted : 31.07.2018

Kabul / Accepted : 09.08.2018

### **Özet**

Turizm sektörünün gelişimi günümüzde dikkat çekicidir ve bu büyümenin daha doğru olması adına etik değerlerin sektörde yer etmesi önemlidir. Bugüne kadar işletmelerin ve çalışanların etik kapasiteleri değerlendirilmesine rağmen, turistlerin etik açıdan durumları daha az dikkate alınmıştır. Bu çalışmanın amacı paket turlara katılan yerli turistlerin etik dışı davranışlarının otobüs kaptanlarının görüşleri doğrultusunda saptanmasıdır. Bu doğrultuda yerli turistlerin katılım sağladıkları paket turlarda görev alan otobüs kaptanlarından açık uçlu soru formu ile görüşleri alınarak elde edilen veriler bir bütün halinde sunulmuştur. 19 otobüs kaptanına yöneltilen açık uçlu soru formunda otobüs içerisinde karşılaştıkları etik dışı davranışlar, kendilerine karşı yapılan etik dışı davranışlar, turist rehberine karşı yapılan etik dışı davranışlar ve turistlerin birbirlerine karşı yaptıkları etik dışı davranışlar başlıklarıyla sorulmuştur. Araştırmadan elde edilen bulgular genel olarak; otobüsü kirletmek, otobüs hareket halindeyken dans etmek, otobüs kaptanına kötü davranmak, turist rehberine ve diğer turistlere kötü davranışlarda bulunmak, bunların yanı sıra, rehber anlatım yaparken dinlememek, toplanma zamanına ve tur programına uymamak gibi davranışlar şeklinde sıralanmıştır.

\*Bu çalışma Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde tamamlanan doktora tezinden üretilmiştir.

**Anahtar sözcükler:** Etik davranış, otobüs kaptanı, paket turlar, yerli turistler

### **Abstract**

The development of the tourism sector today is remarkable and in the name of making this growth more accurate, it is significant that ethical values have place in the sector. In spite of the fact that the businesses and the employees have evaluated ethical capacities until now, the ethical aspects of the tourists have been taken into account less.

The aim of this study is to determine the unethical behaviors of local tourists participating in the package tours in accordance with the views of bus drivers. For this purpose, the data obtained with open-ended questionnaire forms from the bus drivers who took part in the package tours where the local tourists participated were presented as a whole. In the open-ended questionnaire form asked to the 19 bus drivers, the drivers were asked about the unethical behaviors they encountered in the buses, the unethical behaviors towards themselves, the unethical behaviors towards tour guides and the unethical behaviors of tourists with each other. The findings obtained from the research were given as the behaviors such as polluting the bus, dancing while the bus is moving, behaving badly towards the bus driver, behaving badly towards tour guides and other tourists, as well as not listening while the guide is speaking, not obeying the meeting time and not obeying the tour program.

**Key words:** Ethical behavior, bus driver, package tours, local tourists

## **GİRİŞ**

Etik, felsefenin bir alanı olmasının yanında, insan davranışlarıyla ilgili olmasından dolayı turizm ile ilişkili alanlardan biridir. Kant'ın "Koşulsuz Buyruğu" olan "*Sadece evrensel yasa haline gelmesini isteyebileceğin en yüksek kurala uygun eylemde bulun*" (Kuehn 2011: 285) ilkesi ile ahlak gibi toplumsal bir olgu olmaktan çıkarak evrensel bir zemine oturtulmuş ve bu yönüyle de turizm gibi kültürlerarası etkileşimin yoğun yaşandığı bir sektör için vazgeçilmez olmuştur.

Turizmin evrensel bir olgu olması sebebiyle toplumsal ya da bireysel normlar kadar evrensellik özelliği taşıyan etik ile de yürütülmesi önemlidir. Turizm sektörü içerisinde yer alan konaklama, seyahat ve yiyecek-içecek işletmeleri çalışanlarının ve

turistlerin karşılaştıkları etik dışı davranışlar bu konudaki çalışmaların temelini oluşturmaktadır.

Davranışlarımızı düzenleyen ve denetleyen normlardan biri olan etik, turizm işletmeleri kadar turistleri de kapsayan genişlikte bir etkiye sahiptir. Bugüne kadar iş etiği kapsamında daha çok turizm işletmelerinin etik sorumlulukları değerlendirilirken, turizmin önemli paydaşlarından biri olan turistlerin etik davranışları ve sorumlulukları geri planda kalmıştır. Dünya Turizm Örgütü'nün 1999 yılında yayınladığı Küresel Turizm Etik Kodları ile turistlerin de turizm faaliyetleri esnasında dikkat etmeleri gereken hususlar yüzeysel de olsa dile getirilmiştir.

Çoğu zaman turistler, turizmin sosyal ve çevresel etkileri hakkında sınırlı bilgiye sahiptirler. Bunun yanında davranışlarının işleri nasıl daha iyiye götürebileceği konusunda ise daha az öngörüye sahiptir. Bazı tüketiciler eylemleri için kendilerini değil, başkalarını veya içinde buldukları durumları suçlama eğilimindedir. Bu da aslında turistlerin belli başlı sorumlulukları olduğunu ve bunun etik turizm ile açıklanabileceğini göstermektedir (Grimwood vd., 2015: 23).

Bu çalışmada öncelikle etik ve etiği oluşturan kavramlar üzerinde durularak turizmde etiğin yeri ele alınmış ve paket turlar hakkında bilgi verilmiştir. Turun önemli bir kısmının geçtiği otobüste tura katılan turistlerin etik dışı davranışlarını gözlemleme şansına sahip olan otobüs kaptanlarından bilgi alınarak keşifsel bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

## ETİK VE İLGİLİ KAVRAMLAR

Etik sözcüğü köken olarak eski Yunanca bir sözcük olan “*ethos*” sözcüğünden gelir. Bu sözcüğün kökeninde ise “*ethica*” sözcüğü vardır. Buradaki (ethika) sözcüğü, ethos sözcüğünün çoğulu olan (ethe), en eski anlamıyla söylenirse, “canlı bir varlığın ‘mekan’ı, ‘hep gittiği, sığındığı yer’ anlamına” gelmektedir. İlk anlamıyla “bir canlının barındığı, sığındığı yer, ortam” anlamına gelen (ethe) tekili olarak ethos sözcüğü de, *karakter*, huy demektir (Kuçuradi, 1986: 7).

Etiğin tanımı konusunda ortak bir ifade geliştirmek, kavramın felsefi temelleri nedeniyle birçok bilim insanı için zor olmuştur. Bugün literatürde etikle ilgili birçok

tanım yapıldığı görülmektedir. Etik ile ilgili geliştirilen bu tanımların bir kısmı Çizelge 1.1.'de verilmiştir.

### Çizelge-1: Etik Tanımları

Okay ve Okay (2005: 646)	Etik, toplumda yaygın olarak anlaşılan ahlak kurallarından daha özel ve felsefi bir anlam taşımaktadır. Etik, bir kimse için doğru-yanlış, haklı-haksız ayrımını anlatabilen bir değer sistemidir.
Sakarya ve Kara (2010: 57)	Etik, hayatımızın her anında, birey toplum ve kurumlar açısından hangi davranışların doğru veya yanlış olduğu sorusuna cevaplamaya çalışan kurallar bütünüdür ayrıca etik davranışlar şahsi karar ve tercihlerin ürünüdür.
Pieper (2012: 28)	Etik, iyi olana değil, bir şeyin iyi olduğu hükmüne nasıl varıldığını söyler.
Gök (2012: 4)	Etik kavramı, insan ilişkilerinin temelinde yer alan değerleri, belirli davranış, ilke ve normları içermekte; doğru, adil, dürüst ve yasal olanın yapılması anlamına gelmektedir.
Gülbuğ (2012: 32)	Etik, insanın kendine ve diğer insanlara karşı iyi davranması, daha genel olarak iyilik için kendini uymaya zorunlu hissettiği manevi ve ruhsal görevler ve bunlara bağlı kurallardır.
Kolçak (2012: 3)	Etik, sosyal bir varlık olan insanın bireysel ve toplumsal ilişkilerinin temelini oluşturan kurallar ve değerleri, doğru veya yanlış, iyi ya da kötü gibi ahlaki olarak araştıran bir felsefe disiplini.
Sökmen ve Tarakçıoğlu (2013: 20)	Ahlak felsefesi olarak tanımlanabilen etik, kişilerin bireysel ve toplumsal yaşamındaki ahlaki davranışlarıyla alakalı sorunları ele alan ve inceleyen felsefe dalıdır. Diğer bir ifadeyle, “iyi-kötü”, “doğru-yanlış”, “adalet-adaletsizlik” gibi değerler ile uğraşan felsefenin bir disiplini.
Stroll A. vd. (2014: 8, 11)	Etik kelimesi çok fazla kullanılmasına rağmen, anlamı tam olarak açıklanamamış, ayırt edici özelliği meydana çıkmamıştır. Anlamı ile

---

şöhreti arasında ters bir orantı vardır ve etik kelimesi kullanıldığında, onun akabinde söylenen sözlerin, yapılan davranışların veya değerlendirmelerin etik olarak düşünülmesi istenilmesinden dolayı ayırt ediciliği engellenmektedir, Felsefi açıdan etik; “insan davranışları nasıl olmalı” sorusuna yanıt aramaktadır.

---

Alkan (2016: 46)

Etik, ahlakın özünü, ilkelerini araştırarak, ahlaklı olmanın ne olduğunu ortaya koymaya çalışmaktadır.

---

Özetle insan davranışlarını evrensel açıdan iyi ve doğru biçimde geliştirmeye çalışan etik, bunu gerçekleştirirken bazı kavramlardan beslenmektedir ve yapılan davranışların değerlendirmesi de bu kavramlarla mümkündür. Söz konusu kavramlar; iyi ve kötü, özgürlük, erdem, adalet, sorumluluk, vicdan, ödev ve yükümlülüklerdir.

**İyi** “işe yarar, ereğine, özüne uygun, doğru yapılmış” doğasına uygun, istenmeye değer olan, değere yönelmiş, değere ilişkin, değerlerle belirlenmiş, değerli, ahlakın ve ahlak felsefesinin temel kavramı, ahlaksal değer; ahlaksal olanın olumlu ana niteliğini gösteren özel kavram; ahlakça değerli olan manasına gelmektedir (Akarsu, 1984: 108). **Kötü** ise “değersiz bulmanın, kınamanın, ayıplamanın konusunu içinde olan her şey veya ahlak değerlerine ve törel istence karşı olan her şey” demektir (Akarsu, 1984: 121).

**Özgürlük**, etiğin temel hedefidir (Dedeoğlu, 2004: 144) ve etik özgürlük bir kişi özelliğidir: bir kişi değeri ya da etik bir değerdir. Özgür kişi yaşarken, insan ilişkilerinde en fazla iyiyi yaptığı kadar doğru ve değer bilgisini de bu hesaba katarak eylemlerini tamamlayan kişidir (Kuçuradi, 2014: 7). Bunun yanında hiçbir özgürlük mutlak, her şeyi kapsayıcı, sınırsız değildir (Bauman, 2016: 122).

**Erdem**, sözlük anlamı olarak istencin ahlaksal iyiye yönelmesi veya insanın tinsel ve ruhsal yetkinliğidir (Akarsu, 1984: 70). Görülmektedir ki erdem övülen huylardır ve erdem düşüne düşüne seçilen bir huydur, bize göre orta olan, akıl tarafından ve uslu kişinin belirleyeceği şekilde belirlenen huydur (Tepe, 1998: 19).

**Adalet** kavramı yaygın olarak, hem genel kural ve ilkeler hem de bireylerin karşılaştığı belirli durumlarda fayda sağlaması adına oluşturulan özel kurallar için

kullanılmaktadır (Arslan vd., 2007: 14). Platon ve Aristoteles'ten beri, herkese kendine uygun düşeni, kendi hakkı olanı verme demek olan bir doğruluktur. Doğru olarak kabul edilmiş olan ile uzlaşma veya herkesin hakkının yasalarla tanınmış olması anlamına gelir (Akarsu, 1984: 17).

**Vicdan**, insanın iç sesine verilen isimdir ve davranışlarımızın ahlaki açıdan kendi içimizde değerlendirilmesidir ve kendi kendine hesap verebilmedir (Keskin, 2014: 11). Kişinin kendi kendini yargılama yeteneğini kullanması sonucu, niyet ve eylemlerinin ahlaki değerlerinin bilincine varmasını sağlayan ahlaki yeterlidir. Vicdan, kişinin iyiliğine veya kötülüğüne dair benliğinde oluşan ahlaki bir buyruk niteliğinde yargısal bilinçtir (Sökmen ve Tarakçıoğlu, 2013: 31)

**Ödev ve yükümlülükler**, davranışın veya gerekli olduğu halde davranmamanın meydana getirdiği potansiyel bedeli, görev ve zorunlulukları kabul etmektir (Dedeoğlu, 2016: 104). Kişinin iyi veya kötü arasından birini tercih etmesinin ortaya çıkardığı sonuçlardır ve yapılan bu davranışların sonucunda doğru veya yanlışın üstlenilmesidir (Keskin, 2014: 11). Toplumda yaşayan bireylerin ve organizasyonların yaptıkları her türlü davranışla ilgili, başkalarına ve topluma karşı sorumlulukları bulunmaktadır (Kozak ve Nergiz, 2016: 65).

## **TURİZM VE ETİK**

Turizm sektöründe farklı amaç ve çıkarlara sahip birçok çalışan ve paydaş bulunmaktadır. Turizmin sosyo-kültürel, ekonomik ve çevresel boyutları oldukça karmaşık bir etkiye sahip olmaktadır ve tüm bu özel durumlar turizmin etik boyutu ile ilişkili olduğu için bu açıdan incelenmesi daha doğrudur.

Turizm sektörünü diğer sektörlerden ayıran en belirgin özelliği, insan davranışı ve toplumsal davranışlarla ilişkili olmasıdır. Çünkü turizm olayı, insanları ve toplulukları içeren bir yapıya sahiptir. İnsan davranışlarından kaynaklanan turizm, insan yaşamı üzerine değişikliklere de sebep olmaktadır. Turizm sektöründe birçok insanın bir arada beraber zaman geçirmesi gerektiği ve bunların farklı kültürlerle sahip olmaları düşünülür ise, etik dikkat edilmesi gereken en mühim konulardandır çünkü uyum gereklidir. Turizm

sektöründe haklar, uluslararası yasalara ve sözleşmelere bağlanmış olsa dahi birbirinden farklı durumlarla ve etik dışı davranışlarla karşılaşılması olasıdır (Öter, 2007: 101).

Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü'nün 1999 yılında geliştirdiği *Küresel Etik Kodlar*, turizm sektöründe etik kavramının görünürlüğünü ve farkındalığını artırmaya yönelik en önemli çalışmalardan biridir. Belirlenen etik ilkelere farklı paydaş gruplarına yönelik çok çeşitli davranış kuralları üretilmiştir. Tur operatörleri, seyahat acenteleri, belirli etkinlik katılımcıları, ev sahibi topluluklar ve turistler bu paydaşları oluşturmaktadır. Çok sayıda kural (kod) ile ilgili en önemli hedef kitle ziyaretçilerdir. Turizmin genelinde davranış kurallarına ilişkin beş hedef sıralarken, turistlerle ilgili amaç ve hedefleri büyük oranda net değildir. Kurallar, yani kodlar, genellikle kesin davranıştan ziyade sorumluluk duygusuna odaklanan etik ilkelere değinmektedir. Bir dizi uygulanabilir kuraldan ziyade ahlaki ikna yoluyla çalışırlar (Cole, 2007: 444).

Paket turlara katılan turistleri ve bu turlarda görev alan çalışanları yakından ilgilendiren bir diğer çalışma *Türkiye Rehberler Odası*'nın hazırlamış olduğu "Etik Kurallar ve Meslek Standartları"dır (<http://iro.org.tr/tr/49-page-etik-kurallar-ve-meslek-standartlari.aspx>). Profesyonel bir turist rehberinin mesleğiyle, konuklarla, meslektaşlarıyla, işverenle ve çevreyle ilgili dikkat etmesi gereken etik durumlar sıralanmış ve hizmet kalitesini artırmaya yönelik rehberin sorumlulukları belirtilmiştir. Bu araştırma kapsamında yapılan literatür taramasında, hizmet işletmelerinde çalışanların ve turistlerin etik dışı davranışlarının ortaya koyulduğu fakat turlarda etik dışı davranışlar ile ilgili bir çalışmanın yapılmadığı ortaya çıkmaktadır ve buna bağlı olarak araştırmanın önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır.

Güler ve Kadioğlu (2017) yaptıkları çalışmada gayri ahlaki müşterileri kategorilendirerek restoran ve otel çalışanlarının, bu tür davranışlar sergileyen turistlerle başa çıkma taktikleri üzerine yoğunlaşmışlardır. Sidani vd. (2009) yaptıkları çalışmalarında etik duyarlılık üzerinde durmuşlar ve etik duyarlılığın ahlaki karar verme sürecinin yalnızca bir parçası olduğunu, diğer parçalarının ise; ahlak bilinci, ahlaki yargı, ahlaki amaç ve ahlaki eylem olduğunu belirtmişlerdir. Bunun yanında Cole (2007) yaptığı çalışmada farklı paydaş gruplarına yönelik çok çeşitli davranış kuralları üretildiğinden ve bu paydaşların tur operatörleri, seyahat acenteleri, belirli etkinlik katılımcıları, ev sahibi topluluklar ve turistler olduğundan bahsetmektedir.

## **Paket Turlar**

Genellikle tur operatörleri veya toptancıları tarafından, belirli bir bölgeye yönelik olarak, gidiş ve dönüş tarihleri, konaklama, ulaşım, yiyecek-içecek ve gezi, eğlence yerleri ve fiyatı önceden belirlenmiş olan turizm ve seyahat ürününe paket tur denir (Mısırlı, 2005: 164). Ulaştırma, konaklama ve bunlara yardımcı sayılmayan diğer turistik hizmetlerden en az iki tanesinin birlikte, her şeyin dahil olduğu fiyatla satılan ve en az bir geceleme konaklamayı içeren tur çeşididir (Demircan, 2007: 11).

Paket turlarının tümünde karakteristik özellikler vardır. Birincisi, paket turlar, bir hedefi gerçekleştirmenin mantıklı ve etkili bir yoludur (belli bir süre boyunca bir gezi düzeninde en çok sayıda yerleşim yerini ziyaret; garip kültürlerle, güvenilmez ulaşım ve şüpheli hijyen standartlarıyla uzak ülkelerde nispeten güvenli bir şekilde yolculuk etmek gibi). İkincisi, bir paket tur genellikle aynı yerlere yapılan tek bir geziden daha az pahalıdır. Toplu alım yapan tur organizatörü, bireysel turiste kıyasla daha düşük bir fiyatla otel konaklama, yemek ve ulaşım teklif edebilmektedir. Üçüncüsü, muhtemel turistlerin satın aldıkları paketin içeriğinin düzeni konusunda hiçbir fikri yoktur. Her ne kadar seyahat acenteleri tarafından sunulan çok sayıda güzergâhtan seçilmiş olsa da önceden tasarlanmış güzergâh satın almaktadırlar. Dördüncüsü, paket tur esnek değildir: bir kez seçildiğinde, tur tam olarak öngörülebilir bir şekilde belirtilen plana göre ilerlemek zorundadır. Müşteri rota boyunca paketi değiştiremez; gerçekten de, tur operatörünün her şeyi, turu açıklayan basılı materyalde vaat edildiği gibi almasını sağlamak, sözleşme yükümlülüğündedir (Enoch, 1996: 601).

Turun gerçekleşmesinde görev alan personellere bakılacak olur ise turist rehberleri, acente yetkilileri ve otobüs kaptanları bulunmaktadır ve bu çalışma içerisinde otobüs kaptanlarının bakış açılarına yer verilmektedir.

Otobüs kaptanları ulaşım sektörünün ve turizmin en etkili elemanlarından biridir. Bir toplumun önemli fiziksel yaşam kurumlarından biri olan ulaşım, insan vücudundaki damarların işlevini görür. Ulaştırma sektörü aynı zamanda diğer sektörlerin gelişimini destekler; sosyal, kültürel ve ekonomik kalkınma içerisinde itici bir güç niteliği taşır (Tokat ve Kara, 2003: 2).



Şoför, bir motorlu taşıtı karayolunda süren ve ilgili mesleki yeterlilik belgesine sahip olan sürücüyü tarif etmektedir (Resmi Gazete, 2018). Otobüs kaptanları ülke içinde veya dışında insanların ulaşım hizmetlerinde var olan bir aracı kullanarak onların bir yerden başka bir yere gitmesini sağlayan kişilerdir. Verdikleri ulaşım hizmetleri ile beraber turun iyi bir şekilde tamamlanmasına yardımcı olurlar.

## ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu çalışmada hazırlanan sorular nitel araştırma desenlerinden fenomenoloji (olgu bilim) deseninde hazırlanmıştır. Olgu bilim çalışmalarında farkında olunan ancak derinlemesine ve ayrıntılı bir anlayışa sahip olunamayan olgulara odaklanılması esastır.

Keşifsel araştırmalar, bir grup veya evreni çalışma, kolaylıkla ölçülemeyen değişkenleri belirleme veya susturulmuş sesleri duyma ihtiyacından dolayı gereklidir. Literatürde önceden belirlenmiş bilgileri kullanmak yerine, bir problemi keşfetmek için en iyi yoldur. Kompleks bir konuya ayrıntılı bir anlayış getirmek için nitel araştırma yapılır (Creswell, 2016: 42).

Nitel araştırmacılar tümevarımsal bir şekilde daha soyut bilgi birimleri şeklinde organize ederek, örüntü, kategori ve temaları “aşağıdan yukarıya” doğru oluşturur. Bu tümevarımsal süreç, kapsamlı bir dizi tema oluşturuncaya dek, temalar ve veri tabaları arasında ileri ve geri çalışan araştırmacıları içerir. Ayrıca, bu süreçte ortaya çıkan temalar veya soyutlamalara şekil verebilmesi için, katılımcılarla etkileşimli bir işbirliği de içerebilir (Creswell, 2016: 45).

Nitel araştırma; araştırmacının araştırılacak konu ya da olayı doğal ortamında incelediği, araştırılan bireyin bu durumlar hakkında zihninde yapılandığı anlamları belirlemek ve bunları yorumlama gayreti içerisinde olduğu bir araştırma türüdür (Denzin ve Lincoln, 1998). Nitel araştırmalarda, görüşme ve gözlem verilerinin toplanması için gereken zaman, enerji, organizasyon ve para, örneklemin sınırlı tutulmasını gerektirir. Ayrıca, gözlem ve görüşmeler yoluyla elde edilen verilerin yoğunluğu ve çokluğu da bu seçimde rol oynar. En az yarım saatten başlayıp birkaç saate yayılabilecek bir görüşmenin yazıya dökülmesi, yazıya dökülen bu görüşme metninden veya veriden, araştırma problemine ilişkin anlamlı temaların çıkarılması, nitel araştırmalarda yaygın olarak

karşılaşılan çalışma biçimidir. Bu nedenle, nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğü, nicel araştırmalardaki büyüklüğe çoğu zaman ulaşmamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006).

Görüşme, nitel araştırmada temel veri toplama araçlarından ve sosyal bilimlerde en sık kullanılan araştırma yöntemlerinden biridir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Görüşme, iki ya da daha fazla sayıda insan arasında belli bir amaç etrafında yapılan tartışmalardır. Yaygın olarak görüşmeler yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ya da yapılandırılmamış olarak sınıflandırılabilir. Yapılandırılmış görüşmeler, daha önceden belirlenmiş standardize soru setinden oluşan mülakatlardır. Yapılandırılmamış görüşmeler, genel bir alanda var olan bilgiyi açığa çıkarmak üzere yapılır ve önceden belirlenmiş bir soru seti yoktur. Yarı yapılandırılmış görüşmeler ise, genel hatlarıyla yol haritasına sahiptir ancak cevaplayıcının ilgi ve bilgisine göre, bu genel çerçeve içerisinde farklı sorular sorarak, konunun değişik boyutlarını ortaya çıkarmaya çalışır (Altunışık vd., 2007; Üzümcü 2015).

Araştırma kapsamında öncelikle etiğin evrensellik ilkesine başvurularak yukarıda belirtildiği gibi etik ilkelerden iyi-kötü, özgürlük, erdem adalet, vicdan, ödev ve yükümlülükler ilkeleri ortaya konulmuştur. Daha sonrasında bu ilkeler ile bağlantılı olarak Küresel Etik Kodlar'dan yararlanarak daha önceden belirlenmiş temalar ile birlikte açık uçlu soru formu hazırlanmıştır. Açık uçlu soruların hazırlanmasında üç akademisyenden yardım alınmış ve paket turlar sırasında etik dışı davranışlardan hangilerinin otobüs kaptanının görebileceği şekilde meydana gelebileceğine karar verilerek otobüs kaptanlarına tamamlanmaya başlanmıştır.

### **Evren ve Örneklem**

Çalışmanın evrenini İç Anadolu Bölgesi, Marmara Bölgesi ve Ege Bölgesinde yerliler ile paket tura katılan otobüs kaptanları oluşturmaktadır. Nitel araştırmalarda örneklem belirlenirken temsil gücünden çok örneğin araştırma konusu ile olan ilgisi dikkate alınır. Bu tür araştırmalarda daha çok amaçlı örnekleme yöntemi kullanılır (İslamoğlu, 2009: 183, Akkuş, 2018:136). Bu çalışmada da amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolay ulaşılabilir durum örnekleme seçilmiştir. Bu örnekleme yöntemi

araştırmacıya hız ve pratiklik kazandırır. Çünkü bu yöntemde araştırmacı yakın olan ve erişilmesi kolay olan bir durumu seçer (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 113).

Çalışmanın örneklemini yerli turistler ile tura çıkan 19 otobüs kaptanı oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde çalışmanın amacına uygun olabilecek amaçlı yöntemlerden ölçüt örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ölçüt örnekleme yönteminde "...gözlem birimleri belli niteliklere sahip kişiler olaylar, nesnelere ya da durumlardan oluşabilir. Bu durumda örneklem için belirlenen ölçütü karşılayan birimler (nesnelere, olaylar vb.) örnekleme alınırlar." Bu çalışma kapsamında örnekleme kullanılan ölçüt, çalışmaya katılanların otobüs kaptanı olması ve yerli turistlerle tura çıkmalarıdır (Akçay vd., 2018).

Katılımcıların otobüs kaptanlarından oluşmasının nedeni, turlarda turistlerin en fazla vakit geçirdikleri yer olan ulaşım araçlarında hizmet veren otobüs kaptanlarının görüşlerinin alınmasıdır. Otobüs kaptanlarının gördükleri etik dışı turist davranışı var ise bunların ortaya çıkarılmasıdır.

Araştırma kapsamında otobüs kaptanları ile açık uçlu soru formu tercih edilmesinin ve tur sırasında tamamlanmasının nedenlerinden biri, otobüs kaptanlarının sürekli seyahatlerde olmaları ve kendilerine ulaşılmasının güçlüğüdür.

Araştırmanın problemi "Otobüs kaptanlarının karşılaştıkları etik dışı turist davranışları nelerdir?" şeklindedir. Bu davranışlar Çizelge-3'de belirtilen kavramlar kapsamında değerlendirilmiştir.

### Çizelge-3: Etik İle İlişkili Kavramlar

<b>Etik İle İlişkili Kavramlar</b>	<b>Tanımlamaları</b>
İyi ve Kötü	Hoşa giden/gitmeyen, mutlu eden/etmeyen, doyunluk sağlayan/sağlamayan, fayda sağlayan/sağlamayan
Özgürlük	Bağlı olmama, zorlanmamış olma, etkilenmemiş olma

Erdem	Her zaman iyiye yönelme
Adalet	Herkes hakkı olanı vermek
Vicdan	İyi-kötü üzerine bilinç, doğru ile yanlışın ne olduğu üzerindeki duygu
Ödev ve Sorumluluklar	Nasıl davranmak, ne yapmak gerektiğine ilişkin cevap

Çizelge-3’de belirtilen kavramlar etik davranışların ortaya çıkmasında etkilidir ve bu ilkeler özellikle turistlerin davranışlarına yön veren, etik durumlarını belirleyen temel ilkelerdir.

### Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında 19 otobüs kaptanına açık uçlu soru formu ile sorular sorulmuş ve elde edilen veriler, içerik analizi yapılarak değerlendirilmeye alınmıştır. İçerik analizi yapılırken öncelikle etik dışı davranışlar belirlenmiş ve daha sonrasında etik ile ilişkili ilkeler dikkate alınarak birleştirilmiştir. Soru formları, 15/01/2018-15/02/2018 tarihleri arasında doldurulmuştur.

Araştırmaya katılan otobüs kaptanlarının en az 6, en çok 32 yıldır bu işi yaptıkları görülmüştür. Kaptanların tümünün yerliler ile yapılan paket turlarda görev almış olmasına dikkat edilmiştir. Bunun yanında otobüs kaptanlarının 7 tanesinin otobüsün sahibi veya ortağı olduğu, 12 tanesinin ise firma çalışanı olduğu saptanmıştır. Söz konusu otobüs kaptanlarının 6 tanesi İç Anadolu Bölgesinde, 4 tanesi Marmara Bölgesinde, 9 tanesi ise Ege Bölgesinde çalışmaktadır.

Araştırma kapsamında açık uçlu soru formları otobüs kaptanlarına katıldıkları turlar sırasında boş zamanda tamamlanmıştır. Bu formlar acente yetkilileri veya turist rehberleri tarafından otobüs kaptanlarına doldurmaları için rica edilmiş ve katılımcılar kendi rızaları ile araştırmaya katılmak istemişlerdir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler bulgular kısmında ayrıntılı olarak verilmiş ve sonuçlar tartışmalar bölümünde ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

## BULGULAR

Araştırma kapsamına alınan turlarda, önceden turist rehberi veya acente görevlisinden elde edilen bilgiler doğrultusunda; otobüs içerisinde dikkat edilmesi gerekenler, müze-örenyerinde dikkat edilmesi gereken kurallar ve ibadethaneler içerisinde dikkat edilmesi gereken kurallar ışığında etik dışı davranışlar belirlenmiştir.

Bu kısımda otobüs kaptanlarına tamamlatılan açık uçlu soru formlarının verileri ayrıntılı olarak verilmektedir ve daha sonra sonuç ve tartışmalar kısmında açıklanmaktadır.

### **Otobüs içerisinde gördüğünüz etik dışı turist davranışları nelerdir?**

1. Otobüsün kirletilmesi (*Çöplerin yerlere atılması, kuruyemiş yenmesi ve yere atılması, sakız çiğnendikten sonra otobüs içerisine atılması, pet şişe ve bardakların otobüs içerisine atılması, ıslak mendillerin yere atılması, yenen meyve kabuklarının otobüse bırakılması*)

2. Ayakkabı ile koltuklara ve kolçaklara basılması

3. Arka dolabın dikkatsiz kullanılması (*Sert kapatmak, şahsi eşyaları koymak*)

4. Yüksek sesle müzik dinlemek istenmesi (*diğer turistleri ve kaptanı rahatsız edecek şekilde*)

5. Hareket halindeyken otobüs içerisinde dans edilmesi

### **Çıktığınız turlarda size karşı yapılan etik dışı turist davranışları nelerdir?**

1. Otobüs kaptanı seyir halindeyken otobüs kullanımına müdahale edilmesi (*Olumsuz konuşmak, moral bozmak, sürekli müzik isteği ve bunun yinelenmesi, kaptanın yanına oturup dikkat dağıtma, uygun olmayan yerlerde mola isteği, istediği yerde inme isteği*),

2. Otobüs kaptanına sözlü hakaret edilmesi (*Aşağılama, saygısızca davranışlar, emrivaki konuşma, yüksek sesle konuşma*)

3. Otobüs kaptanına valiz sıkıntılarını çıkarılması (*Önde dursun ısrarı, üstüne bir şey koyma diye uyarmak*)

**Çıktığınız turlarda turistlerin, turist rehberine karşı yaptıkları etik dışı davranışlar nelerdir?**

1. Turist rehberine sözlü hakaret ve saygısızlık edilmesi (*Rehberi beğenmemek, satın almış gibi davranmak, taciz etmek*),

2. Turist rehberinin dinlenilmemesi (*Anlatımı bölmek, anlatım yapılırken yüksek sesle konuşmak, her istediklerinin yapılmasını istemek “programa uymama isteği”, alakasız sorular, rehberin sunumuna karışmak*)

3. Toplanma zamanına uyulmaması

**Çıktığınız turlarda turistlerin birbirlerine karşı yaptıkları etik dışı davranışlar nelerdir?**

1. Turistlerin birbirlerine hoşgörüle davranmaması (*Münakaşaya girmeleri, kendi isteklerini düşünme, en iyi ben bilirim tutumu, tur içinde birbirlerinin dedikodularını yapmaları, birbirlerini hoş görmeme*)

2. Turistler arasında koltuk kavgaları yapılması (*Koltuğu dikkatsizce arkaya yatırma, birbirinin yerine oturma isteği*)

3. İzin almadan turistlerin birbirlerinin eşyalarının yerini değiştirmesi

4. Turistlerin restoranlarda oturacak yer kavgası yapması,

5. Turistlerin otel girişlerinde oda anahtarı ve oda kavgası yapması (*Önce benim odamı ver*)

6. Turistlerin tur programında olmayan yerleri gezmek istemesi (*Alışveriş Merkezi'ne gidelim gezelim, burayı gezmeye gerek yok*).

Yukarıdaki bilgiler ışığında otobüs kaptanlarına yöneltilen açık uçlu soru formu ile ortaya çıkan sonuçlara göre turistlerin birbirlerine karşı, rehberine ve otobüs kaptanına

yaptıkları saygısızlıklar *erdem ilkesi*, *ölçülülük ilkesi* ve *sorumluluk* ile ilgili olarak etik dışı davranışlar şeklinde değerlendirilmektedir. Bu davranışlar genel olarak etik ilkeler ile bağdaştırılmış ve bu yönde hareket edilerek araştırma bulguları yerleştirilmiştir.

## SONUÇ VE TARTIŞMA

Paket turlarda çalışanların sorumluluklarını yerine getirmeleri hizmet kalitesinin belirleyicilerinden biri olarak önemli bir yere sahiptir. Bununla birlikte çalışanlar kadar bir paydaş olarak turun katılımcıları olan turistlerin de kurallara uygun hareket etmeleri, etik sorumluluklarının farkında olmaları, turun nihai değerlendirmesinde azımsanmayacak bir etki yaratmaktadır. Çalışanlardan turistlere kadar tüm katılımcıların etik bir bilinçle hareket etmesi bu açıdan oldukça gereklidir.

Turistik turların önemli bir kısmı otobüs içerisinde geçmektedir ve bu zaman dilimi içinde turistlerle yoğun iletişim halinde olan otobüs kaptanlarından edinilen bilgiler ışığında turistlerin gerçekleştirdiği belirli etik dışı davranışlara ulaşılmıştır. Bu davranışlar arasında en fazla dile getirilen; otobüsü kirletmek, otobüs içerisinde hareket halindeyken dans etmek, otobüs kaptanına kötü davranmak, turist rehberine ve diğer turistlere kötü davranışlarda bulunmaktır. Bunların yanı sıra, rehber anlatım yaparken dinlememek, toplanma zamanına ve tur programına uymamak gibi davranışlar sergiledikleri sonuçlarına varılmıştır.

Elde edilen sonuçlar doğrultusunda grup paket turlar içerisinde turistlerin yapmış olduğu etik dışı davranışların turun gidişatını olumsuz yönde etkileyebileceği düşünülmektedir. Turun diğer çalışanları ve tura katılan diğer turistlerle de benzer bir çalışma yapılarak turistlere yönelik etik kurallar geliştirmek, oluşabilecek olumsuzlukları ortadan kaldıracak ya da en azından hafifletebilecek bir etki yaratacaktır.

Dünya Turizm Örgütü'nün etik ilkelerden ödev ve yükümlülükler ve turizmin toplumlararası karşılıklı anlayışa katkısı başlıkları içerisinde belirtildiği gibi, turist farkındalığını artırmak, turistleri eğitmek, turist güvenini artırmak, paydaşlar-özellikle de turistler ile yerel halk/ev sahipleri- arasındaki çatışmayı önlemek önemlidir. Bu tür bir önlem, ziyaretçilerin davranışlarını iyileştirmek ve olumsuz ziyaretçi etkilerini azaltmak için bir ziyaretçi yönetim aracı olarak etik kuralların devreye girmesiyle mümkün hale

gelebilir. Davranış kuralları geliştirmek paydaşlar arasında diyalog yaratmanın bir başka yolu da olabilir.

Etik kurallar yaptırım olarak yasalar kadar etkili olmasa da turistlerin en azından tur boyunca etik konularda nelere dikkat etmeleri konusunda tur öncesinde bilgilendirilmeleri, doğal ve kültürel çevreye verilebilecek zararları en aza indirgeyebilecek bir turizm bilincinin oluşmasında, sorumlu ve etik turizm anlayışının gelişmesinde etkili olacaktır.

Araştırma kapsamında paket turlar dikkate alınarak araştırma yapılmıştır ve gelecekte farklı nitelikte turlarda bu araştırmanın tekrarı ile başka bakış açılarının ortaya çıkabileceği düşünülmektedir. Ayrıca araştırma süresince sadece yerli turistlerin davranışları ele alınmıştır ve sonraki çalışmalarda farklı milletlerden turistler ile araştırma yapılmasının bilime katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Alkan, D. P. (2016). *Etik Liderlik*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Akarsu, B. (1984). *Felsefe Terimler Sözlüğü*. Ankara: Savaş Yayınları.
- Akçay, S., Yağcı K., Efendi M. (2018). Paylaşmak mı Paylaşmamak mı? *Balıkesir: Turizm Rehberliği Kongresi*.
- Akkuş, G. (2018). Kış Turizmi Destinasyonu Pazarlama Yönetimi: Erzurum Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt: 32(3) Erzurum, s. 557-575*.
- Altunışık R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S., Yıldırım E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Arslan, M., Akıncı, S. K., & Karapınar, P. B. (2007). *E-İş, E-Devlet, Etik*. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Bauman, Z. (2016). *Postmodern Etik* (Cilt 3). (A. Türker, Çev.) İstanbul, Çağaloğlu: Ayrıntı.
- Cevizci, A. (2008). *Etiğe Giriş*. İstanbul: Paradigma Yayınları.



Cevizci, A. (2015). *Etik Ahlak Felsefesi*. İstanbul: Say Yayınları .

Cole, S. (2007). Implementing and evaluating a code of conduct for visitors. *Tourism Management* , s. 443–451.

Creswell, J. W. (2016). Nitel Çalışma Tasarımı. M. Bütün, & S. B. Demir içinde, *Nitel Araştırma Yöntemleri* (A. Budak, & İ. Budak, Çev., Cilt 3, s. 42-68. Ankara: Siyasal Kitabevi.

Dedeoğlu, G. (2004). *Etik Düşünce ve Postmodernizm*. Telos Yayınları.

Dedeoğlu, G. (2016). *Teknoloji, İletişim, Yeni Medya ve Etik*. İstanbul: Sentez Yayıncılık.

Demircan, M. (2007). *Vergi Hukuku Açısından Profesyonel Turist Rehberliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Enoch, Y. (1996). Contents of Tour Packages: A Cross-Cultural Comparison. *Annals of Tourism Research* , s. 599-616.

Gök, S. (2012). Çalışma Yaşamında Etik. S. Gök, B. D. Oral, B. Özer, T. Ural, H. B. Buzlu, T. Bıyıklı, et al. içinde, *Etik* (s. 1-26). İzmir: Zeus Yayınları.

Grimwood, S. B., Yudina, O., Muldoon, M., & Qiu, J. (2015, November 13). Responsibility in tourism: A discursive analysis. *Annals of Tourism Research* , s. 22–38.

Gülbuğ, E. (2012). *İletişim ve Etik*. İstanbul: Hiperlinkl Yayınları.

Güler, O., Dalgıç, A., & Kadioğlu, C. T. (2017). Gayri Ahlaki Müşteri Davranışı ve Başa Çıkma Taktikleri: Restoran ve Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Mersin Üniversitesi* , 632-645.

İslamoğlu, H. (2009). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İzmit. Beta Yayınları.

Keskin, D. A. (2014). *Meleki Etik* . İstanbul: Beta.

Kolçak, M. (2012). *Meslek Etiği*. Ankara: Murathan Yayınevi.

Kozak, M. A., & Nergiz, H. G. (2016). *Turizmde Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kuçuradi, I. (1986, Temmuz 7-10). İnsan Hakları Açısından Dünya Problemleri. *Dünya Problemleri Karşısında Felsefe* . (T. F. Kurumu, Dü.) Ankara: Meteksan.

Kuçuradi, I. (2014). *Uludağ Konuşmaları*. Ankara: Türkiye Felsefe Yayınları.

Kuehn, M. (2011). Immanuel Kant. Çev: Bülent O. Doğan, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, İstanbul.

Mısırlı, İ. (2005). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Okay, A., & Okay, A. (2005). *Halkla İlişkiler Kavram Strateji ve Uygulamaları*. İstanbul: Der Yayınları.

Öter, Z. (2007). Turist Rehberliğinde Etik. Ö. Güzel, V. Altıntaş, & İ. Şahin içinde, *Turist Rehberliği Araştırmaları*, s. 101-121. Ankara: Detay Yayıncılık.

Pieper, A. (2012). *Etiğe Giriş* (2. Baskı b.). (V. Atayman, & G. Sezer, Çev.) İstanbul: Ayrıntı Yayınları..

*Resmi Gazete*. (2018, Ocak 8). Nisan 9, 2018 tarihinde Karayolu Taşıma Yönetmeliği: [www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr) adresinden alındı

Sakarya, Ş., & Kara, S. (2010). Türkiye'de Muhasebe Mesleği Etiğine Yönelik Düzenlemeler ve Meslek Mensupları Tarafından Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, s. 57-72.

Sidani, Y., Zbib, I., Rawwas, M., & Moussawer, T. (2009). Gender, Age, and Ethical Sensitivity: The Case of Lebanese Workers. *Gender in Management: An International Journal*.

Sökmen, A., & Tarakçıoğlu, S. (2013). *Mesleki Etik*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Stroll, A., Long, A., Bourke, V., & Campbell, R. (2014). *Etik Kuramları* (3. Baskı b.). (M. Türkeri, Çev.) Antalya: Lotus Yayınları.

Tepe, H. (1998, Ağustos; Eylül; Ekim). Bir Felsefe Dalı Olarak Etik: Etik Kavramı, Tarihiçesi ve Günümüzde Etik. *Doğu Batı* (4), s. 15.

Tokat, B., & Kara, H. (2003). Trafik Kazalarının Azaltılmasında Yetiştirilmiş İnsan Kaynaklarının Rölü: Dumlupınar Üniversitesi Karayolu Taşımacılığı Hizmetleri Bölümü Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (8), 1-13.

*Türkiye Rehberler Odası* (2018). Etik Kurallar ve Meslek Standartları. Haziran 5, 2018 tarihinde <http://iro.org.tr/tr/49-page-etik-kurallar-ve-meslek-standartlari.aspx> adresinden alındı.

Üzümcü P. T. (2015). Otel Yöneticilerinin Turizm Eğitime Yönelik Algıları: Kocaeli İli Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (30), 123-150.

Yıldırım A., Şimşek H. (2006). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. 5.Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi