1. BÖLÜM
SOSYAL SORUMLULUK VE OTEL İŞLETMELERİ

1. 1. OTEL İŞLETMELERİNİN TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

2634 sayılı Turizmi Teşvik Kanununun 37. maddesinin (A) bendinin (2) numaralı alt bendi uyarınca hazırlanan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe göre "oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesisler" (Yıldırım vd., 2007; 284) olarak tanımlanmaktadır.

Otel işletmelerinin başlıca özelliklerini şu biçimde tanımlamak mümkündür (Oral ve Kurgun, 1999; 3);

- Otel işletmeciliği emek yoğun bir sektördür.
- Üretilen mal ve hizmetler üretildiği yerde tüketilir. Üretilen hizmetlerin stoklanması yada başka bir yere taşınması mümkün değildir.
- Oteller yalnız konaklama hizmeti değil, aynı zamanda yeme-içme ve eğlence gibi bir takım gereksinimleri de karşılamaktadır.
- Otel işletmeciliği zaman zaman durgunlukla karşılaşan, çok büyük bir yatırım ve işletme sermayesi gerektirmektedir.
- Otel işletmeleri, günün 24 saati ve haftanın 7 günü hizmet sunar.
- Otel işletmeciliği, hızla değişikliğe uğrayan bir sektördür. Ortalama yatırımın geri dönüş süresi 8–10 yıldır.

Bu özelliklere ek olarak, otel işletmeciliği dinamiktir. Zevk ve modaya bağlı olarak değişiklik göstermektedir ve bu değişime uyum sağlayamayan işletmeler giderek piyasadan çekilmektedirler (Batman vd., 2001; 3).

1. 2. OTEL İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI

Otel işletmeleri; verdikleri hizmet türüne göre, konaklama amacına göre, büyüklüklerine göre, hukuki yapılarına göre, mülkiyet durumuna göre, bulundukları yere göre, hizmet sürelerine göre ve fiyat düzeyine göre sınıflandırılabilmektedir.

1. 2. 1. Konaklama Amacı Bakımından Otel İşletmeleri

Otel işletmeleri, müşterilerin konaklama amacına göre aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir (Olalı ve Korzay, 1993; 32);

- ***Merkezi Oteller:*** Ticaret merkezlerinde, büyük şehirlerde bulunan ve çoğunlukla işadamlarının kısa süreler için konakladıkları otellerdir.

- ***Kıyı Otelleri:*** Uzun süreli tatil geçirmek, dinlenmek, deniz ve güneşten yararlanmak isteyenlerin konakladıkları işletmelerdir.

- ***Dağ-Spor Otelleri:*** Dinlenmek ve kış sporları yapmak isteyenlerin konakladıkları otellerdir.

- ***Kaplıca Otelleri:*** Bu oteller kaplıca ve değişik banyo türü olanaklarını sağlayan konaklama tesisleridir.

1. 2. 2. Etkinlik Süresi Bakımından Otel İşletmeleri

Otel işletmelerinin etkinlik süresine göre, iki biçimde sınıflandırılabilir (Kozak vd., 2002; 6);

- ***Bütün Yıl Açık Olan Oteller:*** Yılın on iki ayı hizmet veren işletmelerdir. Genellikle büyük şehir, kültür merkezleri ve ulaştırma güzergâhları yakınında kuruludur.

- ***Mevsimlik Oteller:*** Kuruluş yerinin şartlarının yalnız birkaç aylık bir iş dönemine olanak tanıdığı turizm bölgelerinde bulunurlar. Bu işletmeler, deniz kıyısı ve kış sporları yapılan yörelerde yoğunlaşma gösterirler.

1. 2. 3. Bulundukları Yere Göre Otel İşletmeleri

Otel işletmeleri, bulundukları bölgenin özelliğine göre de sınıflandırılabilir (Batman vd., 2001);

- ***Havaalanı Otelleri:*** Havaalanında yada yakınında, genellikle hava yolu ile seyahat edenlere hizmet veren işletmelerdir.

- ***İstasyon Otelleri:*** Tren ve otobüs terminallerinde yada yakınında bulunan otel işletmeleridir.

- ***Liman Otelleri:*** Limanlarda yada yakınında hizmet veren işletmelerdir.

- ***Karayolları kavşak otelleri:*** Karayollarının ana kavşaklarında hizmet veren işletmelerdir.

1. 2. 4. Büyüklükleri Bakımından Otel İşletmeleri

Otel işletmeleri büyüklüğüne göre, nasıl tanımlanacağı konusunda küresel bir uzlaşma yoktur. Ancak genel olarak, oda ve yatak kapasitelerine göre sınıflandırılmaktadır (Medlik, 1997; 13).

- ***Büyük Otel İşletmeleri:*** Ortalama oda sayısı ve işgören sayısı 100 ve 100'den fazla olan otellerdir (Korzay ve Olalı, 1993; 4).

- ***Orta Boy Otel İşletmeleri:*** 40–80 odaya sahip ve 25–50 işgörenin hizmet verdiği otel işletmeleridir (Şener, 2001; 20).

- ***Küçük Boy Otel İşletmeleri:*** 10–20 odaya sahip, hizmetlerin genellikle 1–5 işgören tarafından sunulduğu işletmelerdir. (Şener, 2001; 20).

1. 2. 5. Mülkiyet Durumuna Göre Otel İşletmeleri

Mülkiyet durumuna göre otel işletmeleri aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir;

- Bağımsız olarak işletilen ve sahip olunan oteller,
- Sahibi tarafından bir işletmeciye kiralanmış oteller,
- Mülkiyeti ve işletme hakkı bir zincir işletmeye ait oteller,
- Bağımsız bir yatırımcı yada grup tarafından sahipli, bir zincir işletme tarafından işletilen oteller,
- Bireysel yada bir grup tarafından sahiplenilmiş ve bir zincir otel işletmesinin isim hakkını alarak işletilen otellerdir (Oral ve Kurgun, 1999; 25).

Ayrıca, mülkiyetine göre otel işletmeleri özel otel işletmesi, kamu otel işletmeleri ve karma otel işletmeleri olarak da sınıflandırılabilir (Korzay ve Olalı, 1993; 44).

1. 2. 6. Fiyat Düzeyi Bakımından Otel İşletmeleri

Bu sınıflandırmada otel işletmelerinin müşterilerinin gelir durumu ön plandadır. Uygulanan fiyata göre ucuz, orta gelir grubuna hitap eden ve pahalı olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Kozak vd., 2002; 8).

1. 2. 7. Hukuki Bakımdan Otel İşletmeleri

Türkiye'de oteller, Turizm Bakanlığı ve Yerel İdarelere bağlı olmak üzere hukuksal olarak iki sınıfa ayrılmaktadır. Turistik olmayan oteller, Turizm İşletme Belgesi olmayan işletmeler grubunda yer alır. Bunlar mahalli belediyeler tarafından sınıflandırılırlar ve kontrolleri belediyeler tarafından yapılır (Korzay ve Olalı, 1993; 42).

Turistik oteller ise, Turizm Bakanlığı'nın 14.10.1993 tarih, 21728 nolu Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği'nin adı 18.08.2000 tarih, 24144 nolu Turizm Tesisleri Yönetmeliği olarak ve 18.06.2005 tarih 25849 nolu "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik" olarak değiştirilen yönetmeliğe göre oteller yıldız sistemi ile 1 yıldızlı, 2 yıldızlı, 3 yıldızlı, 4 yıldızlı ve 5 yıldızlı olarak sınıflandırılmıştır (Yıldırım vd., 2007; 284). Bu otellerin yıldız sayılarına göre asgari bulundurması gereken şartlar yönetmelikte belirtilmektedir.

1. 3. OTEL İŞLETMELERİNİN PAYDAŞLARI

Örgütlerde kârın tek performans göstergesi olduğu geleneksel anlayış değişime uğramaktadır. Bugün paydaşlar (stakeholders) adı verilen toplumun, çalışanların müşterilerin tedarikçilerin ve hissedarların memnuniyetinin işletme performansında esas olduğu modellere tanık olunmaktadır. İş hayatı gittikçe karmaşık, dinamik ve yoğun rekabetin yaşandığı bir hal almaktadır. Bu ortam, işletmelerin doğru şeyler yapmalarını ve bu esnada kendilerine ve paydaşlarına zarar vermemek gibi bir sorumluluğa sahip olmaları gerektiğini ortaya çıkarmıştır (Uzkesici, 2006).

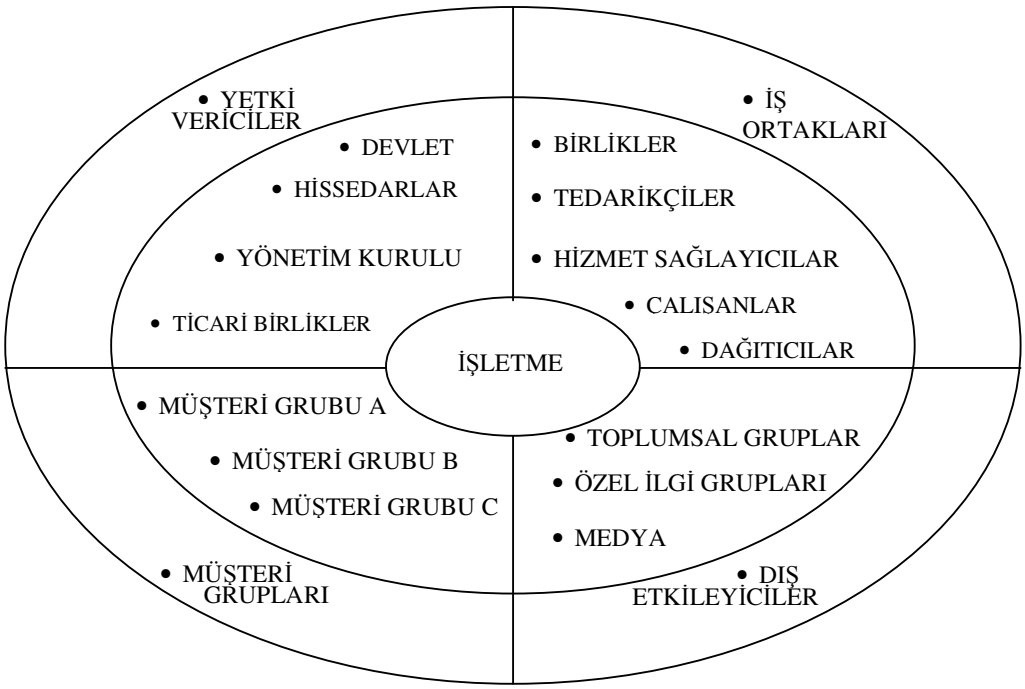
Son yıllardaki önemli gelişim gösteren ve işletme ile değişik biçimlerde ve ölçülerde ilişkisi olan paydaşlar işletmeyi etkilemekte ve işletmenin faaliyetlerinden değişik ölçülerde etkilenmektedir (Özalp, 2001). Aktan'a göre, İşletmeler, toplumu oluşturan birçok farklı kesimle (paydaşla) ilişki içindedir ve başarıları bu öğelerle olan ilişkilerine bağlıdır (www.canaktan.org). Paydaşın en yaygın tanımı, "işletmenin kararları, amaçları, faaliyetleri, uygulamaları ve politikalarını etkileyebilen ve bunlardan etkilenecek olan birey ve gruplar" şeklinde olmaktadır (Sönmez ve Bircan, 2006).

1982 yılında paydaşlar teorisini ilk olarak "Stratejik Yönetim: Paydaş Yönetimi Yaklaşımı" adlı eseri ile ileri süren R. Edward Freeman'ın tanımı ise,

"örgütteki paydaş örgütsel amaçların başarılmasını etkileyen yada başarısından etkilenen bir grup yada kişidir" şeklindedir. Freeman'ın Evan ile birlikte yapmış olduğu diğer bir tanım ise, "işletme faaliyetleri sonucu hakları çiğnenen yada korunan, diğer bir deyişle işletme ile ilişkilerinden yarar sağlayan yada zarar gören kişi yada grup" şeklindedir (Özalp, 2001).

Sonuç olarak, paydaş tanımlaması giderek genişlemekte ve bugün sadece işletme ile paydaşın doğrudan ilişkisi olması gerekmemektedir (Simonsen, 2005). Paydaşlar; hissedarlar, çeşitli kategorideki çalışanlar, müşteriler/ürünü kullananlar, kredi kuruluşları, sendikalar, yerel ve ulusal yönetimler (Hannagan, 2002; 303), ve en genel anlamıyla toplumdan oluşmaktadır (Sönmez ve Bircan, 2006).

Şekil 1: İşletmelerin Paydaşları



Kaynak: ROBERTS, S.,KEEBLE, J. ve BROWN, D., (2002), **"The Business Case for Corporate Citizenship",** Arthur D. Little, Limited, Circa, s.2'den uyarlanmıştır.

Şekil 1'de işletmelerin paydaşları yetki vericiler yada yetkili kurum ve gruplar, işletmenin birlikte faaliyetlerini devam ettirirken yararlandığı iş ortakları,

müşteri grupları ve işletmeleri dolaylı olarak etkileyen dış gruplar olarak ayrılmaktadır. Yetkili kurum ve kuruluşlardan birincisi en büyük yasal güce sahip olan devlettir. Ticari birlikler, hissedarlar ve yönetim kurulu da diğer yetki vericileri oluşturmaktadır.

Genel olarak paydaşlar, iç ve dış paydaşlar olmak üzere iki başlık altında sınıflandırılabilir. Aktan'a göre paydaşlar; kurum içi paydaşlar ve kurum dışı paydaşlar olarak ayrılmaktadır (www.canaktan.org).

1. 3. 1. İç Paydaşlar

İç paydaşlar, işletme içinde olan ve yönetim ile yakın ilişkiler içinde bulunan gruplardır. Diğer bir ifadeyle, işletmenin faaliyetlerinden doğrudan etkilenen (Özalp, 2001) iç çevre elemanlarıdır.

Çalışanlar ve işletme sahipleri iç paydaşlar grubunu oluşturmaktadır. Argüden'e (2002; 21) göre çalışanlar ve işletme sahipleri işletmelerin en önemli paydaş grubunu oluşturmaktadır. Aşağıda, işletmenin iç paydaşları açıklanmıştır.

1. 3. 1. 1. Çalışanlar (İşgücü/İşgören)

İşgörenler, emeklerini belirli bir ücret karşılığında işletmeye kiralayan kimselerdir. Üretim faktörünün en önemlisi ve işletme için temel teşkil eden unsur, çalışanlardır (Özgener, 2004; 198).

İnsanın bedensel ve zihinsel faaliyetlerinden oluşan iş unsuru işletmenin ağırlık merkezini oluşturduğundan, işgücü en önemli üretim faktörüdür. Sermaye ve teknolojiden oluşan diğer üretim faktörleri istenilen düzeyde girişimcinin emrine hazır olsa bile, işgücü faktörünün yetersizliği işletme faaliyetlerinin başarısını büyük ölçüde engellemektedir. Çünkü işletmede makineleri çalıştıran ve kontrol edenler, üretim ve üretim sonrası faaliyetleri örgütleyenler yine insanlardır. Çalışanlar, sadece en alt kademedeki otel çalışanları değil, aynı zamanda orta ve üst kademe

yöneticilerini de kapsamaktadır (Doğan, 1982;151).

Çalışanlar Toplam Kalite Yönetimi'nde Juran tarafından iç müşteri olarak tanımlanmaktadır (Ersen, 2003; 65/Pırnar, 2002; 79). Çalışanlar, işletmenin rakiplerinden farklılaşması için önemli bir paydaştır (Dörtkök, 2002; 61).

1. 3. 1. 2. İşletme Sahipleri (Hissedarlar)

Belirli bir dönem sonunda işletmenin faaliyetlerinden doğal olarak kazanç elde eden kimselerdir (Özgener, 2004; 200). Yapılan araştırmalarda yatırım kararlarında sosyal sorumluluk kavramının göz önüne alınmasının getiriyi de olumlu etkilediği görülmektedir. Böyle bir işletme daha az risk taşımakta ve tüm paydaşların olumlu katılımı sağlanmaktadır (Argüden, 2003).

Otel işletmelerinin hisse sahipleri, sermaye sahipleri yada tesisi belirli bir süre kiralayıp ticari faaliyetine devam ettiren ve bundan kazanç elde eden kişi yada gruplar olabilir.

1. 3. 2. Dış Paydaşlar

Dış paydaşlar, işletme ile olan ilişkilerine göre birincil dış paydaşlar ve ikincil dış paydaşlar olarak ayrılmaktadır.

1. 3. 2. 1. Birincil Dış Paydaşlar

Birincil dış paydaşlar grubunda müşteriler, tedarikçiler, sendikalar ve yerel yönetimler bulunmaktadır (Özalp, 2001).

1. 3. 2. 1. 1. Müşteriler

Müşteri ya da tüketici, herhangi bir mal yada hizmeti bir fayda elde etmek için kullanıp yok eden birey ya da gruptur (Keskin, 1985;97). Diğer bir tanıma göre

ise müşteriler, işletmenin ürettiği ve ürün ve hizmetleri satın alan ve işletmenin varlığını sürdürmesini sağlayan gruptur (Ural, 2003; 70).

Otel işletmelerinin müşterileri, üretilen mal yada hizmeti satın alan kişi yada gruplardır. Otel işletmesinin en temel ürünü, işletmenin bulunduğu bölgedeki çevresel olaylar, iklim, doğal güzellikler ve diğer soyut malların yanında konaklama hizmetini sağlamaktır. Tüketilen ürünün soyut olması nedeniyle diğer sektörlerde olduğu gibi ürün iadesi mümkün değildir. Bu nedenle, müşterilerin memnuniyeti önem kazanmaktadır.

1. 3. 2. 1. 2. Tedarikçiler

Her işletme, üretim konusu olan mal yada hizmetin üretimi için gerekli olan öğeler ve bunları üretmek için gerekli bulunan işlemlerin bir kısmını kendisi yapabilir. Ancak, geri kalan öğe ve işlemleri başka işletmelerin yapması, diğer bir deyişle bu unsurların işletme tarafından bir kısmını satın alınması yada kiralanması gerekmektedir (Tosun, 1982; 404). İşletmeye mal yada hizmet sağlayan diğer işletmeler, ana işletme için tedarikçi işletme olarak adlandırılmaktadır. Ancak tedarikçiler sadece işletmeye mal yada hizmet sağlayan işletmelerle sınırlı değildir. İşletmeye yetişmiş işgören sağlayan meslek okulları, sigorta hizmetlerini yerine getiren işletmeler, para ve kredi temin eden finans kuruluşları ve bunlara benzer işletme faaliyetlerinin yürütülmesine destek olan diğer işletme ve kurumlarda tedarikçiler kapsamındadır (www.canaktan.org).

Otel işletmelerinin tedarikçileri, yiyecek içecek ürünleri üreten ya da pazarlayan işletmeler (kasap, manav, içecek üreticileri, vb.), temizlik ürünleri üreten ya da pazarlayan işletmeler, enerji sağlayan işletmeler ve işletmenin üretimini yapmadığı ancak sattığı ürünleri sağlayan işletmeler ve diğer mal yada hizmet satın aldığı işletmelerdir.

Tedarikçi ile işletme ISO 9000 Kalite Yönetim Standardına göre (TS-EN-ISO 9001:2000; 30) birbirlerine karşılıklı bağlıdır ve karşılıklı faydaya dayalı bir ilişki

her ikisinin de değer yaratma yeteneğini artırmaktadır. Diğer bir deyişle, tedarikçilerle belirli bir saygı çerçevesinde düzenli ilişki kurulması ve beklentilerin iletilmesi ile işletme için en önemli iş ortağı olmaktadırlar (Dörtkök, 2004; 64). İşletmeler tedarikçilerle stratejik işbirlikleri ve ortaklıklar geliştirerek rekabetçi avantaj elde etmektedirler. Bu işbirlikleri; güvenilir, kusursuz ve zamanında ürün teslimini garanti ederek, tedarikçi ilişkileri yaratmayı desteklemektedir (TS-EN-ISO 9001:2000; 30). Turizm ürününün bir bütün olarak kabul edilmesi ve birçok işletmeye bağımlı olması nedeniyle tedarikçiler otel işletmeleri için oldukça önemlidir. Örneğin manavdan geç gelen bir ürün, otel işletmesinin mutfağına yansıyacak ve servisin aksamasına neden olabilecektir. Müşterinin üretim sürecinde olması, böyle bir hatanın kabul edilebilirliğini düşürmektedir. Diğer bir deyişle, böyle bir aksaklık doğrudan ürünün (hizmetin) kalitesinin düşük olarak algılanmasına neden olacaktır.

1. 3. 2. 1. 3. Sendikalar

Sendikalar Şener'e göre (2001; 114), üyelerinin ekonomik, sosyal hak ve menfaatlerinin korunması ve geliştirilmesi için işçiler ve işverenlerce meydana getirilen kuruluşlardır. Sendika Kanunu'na göre "işçilerin yada işverenlerin çalışma ilişkilerinde ortak ekonomik ve sosyal hak ve menfaatlerini korumak ve geliştirmek için meydana getirdikleri tüzel kişiliğe sahip kuruluşlar" olarak tanımlanmaktadır (Demir, 2005; 313).

Diğer bir tanıma göre (Odaman, 2000), işçilerin işverenler karşısına örgütlü olarak çıkabilmelerini sağlamak ve zayıf durumda kalmasını önlemek amacıyla kurulan örgütlerdir. Sendikalar Türk Dil Kurumu'nun yaptığı tanıma (www.tdk.gov.tr) göre "işçilerin yada işverenlerin iş, kazanç, toplumsal ve kültürel konular bakımından çıkarlarını korumak ve daha da geliştirmek için aralarında kurdukları birliklerdir. Ayrıca, sendikalar, üyeleri adına işverene dava açma hakkına hukuksal olarak sahip kuruluşlardır (Korkusuz, 2006).

İşverenler tarafından kurulan işveren sendikaları işçi sendikalarından farklıdır. Türkiye'de bulunan işveren sendikaları Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği gibi oluşumlar altında birleşmiştir (Odaman, 2000).

Türkiye'de sendikal hareketler, 1924 Anayasası ile cemiyet kurma hakkı tanınmasına rağmen 1950 yılından sonra başlamıştır. Ülkede meydana gelen siyasi buhran dönemlerinin sendikalara da etkisi olmuştur. 1980 askeri darbesiyle geçici olarak faaliyetleri durdurulan sendikalar birkaç yıl sonra yeni sendikacılık anlayışının benimsenmesiyle tekrar faaliyetlerini yoğunlaştırmıştır (Odaman, 2000).

Sendikaları, STK'lar (Sivil Toplum Kuruluşları) içinde saymak gerekir. Ancak bu örgütler, kamu kurumu niteliğinde ki meslek kuruluşlarından, derneklerden ve gönüllü kuruluşlardan farklılıklar taşımaktadır (Öztekin, 2002; 94).

Turizm sektöründe işçi sendikaları 1900'lü yıllarda faaliyetlerine başlamıştır. Başlangıçta çok yüksek olan sendikalaşma oranları, daha sonraları gerilemiştir. 1947 yılında sendikal örgütlenme faaliyetleri yasal güvenceye kavuştuktan sonra örgütlenme çalışmalarına başlayan ilk kesim otel ve lokanta çalışanları olmuştur. Türkiye'de turizm sektöründe günümüze kadar 84 sendika kurulmuştur. Ancak sadece 4'ü faaliyetlerine devam etmektedir. Bunlardan "Devrimci İşçi Sendikaları Konfederasyonu"na (DİSK) bağlı "Türkiye Otel Lokanta Dinlenme Yerleri İşçileri Sendikası" (TOLEYİS) 1950 yılında, "Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu"na (TÜRK-İŞ) bağlı "Türkiye Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçileri Sendikası" (OLEYİS) 1947 yılında, bağımsız olarak faaliyet gösteren "Turizm, Konaklama ve Eğlence Sanayi İşçileri Sendikası" (TURKON-İŞ) 1992 yılında ve "Müzik ve Sahne Sanatçıları Sendikası" (MÜZİK-SEN) 1992 yılında kurulmuştur. İşgörenlerin örgütlenmesinden sonra işverenlerde örgütlenme ihtiyacı duymuşlardır. İlk işveren sendikası 1950 yılında kurulan "Turizm Endüstrisi İşverenleri Sendikası"dır (TEİS). Günümüze kadar 23 işveren sendikası kurulmuş ancak halen faaliyetlerine devam eden "Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu'na (TİSK) bağlı TEİS ve

bağımsız olarak faaliyet gösteren "Sinema İşverenler Sendikası"dır (Şener, 2001; 115).

Türkiye'de turizm sektöründe çalışan birçok kişinin sendika üyeliği bulunmamaktadır. Bunun nedeni, turizm işletmelerinin büyük bir kısmının mevsimsel özelliği nedeniyle yılın belirli bir döneminde açık kalmasıdır. Türkiye'deki özellikle kıyı otellerinin yöneticileri işletmelerinin çalışanlarını sezonluk olarak işe almaktadır. Bu durum işgörenlerin sendikalı olmasına engel değildir. Ancak, işgörenlerin kısa bir süre içinde birlikte çalışmaları ve değişen iş arkadaşları nedeniyle bir birliktelik kurulamadığı ve örgütlenemediği söylenebilir.

1. 3. 2. 1. 4. Yerel Yönetimler

Türkiye'de "il özel idaresi", "belediye", ve "köy" olmak üzere üç yerel yönetimden söz edilebilir. Bunların yanı sıra, "yerel yönetim birlikleri" ile "mahalle yönetimleri" de gösterdikleri özellikler itibariyle ayrı yerel yönetim birimleri olarak kabul edilebilir (Parlak ve Sobacı, 2005; 82).

Yerel yönetimler, yerel gereksinimleri karşılamak için kurulmuşlardır. Nüfus artışı, üretim tekniklerindeki gelişmeler sosyal yaşamı karmaşıklaştırmış ve bu durum günümüz modern devletinin sorunlarını artırmıştır. Sorunları artan merkez yönetim, bu sorunların yerel nitelikte olanlar için yerel yönetim birimlerini örgütlemiş, bunlara tüzel kişilikler vererek belirtilen sorunları yerel yönetimlere bırakmıştır. Halkın seçtiği organlar ise yerel yönetimlerin tüzel kişiliğinin gereği ve yerinden yönetilen bir sistem sonucudur. Sistem bu organlar aracılığıyla işler ve tüzelkişili kazanır (Bakıcı, 2004; 24).

Yönetim Bilimi'nde "Âdem-i Merkeziyet" olarak bilinen ve yerel halkın, kendi seçtiği organlarca yönetilmesini anlatan bir yönetim biçimine yerel yönetim denir. 1982 Anayasa"sına göre yerel yönetimler; "il, belediye yada köy halkının yerel, müşterek ihtiyaçlarını karşılamak üzere kurulmuş, esasları kanunla belirlenen ve karar organları, yine kanunda gösterilen, seçmenler tarafından seçilerek

oluşturulan kamu tüzel kişilerdir" şeklindedir (Bilgin, 2002).

Yerel yönetimler Türk Dil Kurumu tarafından yapılan tanım da ise "il, belediye yada köy halkının oradaki ortak yerel gereksinimlerini karşılayan ve genel karar organları oradaki halk tarafından seçilen kamu tüzel kişisi, mahallî idare" olarak belirtilmektedir.

Otel işletmelerinin hizmet verdiği yerel bölgenin yönetimi ile olan ilişkileri oldukça önemlidir. Turizm sektöründe yerel idareler, otel işletmesi hizmet verdiği çekim bölgesinin gelişiminde önemli rol oynamaktadırlar. Ayrıca, yerel yönetim politikaları otel işletmelerinin faaliyetlerini de etkilemektedir.

1. 3. 2. 2. İkincil Dış Paydaşlar

İşletme ile doğrudan bağlantısı olmayan, ancak işletmenin faaliyetlerinden olumlu ya da olumsuz olarak etkilenen gruplardır. Bunlar; rakipler, devlet ve çevre baskı gruplarıdır. Turizm işletmelerin uygulamaları, diğer işletmelerden çok daha fazla dış paydaşı etkilemekte ve etkilenmektedir. Diğer bir deyişle, turizm işletmelerinin dış paydaşlara bağımlılığı diğer işletmelere göre daha fazladır.

1. 3. 2. 2. 1. Rakipler

Rekabet, piyasada ekonomik amaç ve çıkarlarını gerçekleştirmek isteyen birimler arasında, zaman içerisinde ortaya çıkan bir yarış ve karşıtlık şeklindeki ilişki süreci olarak tanımlanmaktadır (Erkan, 1993; 39). Rekabet halinde olan birimlere de rakipler dinilmektedir. Bir işletme rakiplerini kendisi ile benzer ürünler sunan, benzer müşterilere hitap eden ve benzer fiyatlar sunan işletmeler olarak kabul etmektedir (İçöz, 2001; 62). Örneğin otel işletmelerinin rakibi diğer otel işletmeleri ve diğer konaklama hizmeti veren işletmeler olarak görülmektedir. Bununla birlikte otel işletmesinde yiyecek içecek hizmeti verildiği için çevrede bulunan diğer restoranlarda rakip olarak kabul edilmektedir.

Turizm işletmelerinin karşı karşıya olduğu rekabet üç farklı şekilde ortaya çıkmaktadır (İçöz, 2001; 62);

- ***Doğrudan rekabet;*** aynı mal ya da hizmeti üreten işletmeler arasında ortaya çıkan rekabettir,

- ***Dolaylı rekabet;*** Turizm işletmeleri ile doğrudan ya da dolaylı olarak ilişkili, dernek, örgüt ya da sosyal kuruluşların kendi bölgelerini tanıtmaları ile oluşan rekabettir,

- ***İkame malların rekabeti;*** turistik mal ve hizmetlere ikame olabilecek mal ve hizmetler lüks nitelikte olup, bunlar turizmde rekabet ortamı yaratmaktadır.

Günümüz işletmelerinin bazıları rakipleri ile ar-ge faaliyetlerini birlikte yürüterek uluslararası pazarlarda üstünlük sağlamak istemektedirler (Özalp, 2001). Bununla birlikte rekabetin varlığı yeni ürünlerin ortaya çıkmasına ve kalitenin artmasına yardımcı olmaktadır.

1. 3. 2. 2. 2. Devlet

İnsanoğlunun toplu halde yaşamaya başlamasıyla, bu yaşamı düzenleyen bir teşkilat ve otoritenin varlığı kaçınılmaz olmuştur. Bu düzen ve otorite ilk dönemlerde basit olmasına rağmen günümüze doğru karmaşık bir hal almıştır. İlk toplumlarda egemenlik ve otorite kabilenin en kuvvetli, en becerikli, en akıllı üyesine verilmiştir. Zamanla insanlar otoritenin bir kişinin elinde toplanmış olmasından doğan sakıncaları görmüş ve siyasal iktidarı devredecekleri başka bir kurumsal kişilik oluşturma gereği duymuşlardır. Oluşturulan bu kişilik devlettir (Bakıcı, 2004; 2).

Her şeyden önce devlet insanlar tarafından oluşturulan bir örgüttür ve soyut bir kavramdır. Ancak devletin bir kamu örgütü olduğu konusunda hiçbir tereddüt olmamalıdır. "Devlet en büyük kamu tüzel kişiliği" olarak tanımlanmaktadır (Öztekin, 2002; 174).

Devlet; para, kredi ve banka işlemlerini kontrolü altında bulundurmak, birçok kamu hizmetinde bulunmak, çeşitli kamu işletmelerinin kurulma, finanslama ve yönetimine katılmak, mal ve hizmetlerin kalite ve fiyatlarını denetlemek, gelir bölüşümü üzerinde etkili olmak, dış ticaret ve ilişkileri saptamak ve belirlemek, her faaliyet ve girişim alanını etkilemek suretiyle birey ve işletmelerin karar ve davranışlarının ayrıntılarına kadar inme olanaklarına sahiptir (Tosun, 1982; 437). Bu nedenlerle devlet, işletmeler için önemli bir paydaş olarak görülmektedir.

1. 3. 2. 2. 3. Çevre Baskı Grupları

Çevre baskı grubu, belirli bir konuda kamuoyunda ya da belirli karar organları üzerinde etkili olabilen ve verilecek kararları etkileyebilen kurum, kuruluş ya da gruplardır. Baskı grubu oluşturabilecek örgütler; meslek örgütleri, lobiler, dernekler, vakıflar ve çeşitli kulüpler olabilir (İçöz, 2001; 71).

Sivil toplum örgütleri ise, tüm dünyada sayıları gitgide artan, toplumsal bir amaç etrafında bir araya gelen gönüllü insanların oluşturduğu, dinamik, değişime öncülük eden, toplumsal duyarlılıkları dile getiren kuruluşlardır (Yiğitoğlu, 2005).

Bazı toplum bilimciler, sivil toplum örgütlerini, baskı ve çıkar grupları ve üçüncül örgütler olarak sınıflandırmaktadır. Ancak sosyal bilimcilerin birleştikleri ortak nokta; bu örgütlerin kamu kuruluşu yada kâr, kazanç ve ticari amaçlı olmayacakları yada olmamaları gerektiğidir (Öztekin, 2002; 90). Diğer bir ifadeyle, çevre baskı grupları, kâr, kazanç, ticari amaçlı ve kamu kuruluşu olmadığı sürece aynı zamanda sivil toplum örgütü tanımına da uymaktadır.

1. 3. 2. 2. 4. Basın Yayın Kuruluşları (Medya)

Medya, geniş bir insan kitlesine etki eden iletişim aracı olarak tanımlanabilir. Medya endüstrisi, dağıtım (yayın) teknolojisi (mesaj/görüntü gönderebilen/alabilen araçlar), yayın kuruluşları (filmler, haber yayınları vb.) ve dağıtım hizmetlerini (kablolu iletişim hizmet şirketleri, video marketler vb.) içermektedir (Post,

Lawrence, Weber, 2002; 453) .

Türk Dil Kurumu medyayı, basılıp satışa çıkarılan kitap, gazete gibi okunan yada radyo, televizyon aracılığıyla halka sunulan, duyurulan, iletilen şey, neşriyat olarak tanımlamaktadır (www.tdk.gov.tr).

Medya endüstrisi, insanlara bilginin ulaşması konusunda uzun zamandır oldukça önemli bir yeri vardır. Geçmişte insanlar gazete, radyo ya da televizyon aracılığıyla sevdikleri aktör, müzisyen yada tuttukları spor takımını hakkında bilgi ediniyorlardı. Son yıllarda bilgi teknolojisinde medyana gelen gelişmelerle birlikte internet servisi, dijital kablolar ve kablosuz iletişim ve telefon teknolojisindeki yenilikler gibi araçların avantajları nedeniyle medyanın elemanları da artmıştır (Post, Lawrence, Weber, 2002; 454). Medyanın insan yaşamındaki artan önemine bağlı olarak, otel işletmeleri için de oldukça güçlü bir iletişim olmaktadır. Bu nedenle, otel işletmeleri için medya önemli bir paydaştır (Pırnar ve Meriç, 2002; 107).

Günümüzde bilginin yayılmasında en önemli etmen medyadır. Günümüzde işletmenin ikincil dış paydaş grubunda yer alan medya ile olan ilişkiler oldukça önemlidir. Medya, işletmeler için halkın güvenini yönlendirici bir rol oynamaktadır (Dörtkök, 2002; 60). Ayrıca, topluma açıklama yapmak yada bazı önemli konuları yada yanlış anlaşılanları medya aracılığıyla toplumu bilgilendirmek mümkündür. Kişiler ve örgütlenmiş gruplar bilgileri işletmelerden kolayca alamadıklarından basın-yayın kuruluşları bir paydaş olarak büyük bir hizmet yapmaktadır (Özalp, 2001).

1. 4. SOSYAL SORUMLULUK KAVRAMI VE KAPSAMI

Sorumluluk kavramı, "belirlenen görevi yerine getirmek için o işi yapmakla mükellef olan kişinin uymak zorunda olduğu kurallar bütünü" olarak tanımlanmaktadır. Sosyal sorumluluk ise, "yöneticilerin toplumun değer yargılarına göre hareket ederek işletmelerini yönetmesi" olarak tanımlanmaktadır (Arıkök, 2002; 3).

Sağlıklı ve demokratik bir toplumda etkili olan işletmeler tüm paydaşlara karşı sorumluluk üstlenmekte ve hesap vermekle yükümlü olmaktadır. 1960'lı yılların başından itibaren sosyal sorumluluk kavramı değişikliğe uğramış ve bugün işletmelerin kendi amaçlarını gerçekleştirmesinin ötesinde topuma karşı önemli bir yükümlülüğü sahip olma düşüncesi yaygınlaşmıştır (Özgener, 2004; 157).

İşletmelerin faaliyetlerinin dış çevreye etkilerini dikkate alan bir yaklaşım sosyal sorumluluğu "üretim yada tüketim eylemlerini sosyal fayda yaratacak ya da en azından sosyal maliyete neden olmayacak biçimde sürdürmek için çaba harcama" yükümlülüğü şekilde tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, işletmelerin kendi çıkarlarına ulaşma çabası içerisinde başkalarının zararına sonuçlar yaratmamasıdır (Demir vd., 2005; 359).

1929 yılında New York Borsası'nın çöküşü ile yaşanan panik nedeniyle birçok kişi işsiz kalmış ve bu durum diğer ülkelere de sıçramıştır. İşsizlik nedeniyle satın alma gücü düşmüş ve büyük işletmeler birbiri ardına kapanmaya başlamıştır. İşletmeler, büyüyen yapılarının topluma olan etkileri ve faaliyetlerinin sonuçlarından dolayı sosyal sorumluluk kavramıyla karşı karşıya kalmışlardır (www.canaktan.org). 1930'ların başlarında Wendell Wilkie "işadamlarının yeni bir sosyal sorumluluk duygusunu geliştirmesi gerektiğini vurgulamıştır" (Carroll, 1979). Bu yıllarda, çalışanların sendikal hakları için pazarlık gücü sağlamaya başladığı, daha iyi ücret, çalışma şartları ve diğer sosyal haklar için mücadele ettiği gözlemlenmektedir (www.canaktan.org).

Sosyal sorumluluğun modern çağı bu konudaki ilk tanımlayıcı kitap olarak alınan Howard Bowen'nin 1953'de yazdığı "işadamının sosyal sorumluluğu" kitabıdır. Bowen'nin kitabını takip eden birçok çalışma sosyal sorumluluk kavramının gelişmesinde önemli rol oynamıştır (Carroll, 1979). Ancak işletmelerin ulaştığı dev boyutların toplumda yaptığı tahribatı önlemek amacıyla anti-tröst yasaların çıkarılması, çalışanlara daha insani haklar tanınması, sosyal sorumluluk kavramına kanuni boyutun eklenmesi anlamına gelmiş ve bu yıllarda işletmeler için sosyal sorumluluk verimli ve kârlı olmanın yanı sıra kanunlarda yapılmış olan

düzenlemelere de uymak şeklinde gerçekleşmiştir. Diğer bir deyişle, sosyal sorumluluk kavramının işletmelere aşılanması kanuni zorlamaların öncülüğü ile olmuştur (www.canaktan.org).

Sosyal sorumluluk kavramı gerçekte neyi ifade ettiğinin belirli olmaması ve kavram birliğinin olmaması tartışmalara neden olmaktadır. 1960'ta Keith Davis sosyal sorumluluğu "firmanın doğrudan ekonomik yada teknik faydasının ötesindeki nedenler dolayısıyla yöneticilerin aldığı karar ve gerçekleştirdikleri eylemler" olarak tanımlamıştır. Ama asıl tartışma 1962 yılında Milton Friedman'ın sosyal sorumluluk doktrinini "esas itibariyle yıkıcı olarak tanımladığında" çıkmıştır (Carroll, 1979). Friedman'a göre "işletmenin sadece ve sadece tek bir sorumluluğu vardır; hilesiz, dolansız, açık ve serbest rekabet dayalı olan bir oyunun kuralları dahilinde kaldığı sürece ekonomik kaynaklarını kullanarak kârlılığını artıracak faaliyetlerde bulunmak"tır (www.canaktan.org). 1963 yılında Joseph McGuire, ekonomik konuların önceliğini vurgulamış, ancak firmaların sosyal sorumluluklarının daha geniş bir boyutu kapsaması gerektiğini belirtmiştir (Carroll, 1979).

1960'lı yıllarda çalışan hakları, asgari ücret, çevreye duyarlı üretim, tüketici hakları, sigortalı çalışma gibi konular ele alınırken 1970'li yıllarda ortaklara bilgi sağlama, iş vermede adalet, kârı paylaşma, reklâmların ahlaki olması, çevreyi koruma ve faaliyetlerin topluma yapacağı etkileri düşünerek eylemde bulunma kavramları işletmeler için önem kazanmıştır. 1980'li yıllarda ise; atıkları azaltma, geri dönüşüm, fakirlere maddi yardım, toplum sağlığına hizmet, daha iyi çalışma koşulları gibi kavramlar önem kazanmıştır(www.canaktan.org).

Özel işletmelerin sosyal sorumlulukları Rogene Bucholz'a göre, ürün üretiminin ötesinde daha geniş bir çevreye (paydaşlara) karşıdır. İşletmelerin sosyal sorumlulukları ekonomik sorumluluklarının yanında kaynaklarını toplumun sosyal sorunlarının en azından bir kısmını çözmek ve sorunları çözüm için yardım amacıyla kullanmalıdır (Mendenhall vd., 1995; 149).

Bununla birlikte McGuire'ın sosyal sorumluluk tanımlamasında, işletmenin sadece ekonomik ve yasal zorunlulukları olmadığını, bu sorunlarında ötesinde topluma karşı sorumlulukları olduğunu da belirtilmiştir. Benzer fikirde olan Jules Backman "sosyal sorumluluk çoğunlukla işletmeler tarafından ekonomik performansla ilişkilerine ek olarak amaç yada güdülerine ağırlık anlamına gelmektedir" diye belirtmiştir. Aslında McGuire ve Backman sosyal sorumluluğu ekonomik ve yasal konuların ötesini kapsayan değil bunun ötesini de kapsadığını belirtmiş, diğerleri ise bunu sadece saf gönüllü bir hareket olduğunu ifade etmiştir. Bu görüşün bir temsilcisi olan Henry Manne işletme sosyal sorumluluğunun kullanılabilir tanımının bir diğer boyutu da firmanın davranışının gönüllü olması gerektiğidir. Sosyal sorumlulukla ilgili diğer bir tanımlamada, işletmenin sorumluluk gösterdiği alanların sıralamasında yaşanmaktadır. Örneğin, Hay, Gray ve Gates sosyal sorumluluğun bir boyutunun firmanın "çevre sorunları, açlık, ırksal ayrımcılık sorunları, tüketicilik ve diğer sosyal sorun alanları gibi çeşitli alanlarda kararlar almak ve bunları uygulamak" olduğunu belirtmektedirler (Carroll, 1979).

George Stailer'a göre sosyal sorumluluk "geleneksel ekonomik üretimden hükümet zorunluluğuna" buradan da "gönüllü alan" ve son olarak "gerçeğin ötesindeki beklentiler"e doğru sıralanan bir sorumluluklar dizisi" şeklindedir (Carroll, 1979).

Sosyal sorumluluk; işletmenin üretimden tüketime kadar olan bütün aşamalardaki faaliyetleri esnasında topluma zararlı faaliyetler açısından işletmeyi sınırlayan, toplumun refahına katkıda bulunmaya zorlayan ve bunu öngören politikalar, prosedürler ve eylemleri benimsemesi olarak tanımlanabilir (Özgener, 2004; 157).

Sosyal sorumluluk kavramı genel olarak iş dünyasının etik değerlere, yasal düzenlemelere uyumla, insana, topluma ve çevreye saygıyla ilgili kararlar şeklinde tanımlanabilir (Arıkök, 2002; 3).

İşletmenin kendisi ile ilgilenen çevre unsurları yada paydaşları arasında denge kurmak ve beklentilerine yanıt vermek durumundadır. Bu nedenle yukarıdaki tanımlardan çıkarılacak genel tanımlama, işletmenin iktisadi faaliyetlerini yerine getirirken işletmeyle ilgili paydaşların hiçbirine zarar vermeden yerine getirilmesi (Taşkan, 2003; 11) sosyal sorumluluk olarak tanımlanabilir.

1. 4. 1. İşletme Açısından Sosyal Sorumluluk

Özel mülkiyetin önemi ve değeri ile ilgili ilk görüş John Locke'ye aittir. Locke'ye göre insanların örgütlenmelerinin ve devleti oluşturmalarının temel nedeni olarak, sahip oldukları malları (mülkiyet) koruma arzusunun öncelikli olduğunu savunmuştur. Locke'ye (Ay, 2000) göre özel mülkiyet tabii bir insan hakkı olup, insanlar bu hakkı kullanarak çevrelerini biçimlendirebilir ve değiştirebilir. Başkalarının haklarını ihlal etmediği sürece de insanlar bu hakkı kullanabilir (Ay, 2000). Özel mülkiyet olan işletmelerde sermaye sahiplerinin sermayelerini koruyabilmek için işletmenin kaynaklarını kullanarak kâr elde ederek kaynaklarını korumuş olmaktadır. Ancak işletmelerin de kâr elde ederken paydaşların haklarını ihlal etmemeleri gerekmektedir.

AB (Avrupa Birliği) Komisyonu Kurumsal Sosyal Sorumluluğu şu şekilde tanımlamıştır; "İşletmelerin, toplumsal ve çevresel konularda kalite ve sürdürülebilir yaklaşımıyla eylemlerde bulunan, toplumun herhangi bir sorunu karşısında zorunlu olarak yapmaları gerekenin ötesinde gönüllü olarak yapmaları gerekenleri de kapsayan, temel hak ve özgürlüklere saygı duyan bir yönetim anlayışıyla, paydaşlarıyla olan etkileşimleriyle bütünleştirebildiği bir kavramdır" (Green Paper, 2001; 4/Sacconi, 2004).

Diğer bir tanımlamaya göre işletme sosyal sorumluluğu, bir işletme yönetiminin kendi eylemlerinin insanlara, topluma ve çevreye olan etkilerinden sorumlu tutulması anlamına gelmektedir. İnsanlara ve topluma zarar vermemeyi ve eğer zarar veriyorsa düzeltilmesi gerektiğini ifade etmektedir. Bu etki olumsuz ve paydaşlardan birisine zarar veriyorsa, işletme bazı kazançlardan vazgeçtiği gibi,

sosyal paydaşlar tarafından zor duruma sokulabilmektedir. Bununla birlikte sosyal sorumluluk, bir işletmenin asıl görevi olduğu anlamına gelmemektedir (Post vd., 2002; 58).

Tanımlara bakıldığında birbirine yakın yada aynı olduğu görülmektedir. Sonuç olarak işletme sosyal sorumluluğu, işletmenin faaliyetlerinin paydaşlarına zarar vermeden yerine getirmesi olarak tanımlanabilir.

Günümüzde işletmelerine sadece kâr elde etme sorumluluğu değil, aynı zamanda kamu kuruluşları, diğer özel işletmeler ve sivil toplum kuruluşlarıyla birlikte işbirliği halinde refah artışının yaygınlaştırılması ve sürdürülebilir kılınması konusunda duyarlı yaklaşımlar geliştirme sorumluluğu da yüklenmektedir. İşletmelerin yalnızca işlerini değil, toplumsal sorumluluklarını da ciddi bir planlama ve uygulama ile gerçekleştirmeleri gerekmektedir (Argüden, 2002).

Usta'ya (2005/b, 21) göre, kâr elde edilmesi; risklerin azaltılması, sosyal tatmin, müşteri ve topluma hizmet amaçları ile dengeli ve uyumlu olmalıdır.

İşletmelerin saygın birer işletme olabilmeleri için, faaliyetleri hakkında şeffaflıkla hesap verebilir olmaları gerekmektedir (Argüden, 2002; 11). Bununla birlikte işletmeler sadece saygın işletme olmak için sosyal sorumluluklarını yerine getirmezler. İşletmelerin yatırımları için finansman kaynağı olan tahvil, doğrudan doğruya halka müracaat edilerek temin edilen bir kredidir. Özel sektöre mensup işletmeciler, halkın kendilerine göstereceği itimat ve itibara göre tahvil ihraç edebilirler (Usta, 2005/a; 28). Artık günümüzde yatırımcılar işletmenin çıkarmış olduğu tahvillere talep oluşturmadan önce işletme hakkında bilgi toplamakta ve bu bilgiler içerisinde sosyal sorumluluğunu ne derece yerine getirdiğine de bakarak tahvil talep edip etmeyeceğine karar vermektedir.

Diğer bir uzun süreli finansman kaynağı da uluslararası para piyasalarından sağlanan kredilerdir (Usta, 2005/a; 29) ve bu kuruluşlar, kredi talep eden işletmelere kredi vermeden önce imajlarına ve sosyal sorumluluğunu ne derece yerine

getirdiğine bakmaktadır. Diğer bir ifadeyle, kredi talep eden işletmenin olumsuz imaja sahip olması, kredi verecek kuruluşun kararında etkili olmaktadır.

Etkin "kurumsal sosyal sorumluluk" bilincine sahip işletmelerin en üst düzey yönetiminin bu konuda liderlik göstermesi, kendisi için bu kavramı ve paydaşlarını net olarak tanımlaması, bu konudaki faaliyetlerini sonuç odaklı olarak yürütmesi ve yapılanlar hakkında şeffafça hesap vermesi beklenmektedir (Argüden, 2002; 11).

Küresel ortamda rekabet eden otel işletmelerinin yöneticilerinin de sosyal sorumluluk konusunda bilgili olması, işletmenin paydaşlarını net olarak tanımlayarak yönetmesi ve hesap verebilir bir şekilde şeffaf olması beklenmektedir.

Global Fortune 250 listesine giren ve 19 değişik ülkede yerleşik işletmelerin yaklaşık yarısı (%45) 2002 yılında insan hakları, çevre ve paydaş ilişkilerinde gerçekleştirdikleri sonuçları, finansal sonuçları yayınladıkları yıllık raporlarıyla birlikte yayınlamaya başlamışlardır. Üstelik bunların yaklaşık 1/3'ü bu raporlarda yer alan bilgileri bağımsız kuruluşlara denetletmektedir (Argüden, 2002; 9). Amerika'da 100 en iyi firmanın 61'inin sosyal performansını açıklayan şirketler oluşturmaktadır (Weiser ve Zadek, 2000; 69).

Soysal sorumluluğa olumlu bakan yöneticiler ve olumsuz bakan yöneticilerin düşünceleri aşağıdaki gibidir (Post, Lawrence ve Weber, 2002; 65);

Olumlu Düşünceler

- Ortak dengeler, sorumlulukta güç sağlar.
- Hükümet düzenlemelerine gerek kalmaz.
- Destekler, uzun vadeli kâr sağlar.
- Paydaşların değişen taleplerine yanıt verir.
- Faaliyetlerin neden olduğu sorunları çözer.

Olumsuz Düşünceler

- Ek maliyetler gerektirir. Verimlilik ve gelir azalır.
- Rakiplerle maliyetler arasında zorunlu olarak eşit olmayan bir durum oluşur.
- Zorunlu maliyetler, gizli olarak paydaşlar tarafından karşılanır.
- İşletmenin sahip olmadığı beceriler (uzmanlık) gerektirebilir.
- Bireylerden daha çok işletmeye sorumluluk yükler.

İşletmelerin üstlenmesi gereken sosyal sorumluluklar (Arıkök, 2002; 4);

- Tüketiciye hizmet etmek ve korumak,
- Doğal kaynakların rasyonel kullanımı ve korunmasını sağlamak,
- İşsizlik, sefalet, hastalık vb. sorunlara karşı kendini görevli sayarak çözüm için üstüne düşeni yapmak,
- Servet ve gelir dağılımında toplumda adaleti sağlamak için üzerine düşeni yapmak,
- Bireylerin refah ve mutluluğu için gayret sarf etmek,
- Çalışanlara karşı her türlü maddi, manevi tatmini sağlayarak onları motive etmek,
- Normal piyasa koşullarının sağlanması için çalışmak,
- Çevre kirliliğine yol açmamak yada gerekli önlemleri almak,
- Çevredeki sanatsal ve kültürel varlıkları, faaliyetleri korumak ve desteklemek,
- Sadece ulusal sınırlar içinde sorumlu olmadığı, küresel olarak ta sorumlulukları olduğunu bilmek ve gerekenleri yapmak olarak sıralanabilir.

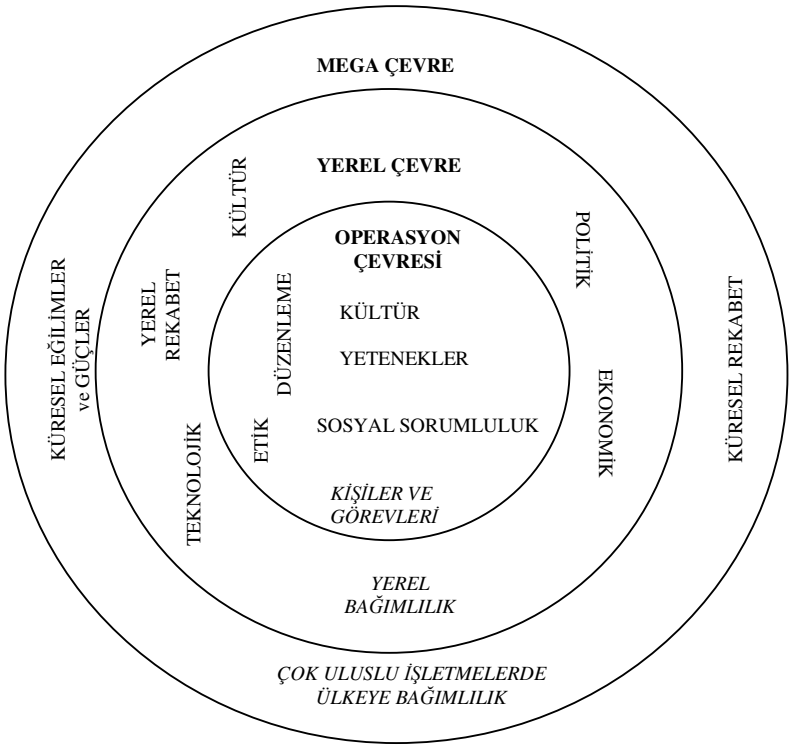
Sonuç olarak, iktisadi birer örgüt olan işletmeler öncelikli olarak iç paydaşların çıkarlarını gözetirken, kazan-kazan kuralından hareketle işletme faaliyetlerini doğrudan yada dolaylı olarak etkilenen dış paydaşlarına zarar vermeden gerçekleştirmesi gerekmektedir.

1. 4. 2. Toplum Açısından Sosyal Sorumluluk Kavramı

İşletmeler, ürettikleri mal ve hizmeti topluma sunarak kâr elde etmektedirler. Toplum, işletmenin kanunlara, yönetmeliklere, örf ve adetlere ve diğer düzenleyici faaliyetlere uymasını, ülkenin kıt kaynaklarını etkin ve verimli kullanmalarını, istihdam imkânı oluşturmalarını, çevreyi tahrip etmemelerini ve sosyal eylemlere destek olmalarını beklemektedir (Arıkök, 2002; 7, 9).

Şekil 2'de işletmenin operasyon, yerel ve küresel çevresi ile yöneticilerin bu evrede olası rolleri gösterilmiştir.

Şekil 2: Açık Sistemler Modeli: Küresel Yöneticinin Olası Rolleri



Kaynak: Deresky, Helen, (2002) **Global Management Strategic and Interpersonal,** Pearson Education Inc., New Jersey, USA., s.11.

Küresel eğilimler ve rekabette yönetici için iş yaşamının kuralları, faaliyet gösterilen ülke tarafından belirlenmektedir; ülkenin politik ve ekonomik yapısı, teknolojik durumu ve gelişim düzeyi, yasal çevresi, rekabetçi ve kıyaslanabilir avantajları ve kültürel normlarıdır (Deresky, 2002; 9). Küresel pazarlarda hizmet veren zincir turizm işletmelerinin yöneticileri de faaliyet gösterilen ülkenin normlarına uyması gerekmektedir.

1. 4. 3. Sosyal Sorumluluk Yaklaşımları

Sosyal sorumluluk yaklaşımları çeşitli uzmanlar tarafından farklı şekillerde tanımlanmıştır. Bu yaklaşımlar; geleneksel sosyal sorumluluk yaklaşımı, işletmeden etkilenen gruplara karşı sosyal sorumluluk yaklaşımı ve alternatif sosyal sorumluluk yaklaşımı olarak 3'e ayrılmaktadır.

- **Geleneksel Sosyal Sorumluluk Yaklaşımları**

Geleneksel (klasik) sosyal sorumluluk yaklaşımına göre, herkes kendi menfaati için çaba gösterirse, toplum refah ve mutluluğa kendiliğinden ulaşır. Böylece, iş adamı kârını artırmaktan başka bir endişe duymayacak ve sadece kendisine bu kazancı sağlayacak ilke, kural ve yöntemleri izleyecektir. Ayrıca bu anlayışa göre, toplumdan ve devletten gelen etkili sınırlamalar yoktur(Olcay, 2002;12). Yukarıda da anlatıldığı üzere, Milton Friedman'a göre "işletmelerin sadece tek bir sorumluluğu bulunmaktadır o da kâr elde etmektir". Bu felsefenin temeli, işletmelerin vergi ödeyerek sorumluluklarını yerine getirdiklerine inanılması ve sosyal sorumluluk faaliyetlerinin işletmeye yükleyeceği maliyetlerin firmanın rekabet avantajına zarar verecek olması gibi nedenlerdir (www.canaktan.org).

Buradan hareketle, işletmeler ekonomik kurumlardır ve hissedarlar yatırımlarına karşı kâr elde etmek isterler. Geleneksel yaklaşıma göre sosyal sorumluluk, işletmenin temel amacını saptırarak kârını azaltmaktadır. Ayrıca toplumsal konulara harcama yapmak, işletmenin geleceğini tehlikeye sokmak anlamını taşımaktadır. Diğer bir deyişle, işletmeler kaynaklarını toplumsal sorunları

çözmek yerine kâr elde etmek için kullanmalıdır (Olcay, 2002; 14). Ancak yapılan araştırmalara göre işletmelerin sosyal performansları ile ekonomik performansları arasında pozitif bir ilişki vardır (www.canaktan.org).

- **İşletmeden Etkilenen Gruplara Karşı Sosyal Sorumluluk Yaklaşımı**

İşletmeden etkilenen gruplara karşı sosyal sorumluluk yaklaşımında, yöneticilerin, örgütün amaç başarımından etkilenen gruplara (hisse senedi sahipleri, müşteriler, hükümet, birlikler, işgörenler, üretici ve tüketiciler) karşı sosyal sorumlulukları vardır (Yılmaz, 2002; 76). İşletmeler, kâr beklentisiyle mal ve hizmet üretirler ve işlevini tamamlamış olurlar. Ancak, bu yaklaşıma göre sosyal birer kurum olan işletmeler, toplumun; sosyal, ekonomik ve politik gereksinimlerine cevap verme ve sosyal sorunlarını çözme gibi geniş bir işlev ve görev yükümlülüğü altına girmektedir (Olcay, 2002; 14).

- **Alternatif Sosyal Sorumluluk Yaklaşımı**

Alternatif sosyal sorumluluk yaklaşımına göre, işletmenin çevrede meydana gelen gelişmeleri ve değişmeleri tahmin ederek, sorunlardan kaçınma; örgütsel amaçları, işletmeyle ilgilenen grupların amaçları ve genel anlamda kamu amaçları ile birleştirme ve örgütün ve kamunun karşılıklı tüm çıkarlarını koruma ve geliştirme sorumluluğu vardır. Bu yaklaşımda, sosyal sorumluluk alanı en geniş anlamıyla kullanılmaktadır. Diğer bir deyişle, tüm paydaşları kapsamaktadır. Ayrıca bu yaklaşımda işletmeler, sosyal sorumluluğun işletme için olumlu katkıları olabileceğinin farkındadırlar ve bu durumu göz önünde bulundurarak sosyal sorumluluklarını yerine getirmektedirler (Yılmaz, 2002; 77).

1. 4. 4. Sosyal Sorumluluk Düzeyleri (Toplam Sosyal Sorumluluk)

Sosyal sorumluluk düzeyleri, toplam sosyal sorumluluk olarak ta tanımlanabilir. Sorumluluk kavramı işletmeler için önem sırasına konulmuştur.

Carroll (1979) bu sırayı ekonomik (kesinlikle yapılması gereken), yasal (yapılamak zorunda olunan), ahlaki (yapılmalı) ve gönüllü (yapılabilir) olarak belirlemiştir. Carroll'a göre işletmeler öncelikli olarak ekonomik sorumluluğunu yerine getirmek zorundadır. Daha sonra işletmelerin yasal kurallara uyması, yasal sorumluluğunu oluşturmaktadır. Sosyal sorumluluk ise ahlaki ve gönüllü sorumluluğu içermektedir. Ekonomik ve sosyal sorumluluğu kapsamadığını belirtmektedir (Wheelen ve Hunger, 2004; 38). Ancak Davis, Koontzh ve Weihrich gibi yazarlar, dört sorumluluğu "toplumsal sosyal sorumluluk" olarak tek bir kavramla ifade etmektedirler (Yurtseven, 2000).

Şekil 3: İşletmelerin Sorumlulukları

Ekonomik *Kesinlikle Olmalı*	**Yasal Sorumluluk** *Olmalı(Zorunlu)*	**Ahlaki Sorumluluk** *Olmalı*	**Gönüllü Sorumluluk** *Olabilir*

Kaynak: Hunger, J. David ve Wheelen, Thomas L., (2004), **Essential Of Strategic Management,** Third Edition, Pearson Education Inc., USA.

Şekil 3'te işletmelerin sorumlulukları soldan sağa doğru sıralı olarak verilmiştir. İşletmeler öncelikli ve en fazla önem vermesi gereken ekonomik sorumluluktur. Ekonomik olarak sorumluluğunu yerine getirirken yasalara da uymak zorundadır. Yasalara uyan bir işletmeden toplumun norm ve değerlerine uyması da beklenmektedir. Tüketicilerin ve toplumun işletmeden beklediği gönüllü sorumluluğu son sıradadır ve toplumsal sorunlara destek olmaları beklenmektedir. İşletmelerin ekonomik, yasal, ahlâki ve gönüllü sorumlulukları aşağıda açıklanmıştır.

1. 4. 4. 1. Ekonomik Sorumluluk

İş yaşamında ekonomik sorumluluk, sosyal değeri olan iyi ürün ve hizmetlerin üretilmesi ile hissedarlara ve sermaye sahiplerine iş için yatırmış oldukları sermayenin geri dönüşümü sağlanmaktadır (Wheelen ve Hunger, 2004; 37). İşletmenin ekonomik sorumluluğu özetle, kâr ve satışları artırma ve maliyetleri

düşürmekten oluşmaktadır (Taşkan, 2003; 30).

1. 4. 4. 2. Yasal Sorumluluk

Yasal sorumluluk, işletme yönetiminim uymak zorunda olduğu yasal kurallardır (Wheelen ve Hunger, 2004; 37).

Bazı işletme yöneticileri yasal sorumluluk kavramını sadece yasal olarak var olan kanunlara uymak olarak algılamaktadır. Diğer bir deyişle işletme yöneticileri, yasalara uyarak yasal sorumluluğunu yerine getirdiklerini düşünmektedirler. Ancak yasalarda var olmayan ancak işletmenin toplumu, çevreyi vb. grupları olumsuz olarak etkileyen eylemleri sonucunda yasa koyucular işletmelere oldukça büyük miktarlarda parasal ceza vererek, işletmenin faaliyet gösterdiği ülkeye şartlarına göre ahlaki olarak görünen sorumluluğu yasal olabilmekte ve işletme için çok daha büyük ekonomik kayıplara neden olabilmektedir.

Örneğin Union Carbide isimli firma Hindistan'da ilaç ve gübre üretmekte ve yerel yasalara uymaktaydı. Hindistan Hükümeti bu şekilde ülkenin tarımsal üretkenliği artıracağını düşünmekteydi. Ancak 1984 yılında, metil-isocyanate adlı gazını sızıntısı sonucu bitkiler zarar görmüş ve ilk aşamada 1600'den fazla insanın hayatını kaybetmesine neden olmuştur. Kazanın etkileri ile daha sonra 700 kişi daha ölmüş, sağ kalanlar ise akciğer, mide, nefes darlığı, bunalım ve görme bozukluğu çekmişlerdir. Bu olay sonucu Firma hakkında Hindistan'da 2700 dava dosyası açılmıştır. Firma standartlara uyduğun fakat sabotaj olması nedeniyle böyle bir olayın gerçekleştiğini söylemiştir. Ancak 1989 yılında Hindistan Yüksek Mahkemesi firmanın bu kaza kurbanları için Hindistan Hükümetine 470 milyon dolar ödemesine karar vermiştir (Mendenhall vd., 1995;150). Sonuç olarak firma yeterli önlemi almış olsaydı bu kadar yüksek bir parasal kayba uğramayabilirdi. Diğer bir deyişle daha az bir maliyetle gereken önlemi alabilmesi mümkündü.

1. 4. 4. 3. Ahlaki Sorumluluk

İşletmenin sosyal olarak inandığı yada inanılan ahlaki normlara uygun hareket edilmesidir (Wheelen ve Hunger, 2004; 37). Etik sorumluluk olarak da tanımlanabilen ahlaki sorumluluk, 1970'li yıllarda rüşvet, hırsızlık ve benzeri sorunlar nedeniyle işletme yönetimi literatürüne giren etik kavramı ve toplumsal sorumluluk kavramının ortaya çıkmasıyla birlikte, iş etiği ile birleşerek kullanılmaya başlamıştır. Etik; birey yada grubun davranışlarında neyin iyi-neyin kötü olduğu konusunda ilke ve görevler bütünü olarak tanımlanabilir (Yurtseven, 2000). Caroll'a göre ahlaki sorumluluk, yasal sorumluluğunu yerine getiren işletmelerin, yasalarda yer almayan sosyal kurallara uyması olarak tanımlanmaktadır (Wheelen ve Hunger, 2004; 38).

Mendenhall vd.'ne göre de(1995) rüşvet ahlaki sorumluluk olarak tanımlanmakta ancak, yasaya aykırı bir durum olması nedeniyle aslında işletmeler için yasal bir sorumluluk olması gerekmektedir. Dünya hemen hemen her kültürde rüşvet yer bulan bir uygulamadır. Orta Doğu'da rüşvet, bahşiş olarak adlandırılmaktadır. Ancak bu bahşiş yada hediye, patron tarafından teknik olarak tanımlanmıştır. Para vererek nüfuz sahibi olunabilmektedir. Kelimenin kökü ilk kullanılışından gelmektedir. Örneğin padişah ilk tahta çıktığında askerlere dağıtılan para bahşiş olarak tanımlanmıştır. Örneğin, Meksika'da rüşvet için küçük bir pay (ısırık-the bite), Almanya'da yağlı para (grease money), Fransa'da şarabın testisi (jug of wine), İtalya'da küçük zarf (little envelope) olarak tanımlanır. Rüşvet, para dışında da olabilir. Yine Meksika'da özel eğlenceler, pahalı restoranlarda yemek ve hafta sonu gezileri olabilir. Arjantin'de resim ve tablolar, değerli takılar gibi pahalı hediyeler rüşvet olabilir. Malezya'da kaybetmekten vazgeçilerek akıllıca oynamaktır. İş yapmanın fiyatıdır. Bazı yerlerde işin %5'i ve %10'unun rüşvet miktarı olması normal kabul edilmektedir (Mendenhall vd., 1995; 144).

Toplumun önemli bir unsuru olan işletmelerin ekonomik ve yasal sorumluluklarının yanı sıra ahlâki sorumluluğunu yerine getirmesi, işletmeye toplum içinde iyi bir imaj oluşturmasını sağlamaktadır ve çevre faktörleri karşısında

işletmeye olumlu bir puan kazandırır. Bu durum uzun vadede işletmeye yüksek kâr ve süreklilik kazandırmaktadır (Arıkök, 2002; 11).

Peter Drucker, Yöneticilik Uygulamaları (The Practise of Management) adlı kitabında, işletmenin topluma karşı ilk sorumluluğunu kâr elde etmek olduğunu kabul etmektedir. Ancak, yönetimin eylemlerinin topluma olan etkilerini de düşünmesi gerektiğini belirtmektedir (Joyner ve Payne, 2002).

1. 4. 4. 4. Gönüllü (İhtiyari) Sorumluluk

Tamamen gönül rızası ile yapılan ve işletmenin sorumluluk olarak gördüğü davranışlardır (Wheelen ve Hunger, 2004; 37). Caroll'a göre gönüllü sorumluluk henüz tanımlanmamış bir sorumluluktur ve işletmeler, ahlaki sosyal sorumluluğunu yerine getirdikten sonra yöneldikleri bir sosyal sorumluluk düzeyidir (Wheelen ve Hunger, 2004; 38).

İnsanların başkalarına yardım ederken hissettiği mutluluk doğal bir güdüleyici olmaktadır. Birçok insan başkalarının acılarını azalttığında kendini iyi hissetmektedir. Toplumsal çıkarları kişisel çıkarların önünde tutmak ruhu temizlemekte ve fedakârlık duygusunu ortaya çıkarmaktadır. Örneğin, The Body Shop isimli firmanın gönüllü sorumluluk olarak firmanın yük kamyonlarının dış yüzeyine kayıp kişilerin fotoğraflarını yapıştırmış ve arama alanının genişlemesine katkıda bulunmuştur (Deal ve Key, 2001; 134, 136).

İşletmeler, STK'lar ile ortak projeler üreterek çalışanlarını gönüllülük hareketinin içine almalarının yanında, STK'larda gönüllü çalışmalara katılmak için gereken zaman sorununu çözmektedirler. Bu tür uygulamalar genellikle eğitim, çevre koruma, sağlık ve açlıkla mücadele konularında olmaktadır (www.insankaynaklari.com...1522).

Günümüzde sosyal sorumluluk düzeyi olarak gönüllü görülen sorumluluklar, gelecekte yasal sorumluluk olabilir (Wheelen ve Hunger, 2004; 38). Aynı şekilde

ahlaki olan sorumluluklarda gelecekte yasal sorumluluk olabilir. Örneğin, Türk Ticaret Kanunu'nun özel bölümlerinden birisi olan "Kurumsal Yönetim İlkeleri" (Kadıbeşegil, 2006) ahlaki olan sorumlulukların gün geçtikçe yasallaştığını göstermektedir.

Gönüllü sorumluluk işletmenin kendi arzusu ile yerine getirdiği bir sorumluluk olmakla birlikte, artık günümüzde toplumun işletmelerden bekledikleri bir sorumluluk olarak görülmektedir. Diğer bir deyişle, insanlar işletmelerden, toplumun refah düzeyini ve yaşam standardını artırıcı eylemde bulunmalarını beklemektedir.

1. 4. 5. Gruplara Göre Sosyal Sorumluluk

Dış çevreye açık ekonomik ve sosyal sistem olan işletmeler, toplumdaki değişmelere karşı duyarsız kalmaları mümkün değildir. Aynı zamanda üretim yapabilmeleri için aldıkları kararların ekonomik etkileri kadar, toplum üzerinde soysal etkileri de mevcuttur (İşseveroğlu, 2001).

İşletmelerin, sosyal sorumluluklarını yerine getirmeden önce "kime karşı sorumluluk?" sorusuna cevap vermeleri gerekmektedir. İşletmeler görevlerini yerine getirirken işletme faaliyetlerinden büyük bir grup etkilenmektedir. Bu grup daha önce belirtildiği gibi sosyal paydaş olarak tanımlanmaktadır. Sosyal paydaşlar, işletme faaliyetlerinden etkilendikleri gibi işletme faaliyetlerini de etkilemektedir. İşletme bu grubun bir kısmına karşımı sorumlu olacak yoksa tüm gruplar karşı eşit sorumluluğu mu olacak? Yapılan birçok araştırmada işletmelerin büyük bir bölümü üretim güvenliği, güvenilirlik, ürün kalitesi gibi kıstaslara göre öncelikli olarak kârı önemli görmektedirler (Wheelen ve Hunger, 2004; 39).

1. 4. 5. 1. İşletme Sahiplerine Karşı Sorumluluk

İşletme yöneticilerinin ilk sorumluluğu işletme sahiplerine karşı olandır. Diğer bir deyişle, ekonomik sorumluluğu ilk olarak hissedarlara karşıdır. Üretilen

üründen yeterli miktarda kâr elde edilmeli ve hissedarın kazancı yükseltilmelidir.

İşletmenin en önemli kaynağı olan sermayeyi sağlayan hissedarlar, bunun karşılığında belirli bir kâr elde etmek isteyecektir. Bu nedenle, hissedarın parasının alternatif değerlendirme yollarından vazgeçilip, işletmenin kurulması ve büyümesi için kullanmasının temel koşulu kârdır (Olcay, 2002; 31).

İşletme sahipleri, işletmenin ortaklarıdır ve işletme yönetimi ortaklarının çıkarlarını korumak durumundadır. İşletmenin ortakları büyük paya sahip hissedarlar olabileceği gibi, menkul kıymetler borsasından, işletme hisse senetlerini almış olan küçük yatırımcılar da olabilir (Arslan, 2001; 184). Birçok işletmenin sermayedarlarına karşı öncelikli sorumluluğu kârdır. Ancak, günümüzde işletmelerin boyutunun büyümesi ve halka açılmaları çok sayıda hissedarın varlığını ortaya çıkarmıştır. Bu anlamda kârlılığın yanında şeffaf olmak ve işletmeyle ilgili bilgileri paylaşmak işletmelerin yatırımcılarına karşı öncelikli sorumlulukları haline gelmiştir (www.canaktan.org).

Halka açık olan işletmelerde işletme sahipleri, halka açık işletme hisse senedi sahiplerine göre kontrol konusunda daha avantajlıdır. Halka açık işletmelerde ise, hisse senedi sahibi kişi, sadece işletmenin açıkladığı bilgileri bilmektedir. Halka açık işletmelerin yasal olarak uymak zorunda olduğu kamuya açıklanacak bilgiler Türkiye'de "Sermaye Piyasası Kurulu (SPK)" tarafından belirlenmektedir. SPK'nın Kurumsal Yönetim İlkelerinde, halka açık işletmeler "kamuya açıklanacak bilgileri, açıklamadan yararlanacak kişi ve kuruluşların karar vermelerini yardımcı olacak şekilde, doğru, eksiksiz, anlaşılabilir, yorumlanabilir, düşük maliyetle kolay erişilebilir ve eşit bir biçimde kamunun kullanımına sunulur" şeklinde belirtilmiş ve kamuya bilgi açıklanması yasal olarak güvence altına almıştır (SPK Kurumsal Yönetim İlkeleri).

Hissedarların temel hakları şunlardır (Arslan, 2001; 185);

- Dağıtıldığında kâr payı almak,
- Sermaye artırımında rüçhan hakkını almak,

- Genel kurulda yönetimi belirlemek ve gündemdeki diğer konularda oy kullanmak,
- İşletme faaliyetlerine ilişkin yıllık almak,
- Sahip olduğu hisseleri başkasına satabilmektir.

Ayrıca çalışanlarında işletme ve yöneticiler aracılığı ile işletme sahiplerine karşı yasal olarak sorumlulukları ve borçları bulunmaktadır. Çalışanların iş sözleşmesinden doğan ilk görevi, iş borcudur. İş borcu şu konularda oluşur (Demir, 2005; 82–95);

- ***Çalışanın işini kendisinin yapması:*** Çalışan taahhüt ettiği işi kendisi yapmak zorundadır ve yerine başkasını görevlendiremez.

- ***Çalışanın işini özenle yapması:*** Çalışan kişi işini yaparken gereken özeni göstermelidir.

- ***Çalışanın sözleşmede belirtilen işi yapması:*** Çalışan kişi, sözleşmede belirtilen işi yapmakla yükümlüdür. Ancak elektrikçi, muhasebeci gibi belirli meslek isimleri verilerek işe alınan kişiler mesleklerinin gereği olarak yan işleri de yapmakla yükümlüdür.

- ***Çalışanın sözleşmede belirtilen yerde çalışması:*** Çalışanların işi göreceği yerler sözleşmede belirtilebilir.

- ***İşverenin talimatına uyma zorunluluğu****:* İşyerine sarhoş yada uyuşturucu madde almış olarak gelmek ve işyerinde alkollü içki ve uyuşturucu madde kullanmak yasaktır. Ayrıca sözleşmede sigara içme yasağı belirtilmişse, işyerinde sigara belirlenen yerlerde içilebilmektedir.

Bununla birlikte çalışanların işverene karşı sadakat borcu ile olumlu davranışta bulunma borcu, çalışanın işyeri ve işverenin çıkarlarını koruma borcu gibi borçları da bulunmaktadır. Çalışan, işin yolunda gitmesi, işverenin şöhret ve

itibarının sarsılmaması, başta yangın tehlikesi olmak üzere işverene zarar verebilecek tehlikenin önlenmesi, işyerinde karşılaştığı her türlü hırsızlık ve yolsuzluğu işverene zamanında bildirmekle yükümlüdür. Olumsuz davranışlardan kaçınma borcu ise işveren ve işyerine zarar verici davranışlardan kaçınmadır. İşverenin yada bunların aile üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak sözler sarf etmek yada onlara yada işverenin başka çalışanına sataşması, sövmesi, kavga etmesi, işverenin güvenini kötüye kullanması, hırsızlık yapması, işverenin meslek sırlarını ortaya atması gibi doğruluk ve bağlılığa uymayan davranışlarda bulunması "ahlak ve iyi niyet kurallarına uymayan haller ve benzerleri şeklinde tanımlanmıştır ve bu davranışları çalışanlar işten tazminatsız olarak atılma nedenleridir. Ayrıca, çalışanın işyerindeki diğer çalışanları haksız olarak kışkırtması, işveren yada işveren vekilleri aleyhine yalancı şahitlik yapması, asılsız mazeretler ileri sürerek izin alması, işverenin itibar ve kredisini düşürücü hareketlerde bulunması ve işi bırakıp gazete okuması, rüşvet, normali aşan hediye yada bahşiş alması da öğretide eklenmektedir (Demir, 2005; 96-97).

1. 4. 5. 2. Çalışanlara ve İstihdam Politikalarına Karşı Sorumluluk

Yirminci yüzyılın son çeyreğinde, başta A.B.D. olmak üzere hemen her ülkede önemli değişiklikler meydan gelmiştir. Batılı gözlemcilerin büyük bir hayranlıkla idealize ettikleri Japonya mucizesi, Japon'ların milli kimlikleri ve özümsedikleri temel değerlerle açıklanmaktadır. Ekonomik mucizenin özünde Japonların kültür miraslarından devraldıkları ve işbirliği içinde eşsiz çalışabilme yetenekleri yatmaktadır (İşseveroğlu, 2001). Bununla birlikte "kaliteli işler kaliteli çalışanlarla yapılır" sözüne uygun bir yönetim anlayışıyla çalışanlarına gereken önemi vermişlerdir.

Günümüz çalışanlarının birçoğu günün büyük bir bölümünü işyerlerinde geçirmektedirler. Bu duruma bağlı olarak işgörenlerin işletmeden beklentileri değişmektedir. Daha insancıl ve güvenli çalışma koşulları olması ve iş yaşamının işgörenlerin özel yaşamına yansımalarının olumlu olması beklentisi işgörenler arasında giderek artmaktadır (Taşkan, 2003; 36).

Amerika ve Avrupa kâr maksimizasyonu peşinde koşarken ve ahlaki değerleri ayak bağı olarak görürken, Japon işletmeleri pazarların stratejik fethini, hedeflerini, işletme imkânlarını yalnızca ortaklarına daha fazla temettü dağıtabilmek için kullanmamış aynı zamanda, çalışanların çıkarları ve hatta piyasanın talepleri de ön plana alınmıştır. Dengeli ücret sistemi politikaları yanında, birçok işletmede hayat boyu iş garantisi sağlamıştır. Böyle bir sosyal sorumluluk bilinci moral, motivasyon ve verimliliği yükselten unsurlardan olmuştur (İşseveroğlu, 2001).

Toplumsal katkı aynı zamanda çok yönlü nitelikli çalışanın kuruma olan bağlılığının artmasına yardımcı olmaktadır. İnsanlar kendilerini, sadece bir çalışan değil, aynı zamanda içinde yaşadıkları toplumun sorumluluk alan ve değer yaratan bir parçası olarak gören kuruluşlara, daha yakın hissetmektedir. Toplumsal katkıya önem veren şirketlerde çalışanların iş performansına yönelik motivasyonları da artmaktadır (Argüden, 2002; 12).

İşletmelerin bir diğer sorumluluğu ise istihdam politikalarına karşıdır. İşletmeler, kâr elde ederken üretim sürecinde kullanılan emek istihdamı ile işsiz sayısını azaltmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu 2006 yılı Ağustos dönemi "Hane Halkı İşgücü Araştırması"nda, istihdam edilenlerin % 29'u tarım sektöründe, % 19,5'i sanayi, % 5,9'u inşaat ve % 45,3'ü Hizmetler sektöründedir. İşsizlik oranı ise bir önceki yılın aynı dönemine göre % 0,3'lük bir azalışla % 9,1'e inmiştir (TÜİK Haber Bülteni, 184).

Türkiye, yetişmiş yeni işgücünün önemli bir kısmı için, iş bulma olanakları kısıtlı olan bir ülkedir. Ülkede hem hızlı nüfus artışı hem de artan bu nüfusun kentlerde yoğunlaşması, sorunu daha da ağırlaşmaktadır. Özellikle ekonomik kriz dönemlerinin oluşturduğu ortam, çalışabilecek durumdaki insanlara yeni iş alanları yaratma konusunda bir takım zorluklar yaratmaktadır. Turizm sektörü bu konuda yeni iş alanlarını açılmasını sağlayarak önemli bir işlev görmektedir (Usta, 2002; 86).

İşletmelerin işgörenlere karşı diğer bir sorumluluğu da onların özel yaşamlarına yada işgörenlere ait gizli bilgilere saygı gösterilmesidir. Örneğin işe

almadan önce uygulanan testlerde özel yaşamlarına ilişkin soru sormak ve benzeri uygulamaların yapılmaması gerekmektedir. Ayrıca çalışanların telefon görüşmeleri ve elektronik postalarının izlenmesi ve benzeri uygulamalarda özel yaşama müdahale kapsamına girmektedir (Taşkan, 2003; 37–38).

İşletme işgörenleri işe alırken de etik kurallara uyarak sosyal sorumluluğu bulunmaktadır. Bazı işletmeler işe alırken adayın özel hayatını sorgulamaktadır. Bu durum sosyal sorumluluk anlayışı ile bağdaşmamaktadır (Olcay, 2002; 43).

Bununla birlikte işletmenin işgörenlere karşı özgür düşünme ve konuşma hakkını sağlamak gibi sorumlulukları da olduğu söylenebilir (Taşkan, 2003; 39). Diğer bir deyişle, hiçbir işletme yöneticisi çalışanlarının düşünceleri üzerinde baskı kurmamalıdır.

İngiltere'nin ikinci büyük araştırma şirketi MORI (Market&Opinion Research International) firması tarafından 1990'larda yapılan araştırmalarda insanların büyük bölümünün, toplum ve kamu yararına destek sağlayan işletmelerin, çalışmak için iyi bir yer olduğunu düşündüğü sonucu çıkmıştır (www.makalem.com/search/Article Details.asp?nArticle_id=3305).

Berkman'a göre (2005) işletmelerin çalışanlarına karşı sorumlulukları aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Çalışanlara adil davranmak ve kariyerlerini geliştirmelerine yardımcı olmak,
- Çalışanların aile hayatına saygılı olmak ve yardımcı olmak,
- Çalışanların sağlığı için çeşitli önlemler almak,
- Liyakat ilkesini kesinlikle uygulamak, kayırma ve torpile kesinlikle izin vermemek,
- Cinsiyet ayrımcılığına karşı duyarlı olmak.

İşletmenin çalışanlara sorumluluğu karşısında çalışanlarında işletmeye karşı sorumlulukları bulunmaktadır. Bu sorumluluklar; gizli bilgi ve üretim

teknolojilerinin rakip işletmelere sızdırılmaması, işletmeyi zarara uğratacak faaliyetlerde bulunulmaması, işletmenin veri bankasında bulunan bilgilerin işletme dışına verilmemesi biçiminde sıralanabilir.

Türkiye'de, çalışan sayısı 50 ve üzerinde olan işletmelerin % 6 oranında eski hükümlü ve engelli kişileri çalıştırma zorunluluğu (İş Kanunu madde 30) istihdam politikalarına karşı sorumluluk olarak değerlendirilebilir. Ancak birçok işletmenin, faaliyetlerini farklı işletmeler kurarak her bir işletme çalışanın sayısını 50'nin altında tutma yoluna gidebilmektedir. Diğer bir deyişle, ana işletmede 300 işgören çalıştırmak yerine, ana işletmeye bağlı 5 işletme kurarak her bir işletmenin işgören sayısını 50'nin altında tutmakta ve böylece eski hükümlü ve engelli işgören çalıştırma zorunluluğunu ortadan kaldırmış olabilir.

1. 4. 5. 3. Tüketicilere Karşı Sorumluluk

İşletmelerin, kalite gelişim süreci ile yerel sorumluluk ve kurumsal vatandaşlıklarının gelişim süreci benzerlik göstermektedir. Bu süreç, müşterilerin tanımlanması ile başlar ve bu tanıma uygun işletme vizyonu, misyonu ve hedeflerini uyarlanmalıdır (George ve Weimerkirch, 1998;197).

İşletmelerin yaşamlarını sürdürmeleri üretmiş oldukları ürünleri satmalarına bağlıdır. Geçmişte pazarlamada "ne üretirsem satarım" yada "ne üretirsem satarım yeter ki satmasını bileyim" anlayışları artık günümüz geçerli değildir. Yeni pazarlama anlayışına göre tüketicilerinin memnuniyeti birinci sırada yer almaktadır (Mucuk, 9-10). Artık günümüzde işletmelerin yalnız ürün sorumluluğu bulunmamaktadır. Ürün sorumluluğunun yanında işletmelerin sosyal sorumluluğu da vardır. Günümüz bilinçli tüketicisi artık kaliteli ürünü ucuza üretip ucuza satan ve bu üretimi gerçekleştirirken sosyal sorumluluğunu yerine getiren işletmeleri tercih etmektedir.

Örneğin; 1995 yılında ABD'de yapılan bir kamuoyu araştırmasında, deneklerin %78'i, işgörenlerini kötü koşullarda çalıştıran işletmeler yerine, örneğin

20 dolarlık bir ürün için birkaç dolar daha fazla ödeyerek insani koşullarda işgören çalıştıran işletmelerin ürünlerini satın almayı tercih ettiklerini söylemişlerdir (Arıkök, 2002; 46). Türkiye'de 2002 yılında ve Eylül 2006'da Akademetre firmasının 14 kentte 1108 kişiyle yüz yüze görüşerek yaptığı tüketici araştırmalarında, aynı iki ürün arasında sponsor firmanın ürününü tercih ederim diyenlerin oranı 2002 yılında %65 iken 2006'da %73 çıkmıştır. Fiyatı yüksek olsa da sponsor firmanın ürününü tercih ederim diyenlerin oranı ise %31'den %58,3'e çıkmıştır (Özçelik, 2006). Buradan hareketle Türkiye'de de tüketicilerin bilinçlendiği ve işletme imajına önem verdiği söylenebilir.

MORI firmasının 1998 yılında yaptığı bir araştırmada ise, ürünün satışından çeşitli hayır kurumlarına pay veren ve bunu duyuran işletmelerin tüketiciyi etkilediği, tüketicilerin % 30'unun bir ürün satın alırken bu durumu göz önünde bulundurduğu gözlemlenmiştir. Yine aynı firmanın diğer bir araştırmasına göre ankete cevap verenlerin %17'sinin bir işletmenin ürünlerini etik gerekçelerle boykot ettiğini, %19'unun bir işletmenin ürünlerini etik ünü dolayısıyla tercih etmeye başladığını ve %28'i her iki davranışı da gösterdiğini belirtmiştir.markalara bakıldığında ise sosyal sorumlulukla ilgili taahhütte bulanan firmalar olması hiçte şaşırtıcı değildir (Weiser ve Zadek, 2000; 83 / www.makalem.com....id=3305).

ABD'de yapılan diğer bir araştırmada ise bir önceki ankete göre "eğer kalite ve fiyat yok ise, dünya için iyi şeyler yaptığına inandığım ve sosyal sorumluluk taşıyan şirketin ürününü tercih ederim" diyenlerin oranı % 55'ten % 65'e çıkmıştır (Paksoy, 2001).

Diğer bir yönden konuya bakılacak olunursa, işletme için sadece ürünü kullananlar müşterileri değildir. Ürünün kullananlarla birlikte ürünü kullanma ihtimali bulunan kişilerde potansiyel müşteri oldukları için işletmenin tüm topluma yada büyük bir bölümüne karşı bir sorumluluğu bulunmaktadır.

Bununla birlikte, sponsorluk, mesenlik ve bağış gibi kavramlar birbirine karıştırılmamalıdır. Mesenlik, sanatsal faaliyetleri desteklemektir. Sponsorluk ve

bağış ise her alanda yapılabilir. Mesenlikte para yada malzeme yardımı yapan kişi yada kuruluş hiçbir karşılık beklememektedir. Mesenler, genellikle devlet yada vakıflar olmaktadır. Bir kişi yada kuruluş çeşitli hayır kuruluşlarına yada gereksinimi olan yerlere bağışta bulunabilmektedirler. Bağış yapan taraf nadir olarak yaptığı bağışın halk tarafından tanınmalarında etken olmasını istemektedir. Kişi yada kuruluşların yapmış oldukları bağışları tanıtım amaçları için kullanması halinde yapılan bağış sponsorluk olarak görülmektedir (Okay, 1998; 31,33).

Bağış, hayırseverlik olarak ta adlandırılmaktadır. Buradan hareketle mesenlikte ve hayırseverlikte yardımı yapan taraf, her hangi bir karşılık beklememektedir. Ancak sponsorluk çıkar amacıyla yardım olarak tanımlanabilir. Diğer bir ifadeyle, karşılık bekleyerek yapılan yardım olarak tanımlanabilir.

1. 4. 5. 4. Doğal Çevreye Karşı Sorumluluk

Özellikle sanayi devriminden sonra ülkelerde sanayileşmenin etkisi ve hızla artan dünya nüfusunun artan gereksinimlerini karşılamak için çevresel kaynaklar hızla tüketilmiştir (Sönmez ve Bircan, 2006). İnsanları dünyadaki diğer canlılardan ayıran en önemli ekolojik fark, diğer canlılar doğaya uyum sağlamak zorunda iken insanlar doğaya müdahale edebilmekte ve kısmen değiştirebilmektedir. Ancak doğaya bu kadar müdahale edebilmek aynı zamanda çevresel sorunları da beraberinde getirmiştir (İşseveroğlu, 2001). Doğaya bu kadar müdahale edilmesi, doğal yaşamı olumsuz yönde etkilemektedir. Örneğin zehirli atıklarını akarsuya veren bir işletme, akarsuda yaşayan balıklar ve diğer canlıların yaşama alanlarında değişiklik yapmış ve bu hayvanların yaşamlarını sürdürmelerini engellemiş olmaktadır.

Artık tüketiciler, çevreye daha fazla ilgilenmektedir ve bu kişiler günümüzde "yeşil tüketici" olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle işletmeler çevreye daha duyarı hale gelmek zorundadır. Diğer bir deyişle, tüketicilerin bu değişimi karşısında işletmelerin de çevreci olmaları gerekmektedir (Sönmez ve Bircan, 2006). İşletmeler için üretim sürecinde doğal kaynakların etkin kullanımı yanında çevreye zarar

vermemek ve bu zararı ortadan kaldıracak teknolojileri seçip kullanmak bir zorunluluk haline gelmiştir (İşseveroğlu, 2001).

Doğaya verilen zararı küresel olarak ele alınması gerektiğini savunan Drucker'a (1998; 135) göre, yerel olan bir çevresel olayın etkileri yerel değildir. Diğer bir deyişle A ülkesinde meydana gelen çevresel bir olayın etkileri B ülkesinde görülmektedir. Bu nedenle ekolojiyi küresel olarak görmek gerekmektedir. Örneğin, Amerika'nın orta batı bölgesindeki çelik fabrikalarından yayılan sülfür, Kanada ormanlarında asit yağmuruna neden olmaktadır. İsviçre yada Fransa'daki kimya sanayi tesislerinin Ren Nehri'ne boşalttığı toksit atıklar Hollanda'nın içme sularını zehirlemektedir. Ukrayna'da meydana gelen nükleer bir kaza nedeniyle yayılan radyoaktif madde, İsveç'teki sebzeleri kirletmekte ve İskoçya'daki ineklerin sütünü içilemez hale getirmektedir (Drucker, 1998; 135).

Doğal çevreye karşı sorumluluğa önem veren ülkelere bakıldığında gelişmiş ülkeler görülmektedir. Gelişmiş ülkeler artık çevreye vermiş oldukları zararların farkına varmışlar ve geri kazanım için önlemler almaya çalışmaktadırlar. Durum gelişmekte olan ve az gelişmiş ülkeler içinde aynı olmalıdır. Bugün Pekin ve Budapeşte'de de Meksika'daki kadar kirlilik vardır (Drucker, 1998; 136). Bununla birlikte az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerin çevre konusunda duyarlı olmaları bir önceliktir.

Ayrıca, sivil toplum kuruluşlarının baskıları da işletmeyi çevreci yeşil bir işletme olmaya zorlayabilmektedir. Örneğin, dünyanın en büyük çevre örgütü Greenpeace, birkaç Amerikalı ve Kanadalının 1971 yılında nükleer karşıtı eylemler için kurulan bir sivil toplum örgütüdür. O yıllarda yapılan nükleer testler nedeniyle Greenpeace örgütünün yapmış olduğu eylemlere birçok basın mensubu ve ünlü de katılmış ve örgüt amacına ulaşmıştır (Ledgerwood ve Broadhurst, 2000; 86). Örneğin 1990'lı yıllarda Shell'in Kuzey Denizinden petrol çıkarmaması için eylem yapan Greenpeace, basın gücünü kullanarak Almanya'da Shell ürünlerinin protesto edilmesini ve o yıl firmanın Avrupa'daki satışlarında % 30 düşüş sağlamıştır. Greenpeace'in kampanyaları nedeniyle Shell firması, çeşitli çevre kampanyalarına

sponsor olmuş ve WBCSD'nin (World Business Council for Sustainable Devolopment/ Sürdürülebilir Gelişme için İş Konseyi) üyesi olmuştur (Ledgerwood ve Broadhurst, 2000; 88–90).

İşletmeler sosyal sorumluluğun gereği olarak, çevreyi baştan kirletmemeye özen göstermeli ve kirlenmiş olan çevrenin temizlenmesi için çaba sarf ederek onu güzelleştirecek tedbirleri desteklemelidir (Sönmez ve Bircan, 2006).

İşletmelerin doğal çevreye karşı sorumluluklarını yerine getirmeleri için çevreye zararlarını azaltmaktan öte, korumaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle sürdürülebilir çevre kavramına gereken önem vermelidirler.

İşletmelerin çevreye zarar vermemeleri için zorlayıcı yasal standartlar ve İşletmelerin gönüllü uygulamaları bulunmaktadır. Zorlayıcı yasal önlemler kadar, işletmelerin kendileri için koydukları ve çevreye yönelik ahlaki önlemler de önemlidir. Çünkü her işletme çevreye karşı duyarlı olursa, zorlayıcı önlemlere gerek kalmayacaktır (Arslan, 2001; 191).

Örneğin 3M firması, çevreye yönelik politika belirlemiştir. Bu politikalar aşağıdaki gibidir (George ve Weimerskirch, 1998; 198);

- Kendisinin neden olduğu çevresel problemleri çözmek ve engel olmak,
- Kaynak kirliliğini her nerede ve ne zaman olursa engellemek,
- Çevresel etkisi en az olan ürünleri geliştirmek,
- Doğal kaynakları korumak için geri dönüşüm ve diğer yöntemleri bulmak,
- Federal, resmi ve yerel çevresel kurumlara işletmenin olanakları ve ürünleri ile ilgili eylemlerinde düzenlemelere karşı uyacağını garanti etmek,
- Kamu kuruluşları ve diğer resmi örgütlerin çevresel faaliyetlerine katılmak.

3M firması sadece bir örnektir. Bugün dünyada ve Türkiye'de Nokia, Ben&Jerry's, Unilever, Aygaz, Isuzu firmaları çevre politikaları geliştirmekte ve uygulamaktadırlar. Bu politikalar firmaların internet erişim sayfalarında görülebilir.

Kaynak israfını önlemenin yanında, hayat standardını yükseltme çabaları ve ortaya çıkan enerji krizi nedeniyle gelişmiş ülkeler atıkların geri kazanılması ve tekrar kullanılması için yöntemler geliştirmişlerdir. Atıkların önemli bir miktarı geri dönüştürülerek yeniden kullanılabilir malzemeler yapılmaktadır. Örneğin; atıklar içindeki cam, metal, plastik ve kâğıt/karton gibi atıklar çeşitli işlemler sonunda yeni bir hammadde (şişe, kutu, plastik, kâğıt, gübre vb.) olarak değerlendirilmektedir. Geri dönüşümle işletmeler; doğal kaynakları yeni hammadde için kullanılmasının azaltarak korumuş olur, hammaddelerin yeniden kullanıma girmesini sağlayarak ürün üretiminde işlem sayısı azaltılır ve böylece enerji tasarrufu sağlanır. Çevrede kirli atık miktarı azalmış olur ve ayrıca hammadde azalmasına ve doğal kaynakların hızla tükenmesi de yavaşlatılmış olmaktadır (www.hurdadaparavar.com).

İşletmeler için çevrenin stratejik önemi giderek artmaktadır. Bu durum otel işletmeleri için oldukça önemlidir. Örneğin; kirli atıkların verildiği bir derenin denizle birleştiği yerde kurulan çok lüks bir otel işletmesinin tüketicinin gözünde hiçbir önemi olmamaktadır. Otel işletmeleri, o anda bölgede bulunan doğal güzellikler (dağ, orman, deniz, göl, kar vb.), mevsimsel iklim, sosyal etkinlikler vb. birçok ekonomik olmayan turist çekici ürünler için seyahat eden tüketicilere konaklama hizmeti veren işletmelerdir. Otel işletmelerinin ana hammaddesi çevrede bulunan doğal güzelliklerdir denilebilir. Bu doğal güzellikler için bölgeye gelen turistlere otel işletmelerinin sağlamış olduğu konaklama hizmeti, turist çekici özellikleri tamamlayıcı niteliği nedeniyle ikinci planda kalmaktadır. İşletmeler, çevresel olarak kirli olan bir bölgede ne kadar lüks ve ne kadar ucuz hizmet verirse versin müşteri sıkıntısı çekeceği kesindir. Bu nedenle otel işletmeleri çevreye diğer işletmelere göre çok daha fazla önem vermek zorundadırlar.

Doğal zenginliklerin, sit alanlarının ve özel çevre koruma alanlarının doğrudan turizm alanı olarak kullanılması yerine, bu alanların özelliklerinin dikkate alınarak, diğer alanlarla bütünleşik olarak koruma esaslarının belirlendiği eko turizmin geliştirilmesi çevreye duyarlı bir turizm kültürünün geliştirilebilmesi için önemlidir (9. Kalkınma Planı, 2006; 20).

AB'ye uyum sürecinde olan Türkiye'de turizm işletmelerinin 9. Kalkınma Planı'na (2006) göre turizm sektörünün ve doğa koruma ile ilgili kuruluşların çalışmaları değerlendirilerek sürdürülebilir kalkınmaya önem verilmesi ülkenin yararına olacağı ve ayrıca "Ekolojik Ayak İzi" yöntemine (biyolojik verimlilik alanı, kişi başı 1,7 ha.) göre turizm gelişme planlarının hazırlanması ve yatırımcıların buna uygun bir şekilde yönlendirilmesinin de gerekli olduğu belirtilmektedir. Yine aynı raporda (9. Kalkınma Planı, 2006; 28) "Temel Amaç ve Politikalara Dönük Öncelikler ve Tedbirler" başlığı altında sektör ile ilgili tüm yatırımların doğal, sosyal ve kültürel çevreyi koruyucu ve geliştirici bir yaklaşım içinde alınması, doğal ve tarihi çevrenin korunmasına hız ve etkinlik sağlayacağı belirtilmiştir. Ayrıca turizmin yoğun olarak geliştiği bölgelerde işletmelerin katı ve sıvı atıklarının arındırılması ve alıcı ortama aktarılması önemli öncelikler arasında sayılmaktadır.

Bir işletmenin, çevreci rekabet avantajlarını elde edebilmesi için şu özelliklere sahip olması gerekmektedir (Arslan, 2001; 192);

- Havaya, toprağa, suya ve canlılara zarar veren kirletici atıkların filtre edilerek en aza indirmeli ve asit yağmuruna yada ozon tabakasının delinmesine neden olan maddeleri üretim sürecinden çıkarmalı,
- Hava, toprak, su ve orman gibi yenilenebilir doğal kaynaklardan gelecek kuşaklarında yararlanabilmesi için, varlıklarını sürdürebilecek şekilde tüketmeli,
- Çevreye zararlı atıkların azaltılmasını sağlamalı ve mümkün olduğunca geri dönüşümlü ürünler tüketmeli yada üretmeli,
- Çevresel açıdan güvenilir ve sürdürülebilir enerji kaynaklarının kullanılması konusunda her türlü çabayı sarf etmeli,
- Çalışanların ve faaliyet gösterilen bölge halkının çevre, sağlık ve güvenlik ilgili risklerini güvenli teknolojiler kullanarak en aza indirmeli,
- Çevreye zararlı ürün ve hizmetlerin satmaması ve satılan ürünlerin çevresel etkileri hakkında tüketicileri bilgilendirmeli,
- İktisadi faaliyetleri sonucu çevreye yada çevrede yaşayanlara bir zarar verilmişse bunun tanzim edilmeli,

- Çevreye zararlı yada riskli tüm işletme faaliyetleri hakkında toplumu bilgilendirmeli,
- Çevre konusunda ilke ve politikalar oluşturulmalı ve uygulamalıdır.

Yukarıda sıralanan maddelerdeki kurallara uyan bir işletme, çevre konusunda şeffaf olduğunu, diğer bir ifadeyle hesap verebileceğini göstermiş olmaktadır. Bu durum tüketiciler gözünde işletmenin değerini artırmaktadır.

1. 4. 5. 5. Sosyo-kültürel Çevreye (Topluma) Karşı Sorumluluk

Girişimci, Özgener'e (2000) göre sınırlı ve ilkeli olmalıdır. Bu tanımdan hareketle işletmelerinde sınırlarının ve ilkelerinin olması gerektiği söylenebilir. Çünkü sınırsız ve ilkesiz işletmeler, sadece kendi çıkarı için çalışan örgütler durumuna gelmekte ve sonuç olarak toplumda gruplaşmalar ve dengesizliklerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır.

Merric Dodd, işletmelerin özel kuruluşlar olmasının yanında sosyal hizmetle yükümlü, ekonomik kuruluşlar olması boyutunun da eklenmesini önermektedir. Günümüzde bu görüşü paylaşan ve kurumsallaşmanın, halka açılmanın ön koşulu olarak toplumsal hizmetin kabullenilmesi gereğini ileri sürmektedir. Halka açık olan işletmeler, toplum için hizmet yaratması amacıyla topluma hesap vermek şartıyla, özel gruba verilmiş bir özel mülkiyet hakkı olarak tanımlanabilir (Ay, 2000). Buradan hareketle, işletmelerin kullanmış oldukları kaynakları, toplumun haklarını hesap sorabilmek şartıyla işletmelere vermesi olarak tanımlanabilir.

Her örgüt karar ve eylem sürecini içerir. İşletme yöneticileri yönetsel kararları, yasal çevre, uluslararası çevre, ekonomik çevre (Yurtseven, 2000) ve sosyal çevre içerisinde almaktadır.

Eylemlerin toplum üzerindeki etkisinden dolayı, daha planlama aşamasında öncelikle sosyal sorumluluğa önem verilmelidir. Çok kârlı olabilecek faaliyetler için dahi karar alınırken, toplumun amaçları ve değerleri dikkate alınmalıdır. İşletmelerin,

toplum içinde meydana gelecek değişmelere uyum sağlaması ve sosyal sorumluluk bilinciyle faaliyette bulunması uzun vadeli çıkarları bakımından kendisine sorunsuz ve uzun bir yaşam sağlayacaktır. İşletmenin kararları tüm toplumu olumlu yada olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Ancak toplumun tutum ve davranışları işletmenin başarı yada başarısızlığını da etkilemektedir (İşseveroğlu, 2001). Bu nedenle işletmeler kendileri ile ilgili bir karar verirken toplumun çıkarlarını da göz önde bulundurması gerekmektedir. Diğer bir ifadeyle işletmeler, toplumun hangi şeylere gereksinim duyduğunu ve kendilerinden neler beklediğini bilmeli ve eylem kararlarını alırken topluma etkisinin ne olacağını bilmelidir (Özgener, 2000). Sonuç olarak yukarıda sayılan nedenlerden dolayı işletmelerin bir çevre elemanı olan topluma karşı da sorumluluğu bulunmaktadır.

Ancak, Drucker'a (1998; 92) göre topluma karşı sosyal sorumluluk üstlenen kuruluşun eylemlerinin doğru yapılması bir takım koşullara bağlı olmaktadır. Bunlar; kuruluşun bilgi-ve becerilerine uygun olmalı, toplumun değerlerine uygun olmalı ve kuruluşun bir uzantısı olabilecek eylemler olmalıdır. Diğer bir deyişle örneğin bir eğitim kurumunun toplumun sosyal sorunlarından eğitimle ilgili eylemde bulunması beklenmektedir.

Toplum yararına hizmet etme sorumluluğunu üstlenmiş olan işletmeler, çeşitli faaliyetler ile toplumun takdir ve ilgisini kazanabilirler. Bunlar faaliyetler aşağıdaki gibi sıralanabilir (Taşkan, 2003; 46);

- Evsiz insanlara, şiddete maruz kalmış kadınlara, yardıma muhtaç çocuklara ve yaşlılara ilgi gösterilmesi ve yardım edilmesi gibi toplumun acil gereksinimlerini karşılamak,
- Hastane, dispanser, sağlık ocağı gibi kamu sağlığına yönelik yatırımları gerçekleştirmek yada bu yatırımlara destek olmak, toplumun sağlık ve sosyal refahını artırmak,
- Okul ve yurt binası inşası, burs verme ve staj imkânı sağlama gibi toplumun eğitim düzeyinin yükselmesine katkıda bulunmak,
- Politik güce sahip kişi ve kuruluşlara yönelik kamuoyu baskısı yaratarak

çeşitli platformlarda insan haklarını savunmak ve bireylerin insanca yaşamasına katkıda bulunmak,

- Toplumun kültürel öğelerine saygı göstermek ve sanatsal, sportif ve kültürel etkinliklere sponsorluk yapmak.

1. 4. 5. 6. Rakiplere ve Diğer İşletmelere Karşı Sorumluluk

İşletmelerin sorumlu olduğu diğer bir grup ise rakipleridir. İşletme rakiplerine karşı, haksız rekabet ve rakibine zarar verici yasal olmayan eylemlerde bulunmama gibi sorumluluk ve borçları vardır.

Rakipler, işletme için aslında paydaş olarak yanında değil karşısındadır. Ancak, rakiplerin işletme ile ilgili olumlu sözler söylemesi olumsuz olanları söylemeyeceği anlamına gelmemektedir. Diğer bir deyişle, işletme hakkındaki olumsuz bir bilgi, rakip işletme tarafından işletmeye karşı olumsuz reklâm olarak kullanılabilir. Sektörel birlikler ve profesyonel üyeler için en önemli fayda rakiplerle sivil ilişkiler oluşturmaktır (Dörtkök, 2004; 64).

İşletmenin rakibine zarar vermesi ve bu durumun ortaya çıkması, işletme ile toplumda olumsuz bir imaj oluşturacaktır. Buradan hareketle, işletmelerin etik kurallar çerçevesinde rekabet etmeleri, işletmenin toplumdaki imajının güçlenmesine yardımcı olabilir.

1992 yılında Türkiye Genç İşadamları Derneği (TUGİAD) tarafından Türkiye'nin en büyük 500 işletmesinin yöneticilerinden 156 yöneticinin katıldığı bir araştırma yapılmıştır. Bu araştırmaya göre, yöneticilerinin tümünün cevabında; çevre kirliliği, içerden bilgi sızdırma ve hediye/rüşvet vermeyi etik dışı davranışlarda ilk üç sırada yer almaktadır (Ekin ve Temelölmez, 1999). Örneğin, Coca-Cola firmasının üst düzey bir yetkilisinin sekreteri tarafından firmanın piyasaya sürmeye hazırlandığı yeni ürün formüllerini ve diğer bilgileri Pepsi-Cola firmasına satmaya çalışırken Pepsi-Cola firmasının Federal Araştırma Bürosu'nu (Federal Bureau of Investigation/FBI) uyarması ile birlikte bu şahıs yakalanmış ve mahkemece suçlu

bulunmuştur (Hürriyet Gazetesi 04.02.2007). Bu olayda Pepsi-Cola firması etik bir davranışta bulunmuştur ve rekabetin etik kurallar içerisinde olması gerektiği vurgulanmıştır.

1. 5. SOSYAL SORUMLULUĞUN FAYDALARI

Sosyal sorumluluk işletmelerin finansal performansını etkilemektedir. Sosyal sorumluluğun farkına varan ve uygulayan işletmeler birçok avantaj elde etmektedir. Örneğin çevreye karşı duyarlı olan bir işletme, geri dönüşümlü ürünler üreterek çevreci baskı gruplarının yapabileceği eylemlerini ve işletmenin imajına olumsuz etkisini önlemiş olmaktadır. Sosyal sorumluluğun diğer faydaları şu şekildedir (Wheelen ve Hunger, 2004; 39);

- Bulunduğu çevre ile ilgilenen ve olumsuz etkilemeyen işletmeler, ürünleri için değerinden daha yüksek fiyat uygulaması yapsa da marka sadakatini sağladığı için olumsuz etkilenmemektedir.
- Güvenilirlikleri, birçok parasal anlaşmalarda zaman harcanmasına gerek kalmadan, tedarikçileri ve dağıtıcıları ile kalıcı ilişkiler kurmasına yardımcı olmaktadır.
- İş gücü arzı, yada diğer bir ifadeyle işgücü piyasası, sorumluluğunu yerine getiren işletmeleri tercih etmektedir.
- Dış ülke pazarlarına kolayca girilmesini sağlamaktadır.
- Yerel halkın manevi değerlerini destekleyerek işletmenin çıkarlarına katkı sağlamaktadır.
- Yatırımcılara çekici görünerek sermaye gereksinimini uzun dönemli olarak işletmeye sağlamaktadır.

1. 6. TÜRKİYE'DE SOSYAL SORUMLULUK UYGULAMALARI

Dünyada sponsorluk yada sosyal sorumluluk pazarının hacmi günümüzde yaklaşık 34 Milyar Dolar'dır. Türkiye'de ise bu rakam 750 Milyon Dolar civarında olduğu tahmin edilmektedir. İşletmeler daha çok kurumsal itibara katkı nedeniyle

sponsorluk yada sosyal sorumluluk faaliyetlerinde bulunmaktadırlar. Akademetre firmasının 2002 yılında ve 2006 yılı Eylül ayında yaptığı anket sonuçlarına göre, sponsorluğun reklâmdan daha fazla etkili olduğunu düşünenler %59'dan %78'e çıkmış durumdadır. Growth from Knowledge (GFK) firmasının Eylül 2006'da yaptığı araştırmaya göre ise işletmelerin %60,3'ü sosyal projelere (eğitim, sağlık, çevre vb.), %56,4'ü konser ve festival organizasyonuna, %41'i diğer sanat faaliyetlerine, %29,5'i dizi ve yarışma gibi televizyon programlarına, %26,9'u takım sporlarına, %21,8'i bireysel sporlara, %1,3'ü STK'lara sponsor olmaktadır. Ankete katılan işletmelerin %1,3'ü ise hiçbirine sponsor olmadığını belirtmiştir (Not: Katılımcılar sorulara birden fazla yanıt vermişlerdir) (Özçelik, 2006).

Birleşmiş Milletler'e (United Nations/UN/BM) bağlı çalışan ancak BM tarafından finanse edilmeyen bir kuruluş olan Birleşmiş Milletler Çocuk Fonu'nun (The United Nations Children's Fund/UNICEF) gereksinimi olan kaynak, hayırsever işletmeler tarafından karşılanmaktadır. İngiliz Havayolları (British Airways) çalışanları, uluslararası uçuşlarda dağıttıkları zarflarla yolcuların cebinde kalan ve kendi ülkelerinde geçerliliği olmayan paraları toplamış ve UNICEF'e 7 Milyon Sterlin katkı sağlamıştır (www.insankaynaklari.com...1522).

Danone'nin sponsorluğunda Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) ve Çağdaş Yaşamı Destekleme Derneği (ÇYDD) ile birlikte yürütülen "gülümseyen gelecek" adlı sosyal sorumluluk projesi, istatistiklere göre Türkiye'de 7 çocuktan 1'inin okul öncesi eğitim aldığı ve bunun önlemek için Türkiye'nin çeşitli şehirlerinde ana sınıfları ve oyun parkları ile 2004 yılı verilerine göre %14 olan okul öncesi eğitim oranını %100'e çıkarmayı hedefleyen bir projedir. Danone tarafından oluşturulan fonlar, ÇYDD'nin başvurusu ile ilgili bölgelerin Milli Eğitim Bölge Müdürlüklerince belirlenen ilkokullarda oyun parkları ve anasınıfları yapılmaktadır (www.gulumseyengelecek.com).

Bir diğer örnek ise "TNT Ekspres Bilgi ve Kültür Taşıyor" adlı projedir. TNT firması, her yıl MEB'in öngördüğü yayınlar ve genel kültür kitaplarını müşterilerinden ve çalışanlarından toplayarak, kitap bulmakta zorlanan öğrencilere

ulaştırılmaktadır (www.insankaynaklari.com...1522).

Türkiye'de eğitimle ilgili çok fazla sosyal sorumluluk projesinin olmasının temel nedeni, eğitim seviyesinin düşük olması ve eğitim seviyesinin yükseltilmesiyle daha kolay ekonomik ve sosyal kalkınma sağlanabileceğine olan inançtır. Eğitimle ilgili en kapsamlı sosyal sorumluluk projesi UNICEF ve MEB işbirliği ile yürütülen "haydi kızlar okula!" adlı kız çocuklarının okula göndermeyen velilerin ikna edilerek çocukların eğitim almaları için destek kampanyasıdır. Kampanyaya özel kuruluşlar, sanatçılar ve birçok kişi destek vermiştir.

Unilever firması 1998 yılında Uluslar arası Doğa Fonu (Global Nature Fund/GNF) ile birlikte "Yaşayan Göller" projesi çevre konusundaki sosyal sorumluluğa önemli bir örnektir. Projede, dünyadaki sulak alanların ve tatlı su kaynaklarının korunması amaçlanmaktadır. Firma, 2000 yılında Türkiye Doğal Hayatı Koruma Derneği ile birlikte "Ulubat Gölü'nün Entegre Yönetim Projesi"ni başlatmıştır. Proje ile gölün sürdürülebilir ve akılcı kullanımı ve ekosistem zenginliklerinin korunması amaçlanmaktadır. Sonraki yıllarda "Yaşan Göller" projesine dahil edilmiştir. Proje ile Ulubat Gölü'nün dünyada korunması gereken 17 göl içine alınmasını sağlamıştır. Firmanın 2000 yılında sosyal sorumluluk projeleri için ayırdığı toplam bütçe 50 Milyon Dolardır (www.insankaynaklari.com...1545).

Sokakta çalışan çocuklara yönelik "mendilini değil geleceğini alıyorsun" sloganıyla Sokak çocukları koruma Derneği tarafından İzmir ve çevresinde başlatılan projeye birçok yerel ve ulusal kamu kuruluşu tarafından destek verilmektedir (www.insankaynaklari.com.....ID=5118).

Kurumsal sosyal sorumluluk uygulamalarının büyük bir sektör haline geldiği gözlemlenmektedir. İşletmeler sosyal sorumluluk uygulamaları için tam zamanlı elemanlar istihdam etmekte, danışmanlar ve halkla ilişkiler firmalarından yardım almakta, reklâmlar, araştırmalar yapmaktadır. Ancak bu projelerde de şeffaflığın esas olması gerekmektedir. Örneğin, Turkcell'in "Kardelenler" projesinin bütçesi ve harcamalar firma tarafından gizli tutulmaktadır. Bunun nedeni, projenin reklâmında

küçük puntolarla açıkladığı gibi, kampanyanın net kârını ÇYDD'ye bağış olarak verecek olmasıdır. Diğer bir deyişle firma, kaset ve konser için üretim, dağıtım, reklâm ve organizasyon gibi giderleri düştükten sonra kalan miktarı ÇYDD'ye verecektir. Eğer kampanyadan kâr elde edilemezse firma sadece kendi reklâmını düşük bir maliyetle yapmış olacaktır (Tezel, 2006). Yine aynı firma, Capital Dergisi'nin Türkiye'de yapmış olduğu araştırmaya göre, yöneticilerin en çok çalışmak istedikleri ilk 20 firma sıralamasında birinci çıkmıştır. Yöneticilerin firmayı seçme faktörleri; uluslararası büyüme potansiyeli, gelişen kurum kültürü ve sosyal sorumluluk projeleriyle oluşturduğu olumlu imaj ilk üç sırada yer almaktadır (www.milliyet.com.tr/2006/02/02/son/soneko02.asp) ve sosyal sorumluluk projeleri ile firmanın imajını güçlendirdiği doğrulanmaktadır.

Turizm işletmelerinin içinde bulunduğu sosyal sorumluluk projeleri de mevcuttur. Örneğin, "Özel Sektör Gönüllüleri Derneği" tarafından 2003 yılı Mart ayından itibaren "Okul Dostu Programı" yürütülmektedir. Bu projeye bir turizm işletmesi olan Ritz-Carlton Oteli İstanbul şubesi de destek vermektedir. Proje, İstanbul İl Milli Eğitim Müdürlüğü'nün belirlediği okullarda, derneğe üye işletmelerin çalışanları, okul müdür ve öğretmenleri ile birlikte belirledikleri zamanlarda öğrencilere kitap okuyarak ilköğretim çağındaki çocukların sosyal becerilerini, liderlik vasıflarını, ifade yeteneklerini geliştirmek ve onların sorumluluk alabilmeyi öğretmek amacıyla yürütülmektedir (www.insankaynaklari.com...1522). Yine aynı projeye destek veren Borusan Holding Kurumsal İletişim Müdürü Ferda Hızar, projenin çalışanların takım çalışması becerilerini artırdığına, yaratıcılıklarını geliştirdiğine ve motivasyon kaynağı olduğuna inandığını belirtmiştir (www.insankaynaklari.com..1545).

Turizm işletmelerinin desteklediği diğer bir sosyal sorumluluk projesi ise, Karadeniz bölgesinde 7 ay süreli "Ekodiyalog Projesi"dir. Proje ile; Ayder Yaylası, Fırtına Vadisi ve Kaçkar Dağları Milli Parkı sınırları içerisinde yer alan 120 turizm işletmesini, sertifikasız yerel tur rehberlerini, turizm il müdürlüğü, orman ve çevre müdürlükleri çalışanlarının eğitimini sağlamaktır. Katılımcılara eğitim verilerek, eko-turizm konusunda bilinçlendirilmesi ve turizmde sürdürülebilir iş alanları

yaratılması hedeflenmiştir. Ayrıca proje ile, yerel idari konularda yerel resmi makamlarla Kamu-STK ve özel sektör kuruluşları arasında işbirliğinin sağlanması da diğer bir amaçtır (http://www.resortacademy.com/sektorden/ekodiyalog_01.htm).

2000'li yıllardan önce işletmeler sosyal sorumluluğu, kurumsal hayırseverlik olarak görmekteydiler. Günümüzde sosyal sorumluluk kavramı hızla gelişmiş ve işletmeler tarafından anlaşılmaya başlamıştır. İşletmeler günümüzde sosyal sorumluluk uygulamalarına ciddi fonlar aktarmaktadırlar. 2000 öncesinde olduğu gibi sadece hayırseverlik duygusu ile yapılan fon yardımları, bugün daha profesyonel olarak yürütülen sosyal sorumluluk kampanyalarına aktarılmaktadır. Sosyal sorumluluk uygulamaları o kadar artmıştır ki, küresel yada ulusal saygın kuruluşlar sosyal sorumluluk uygulamalarına ödüller vermektedir. Örneğin, Nokia mobil iletişim firması Türk Eğitim Gönüllüleri ve Uluslararası Gençlik Vakfı (International Youth Fundation) ile birlikte yürüttüğü "Düşler Atölyesi" isimli proje ile "Active Academy" isimli firmadan "Kurumsal Sosyal Sorumluluk Ödülü" almıştır (Akay, 2007; 132).

2. BÖLÜM
SA 8000 SOSYAL SORUMLULUK (SOCIAL ACCOUNTABILITY 8000) STANDARDI VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ

Pazarlama ve ticaretteki "üret ve sat" düşüncesi rekabet ile birlikte müşteri memnuniyeti düşüncesine dönüşmüştür. İşletme yönetimi kavramı boyut değiştirerek öncelikle kâr yerine kurum kültürü ve yönetsel felsefe üzerine odaklanmaktadır. Ürün ve üretim odaklı düşünceler, yerini insan odaklı olmaya bırakmaktadır. Buradan hareketle "müşteriyi nasıl yönetirim" felsefesi yerine müşteriyi anlama ve müşterinin işletmeyi yönetmesi felsefesi geçerlilik kazanmaktadır (Ersen, 2003; 19). Diğer bir ifadeyle, müşteri istekleri ve önceliklerine önem veren işletmeler yaşamlarını sürdürebilmektedirler.

Konaklama işletmelerinin örgütsel amaçlarının gerçekleşmesinde insan kaynaklarının stratejik bir rolü vardır. Bu nedenle turistik mal ve hizmetin pazarlamasından sunulmasına kadar geçen zamanda en önemli etken insandır (Tütüncü ve Demir, 2002; 10). Buradan hareketle, turizm işletmelerinin, çalışanlarına diğer işletmelerden daha fazla önem vermeleri gerekmektedir. SA 8000 belgesi alan işletmeler, çalışanlarına önem verdiğini ispatlamaktadır. Ayrıca SA 8000 standardı, günümüzde evrensel olarak kabul edilen bir standarttır.

2. 1. DİĞER SOSYAL SORUMLULUK STANDARTLARI

İş yaşamının örgütlenmesi ve işlerin nasıl yapılacağı konusunda tüm toplumlar kurallar ve yönetmelikler geliştirmişlerdir. Kabul edilebilen ve kabul edilemeyen davranışlar toplumun, deneyim, felsefi ve tinsel kurallarına dayanarak gelişip kodlanmıştır (Mendelhall vd., 1995; 138). Bunlara ek olarak bir kısmı BM, Uluslar arası Çalışma Örgütü (International Labor Organization/ILO) vb. küresel kuruluşlar tarafından işletmelere önerilmektedir.

Aşağıda, SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı'nın dışında uygulanan ve iş dünyası tarafından kabul gören standartlar açıklanmaktadır.

- **Küresel İlkeler Sözleşmesi (Global Compact)**

BM Genel Sekreteri Kofi Annan tarafından 31 Ocak 1999'da yapılan Dünya Ekonomik Forumu'nda, iş dünyası liderlerinden destek istemiştir. Bu istekten sonra 26 Temmuz 2000'de BM merkezinde çalışmalar başlamıştır. Bugün dünya genelinde 3000'i aşkın firma, uluslararası çalışma ve sivil toplum kuruluşlarının katılımı ile 10 evrensel prensip doğrultusunda çalışmalar sürmektedir. Küresel İlkeler sözleşmesi; örgütlenme özgürlüğü, zorla çalıştırma, çocuk işçiliği, ayrımcılık gibi çalışanları ilgilendiren konularla birlikte insan hakları, çevre sorunları ve rüşvet ve yolsuzlukla mücadele gibi konuları da içermektedir (www.unglobalcompact.org).

Küresel İlkeler Sözleşmesi'ne göre sosyal sorumlulukta baz alınabilecek temel prensipler (Simonsen, 2005);

- Etki alanı içinde, evrensel insan haklarının korunmasına destek sağlamak ve saygı göstermek,
- İnsan hakları ihlallerine karışmamak,
- Örgütlenme ve toplu sözleşme haklarını etkin şekilde tanımak ve desteklemek,
- Her türlü zorla ve mecburi çalıştırmanın ortadan kaldırılmasını desteklemek,
- Çocukların çalıştırılmasına son verilmesini desteklemek,
- İşe alma ve çalışma süreçlerinde ayrımcılığa izin vermemek,
- Çevre ile ilgili konularda zarar oluşmadan tedbirler almak,
- Daha etkin bir çevre sorumluluğunun yaygınlaştırılması için girişimlerde bulunmak,
- Çevre dostu teknolojilerin geliştirilmesi ve yayılmasını teşvik etmek,
- Rüşvet ve zorbalığı da içeren her türlü yolsuzlukla mücadele etmek olarak sıralanabilir.

- **Küresel Raporlama Rehberi (Global Reporting Initiative/GRI)**

Raporun içerisinde vizyon ve stratejiler, profil, idari yapı ve yönetim sistemleri, Küresel Raporlama Rehberi içerik endeksi ve performans göstergeleri yer

almaktadır. Küresel Raporlama Rehberi'nin yapısındaki göstergelere bakıldığında ekonomik, çevresel ve sosyal performans olarak 3 başlıkta toplanmıştır ve işletmeler tarafından yıllık rapor olarak sunulması gerekmektedir. Sosyal göstergeler içerisinde yer alan insan hakları bölümü SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı ile benzerlik göstermektedir. İnsan hakları bölümünde; strateji ve yönetim, örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğü, çocuk işçiler, zorla çalıştırma ve zoraki işler, disiplin uygulamaları, güvenlik uygulamaları, yerel halkın hakları alt başlıkları bulunmaktadır (Argüden 2002; 35–36/www.globalreporting.org).

- **ISO 26000 Kurumsal Sosyal Sorumluluk**

Uluslararası Standardizasyon Örgütü tarafından ISO 26000 Kurumsal Sosyal Sorumluluk Standardı 2008 yılında yayınlanacaktır. Standardın amacı, sosyal sorumluluk bilincini ve bu yöndeki istekliliği geliştirmek, ilgili kavramları, tanımları ve değerlendirme şekillerine yönelik ortak bir kılavuz oluşturmaktır. Standarda uymak yada uymamak gönüllülük esasına dayanmaktadır (Tezel, 2006).

2. 2. SA 8000 SOSYAL SORUMLULUK STANDARDI

SA 8000 Standardı, Ekonomik İlişkiler Konseyi (Council on Economic Priorities Accreditation Agency-CEPAA) ve New York'lu yerel çıkar grupları tarafından tasarlanmıştır. Standart, Sosyal Sorumluluk 8000 (Social Accountability 8000) yada SA 8000 olarak kullanılmaktadır (Bernstein, 1997). 1996 yılında STK'lar, endüstri temsilcileri, firma denetçileri, kalite danışmanlık firmalarının uzmanları, insan haklar savunucuları, birlikler ve işletme yöneticileri tarafından hazırlanmıştır. 1997 yılında uygulanmaya başlayan standart, 2001 ve 2007 yıllarında olmak üzere iki kez revizyon geçirmiştir. Standarda göre ortalama 5 yılda bir revizyon edilmektedir (SA 8000 Standardı Revizyon Prosedürü'ne göre).

SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı ILO sözleşmeleri temeline dayanmaktadır. ILO'nun kabul ettiği temel sözleşmeler standardın içeriğini oluşturmaktadır. Bunlar çocuk işçi çalıştırma, ayrımcılık, sağlık ve güvenlik, çalışma

saatleri, ücretlendirme, örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı, zorla çalıştırma ve disiplin uygulamalarıdır.

ILO, BM'ye bağlı bir ihtisas kuruluşudur. ILO'nun yapısına bakıldığında 3'lü sistem benimsendiği görülmektedir. Bunlar, hükümet temsilcileri, işçi temsilcileri ve işveren temsilcileridir. ILO'ya her üye ülkenin 4 delegesinin oy hakkı bulunmaktadır. Bu oylardan ikisi hükümeti, biri işverenleri, biri de işçileri temsil etmektedir (İşçi Eğitimi El Kitabı, 1993; 21,31).

SA 8000, ISO 9000 Kalite Yönetim Standardı ve ISO 14001 Çevre Yönetim Standardını örnek alan, performans koşulları kadar prosedür ve sistem koşullarını da önemseyen, yönetim sistemi ile davranış kodunun bileşimi bir standarttır (Aydemir, 1999). İngilizce "accountability" sözcüğünün karşılığı sorumluluk olmasına karşın içerisinde hesap verebilirlik anlamını da içermektedir. SA 8000'in ortaya çıkma nedenlerinden birisi de, işletmelerin paydaşlarına hesap verebilmelerini sağlamasıdır.

Standardın Amaç ve Kapsamı

Bu standart bir işletmenin sosyal sorumluluk gerekliliklerine ulaşması için yapması gerekenler;

a) Kontrol altında tutmak ve etkili bir şekilde uygulama gerektiren konuların idaresi için politika ve prosedürler oluşturmak, uygulamak ve koruyarak sürdürmek,
b) Bu politika ve prosedürlerin standardın gerekliliklerine uygun olarak uygulamada olduğunu ilgili taraflara göstermek şeklinde açıklamaktadır.

Bu standardın gereklilikleri coğrafi konum, sanayi sektörleri ve şirket ölçüleri dikkate alınarak evrensel olarak uygulanmalıdır.

Brakelmann, "iş yaşamının, çalışanların insani gereksinmelerinin ve haklarının mümkün olan en yüksek düzeyde karşılanmasını sağlayacak şekilde

düzenlenmesini, işin insancıllaştırılmasının zorunlu koşulu" olarak tanımlamıştır (Paşa, 2002). SA 8000, işgörenler için işin insancıllaştırılmasını sağlayan bir standart niteliği taşımaktadır.

Standardın Normsal Öğeleri ve Açıklamalar

İşletmeler, ulusal yasalara, diğer ilgili yasalara, şirketin uymakla yükümlü olduğu diğer gerekliliklere ve bu standarda uymalıdır. Ulusal yasalar, diğer ilgili yasalar, şirketin uymakla yükümlü olduğu diğer gereklilikler standartla aynı meseleyi ele aldığında en zorlayıcı hüküm esas alınacaktır.

İşletme, aşağıdaki uluslararası sözleşmelere de uymalıdır.

- ILO Sözleşmesi 1 (Çalışma Saatleri-Endüstri-Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 29 (Zorla Çalıştırma Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 87 (Sendika Özgürlüğü ve Sendikalaşma Hakkının Korunması Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 98 (Örgütlenme ve Toplu Pazarlık Hakkı Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 100 (Eşit Ücret Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 105 (Zorla Çalıştırmanın Kaldırılması Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 111 (Ayrımcılık-İş ve meslek-Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 131 (Asgari Ücret Belirleme Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 135 (İşçi Temsilcileri Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 138 (Asgari Yaş Sözleşmesi)
- ILO Tavsiye Kararı 146 (Asgari Yaşa İlişkin Tavsiye Kararı)
- ILO Sözleşmesi 155 (İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği ve Çalışma Ortamına İlişkin Sözleşme)
- ILO Sözleşmesi 159 (Mesleki Rehabilitasyon ve İstihdam /Sakatlar Sözleşmesi)
- ILO Tavsiye Kararı 164 (Sağlık ve Güvenliğe İlişkin Tavsiye Kararı)
- ILO Sözleşmesi 182 (En Kötü Biçimlerdeki Çocuk İşçiliğinin Yasaklanması ve Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Acil Eylem Sözleşmesi)

- ILO Sözleşmesi 183 (Gebelerin Korunmasına İlişkin Sözleşme)
- İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi
- Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi
- Uluslararası Çocuk Hakları Sözleşmesi
- Uluslararası Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Sözleşmesi

Standartta Yer Alan Tanımlar

- ***Şirket:*** Bu standardın gerekliliklerini yerine getirmek zorunda olan, kadrolu, sözleşmeli yada başka bir şekilde şirketi temsil eden üst yönetim, orta dereceli yöneticiler, şefler, idari olmayan personelin tümüyle birlikte tüm organizasyonlar ve ticari kuruluşlardır.

- ***Tedarikçi:*** Şirketin ürün ve/yada servis sağlamasında faydalanılan ürün ve/yada bağlı hizmetleri sağlayan iş alanı.

- ***Taşeron:*** Ürünü ve/veya servisi yaratma akışı içinde doğrudan yada dolaylı olarak şirketin ve/veya tedarikçinin kullanımına sunmak üzere ürün ve/yada bağlı hizmetleri sağlayan iş alanıdır.

- ***Telafi faaliyeti:*** Bir uygunsuzluğu düzeltmek üzere gerçekleşen faaliyettir.

- ***Düzeltici faaliyet:*** Bir uygunsuzluğun tekrar ortaya çıkmasını engellemek için gerçekleşen faaliyettir.

- ***İlgili taraf:*** Şirketin sosyal performansıyla ilgilenen yada bundan etkilenen kişi yada gruplardır.

- ***Çocuk:*** 15 yaşın altındaki kişidir. Ulusal yasalar en düşük çalışma yaşı için yada zorunlu ilköğretim için daha yüksek bir yaş belirlemişse o yaş uygulanır. Eğer ulusal yasalar en düşük çalışma yaşı için sınırı 14 olarak belirlemişse, ülkenin gelişmesiyle bağlantılı olarak ILO Sözleşmesi 138'in

istisnaları çerçevesinde daha düşük olan yaş uygulanabilir.

- ***Genç çalışan:*** Çocuk tanımındaki yaşı geçmiş, 18 yaşını doldurmamış çalışandır.

- ***Çocuk çalışan:*** ILO Tavsiyesi 146 dışında, yukarıdaki çocuk tanımındaki yaş(lar)ın altındaki çalışan çocuklardır.

- ***Zorla çalıştırma:*** Bir kişiden kendi isteği dışında, herhangi bir ceza tehdidi altında sağlanan işlerin yada hizmetlerin tümüdür.

- ***Çocuk işçilerin durumunun iyileştirmesi:*** Yukarıda tanımlandığı şekliyle çocuk çalıştırmaya konu olmuş ve işten çıkartılmış çocukların güvenliği, sağlığı, eğitimi ve gelişmesi için gerekli her faaliyet ve desteklerdir.

Standartta "sosyal sorumluluk gerekleri" başlığı altında yer alan; çocuk işçi çalıştırma, zorla çalıştırma, sağlık ve güvenlik, örgütlenme ve toplu pazarlık, ayrımcılık, disiplin uygulamaları, çalışma saatleri, ücretlendirme ve yönetim sistemleri maddeleri standardın temelini oluşturmaktadır;

2. 2. 1. Çocuk İşçi Çalıştırma

Standart metinde çocuk işçiliği ile ilgili bölüm 4 maddeden oluşmaktadır;

- İşletme, yukarıda tanımlandığı şekliyle çocuk çalıştırmamak yada çocuk çalıştırmayı desteklememelidir.

- İşletme, çocuk çalışan tanımına uyan durumlarla karşılaşması ihtimalini göz önünde bulundurarak çocukların durumunu iyileştirme konusunda politika ve prosedürler oluşturmalı, dokümante etmeli, uygulayarak sürdürmeli ve çalışanlara ve ilgili taraflara etkili olarak duyurmak ve bu tür çocukların

çocuk tanımından çıkana dek okula devam etmelerini sağlayacak yeterli desteği sağlamalıdır.

- İşletme, ILO Tavsiyesi 146'da tanımlanmış çocukların eğitimi için politika ve prosedürleri oluşturmalı, dokümante etmeli, uygulayarak sürdürmeli ve çalışanlara ve ilgili taraflara etkili olarak duyurmalıdır. Ulusal zorunlu eğitim yasası kapsamındaki yada okula devam eden genç çalışanlar için de, bu çocukların yada gençlerin okul saatlerinde ve (işten okula, okuldan işe) yolda geçen saatlerde çalıştırılmadığından emin olmalıdır. Çalışma zamanı günde 10 saatten fazla olamaz.

- İşletme, çocuk yada genç çalışanları çalışma alanı içinde yada dışında tehlikeli, güvenli olmayan ve sağlıksız ortamlarda çalışmaya maruz bırakmamalıdır.

Çocuk işçiliğinin en çok kayıt-dışı sektör olarak adlandırılan küçük imalathane ve sokakta çalışanlar arasında görülmektedir. Çocuklar kayıt-dışı sektöre genellikle işçi olarak katılmaktadırlar. Çocuk işçiler tuğla yapımı, inşaat, el sanatları ve yiyecek hizmetleri gibi alanlarda çalışmaktadırlar. Sokakta çalışanlar ise ayakkabı boyacılığı, satıcılık, araba yıkama ve seks turizmi gibi alanlarda çalıştıkları görülmektedir (ILO Raporu, 1989; 5–6). Avrupa Birliği özellikle çocukların seks turizminde kullanılmasını engellemek için Turizm Politikası'nda bu konuya değinmiştir ve çocuk seks turizminin önlenmesi için 1999 yılı için 1 milyon Euro bütçe ayrılmıştır (www.deltur.cec.eu.int/abturizm.rtf).

Adana'da Doğu ve Güneydoğu Anadolu Bölgelerinden getirilip köle gibi çalıştırılan yaşları 10–12 arasında değişen çocuklar bulunmuştur. Çocuklar ailelerinden 40–50 YTL.'ye kiralanarak pamuk tarlaları ve narenciye bahçelerinde çalıştırılmaktadır. Barınma olanaklarının çok az yada hiç olmadığı mekanlarda kalmak zorunda kalan çocuklar bazen keyfi olarak cezalandırıldıklarını, haftalıklarının kesildiğini, eksik verildiğini yada hiç verilmediğini belirtmektedirler (http://www.hurriyet.com.tr/_gundem/5554899.asp). Ülkemizde her ne kadar otel

işletmelerinde olmasa da diğer birçok iş kolunda çocuk işçi çalıştırıldığı yukarıdaki örnekte olduğu gibi haberlere konu olmaktadır.

ILO'nun kuruluşundan günümüze kadar çocuk işçiliğini önleme çalışmalarında önemli bir gelişme görülmektedir. Özellikle kayıtlı sektör olarak adlandırılan fabrikalar ve diğer orta ve büyük ölçekli işletmelerde çalışan çocukların denetlenmesine önem verilmiş ve çocuk çalışan sayılarında önemli düşüşler gözlenmiştir (ILO Raporu, 1989; 2). Ancak BM ve ILO verilerine bakıldığında birçok ülkede hala çocuk işgören sayısı korkutucu büyüklüktedir. Örneğin Afrika'da çocuk işgören sayısı 80 Milyon civarındadır (ILO Newsletter 2002–1). Yine ILO'nun raporuna göre dünyada 5–14 yaş grubunda 250 milyon çalışan çocuk bulunmaktadır. 12–17 yaş grubunda ise 283 milyon çocuk çalıştığı için okula devam edememektedir (Aydemir, 1999). Türkiye'de ise Devlet İstatistik Enstitüsü'nün araştırmalarına göre 6–14 yaş grubunda bulunan nüfusun yaklaşık 1 milyonu çalışmaktadır (www.turkis.org.tr).

Dünya genelinde bu denli yoğun bir çocuk işçi istihdamının temel nedenleri arasında ekonomik gerilik, yoksulluğun sömürülmesi, eğitim eksikliği ve gelenekselleşmiş yargıların ağırlıklı olarak etkin olduğu söylenebilir (Küçükkalay vd., 2000). Düşük gelirli ailelerde, geçimlerini sağlayabilmek için aile fertlerinin büyük bir kısmının çalışmasına ve ekonomik olarak gelir elde etmesi gerekmektedir. Bu durumda çocuklar da çalışarak ailenin geçiminin sağlamasına yardımcı olmaktadır (ILO Raporu, 1989; 9).

Sonuç olarak gelirin artması durumunda okuryazar oranı artmaktadır. Yine aynı şekilde okur-yazar oranının artması ile gelir artmaktadır. BM Dünya İnsani Gelişim Raporu'na (BM Human Development Report 2006, 7) göre dünyada 385 Milyon kişi günlük 1 Dolar'ın altında bir gelirle sağlıksız koşullarda yaşamaktadır. Değerlendirme 2 Dolar'a göre yapıldığında bu rakam 660 Milyon'a çıkmaktadır.

Çocuk işçiliğini önlemek için eğitimin ekonomik getirisinin yüksek olması gerekmektedir. Dünya ekonomisindeki gelişmeler sonrasına bakıldığında, işsiz

işgücünün eğitimsiz işgücü olduğu düşünülürse, eğitimin getirisinin uzun dönemde yüksek olacağı görülmektedir (Çolak, 1998; 18). Ülkede yada bölgede eğitim sisteminin iyi olmaması yada yeterli olmaması nedeniyle eğitimin getirisi düşük olacaktır. Diğer bir deyişle eğitim sonrası ekonomik getirinin eğitim öncesi ile farksız olması nedeniyle aileler çocuklarını en kısa zamanda işgücü pazarına yönlendirme eğiliminde olacaktır (ILO Raporu 1989; 9). Buradan hareketle, aileler çocuklarını sadece aileye en kısa zamanda ekonomik olarak gelir getirmesi için çalıştırmamaktadır. Sonuç olarak çocuk işçiliğinin yüksek olmasında, bir diğer etken de eğitim sisteminin iyi olmamasıdır.

Temel eğitimi tamamlayan 18 yaşın altındaki kişilerin çalışma saatlerinin günde 7 saat ve haftada 35 saati geçemeyeceği, okula devam edenlerin çalışma saatlerinin ise günde 2 saat ve haftada 10 saati geçemeyeceği İş Kanunu madde 71'de belirtilmiştir ve (4857 sayılı İş Kanunu).

Büyük sanayi işverenleri genellikle çocuk işgücü ile ilgili yasaların bilincindedir ve bunlara önemli ölçüde uymaktadır (ILO Raporu, 1989; 3). Küçük işletmelerde ise durum oldukça farklıdır. Türkiye gibi birçok ülkede yasal sınırlamalar getirilmesine rağmen çocuk işgücünün oluşumu engellenememektedir (Çolak, 1998; 50).

Türkiye'de 12–14 yaş grubunda çalışan çocukların %96,5'i, 15–19 yaş grubunun %92,2'si KOBİ (Küçük ve Orta Boy İşletme) sınıfında olan işletmelerde istihdam edilmektedir. İş Kanunu madde 71'de "15 yaşını doldurmamış kişiler çalıştırılamaz" hükmü yer almaktadır (4857 sayılı İş Kanunu). Türkiye Anayasası'nın 50. Maddesinde de "kimse… yaşına uymayan işlerde çalıştırılamaz" ve "küçükler… çalışma şartları bakımından özel olarak korunurlar" hükmü bulunmaktadır (Çolak, 1998; 53). Büyük işletmelerde yasal kontrolün kolay olması, küçük işletmelerde ise kontrolün yapılamaması çocuk işçiliğinin küçük işletmelerde (özellikle imalat işleri) yoğunlaşmasında önemli bir faktördür.

Çok küçük yaşta tam gün çalışma, aşırı fiziksel, zihinsel, psikolojik ve

toplumsal stres yaratan iş yapma, kötü koşullarda düşük ücretle çalışma, çocuk onurunu zedeleyecek işleri yapma gibi koşullar çocukların psikolojik durumunu etkilemektedir. İşyerinde çalışan çocukların yetişkinlere göre daha fazla risk altında olduğu (yetişkinlerin %15'i çocukların %24,9'u), asgari ücretin altında belirlenen düşük ücretlerle çalıştırıldığı/çalıştığı, büyük bir kısmının İş Kanunu dışında tutulduğu, sağlık koşullarının kötü olduğu iş yerlerinde çalıştırıldıkları ve sosyal güvenceden yoksun bırakıldıkları bilinmektedir (Küçükkalay vd., 2000).

Çocuk işçiliğinin azaltılması için öncelik kayıtlı sektördedir. Ulusal çalışma mevzuatının ve düzenlemelerin kayıtlı sektör olarak adlandırılan işletmelerde kolayca uygulanabilmesi ve işletme kayıtlarına kolay ulaşılması önceliğin kayıtlı sektörde olmasını sağlamaktadır. Bununla birlikte modern üretim teknolojilerinin kullanılmaya başlamasıyla, niteliksiz olarak çalışan çocuk işgücü yerine nitelikli işgücünün değeri artmaktadır. Ayrıca gelişmiş ülkeler ve gelişmekte olan bazı ülkelerdeki gelir düzeyi artışı nedeniyle ailelerin çocuk işgücüne bağımlılığı azalmış ve eğitilmişlik getirisi artmıştır (ILO Raporu, 1989; 3).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun yapmış olduğu araştırmaların sonuçlarına göre Türkiye'de eğitim durumunun yükselmesi ile ve gelirin artmasının doğru orantılı olduğu görülmektedir. Türkiye'de 2005 yılı rakamlarına göre okur-yazar olmayanların %37,81'i yoksulken, ilköğretim mezunlarında %22,42'si, lise ve dengi okulların mezunlarında %6,79'u ve üniversite mezunlarında ise %0,79'u yoksul olarak çıkmıştır (TÜİK Haber Bülteni, 208).

Çocuk çalışanlar, kamuoyundan en gizlenebilen sektör olarak görüldükleri için ev hizmetlerinde, tarımda (ILO Raporu, 1989; 8), çöp toplamada, taş kırmada, tuğlacılıkta, turizmde (Çolak, 1998; 64) ve ülkemizde olduğu gibi sokak satıcılığında yoğunlaştığı görülmektedir. Türkiye'de çocuk işçiliğinin önlenmesi amacıyla Avrupa Birliği'nin ilk defa bir projeye fon sağlamıştır. AB'den sağlanan 5,3 Milyon Euro'luk fonla, 2015 yılına kadar çocuk işçiliğinin tamamen bitirilmesine yönelik bir proje başlatılmıştır (ILO Newsletter, 2006:2; 2).

Turizm sektöründe çocuk işgücü; otellerde, catering ve eğlence yerlerinde kullanılmaktadır. Asya ülkeleri ve Hindistan'da 500 Bin çocuk otellerde ve lokantalarda çalıştırılmaktadır. Turizm sektörünün daha az beceriye sahip olan düşük maliyetli işgücüne olan gereksinim, bu özellikleri en iyi sağlayan çocuk işgörenlere yönelmesinin temel nedeni olmaktadır (Çolak, 1998; 70).

Çocuk işçiliğini önlemede uygulanacak politikalar dikkatli seçilmelidir. Eğer dikkatli bir politika belirlenmezse daha olumsuz durumlarla karşılaşılabilir. Örneğin ABD'de çocuk işçiliğini önlemeye yönelik 1992 yılında Kongre'de kabul edilen Harkin Yasası ile ülkeye 15 yaşın altında çocuk işçi çalıştıran işletmelerin ürünlerinin girişi yasaklanmak istenmiştir. Yasanın kabulünden önce ABD'ye ciddi bir tekstil ihracatı olan Bangladeş'te işletmeler çocukları işten çıkarmıştır. İşsiz kalan çocukların büyük bir bölümü sanıldığının aksine eğitime yönelmek yerine daha kötü koşullardaki işletmelerde ve fuhuşa sürüklenmiştir (Çolak, 1998; 64)

Standardın hazırlanmasında bu durumda göz önünde bulundurulmuştur. Standardı belgelendirmek isteyen işletmede eğer çocuk çalışan var ise, işletme bu çocukları işten çıkaracak ancak eğitimleri için yardımcı olacaktır denilmektedir. Diğer bir ifadeyle işletme, işten çıkardığı çocuk işgörenlere fon sağlayacak ve eğitimlerini tamamlamalarına yardımcı olacaktır. Böylece, işten çıkarılan çocuk işgörenler daha kötü çalışma koşullarına maruz kalmayacaktır. Örneğin Reebok, Pakistan'daki spor ürünleri üretim tesislerinde çalıştırdığı 40 çocuğu işten çıkartmış ve onların eğitimlerini karşılamak için $ 50,000 fon aktarmıştır (Scherer, 1997). Buradan hareketle, çocuk işgören istihdam eden işletmeler için belgeyi almak için maliyet artırıcı bir unsur olarak görülebilir. Ancak, diğer taraftan çocuk işgören çalıştırmak yasalara aykırı bir durum olduğu için ileride para cezası ve yaptırımlar gibi daha da büyük maliyetlere neden olabilir.

Ancak yine A.B.D.'de uygulanan diğer bir yasal kısıtlama ise çocuk işçiler tarafından üretilen malların eyalet sınırları ötesine gönderilmesi yasaklanarak çocuk işçi kullanımı önlenmiştir (Drucker, 1998; 138).

Türkiye'de çocuk işçiliğinin durumu incelendiğinde, ülkede faaliyet gösteren işletmelerin % 95'i KOBİ statüsündedir. Küçük işletmelerde de çocuk işçiliğinin denetlenebilmesi ise zordur. Çocuk işçiliği, yasalarla engellenmeye çalışılmaktadır. Ancak denetimlerin yapılmasının zor olması nedeniyle yasalardan çok sorumluluğa önem veren yöneticiler ve işletme sahiplerinin duyarlı davranması ile çocuk işçiliği önlenebilir.

Devlet İstatistik Enstitüsü'nün 1997 yılında yapmış olduğu Hanehalkı İşgücü Anketi'ne göre çocuk işgücünün büyük bir kısmının KOBİ'ler için çalışmaktadır. Küreselleşmeyle birlikte büyük işletmeler ile uluslararası işletmelere taşeron yada yan sanayi olarak destek veren işletmelerin büyük kısmı KOBİ'dir. Küreselleşmeyle birlikte çocuk işgücünün artmasına KOBİ'lerin büyük katkısı olmuştur. Yukarıda belirtildiği gibi büyük işletmelerin yöneticileri KOBİ'ler üzerinde baskı kurması ile çocuk işgücü engellenebilir (Çolak, 1998; 80). Gelişen ülkelerin birçoğu, sosyo-ekonomik gelişme programları açısından küçük ölçekli işyerlerinin bulunduğu sektörlere daha fazla önem vermeye başlamışlardır (Ekin, 1996).

Ayrıca ülkemiz nüfusunun büyük bir bölümü yaşam standardının altında bir gelire sahiptir. Bu nedenle aileler özellikle okulların kapalı olduğu aylarda çocuklarını tanıdıkları bir küçük işletmede iş öğrenmesi için çalışmasına izin vermektedirler. Diğer bir deyişle, ebeveynlerin çocukları için gelecek kaygısı duymaları ve çocuklarının eğitimini tamamladıktan sonra teorik eğitimi ile meslek sahibi olamazsa en azından bir mesleğin uygulamasını öğrenmesi ve işsiz kalmamasını istemeleridir. Psikolojik gelişimini tamamlamamış çocukların çalışması, ileriki yıllarda daha büyük sorunlara neden olabilmektedir.

2. 2. 2. Zorla Çalıştırma

Zorla çalıştırma konusunda standart metninde "işletme, zorla çalıştırmayla ilgili olacak bir faaliyette bulunmamalı ve böyle bir faaliyeti desteklememelidir. Ayrıca çalışanlar işletmede çalışmaya başlayabilmek için kimlik yada "depozit" emanet etmeye zorlanmamalıdır" denilmektedir.

Otel işletmelerinde çalışanların işletmeden ayrılmalarını engellemek için bir aylık ücretin depozit olarak işletmede tutulması, standarda göre zorla çalıştırma kapsamında değerlendirilmektedir.

Son yıllarda Türkiye'de de zorla çalıştırılan kişilerin sayısında bir artış olmuştur. Örneğin, İstanbul'da danışmanlık firması adı altında Moldova, Ukrayna, Özbekistan, Azerbaycan, Bulgaristan ve benzeri ülke vatandaşı olan kadınların köle gibi alınıp satıldığı bir pazar oluşmuş durumdadır. Bu kadınların Türkiye'ye gelme amaçları bakıcılık, dadılık, hizmetçilik gibi işlerde çalışarak para kazanmaktır. Ancak simsar adı verilen ve bu kadınların Türkiye'ye gelmelerini sağlayan kişiler, gelenlerin pasaportlarını alarak gerçek anlamda danışmanlık hizmeti veren işletmelere yada müşterilere kiralayarak köle gibi çalıştırmaktadır. Bu tür işlerde çalışan kadınların hiçbir sosyal sigortası olmadığı gibi çalışma izinleri de bulunmamaktadır. Ayrıca ülkeye gelen kadınların bir bölümü de fuhuşa zorlanmaktadır (www.milliyet.com.tr/ 2005/10/19/son/sontur02.html).

ILO'nun Zorla Çalıştırmaya Karşı Küresel İttifak (A Global Alliance Against Forced Labour) başlıklı raporuna göre; Dünya genelinde en az 12.300.000 kişi zorla çalıştırılmaktadır. Raporda, kaçırılan kadınların çocukların ve erkeklerin zorla çalıştırılması ile elde edilen kâr 32 Milyar Dolar ve her kişi için ortalama 13.000 Dolar olarak tahmin edilmektedir. Zorla çalıştırma uygulamalarının bölgelere göre dağılımında Asya ülkeleri 9.500.000 kişi ile ilk sırada yer almaktadır. Asya'yı 1.300.000 kişi ile Latin Amerika ve Karayipler, 660.000 kişi ile Güney Afrika, 260.000 kişi ile Orta Doğu ve Kuzey Afrika, 36.000 kişi ile sanayileşmiş ülkeler ve 210.000 kişi ile sanayileşmeye geçiş sürecindeki ülkeler izlemektedir (ILO Newsletter, 2005:2; 7).

2. 2. 3. Sağlık ve Güvenlik

Standartta sağlık ve güvenlik bölümünde "işletme, sanayinin hüküm süren şartlarını ve olası tehlikelerini göz önünde bulundurarak, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamalı, kazaların oluşmasını ve oluşması halinde de yaralanmaları

engelleyecek yeterli önlemleri almalı, iş çevresine özgü tehlikelerin nedenlerini belirleyip, mümkün olabildiğince azaltmak için harekete geçmeli" ifadesi yer almaktadır.

İşletmenin çalışanları için işçi sağlığı ve iş güvenliği gerekliliklerini geçerli bir şekilde uygulamak ve tüm çalışanların sağlığı ve iş güvenliğinden sorumlu olmak üzere, bir tepe yönetimi temsilcisinin ataması gerektiği, bütün çalışanların düzenli olarak işçi sağlığı ve iş güvenliği konusunda eğitim alması gerektiği ve bu eğitimlerin yeni işe başlayan çalışanlar içinde verilmesi gerektiği de bu bölümde yer almaktadır.

Bu bölümde son olarak işletmelerin, işçi sağlığı ve iş güvenliğini tehdit eden unsurları tespit etmesi ve ortadan kaldırması gerektiği, bütün çalışanların faydalanabilmesi için temiz duşlar, içme suyu sağlaması ve eğer varsa yiyecek saklanan yerlerin sağlıklı ve temiz şartlarda olması gerektiği ve çalışanlarına yatakhane sağlıyorsa; yatakhanelerin temiz, güvenli ve çalışanların temel ihtiyaçlarına cevap verir şartlarda olmasını sağlaması gerektiği belirtilmektedir.

Çalışma yeri, çalışanın bir işi yaparken işgal ettiği yer olarak tanımlanmaktadır. Çalışma yeri, her zaman kullanılan yada işin yapıldığı birkaç yerden birisi olabilir. İyi tasarlanmış bir çalışma yeri, kötü çalışma koşulları ile ilişkili hastalıkların önlenmesinde olduğu kadar, işin üretken ve verimli olmasını sağlama bakımından da önemlidir. İşin rahat, düzenli ve verimli biçimde yapılabilmesi için çalışma yeri, çalışan ve yapılacak iş düşünülerek tasarlanmalıdır (Rosskam/a, 1997; 8).

ILO kayıtlarına göre dünya genelinde yılda 270 milyon işçi iş kazası geçirmektedir. Ayrıca 160 milyon kişi iş hastalığına yakalanırken, 2 milyon kişi de hayatını kaybetmektedir. Türkiye'de ise SSK (Sosyal Sigortalar Kurumu) istatistiklerine göre 2004 yılında 83.430 iş kazası meydana gelmiştir. Bu kazalarda 841 kişi hayatını kaybetmiş, 1.421 kişi de sakatlanmıştır (www.vatanim.com.tr).

"Hayatta her şey tehlikelidir" sözünden hareket eden bir Amerikan İşletmesi, tüm çalışanlarının iş esnasında kendilerini kazalardan korumalarını sağlama için hazırladığı programlarla çalışanlarının sağlık ve güvenliğine önem verdiğini göstermektedir. Bu programlara tüm çalışanların katılma zorunluluğu bulunmaktadır. Ayrıca üst kademe yöneticilerinin de iş kazalarını önleme sorumlulukları bulunmaktadır. Programın amacı, çalışanların kendilerini bekleyen tehlikelerden habersiz olması nedeniyle, onların bilgilendirilmesi ve gereken kişisel önlemlerin alınmasını sağlamaktır (Wolff, 1987; 17).

İşyerlerinde işçi sağlığına ve güvenliğine karşı çeşitli tehlikeler bulunmaktadır. Bunlar (Rosskam/b, 1997; 1);

- Sıvılardan, katı maddelerden, tozlardan, dumandan, buhardan ve gazlardan kaynaklanan kimyasal tehlikeler,
- Gürültü, titreşim, koruyucusuz makinalar, yetersiz aydınlatma, radyasyon ve aşırı ısı gibi fiziksek tehlikeler,
- Bakteri, virüs, böcek-parazit ve bulaşıcı atık kaynaklı biyolojik tehlikeler,
- Stres ve zorlanmaya bağlı psikolojik tehlikeler,
- Kötü tasarlanmış çalışma ortamı nedeniyle ergonomik olumsuzluklar (işi yaparken yanlış oturma pozisyonu nedeniyle bel ağrısı gibi) bulunmaktadır.

Ergonomi, insan-makine sisteminde insanın anatomik, fizyolojik ve psikolojik açıdan incelenmesi, yüklenmeyi artıran etmenlerin iyileştirilmesi, vardiya çalışması, çevre koşullarının incelenmesi ve iş organizasyonunun daha da etkili ve insanca düzenlenmesine yardımcı olduğu için doğal olarak işgören performansını yükseltmekte ve çalışmalardaki verimliliği artırmaktadır (Ersen, 2003;110).

Otel işletmelerinin arka ofis olarak adlandırılan bölümler incelendiğinde, aydınlatma ve havalandırma gibi sorunları bulunduğu, uzun süre bakımlarının yapılmamış olduğu görülmektedir (Pırnar, 2002;116).

İşçi sağlığı ve güvenliğine karşı bir diğer tehlike de işyerinin gürültülü olmasıdır. Bu durum işgörende işitme kaybına neden olabilmektedir. Gürültünün kısa süreli olması durumunda geçici işitme kaybı, sürekli olması halinde ise kalıcı işitme kaybı ortaya çıkabilmektedir. Ayrıca işyerinde gürültü, koordinasyon ve konsantrasyonu da azaltmaktadır. Koordinasyon ve konsantrasyon azaldığında iş performansı da düşmektedir (Rosskam, 1997/c; 4–5). İş kazalarının can ve mal kaybının yanında diğer çalışanları psikolojik olarak etkileyebilir, performanslarının düşmesine ve dikkatin azalmasına neden olabilir.

İşletme yöneticilerinin, örgütlerinde iş yeri koşullarını iyileştirmeli ve buna bağlı olarak verimliliğin ve kalitenin artırılması ile ilgili çalışmaları yapmaları gerekmektedir. Bu çalışmalar işgörenlerin işletmeye olan güvenlerini, ait olma duygularını ve motivasyonlarını da artıracaktır (Pırnar, 2002; 86/Ersen, 2003; 110).

Otel işletmeleri de işgörenleri için fiziksel olarak uygun çalışma koşullarını sağlamak zorundadır. Ayrıca çalışanlar için temiz ve aydınlatılmış soyunma ve dinlenme odaları, yine temiz ve uygun mutfak ve yemek salonu temin ederek işgörenleri çalışmaya teşvik etmektedir (Met, 1989; 217).

Bunlara ek olarak Türkiye'de özellikle mevsimlik hizmet veren otel işletmeleri çalışanlarına konaklama imkanları da sunmaktadır. Standarda göre otel işletmelerinin personel yatakhaneleri yada lojmanlarının da temiz ve güvenli olması gerekmektedir.

Ayrıca işletmedeki müzik yayını da çalışanlar için gürültü kaynağı olabilir. Gürültüye maruz kalan çalışanlarda kalıcı işitme kaybı olmaması için işletmelerin önlem almaları gerekmektedir. Gürültülü yerlerde çalışanların düzenli olarak çalışma yerleri değiştirilerek örneğin, disko barda çalışan bir garson, birkaç gün sonra restoran da çalışabilmeli ve böylece kalıcı işitme kaybının ortaya çıkması engellenmelidir.

Standardı belgelendiren işletmenin işgörenlerin sağlık ve güvenlikleri için

gereken önlemleri aldıklarını belgelemekte ve ayrıca OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Standardı'nı belgelendirmesine gerek kalmadığı söylenebilir. Ancak işletme OHSAS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Standardı'nı da almak isterse, gereken dokümanlar hazır olduğu için maliyet oldukça düşecektir.

2. 2. 4. Örgütlenme ve Toplu Sözleşme

Standartta örgütlenme ve toplu sözleşme bölümünde, çalışanların kendi seçimleriyle sendika kurma ve katılma hakkına ve toplu sözleşme hakkına saygı göstermesi gerektiği, örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün yasa ile kısıtlandığı durumlarda; işletmenin bağımsız ve özgür dernek ve sözleşme olanaklarını bütün çalışanları için kolaylaştırması gerektiği ve ayrıca işyeri temsilcilerinin işyerindeki üyelerine ulaşmalarını ve ayrımcılığa tabi tutulmamalarını sağlaması gerektiği de belirtilmektedir.

Toplu iş sözleşmesi yapma hakkı, Türk hukukunda işçiler ve işverenlere karşılıklı olarak ekonomik ve sosyal hak ve menfaatlerini korumak ve geliştirmek amacıyla tanınmıştır (Anayasa madde 53/1). Ancak bu hak, işçiler tarafından sendikaları aracılığıyla kullanılmaktadır. Bu nedenle münferit olarak böyle bir sözleşme yapma hakkı bulunmamaktadır. Ayrıca fiili işçi topluluklarının da böyle bir hakkı yoktur (Demir, 2005; 417).

Toplu pazarlık, alınan kararların ve karar alma süreçlerini meşrulaştırdığından işveren-işçi ilişkilerini geliştirmek için uygun bir araçtır (Ozaki, 2003; 150). Bir sendikaya katılmak çalışanlar için temel bir haktır. ILO'nun bu alanda ortaya koyduğu standartlar 87 numaralı "Örgütlenme Özgürlüğü ve Örgütlenme Hakkının Korunması Sözleşmesi" ve 98 numaralı "Örgütlenme ve Toplu Pazarlık Sözleşmesi"dir. Bu sözleşmeler birçok ülke tarafından onaylanmıştır (İşçi Eğitimi El Kitabı, 1993; 59–60).

Sendikalaşma yada toplu sözleşme ve örgütlenme, küreselleşmeden oldukça fazla etkilenmiştir. 2. Dünya Savaşı sonrasında, Batı Avrupa ülkelerinde yürütülen

müdahaleci politikaların etkisiyle sendikalar hızla güçlenmeye başlamıştır. Siyasi iktidarlar da bu gelişmenin doğrudan yada dolaylı teşvikçisi olmuşlardır. Sanayi sektöründe ölçeğin büyümesi ve seri üretim yapılması, işçilerin aynı anda aynı mekânda bir arada olmasını sağlamış ve sendikalaşmanın güçlenmesinde etkili olmuştur. 1970'li yıllara doğru sosyal amaçlı harcamaların artması ülkelerin bütçe açıklarına neden olmuştur. Bu durum işletmelere artan maliyetler ve düşük verimlilik olarak yansımıştır. Başlangıçta sermaye hareketlerinin hızlanması şeklinde ortaya çıkan bu gelişmeler, enflasyonun düşürülmeye çalışılması için alınan istikrar kararları, ekonomik yapılanmalarda değişikliklere neden olmuştur. Bu değişim, sendikaların ağırlığını yitirmesine, toplu pazarlığın işkolu ve işletme düzeyine kadar inmesine ve reel ücretlerin düşmesine sebep olmuştur (Çolak, 1998; 46).

1970'li yıllarda sermaye hareketliliği ile çokuluslu işletmelerin dünyaya yayılma eğilimi genişlemiş ve çeşitlenmiştir. Çokuluslu işletmeler sadece doğal kaynakların kullanımı ve gelişmiş ülkelerdeki korumacı engelleri aşmanın yanı sıra, kendine özgü mikro ekonomik üstünlükleri koruyarak makro ekonomik karşılaştırmalı üstünlülerden yararlanmak için de dünya geneline yayılmayı tercih etmişlerdir. İşgücü yoğun olan işlerde Amerika, Avrupa ve Japonya işletmeleri tarafından özellikle Tavyan, Güney Kore, Hong Kong ve Singapur gibi ülkelere yatırımlar yapmışlar ve yerel işgücünden yararlanmışlardır (Erdut, 2003, 8).Küreselleşmenin Dünya ekonomisi üzerindeki etkisi, mal ve sermaye hareketlerine serbestlik kazandırırken, işgücü hareketliliğine yönelik bir gelişme görülmemektedir (Çolak, 1998; 47).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun "Hane Halkı İşgücü Araştırması'na göre (www.tuik.gov.tr) herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna kayıtlı olmadan çalışanların oranı % 50,5'tir. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı verilerine göre sendikalaşma oranı işyerlerinde çalışan sayısının artışı ile doğru orantılıdır (Ekin, 1996).

Gelişmekte olan ülkeler çok uluslu işletmelerin yatırımlarını çekmek için, yasal düzenlemelerinde sendikal haklara yer vermemektedir. Bununla birlikte

sendikalar aleyhine düzenlemeler yaparak sendikaların ve işçilerin faaliyetlerini korumak yerine kısıtlamaktadırlar (Tokol, 2001).

Turizm işletmelerinde işgören devir oranının yüksek olması ve endüstrinin özelliği olan mevsimsellik nedeniyle geçici olarak çalışan sayısının fazla olması, örgütlenme ve toplu pazarlığın turizm endüstrisi genelinde zayıf olmasına sebep olmaktadır (İçöz ve Kozak, 1998; 226). Ozaki'ye (2003) göre geçici istihdam diğer yaş gruplarına göre gençler arasında daha yaygın olmaktadır. Gençlerin işgücü piyasasına girmelerinin normal yolu haline gelen geçici iş sözleşmeleri (Ozaki, 2003;13), turizm sektöründe özellikle genç kişilerin çalışması nedeniyle oldukça sık rastlanan bir durumdur. İspanya'da 1995 yılında geçici işlerin toplu sözleşmelere oranı %35'tir (Ozaki, 2003; 11). Bu oranın yüksek çıkması, ülkede turizm sektörünün büyüklüğüne bağlanabilir.

2. 2. 5. Ayrımcılık

Standardın bu bölümünde, işyerinde işe alma, tazminat, eğitim, ödüllendirme, işten çıkarma yada emekliye ayırmada, ırk, toplumsal sınıf, milli köken, din, engellilik, cinsiyet, cinsel tercihler, dernek yada sendika üyeliği yada siyasi kimlik gibi konularda ayrımcılık yapmaması yada desteklememesi, çalışanların ırk, toplumsal sınıf, milli köken, din, engellilik, cinsiyet, cinsel tercih, dernek yada sendika üyeliği yada siyasi kimlikleri ile ilgili ihtiyaçlarını karşılamalarına yada gereklilikleri yerine getirmelerine müdahale etmemesi, cinsel taciz sayılacak konuşma, hareket yada temaslara izin vermemesi gerektiği belirtilmektedir.

Özelikle cinsel ayrımcılık ILO'nun kuruluşundan günümüze kadar ilgilendiği en önemli sorunlardan birisidir. Kadınların yaptıkları işlere bakıldığında, "kadın işi" ve "erkek işi" olarak kesin bir ayrımın olduğu görülmektedir. Aynı ayrım sorumlu görevlere yükselmelerde görülmektedir. Kadınlar iş ararken ve çalışırken farklı türlerde ayrımcılığa uğramaktadırlar (İşçi Eğitimi El Kitabı, 1993; 82).

Anayasanın "kanun önünde eşitlik" ilkesine göre (Anayasa madde 10) işverenler tarafından "dil, din, mezhep, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç" farkı gözetilmeksizin işyerinde çalışanlara ayrımcılık yapılmaması ve eşit işlem yapılması gerektiği belirtilmektedir (Demir, 2005; 120–121). Ayrıca, "İş Kanunu madde 5 eşit davranma ilkesi", "iş ilişkisinde dil, ırk, cinsiyet, siyasal düşünce, felsefi inanç, din ve mezhep ve benzeri sebeplerle ayrımcılık yapılamaz" ifadesine yer verilmektedir. Aynı maddede "aynı yada eşit değerde bir iş için cinsiyet nedeniyle düşük ücret kararlaştırılamayacağı" hükme bağlanmıştır (4857 sayılı İş Kanunu). İşgörenin verimliliğini etkilemeyen, cinsiyet, ırk, dil, din, etnik köken gibi unsurların dikkate alınması, iş gerekleri açısından da sağlıklı bir ücret yapısının oluşmasını engellemektedir (Akyıldız, 2000).

İş dünyası incelendiğinde, ayrımcılığa sebep olan faktörlerin çeşitli nedenlerden kaynaklandığı görülmektedir. Bunlar; önyargı, gelenekler ve ekonomik fırsatlardır. Ayrıca makro kültürel yapıların örgütsel kültürel yapıyı etkilemesi sonucunda ayrımcılığın ortaya çıkabileceği görülmektedir. Örgütlerde ayrımcılık, işe alım sürecinde, performans değerleme sürecinde, ödüllendirmede/cezalandırmada ve iş yükünün dağıtılması gibi farklı süreç ve olabilmektedir (Kasımoğlu ve Halıcı, 2000).

Ayrımcılık konusunda en sık karşılaşılan durum cinsiyet ayrımcılığıdır. Bu ayrımcılığa göre, evli kadın çalışanlar kocalarına itibar kaybettireceği düşüncesiyle desteklenmemektedir. Ayrıca, kadınların ev işlerini yapmaları gerektiği ve kalan zamanlarında yarı zamanlı olarak "masa başı" olarak tabir edilen ofis işlerinde çalışabilecekleri yönünde bir anlayış hâkimdi. Bu nedenle yöneticilerin, kadınların üst düzey yönetici olması konusunda tereddütleri bulunmaktaydı. Sonuç olarak çalışan kadınların çok az bir kısmı yönetici olabiliyordu. Daha sonra iş yaşamında meydana gelen küresel değişimlerle kadınların iş yaşamındaki yeni rollerini benimsemiştir. Örneğin, 50 milyondan fazla Japon kadının % 60'ı çalışmaktadır ve bu oranın yarısının çocuğu bulunmaktadır (Deresky, 2002; 284).

Cinsiyet ayrımcılığı Hannagan'a (2002) göre iki şekilde; doğrudan yada dolaylı olabilir. Doğrudan cinsiyet ayrımcılığında çalışanlar, uygun olmayan bölümlerde görevlendirilir yada düşük ücretle çalıştırılabilir yada düşük ücretle uygun olmayan işlerde çalıştırılabilir. Dolaylı ayrımcılıkta ise, iş başvurusunda teste yada sınava tabi olduğunda cinsiyet dezavantaj olabilir. Örneğin yapılacak işin boyla ilgisi olmamasına karşın, iş başvurusunda adayın 1,88 m. boyu olması istenebilir. Ama cinsiyet, gerçek mesleki beceriden ayrı tutulmalıdır. Örnek olarak oyuncular kadın yada erkek rolünü oynayabilmesi gösterilebilir.

Cinsellik içeren ifadeler (imalar), istenmeyen fiziksel dokunuşlar, karşı tarafın (çoğunlukla kadının) istemediğinin belirtilmesine rağmen sürekli olarak yinelenen flört teklifleri, cinsel içerikli "şaka"lar, fiziksel baskı, zorlama yada içinde pornografik içerikli fıkra yada resimlerin yer aldığı elektronik postalar iş yerinde cinsel tacizin belirgin örnekleridir. İş yerinde cinsel taciz, çalışanın, iş yaşamıyla ilgili sürecini, durumunu-koşullarını, işine devam edip edemeyeceği yada o işe alınıp alınmayacağı ile ilgili kararları etkileyen yada sindirici/yıldırıcı, düşmanca ve saldırganca bir iş ortamı yaratan karşılığı olmayan cinsel ilişki talepleri yada bu tür bir ilişkiye girmeye yönelik zorlamalarla belirgin olan bir cinsiyet ayrımcılığı" olarak tanımlanmaktadır (Solmuş, 2005). İş Kanunu madde 24/2'de "işveren işçinin veya ailesi üyelerinden birinin şeref ve namusuna dokunacak şekilde sözler söyler, davranışlarda bulunursa veya işçiye cinsel tacizde bulunursa iş sözleşmesi süresinin bitimini beklemeden sözleşmeyi feshedebileceği" hükme bağlanmıştır (4857 Sayılı İş Kanunu).

İş yaşamında kadınlara yönelik pek çok çalışmada, kadınların kariyerlerinin iş yaşamlarına başladıkları andan itibaren çıkmaz kariyer yollarına yönlendirildikleri için yöneticilik kademesine bile ulaşamayıp, kariyerlerinin alt düzeylerinde plato döneminde kaldıkları belirlenmiştir. Belirli pozisyonlardaki atama ve terfilerde erkeklerin tercih edildiği, özellikle üst yönetsel pozisyonların erkek hâkimiyetinde olduğuna dikkat çekilmekte ve kadınlara yöneticilik yapma fırsatı verilmediği belirtilmektedir (Bayrak ve Yücel, 2000). Kasımoğlu'na (Özkalp ve Kırel, 2000) göre, cinsel tacizde ayrımcılık olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca kadın yada

erkeğe cinsiyeti nedeniyle eşit işe farklı ücret ödenmesi yada farklılaştırılması yasal değildir (Hannagan, 2002; 284).

İş yerinde cinsel tacizin kurbanları, genellikle, genç, evli olmayan, düşük eğitim düzeyine sahip, örgüt içerisinde alt kademelerde yer alan yada geçici bir süreyle işe alınan (örnek: proje bazlı), liberal-feminist politik görüşlere sahip kadınlardır. Ancak, erkeklerin de tacize maruz kaldıkları görülmektedir. Bir araştırmada, kadın çalışanların % 31'inin en az bir kez tacize uğradıkları; bununla birlikte, erkek çalışanların da % 7'sinin tacize maruz kaldıkları belirlenmiştir. Erkeklerin, kadınlardan daha fazla oranda cinsel tacize maruz kaldığına dair bulgular da mevcuttur (Solmuş, 2005).

Bayrak ve Yücel'in (2000) bankada çalışan kadınlara yönelik yaptığı bir araştırmaya göre kadınlar, kendilerine ve güç kavramına bakışları negatif ve dezavantajlıdır ve bu nedenle kadınların öncelikle kendilerine güvenlerinin artmasına katkıda bulunulması gerekmektedir.

Aşağıda yer alan davranışlar iş yerinde duygusal zorbalığın temel örneklerindendir (Solmuş, 2005):

- Çalışanı yeterince çaba göstermediği için suçlamak,
- Çalışanı, yaşını temel alarak deneyimsiz olduğu gerekçesiyle aşağılamak,
- Örgütün sunduğu imkânlardan yararlanmasını engellemek,
- Çalışana aşırı iş vermek,
- İşlerin gerçekleştirilmesi mümkün olmayan tarihlerde bitirilmesini istemek,
- Çalışana, iş tanımının dışında olan, yapıldığı takdirde hiçbir örgütsel kazanç/katkı sağlatmayacak olan yada yüksek bir olasılıkla başarılı olamayacağı işler vermek yada başarısızlığa götürecek bir iş ortamı sunmak,
- Çalışana sürekli olarak, yaptığı hataları hatırlatmak,
- Çalışana işle ilgili konularda düşüncesini açıklamasına izin vermemek,
- İş arkadaşlarının yada müşterilerin önünde hakaret etmek/küçük düşürmek,
- Performans düzeyi hakkında ağır ithamlarda bulunmak,

- Çalışanı işten atmakla tehdit etmek,
- Çalışanın telefon yada e-postalarına cevap vermemek,
- Çalışanı onun da bulunmasını gerektiren toplantılardan haberdar etmemek,
- Çalışanı diğer iş arkadaşlarıyla iletişim kurmasını engelleyecek biçimde izole edecek bir fiziksel iş ortamı yaratmak,
- Çalışan hakkında söylenti yaymak yada dedikodu yapmak,
- Çalışana son derece basit yada az sayıda görev vermek,
- Çalışana fiziksel şiddet uygulamak yada bu tür bir tehditte bulunmak,
- Çalışanın ruh sağlığı hakkında "üstü kapalı" ifadeler kullanmaktır.

2. 2. 6. Disiplin Uygulamaları

Standartta disiplin uygulamaları bölümünde işletmenin, bedensel cezalandırma, zihinsel yada fiziksel baskı yada sözlü kötü muamele yapmaması ve bunları desteklememesi gerektiği belirtilmektedir.

Disiplin sözünün her ne kadar olumsuz bir imajı varsa da dengeli ve adil bir disiplin uygulaması işgörenlerin morali üzerinde olumlu etki yapmaktadır (Olalı ve Korzay).

Birçok Amerikan yöneticisi, geçmiş yıllarda toplam kaliteyi ölçülebilir olarak görmüşlerdir. Edwards Deming'in toplam kalite anlayışında iş yaşamında motivasyon da bulunmaktadır. Yöneticilerin çalışana karşı eylemleri, bireyin motivasyonunu etkilemektedir. Örneğin yöneticiler, çalışanların doğum günlerinde onları unutmadıklarını belirten küçük birer hediye vererek, çalışanın işletme için önemli olduğu hissi uyandırılabilir (Deal ve Key, 2001; 26,60). Ayrıca, işin gerçekleştirilmesindeki başarı derecesine göre doğrudan yada dolaylı olarak çalışanın ödüllendirilmesi motivasyonu da olumlu etkilemektedir (Pırnar, 2002; 86).

Personelin başarısı halinde işletmelerin personele verdikleri ödüller iki grupta toplanabilir. Bunlar; içsel ödüller ve dışsal ödüllerdir. İçsel ödüller; karara katılma, takdir edilme, daha fazla sorumluluk alma, kişisel gelişim için fırsatlardan

yararlanma daha ilgi çekici/sevilen işi yapma ve benzeri olabilir. Dışsal ödüller ise işletmenin sağladığı maddi ve sosyal ödüllerdir. Dışsal ödüller de, finansal ve finansal olmayan olarak ikiye ayrılmaktadır. Finansal ödüller; başarı sonucu terfi ettirme ve buna bağlı ücret artışları, ikramiyeler ve diğer özendirici artışlar, hayat standardına bağlı ücret artışı sağlama, piyasa ve ücret araştırmasına göre ücret artışı, zamana bağlı ücret artışı ve kârdan temettü dağıtımı şeklinde olabilir. Finansal olmayan ödüller; çalışanlara ofis mobilyalarını seçme imkânı, yemek saatlerini seçme özgürlüğü, çalışanlar için otopark ve benzeri olabilmektedir (Eren ve Kaya, 2000).

Örneğin İngiltere'de en zengin kişiler sıralamasında 30. sırada olan John Caudwell, sahibi olduğu cep telefonu firmasını sattıktan sonra eski çalışanlarına "elveda partisi" düzenlemiş ve eski çalışanlarına teşekkür için toplam 3.500.000 İngiliz Pound'u dağıtmıştır. Caudwell, çalışanlara her çalıştığı yıl için 1000 İngiliz Pound'u olmak üzere ödeme yapmış ve bunu "eski sadık çalışanları ödüllendirmek ve memnuniyetini göstermek için yaptığını" belirtmiştir (www.milliyet.com.tr.2006/ 11/ 28/son/sonyas08.asp).

İnsanların sadece övülmek için çalışmadığı; ancak değerli kabul edildiklerini ve takdir edildiklerini bilmekten hoşlandıkları bilinmektedir. 150 çalışan üzerinde yapılan bir araştırmaya göre, muhtemel olarak incelenen 67 dürtü arasında ilk öne çıkan, yöneticiler tarafından kişisel olarak kutlanmaktır. Diğer bir araştırmada ise yöneticilerde çalışanların bu fikrine katıldığını göstermektedir. Araştırmaya katılan 150 yöneticinin % 34'ü çalışanların işten ayrılması konusundaki en yaygın nedenlerden biri olarak az övgü ve fark edilmemeyi görmektedir. Fark edilme isteği, maaş ve diğer motivasyon öğelerinin daha üstünde olmaktadır (Deal ve Key, 2001; 74).

Otel işletmelerinde işgörenlerin morali, tutumu ve genel görünümü diğer işletmelere göre çok daha fazla önem taşımaktadır (Met, 1989; 218). Otel işletmelerinin müşterileri üretim sürecinin içinde yer almaktadır. Müşteri ile işgören üretim sürecinin büyük bir bölümünde yüz yüze olduğu için müşteri, karşısında güler

yüzlü ve morali yüksek bir kişi görmeyi arzu etmektedir. Sonuç olarak, yaptığı bir eylemden dolayı cezalandırılacak bir işgörenin moral ve motivasyonu düşeceği ve müşterilere karşı davranışlarının da olumsuz yönde etkileneceği açıktır.

İş Kanunu madde 38'de toplu sözleşmesinde veya iş sözleşmelerinde belirtilen haller dışında ücret kesintisi yapılamaz ve bu kesinti işçinin 2 günlük kazancını geçemez demektedir (4857 İş Kanunu).

İşletmelerde uygulanan farklı disiplin türleri bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde açıklanabilir (Kozak, 1999; 34);

- ***Önleyici disiplin:*** İşgörenlerin işletme içindeki kuralları ihlal etmesinin önlenmesi amacıyla yapılmaktadır. İşgörenlere işletme kuralları ve disiplinle ilgili bilgi verilerek yanlış davranışlarda bulunulması önlenebilecektir.

- ***Düzeltici disiplin:*** Bu disiplin türünde, disiplin kurallarına uymayan işgören cezalandırılarak hataların tekrar edilmesi ve daha büyüklerinin yapılması engellenmeye çalışılmaktadır.

- ***Kademeli disiplin:*** Bu tür disiplin uygulamalarında hata yapan işgören bir defa değil aşamalı olarak cezalandırılmaktadır. Ayrıca yapılan hataya göre cezanın miktarı artmaktadır.

- ***Yapıcı disiplin:*** Bu disiplin türü, yanlış davranışta bulunan işgörenin cezalandırılmasına karşıdır. Danışman aracılığıyla davranışın nedenleri araştırılır. Danışmanın yaptığı görüşmeler sonunda eğer gerekliyse ceza verilebilir. Ayrıca, işgörenin davranışlarını düzeltmesi beklenmektedir.

2. 2. 7. Çalışma Saatleri

Standardın çalışma saatleri ile ilgili bölümünde "işletme, çalışma saatlerine ilişkin uygulamadaki yasalara ve endüstriyel standartlara uymalı, her durumda,

çalışanlardan haftada 48 saatten fazla çalışması istememeli ve haftada en az bir gün izin verilmelidir" ifadesi yer almaktadır. Bu bölümde fazla mesai ile ilgili düzenlemeler de bulunmaktadır. "İşletme, fazla mesai saatlerinin (haftada 48 saati aşan zamanın) haftada 12 saatten fazla olmamasını sağlamalıdır". "Fazla çalışmayı kısa dönemli ticari şartlara bağlı olarak yada istisnai durumlar dışında düzenli hale getirmemeli ve fazla mesai ücreti her zaman daha yüksek ödenmelidir" denilmektedir.

Ayrıca, ILO'nun ilk sözleşmesi çalışma saatleri ile ilgilidir. 1919 yılında hazırlanmış bir sözleşme olması nedeniyle sonraki yıllarda diğer çalışma saatleri ile ilgili sözleşmeler geçerlilik kazanmıştır.

İş kanunda günlük ve haftalık azami çalışma süreleri belirlenmiştir. Kanunda belirtilen azami süre haftalık 45 saattir. Bu süre iş kanunu madde 63/1 ve yönetmelik madde 4/1'e göre aksi kararlaştırılmadığı sürece işyerinde çalışılan günlere bölünerek uygulanır. Eğer iş yerinde hafta sonu günlerinin birinde daha kısa süreli olarak çalışılıyor ise, bu çalışma süresi 45 saatten çıkarılarak kalan saatler diğer günlere eşit olarak bölünür. Ayrıca İş Kanunu'na göre "fazla çalışma ücreti, normal çalışma ücretinin saat başına düşen miktarın %50 yükseltilmesi suretiyle ödenir" ifadesi yer almaktadır (Demir, 2005; 141/4857 Sayılı İş Kanunu). Standardın uygulanmasında, "ulusal yasalar ve diğer ilgili yasalar aynı meseleyi ele aldığında en zorlayıcı hüküm esas alınacaktır" ilkesine göre standardı belgelendirmek isteyen işletme, çalışma saatlerini haftada 45 olarak sınırlandırmak durumundadır.

Turizm sektöründe en önemli sorunlardan biride çalışma sürelerinin uzunluğudur. Ancak iş kanunu, çalışma sürelerinin ayarlanarak yoğunlaştırılmış ve denkleştirilmiş iş günleri ve iş haftaları şeklinde düzenlenmesine imkan tanımaktadır. Bu yoğunluk tarafların anlaşması halinde 2 aydan 4 aya kadar çıkabilmektedir. Bu süre sonunda tekrar anlaşılması halinde yeniden uygulanabilmektedir (Demir, 2005; 155).

Turizm işletmelerinde uygulanan çalışma süreleri bu kapsamda değerlendirilebilir. Yoğun sezonda yoğunlaştırılmış iş saatleri uygulayarak yıl bazında haftalık 45 saate denk getirilerek yasaya uyulmaktadır. Bu durum çalışanlarında onayı alındıktan sonra yapılabilmektedir. Ancak turizm işletmelerinde yapılan uygulamalara bakıldığında, işe alınan çalışan 6 ay süre boyunca günde 10–16 saat kadar çalıştırılmaktadır ve 6 ay sonunda işten çıkarılmaktadır. Yoğunlaştırılmış iş saati uygulanmamaktadır.

2. 2. 8. Ücretlendirme

Ücretlendirme bölümünde, ödenen maaşların en azından yasal yada endüstriyel asgari standardı karşılamasının sağlaması, maaşların çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılaması ve ihtiyari bazı ihtiyaçları için de bir ek gelir sağlaması gerektiği belirtilmektedir.

Standartta ücretle ilgili diğer konular ise işletmenin disiplin uygulamaları nedeniyle maaşlardan kesinti yapılmamasının sağlanması, maaş ve ikramiye ödeme dağıtım yönteminin çalışanlar için ayrıntılı, açık ve düzenli olmasının sağlanması, maaş ve ikramiyelerin uygulamadaki yasalara tam bir uygunlukla, çalışanlara uygun olacak şekilde nakit yada çek şeklinde ödenmesinin sağlanması gerektiği şeklinde belirtilmektedir. Ayrıca standarda göre işletme, iş hukuku ve sosyal güvenlik hukuku kuralları çerçevesinde çalışanlarına karşı uygulamak zorunda olduğu yasa kurallarını bertaraf edecek sahte işçi ve çıraklık senaryolarının düzenlenmemesini güvence altına alınmasını sağlaması gerekmektedir.

Pekin'e (2005) göre ücret, emeğin üretimden aldığı paydır. Emek, üretimin bir öğesidir. Diğer üretim öğeleri yanında beşeri bir faktör olduğu için özel bir yeri vardır. Emek faktörünün üretimden alacağı payın büyüklüğü, diğer bir deyişle ücretlerin ne miktarda olacağı sorunu her zaman güncelliğini korumuştur. Ücretlerin yetersiz olduğu ve arttırılması gerektiği öne sürülmüş ve özellikle sanayileşmiş ülkelerde toplum, işçi ve ücret sorunları ile çok yakından ilgilenmiştir (Pekin, 2005; 186). Çağdaş toplumlarda işgörenlere ücretleri "para" olarak ödenmektedir ve

"parasal ücret" olarak tanımlanmaktadır. Ancak "gerçek gelir" eline geçen paranın satın alabileceği mal ve hizmetlerin miktarı ile ölçülmektedir. Diğer bir deyişle, ücretin satın alma gücü daha önemlidir (Üstünel, 1988; 290). Ayrıca ücret, İş Kanunu madde 32'de en geç ayda bir ödeneceğini belirtmektedir (4857 sayılı İş Kanunu).

Çalışanın almış olduğu ücrete çıplak ücret yada ana ücret denilmektedir. Ücretle birlikte ödenen çocuk ve aile paraları ile ikramiye, prim, yemek, yakacak ve giyim gibi yardımlara ücret ekleri, ana ücretle toplamına ise giydirilmiş ücret denilmektedir. Ücretin vergi, sigorta primi gibi kanuni kesintiler yapılmadan tutarına brüt ücret, bu kesintiler yapıldıktan sonra çalışanın eline geçen tutara da net ücret denilmektedir (Demir, 2005; 102). Tasarruf ise Pekin'e (2005) göre "belli bir dönemde gelirin tüketilmeyen kısmı" olarak tanımlanmaktadır.

Ücretleme sistemi, çalışanların tatmin yada tatminsizliğinin başlıca belirleyicisidir. Ücret, çalışanlar açısından çok hassas, işletme açısından da çok kritik bir konudur. İşletmedeki ücretleme sisteminin doğru bir şekilde tasarlanması, tasarım aşamasında çalışanların katılımının sağlanması, dengeli, adil ve eşit bir ücret yapısının kurulması gerekmektedir (Kaymaz, 2003). ILO'nun "Dünya İstihdam Raporu 1998-99'a göre (www.ilo.org/public/turkish/region/eurpro/ankarapubl/wemplrep.pdf), dünyada işçilerin % 25-30'u yada 750–900 milyon insan eksik istihdamdan olumsuz etkilenmektedir. İşgörenler, istediği halde tam zamanlı çalışamamakta yada yaşamını sürdürebilecek düzeyde ücret alamamaktadır.

Sendikalaşma yoğunluğuna bağlı olarak endüstriler arasında ücret farklılıkları bulunmaktadır. Sendikalaşmanın yüksek olduğu endüstrilerde ücretler daha yüksek olmaktadır(Akyıldız, 2000). Buradan hareketle turizm endüstrisinde ücretlerin düşük olmasının nedenlerinden birinin sendikalı çalışan sayısının azlığının olduğu söylenebilir.

Dünya Otel Danışmanları Kurumu, her yıl düzenli olarak endüstrinin sorunlarını belirlemektedir. Miami'de yapılan 2006 yılı toplantısında ilk sorun insan kaynakları olarak belirlenmiştir. Bunun nedeni diğer endüstrilere göre düşük ücret

vermeleri sebebiyle nitelikli eleman bulunmamasına bağlanmıştır (Özçelik ve Güzelay, 2006).

Otel işletmelerinin ücret seviyelerine bakıldığında diğer endüstrilere göre düşük olduğu görülmektedir. Bunun nedeni olarak aşağıdakiler sayılabilir (İçöz ve Kozak, 1998; 226);

- Fazla nitelik ve yetenek gerektirmeyen işlerin olması,
- Turizmin mevsimsellik özelliğinden dolayı geçici çalışan sayısının ve işgören devir oranının çok fazla olması
- İşgörenlerin örgütlenme ve toplu pazarlık güçlerinin zayıf olmasıdır.

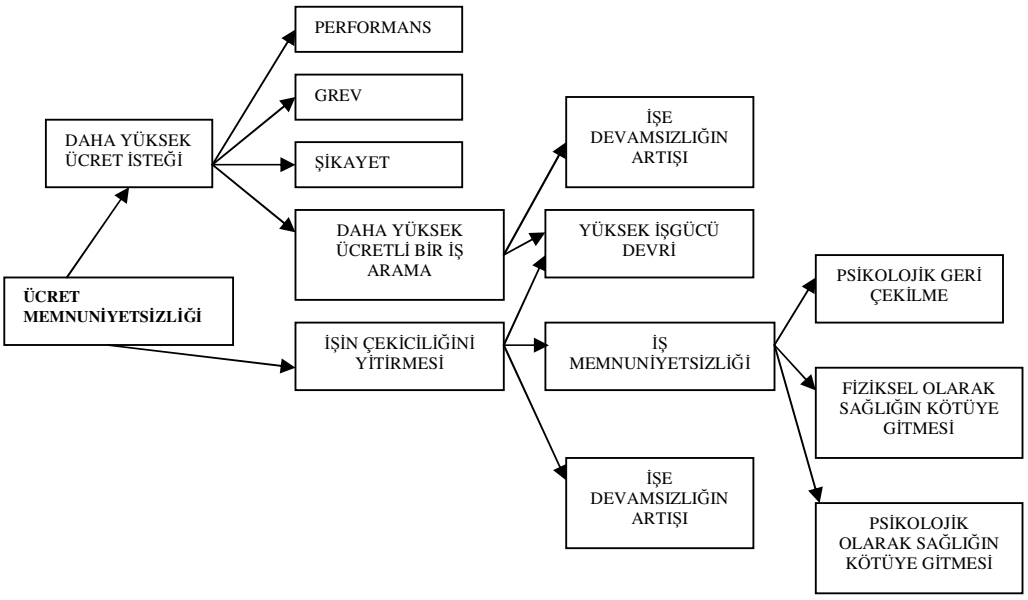
Yukarıda sıralanan maddeler aslında otel işletmelerinde kalitenin düşmesine neden olan etkenlerdir. Turizm sektöründe çalışacak kişilerin diğer sektörlere göre çok daha fazla nitelikli olması gerekmektedir. Diğer endüstrilerde çalışanlar, örneğin bir mühendis sadece spesifik uzmanlık alanı olan konularda bilgili olması gerekirken, otel işletmesinde çalışan bir kişinin otel işletmeciliğinin yanında, insan psikolojisi, ilk yardım ve iletişim bilgisi gibi bir çok konuda eğitimli ve deneyimli olması gerekmektedir.

Ayrıca, işletmede çalışanlar arasında ücret farklarının olması, diğer bir ifadeyle çarpık bir ücret yapısı, işletmede ücret adaletinin sağlanamaması nedeniyle, çalışanlar arasında huzursuzluğun yaygınlaşması ve motivasyon düşmesi gibi sonuçlar doğurarak İşgörenlerin veriminde azalma meydana gelecektir. Ayrıca işsizliğin fazla olması işgören ücretlerinin düşük olmasına neden olmaktadır (Akyıldız, 2000).

Ücretlemenin dikkatli yapılmaması yada adil olmaması halinde, çalışanlar, emeğinin karşılığını alamadığını düşünecek, giderek ciddiyeti artan işten soğuma ve bunun sonucunda fiziksel ve psikolojik rahatsızlıklar görülebilecektir.

19. yüzyılda iktisatçıların ve sanayicilerin düşük ücretli işçiliğin verimsiz ve düşük kaliteli işçilik olduğunu ve dünya pazarında rekabet gücünün bulunmadığını anlamaları uzun sürmemiştir. Özellikle Japonların küresel rekabet için düşük ücretli işçilikle dünya pazarlarında rekabet etme çabaları sonuçsuz kalmıştır. Ancak eğitilmiş düşük ücretli işçilikle rekabet etmeye başlamalarından sonra ülkede sanayi gelişmeye başlamıştır. Günümüzde ise kendi ülkelerinde yüksek ücretli işçilikle üretim yapar hale gelmişlerdir. Bu nedenle emek-yoğun işleri artık Tayland'a, Malezya'ya, A.B.D.'nin Meksika tarafındaki bir takım fabrikalara bırakmışlardır. Ama bu durum düşük ücretli emek politikalarının son dönemi olacağı öngörülebilir. Doğrudan işçilik giderleri %15'in altına düşerse, nakliye giderleri gibi mesafeden kaynaklanan harcamalar, düşük ücretin sağlamış olduğu avantajın önüne geçecektir. Günümüzde işçilik maliyetlerinin sanayi sektöründe bu kadar yüksek olması, o sanayinin gelişmemişliğini göstermektedir. Japonlar düşük maliyetli işçiliğe dayalı ihracatın kendilerine uzun süreyle mali bir destek sağlamayacağını erken fark etmişlerdir. 19 yüzyılda olduğu gibi düşük ücretli işçiliğin verimsiz ve düşük kaliteli işçilik olduğu yeniden ortaya çıkmıştır (Drucker, 1998; 151–153).

Şekil 4: Ücret Memnuniyetsizliğinin Sonuçları Modeli



Kaynak: Burcu KÜMBÜL, (2001), *Ücrette Adaleti Sağlayan Performansa Dayalı Ücret Sistemleri,* "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 3 (1),

(Elektronik Dergi), Kaynak: www.isguc.org Erişim: 28.04.2005.

Düşük ücretli işçilik aynı zamanda işgörende memnuniyetsizliğe ve olumsuz sonuçlara neden olacaktır. Şekil 4'de ücretinden memnun olmayan bir işçi için olası sonuçlar gösterilmiştir. Ücretin düşük olması işgörenin memnuniyetsizliğini ve işe devamsızlığı artıracak, işgücü devrini yükseltecektir. Bu durum işletmenin verimliliğini olumsuz yönde etkileyecektir.

Turizm sektöründe ücretlerin düşük olmasının nedeni 9. Kalkınma Planı'nda da ele alınmakta ve bu duruma turizmin işgören devir oranının yüksek olması, büyük kentler dışında kalan işletmelerin mevsimsel özellikte olması neden olarak gösterilmektedir. Ayrıca sektör işletmeleri, eğitilmiş eleman çalıştırmak yerine düşük ücret nedeniyle vasıfsız işgörenleri tercih etmekte, stajyer öğrenciler ise ücretsiz çalıştırılmaktadır (2006; 38).

İşletmelerin kullandığı ücret sistemleri Demir'e (2005) göre zamana göre ücret, verime göre ücret, karma ücret şeklindedir. Prim, İkramiye, komisyon ve temettü (kârdan pay alma) ödemeleri ücret ekleri olarak ayrılmıştır.

- **Zamana Göre Ücret**

Zaman göre ücret, esas itibariyle iş süresinin uzunluğuna göre hesaplanan ücrettir. Bu nedenle zaman ölçüsünün, saat, gün, hafta yada ay olmasına göre saat ücreti, gündelik, haftalık ve aylık olarak belirlenir. Burada önemli olan iş süresi sonunda belirlenen ücretin ödenmesidir (Demir, 2005; 103).

- **Verime Göre Ücret**

Verime göre ücret sistemi, üretilen mal yada hizmetin miktarına göre ödeme yapılan sistemdir (Demir, 2005; 103).

- **Karma Ücret**

Verime göre ücret sisteminde çalışanın üretimi belirlenen düzeyden fazla ise ücreti artmaktadır. Diğer bir deyişle, belirli zaman içerisinde gereken üretimi yapan çalışan bir bakıma zamana göre ücret almaktadır. Buna ek olarak fazladan çalışması karşılığında daha fazla ücret almaktadır. Karma sistemde çalışana yeteri kadar iş verilmemesi sonucu gerekenden az üretim yapan çalışan belirlenen işi yapmış gibi ücret alacak ve aradaki fark işveren tarafından karşılanacaktır (Demir, 2005; 104). Otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde karma ücret yoğun olarak kullanılmaktadır.

Ek ücretler yada ücret ekleri olarak adlandırılan ödemeler aşağıdaki gibidir (Demir, 2005; 105–108);

- **İkramiye:** Asıl ücrete ek olarak bazı olaylar (yılbaşı, bayram, kuruluş yıldönümü vb.) vesile edilerek ödene ikramiye, temelde işverenin yapılan işten duyduğu memnuniyeti ve işçi-işveren bağlılığını gösteren bir anlam taşımaktadır. Bir yasa yada sözleşme hükmüyle düzenleneceği gibi işveren tarafından tek taraflı olarak ta uygulanabilir.

- **Prim:** Üstün çaba gösteren çalışanlara ödenen ek ücrettir. Bu nedenle ikramiyeye benzer. Ancak prim, görülen işin niteliğini ve niceliğini artırmak için ödenen bir ücret şeklidir.

- **Komisyon ücreti:** Çalışanın gördüğü işin sonucuna göre işverene sağladığı çıkar üzerinden belirli bir yüzdeye göre hesaplanarak ödenen ek ücrettir. Daha çok pazarlamada kullanılan bir ücret şeklidir.

- **Kârdan pay alma:** Genellikle işletmelerin üretim, yönetim ve satış kademelerinde çalışan ve sorumluluk üstlenen çalışanlar için öngörülen kârdan pay alma, bazen işletmenin tüm çalışanları için de uygulanabilir. Diğer bir deyişle, işletmenin yüksek kâr elde etmesi durumunda elde edilen

karın belirli bir bölümünü çalışanlara dağıtılmaktadır.

Otel işletmelerinde kullanılan ücret sistemlerine bakıldığında genel olarak kullanılan sistem sabit ücret sistemi ve satış gelirleri üzerinden belirli bir yüzde aldığı prim sistemidir (Şener, 2001; 112). Sabit ücret sistemi, otel işletmeleri için genel olarak müşteri ile karşılaşmayan personele emeği karşılığı verilmektedir. Yüzde yöntemi ise, otel işletmelerinin özelliklerinden dolayı uygulanmaktadır. Bu sistemde işletme, müşterilerden alınan yüzdelerle işgörenlerin ücretleri ödemektedir. Yüzdelerin dağıtımı görevlerin puanlarına göre yapılmaktadır. Eğer yüzde olarak asgari ücretin altında bir miktar ortaya çıkarsa farkını işletme ödemektedir (Tütüncü ve Demir, 2002; 52). Yüzde yöntemi, İş Kanunu'nda belirtildiği üzere, işveren tarafından toplanan yüzdeler işçilere eksiksiz olarak ödenmelidir (4857 sayılı İş Kanunu).

2. 2. 9. Yönetim Sistemleri

ISO 9000'de "politika ve hedefler oluşturma ve bu hedefleri başarma sistemi" olarak tanımlanmaktadır (TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu; 5). Diğer yönetim sistemlerinde (ISO 9000, ISO 14000, ISO 18000 vb.) olduğu gibi üst yönetim tarafından çalışan şartları ve sosyal sorumluluk için bir politika ve belirlenmeli ve sistem sürekli olarak gözden geçirilmelidir. İşletmede standarda göre bir uygunsuzluk varsa düzeltilmesi ve gelişmeleri uygulamaya geçirmesi gerektiği belirtilmektedir. Yine diğer yönetim standartlarında olduğu gibi bir tepe yöneticisi görevlendirilmesi gerekmektedir.

Çalışanların standartla ilgili eğitim almaları, bilgilendirilmeleri ve tedarikçilerin kontrolü ile ilgili bilgilerde yönetim sistemi bölümü içinde yer almaktadır. Tedarikçilerin seçiminde bu standardın gerekliliklerini yerine getirebilme becerisine dikkat edilmesi gerekmektedir.

İşletmeler SA 8000 Standardını belgelendirerek, ilgili bakanlığın denetimlerini kolaylaştıracağı söylenebilir. İşletmede SA 8000 Yönetim sistemi

kurarak çalışanların çalışma hayatı konusunda bilinçlendirilmeleri ve 9. Kalkınma Planı'nda belirtildiği gibi ilgili bakanlığın denetimleri yapmakta yetersiz kalması önlenebilir. Planda, sektörde eğitim ve istihdam alanında sorunlar olduğu ve bu sorunların giderilebilmesi için sektör yöneticilerinin ve işletme sahiplerinin işgörenlerin çalışma koşullarını iyileştirmesi (ücret, ek haklar, çalışma saatleri, yönetim tarzı, iş yükü, terfi fırsatları, iş-aile çatışması, performans değerlendirme, kariyer planlaması, personel kullanım alanları vb.) gerektiği belirtilmektedir. Bunun için yapılması gereken eylem, sektör yöneticilerinin insan kaynaklarını kötü yönetmenin olumsuz sonuçları konusunda bilinçlendirerek önlenebileceği savunulmaktadır (9. Kalkınma Planı, 2006; 52).

Sonuç olarak işgörenlerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi özellikle AB'ye uyum yasaları çerçevesinde önemli bir konudur (9. Kalkınma Planı, 2006; 53).

Standart yukarıdaki maddeleri kapsamakla birlikte toplam kalite yönetimi'nin sürekli gelişme ilkesine göre standarda uymanın yanı sıra, çalışanlarına daha fazla değer vermesi de gerekmektedir. Örneğin, çalışanlarına; sınırsız hastalık izinleri, esnek çalışma günleri düzenleme, ebeveynlerin çocuklarının özel günlerine katılmaları için izin verme yada çocuklarının hasta olması durumunda ücretli izin verme, işletmenin sağlık merkezinde çalışanları için 24 saat ücretsiz tıbbi bakım gibi uygulamalar bu kapsamda ele alınabilir (Freiberg ve Freiberg, 2003).

2. 3. SA 8000 SOSYAL SORUMLULUK STANDARDININ GEREKLİLİĞİ

İç müşteri yada iç paydaş olarak kabul edilen çalışanlara yönelik olan SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı'nın ortaya çıkmasına neden olan çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler; gelişmekte olan ülkelerdeki kötü çalışma koşullarına karşı tüketicilerin ve toplumun olumsuz bakışı, sivil toplum kuruluşlarının çalışanların haklarını savunmalarına destek vermesi, ulusal ve uluslararası sermaye piyasalarının giderek sosyal sorumluluk düzeylerine göre işletmeleri kredilendirmesi ve rekabette avantaj olarak sıralanabilir.

2. 3. 1. Gelişmekte Olan Ülkelerdeki Kötü Çalışma Koşulları

Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki çalışma koşullarının kötü olması, insan hakları konusunda duyarlı ülkelerin bu konuyu dikkate alan çalışmalar yapmasını sağlamıştır. SA 8000 bu çalışmaların sonucunda ortaya çıkmıştır. Uluslararası işletmelerin bu ülkelerdeki faaliyetlerini incelemek standarda duyulan gereksinimin daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır (Aydemir, 1999).

Çokuluslu işletmelerin uluslararası olarak coğrafi yayılmaları önceki yıllarda hammadde kaynağı önem taşırken, günümüzde pazar payı ve küresel rekabet ön plana çıkmıştır. Doğrudan yabancı yatırımlar 1980'lerde ABD Japonya ve AB'de yoğunlaşırken, bu eğilimin 1990'ların başında gelişmiş ülkelerde azaldığı ve gelişmekte olan ülkelerde arttığı belirtilmektedir. Bu dönemde gelişmekte olan ülkelerdeki hızlı ekonomik büyüme ve ticaretin liberalizasyonu özellikle Latin Amerika ve Asya ülkelerinde sermayenin artmasına neden olmuştur. Ücret, sosyal haklar ve vergi, gümrük gibi maliyet arttırıcı unsurlar gelişmiş ülkelerde önem verilmesinden dolayı işletmeler için itici güç olurken, gelişmekte olan ülkelerde bu maliyet unsurlarının az olması işletmeler için çekim gücü oluşturmaktadır. Bu durum özellikle çok uluslu işletmelerin gelişmekte olan ülkelere yönelmelerinin bir nedenidir (Tokol, 2001). Bir diğer neden ise, gelişmekte olan ülkelerde yasaların diğer ülkelere göre daha esnek olmasıdır (Arıkök, 2002; 43).

Gelişmekte olan ülkelere yatırım yapılmasının nedenlerinden birisi olan ucuz işgücü, gelişmekte olan ülkelerin kamu otoriteleri tarafından desteklenmektedir (Tokol, 2001). Türkiye'nin de aralarında bulunduğu Mısır ve Hindistan gibi gelişmekte olan ülkelerin yöneticileri, rekabet avantajlarının emek-yoğun sektörlerde olması nedeniyle bu konuda gerekli adımların atılmasına karşı çıkmışlardır (Arıkök, 2002; 45). Gelişmiş ülkelerin az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelere çalışma standartları konusunda baskı yapmasının nedenleri sadece insani duygular değildir. Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerde ucuz işgören çalıştırılması, gelişmiş ülkelerde işsizlik oranını artırmaktadır (Tokol, 2001).

Az gelişmiş ve gelişmekte olan ülkelerdeki kötü çalışma şartları ve çalışma imkanlarının yetersiz olması nedeniyle bir çok insan fuhuşu kurtuluş olarak yada bir zorunluluk olarak görmelerine neden olmaktadır. Ayrıca bu işi yapan kişilerin büyük bir bölümü zorla çalıştırılmaktadır. Fuhuş için çalıştırılan kişilerin büyük bir bölümü çocuk yaştadır. BM verilerine göre dünyada bir milyon çocuk küresel fuhuş pazarında satılmaktadır. Örneğin Tayland'da Bir buçuk milyon hayat kadınından sekiz yüz bini çocuk yaştadır. Filipinler'de ise bu sayı otuz bin ile altmış bin arasındadır (Seyyar, 2000).

Zorla çalıştırılan kadınların büyük bir bölümünün fuhuşta, bakıcılık hizmetinde, ucuz yeraltı dünyasında bayanlar için uygun olmayan şartlarda, bazen köleliğe benzer ortamlarda çalıştırıldığı görülmektedir. Kadın işgücünün ve bedeninin kötü amaçlar uğruna istismar edilebilmesi, kadın ticaretinin gelişmesine imkân tanımıştır. Kadın ticaretinin uluslararası boyutta akışına bakıldığında ekonomik olarak geri kalmış ve refah seviyesi düşük ülkelerden ekonomik seviyesi yüksek ve zengin batı ülkelerine doğru olduğu görülmektedir (Seyyar, 2000).

Kadın ticaretinin turizmle de ilgisi olduğu söylenebilir. Kalkınma stratejilerini ağırlıklı olarak turizme bağlayan bazı üçüncü dünya ülkeleri fuhuşun yayılmasına zemin hazırlamaktadır. Örneğin Kenya, turizmin canlanması uğruna kadın ticaretine göz yummaktadır. Ülkeye artan sayıda gelen batılı turistleri memnun edebilmek için Uganda gibi komşu ülkelerden kadınlar Kenya'ya alınmaktadır (Seyyar, 2000).

Bununla birlikte artık günümüzde bir turizm çeşidi olarak ortaya çıkan fuhuş turizmi yada seks turizmine katılım oldukça fazladır. Seks turizmine iki yüz bin ile dört yüz bin Alman turistin katıldığı tahmin edilmektedir. Seyahat edilen ülkeler ise Tayland ve Filipinler gibi uzak doğu ülkeleridir. Ülkemizde de durum farklı değildir. Özellikle bayii gezisi adı altında birçok tur 3. dünya ülkelerine bu amaç için düzenlenmektedir (Seyyar, 2000).

Son yıllarda dev giyim firmalarının Doğu Avrupa ve Asya'daki üretim tesislerindeki kötü çalışma koşulları tartışılmaktadır. Bu tesislerde haftada 70 saat kötü koşullarda çalışmaya zorlanan 14 yaşın altındaki kız çocukları, günde 3'er dakika olmak üzere birkaç kez tuvalete gitme izni verilmekte, bu süreyi aşanlara günlük ücretleri ödenmeyerek cezalandırılmaktadır. Sendikalı çalışmaya karşı olan bu iş yerlerinde düzenli aralıklarla hamilelik testleri yapılmakta ve hamile olanlar işten çıkarılmaktadır (Arıkök, 2002; 44).

Çocuk işçiliğinin yoğun olduğu diğer bir sektör ise oyuncak üretimidir. Dünya oyuncak üretiminin % 80'i ucuz işgücü nedeniyle üçüncü dünya ülkelerinde, özellikle Asya'da, sağlıksız çalışma koşullarında yapılmaktadır (Aydemir, 1999).

Her ne kadar az gelişmiş yada gelişmekte olan ülkelerin hükümetleri gereken adımları atmaktan kaçınsa da STK'ların karar organlarına baskı yapması, çalışma koşullarının iyileştirilmesine yardımcı olmaktadır (Arıkök, 2002; 46).

2. 3. 2. Sivil Toplum Kuruluşlarının Çabaları

Üçüncü sektör olarak adlandırılan STK'lar, kâr amacı gütmeyen ve genellikle gönüllü çalışan, özel işletmeler ve kamu işletmeleri üzerinde oldukça etkili olan kuruluşlardır. Özellikle medyanın desteğini alan sivil toplum örgütleri, kamu yöneticileri ve özel işletme yöneticileri için yönlendirici bir faktör olmaktadır (Ledgerwood ve Broadhurst, 2000; 43).

Örneğin, SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı'na destek veren ve 5.000 tedarikçisinin de bu belgeyi almasını isteyen Toys R'us firması (Berstein, 1997), İsveç'te açtığı 3 işyerinde diğer ülkelerdeki hiçbir işyerinde sendika bulunmadığı için sendikayı kabul etmemiş ve toplu pazarlık yapmaya yanaşmamıştır. Uyuşmazlık üzerine greve gidilmesinin ardından örgütlü sendika Handel ve üye olduğu uluslararası örgüt Uluslararası Ticari, Profesyonel ve Teknik İşverenler Federasyonu (International Federation of Commercial, Clerical, Professional and Technical Employees/FIET), ulusal ve uluslararası düzeyde dayanışma çağrısında bulunmuştur.

Ayrıca şirket ürünlerini boykot kampanyası açılmıştır. İsveç halkı ve diğer sendikalar dayanışma çağrısına olumlu yanıt vermiş ve banka çalışanları mali işlemlerini yapmamış, işyerlerinin temizliğini yapan çalışanlar işyerlerini temizlememiştir. İşyerlerinde bulunan müşteri otoparkları boykot yapan kişilerin arabalarını park etmesi nedeniyle müşterilere yer bırakılmamış ve tüketicinin de desteği ile 3 ay sonra toplu sözleşme yapılmıştır (Tokol, 2001).

Yukarıdaki örnekte olduğu gibi; bazı küresel işletmelerin bu standardı almak için gönüllü olmamışlar, ancak değişen ve gelişen küresel koşullara karşı uyum sağlamak ve pazarda bulunan imajlarını düzeltmek için belgeyi almak zorunda kalmışlardır. Bununla birlikte, belgeyi alma sebepleri her ne olursa olsun çalışanlarına verdikleri değerde artış göstermiştir.

Diğer bir örnek ise, ürünlerin üzerinde bulunan "bu topun üretiminde ne çocuk, ne de köle işgören çalıştırılmıştır" şeklinde ifadeler (Aydemir, 1999), STK'ların işletmeleri çok ciddi bir şekilde kontrol ettiklerini ve bu konuda baskı oluşturan güçleri temsil etmektedir.

Sonuç olarak, 19 tedarikçisi olan kozmetik fabrikasından belge almasını isteyen Avon (Scherer, 1997) gibi büyük işletmelerin giderek desteğinin artması ile belge sahibi işletme sayısı gün geçtikçe artmaktadır.

2. 3. 3. Sosyal Sorumluluk Yatırım Fonları

SA 8000 Sosyal Sorumluk Standardı'na gerek duyulmasının diğer bir nedeni ise sosyal sorumluluk için ayrılan yatırım fonlarının büyüklüğüdür. ABD'de $ 7 Trilyonluk yatırımın $ 700 Milyar'ı bu fonları oluşturmaktadır (Aydemir, 1999).

Günümüzde yatırımcıları, herhangi bir yatırım yapmadan önce işletmelerin sadece finansal raporlarına bakarak karar vermemektedir. Dünya genelinde birçok firma her yıl sonunda kendilerine ait sosyal sorumluluk raporları yayınlamaktadır. Bu raporlarla yatırımcıları ikna etmeye çalışmaktadırlar.

2. 3. 4. Rekabette Avantaj

Önceki yıllarda örgütler için rekabet edebilmek demek finansal kârlılık olarak görülmekteydi. Günümüzde ise bu anlayış yerini müşteri memnuniyetine bırakmıştır (Özgener, 2000). İşletmeler, SA 8000 belgesi alarak yeni pazarlara girmesi kolaylaşmakta ve müşteri sadakati sağlama konusunda önemli avantajlar elde etmektedirler (Argüden, 2002).

2. 3. 5. Uluslararası Sözleşmeler

ILO'nun çalışmaları sözleşme ve tavsiye kararı şeklindedir. Örgütün kabul ettiği sözleşmeler, kabul edilen konferansın oturumunun kapanışından sonraki 1 yıllık süre içinde yada istisnai durumlarda 18 ayı geçmeyecek şekilde üye ülkeler tarafından sözleşmeyi mevzuat haline getirecek makam yada makamlara ulaştırmakla yükümlüdür. Tavsiye kararları da aynı şekilde üye ülkeler tarafından 1 yıl içerisinde yada istisnai durumlarda 18 ay içerisinde ulusal mevzuata uygun düzenlemeleri yapmaları gerekmektedir (ILO Anayasası, 1998; 12).

Sözleşme ve tavsiye kararı arasında yapısal bir fark bulunmaktadır. Sözleşmeler hükümetlerin onayına bağlıdır. İlgili hükümet sözleşmeyi onayladığında, sözleşmenin hükümlerini yerine getirmeyi taahhüt etmiş olmaktadır. Tavsiye kararlarında ise hükümetler bu kararları uygulayıp uygulamama konusunda özgürdür. Ancak hükümetlerin tavsiye kararlarına da uymaları beklenmektedir. Sözleşmeler kısa metinlerdir. Diğer bir ifadeyle konunun özünü belirtmektedir. Tavsiye kararları ise uzun metinlerdir ve daha geniş kapsamlıdır (İşçi Eğitimi El Kitabı, 1993; 56).

Philadelphia'da 1944 yılında ILO'nun 26'ıncı toplantısı ILO Genel Konferansı ilkelerinde (ILO Anayasası, 1998; 39); emeğin bir mal olmadığı, bütün insanların ırk, inanç ve cinsiyetleri ne olursa olsun, maddi ilerlemelerini ve manevi gelişimlerini, hür ve haysiyetli bir şekilde, ekonomik güvence altında ve eşit şartlarda

sürdürme hakkına sahip olduğu belirtilmektedir.

ILO tarafından düzenlenen ve Türkiye Cumhuriyeti tarafından onaylanan sözleşmelerin SA 8000 belgesi ile ilgili bölümler şunlardır (ILO Anayasası, 1998);

- ***ILO 1 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 28 Ekim 1919) **İş Saatleri Sözleşmesi-Endüstri**

ILO'nun ilk toplantısında imzalanan çalışma saatleri sözleşmesinde, işgörenin günde 8 saat ve haftada toplam 48 saatten fazla çalışamayacağı belirtilmiştir. Olağanüstü hallerde ise çalışma saatleri, günde 11 saat ve haftada toplam 66 saat olarak belirlenmiştir. Sözleşmede fazla mesai ücreti ise normal çalışma saati ücretinin % 25 fazlası olarak belirlenmiştir.

- ***ILO 26 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 30 Mayıs 1928) **Asgari Ücret Tespit Usulleri İhdasına İlişkin Sözleşme**

Sözleşme, ticaret ve imalat endüstrilerini kapsamaktadır. Ülkede yasal olarak belirlenen asgari ücretin altında olan özellikle evde yapılan işler için endüstri dalına göre uygun bir ücret belirlemek amacına yöneliktir.

- ***ILO 29 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 6 Haziran 1930) **Cebri yada Mecburi Çalıştırmaya İlişkin Sözleşme**

Bu sözleşmenin amacı, yetkili makamlar (ülkenin en üst merkezi makamları dahil) ve özel kişiler, şirket yada özel tüzel kişiler menfaatine cebri yada mecburi çalıştırılmayı empoze etmeyecekleri ve edilmesine izin verilmeyeceği hakkındadır. Özetle madde, yetkili resmi makamlarda dahil olmak üzere hiçbir kişi yada kurumun kimseyi zorla yada mecburen çalıştıramayacağını belirtmektedir.

- ***ILO 87 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 17 Haziran 1948) **Sendika Özgürlüğüne ve Örgütlenme Hakkının Korunmasına İlişkin Sözleşme**

Bu sözleşme ile çalışanlar ve işverenler herhangi bir ayrım yapılmaksızın önceden izin almadan istedikleri kuruluşları (örgütleri) kurması ve yalnız bu kuruluşların tüzüklerine uymak koşulu ile bunlara üye olabileceği belirtilmiştir. Sözleşmede "örgüt" terimi, çalışanların yada işverenlerin çıkarlarına hizmet ve bu çıkarları savunma amacını güden çalışanların ve işverenlerin her türlü kuruluşunu ifade etmektedir.

- ***ILO 98 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 18 Haziran 1949) **Teşkilatlanma ve Kollektif Müzakere Hakkı Prensiplerinin Uygulanmasına Müteallik Sözleşme**

Bu sözleşmede, bir sendikaya girmemesi yada sendikadan çıkmasını şartıyla işe almak, bir sendikaya üye olması yahut çalışma saatleri dışında yada işverenin muvafakatı ile çalışma saatlerinde sendika faaliyetlerine iştirak etmesinden dolayı bir işçiyi işinden çıkarmak yada başka suretle ona izrar etmek gibi faaliyetlere sendikaların müdahale hakkının bulunduğu belirtilmiştir. Diğer bir deyişle sendikal faaliyetleri güvenceye almaktadır.

- ***ILO 100 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 06 Haziran 1951) **Eşit Değerde İş İçin Erkek ve Kadın İşçiler Arasında Ücret Eşitliği Hakkında Sözleşme**

Sözleşmede, işgörenler arasında yapılan işin aynı olması durumunda cinsiyet ayrımcılığı yapılmadan ücretlendirilmesi gerektiğini belirtmektedir. İşler arasında farklılık olması durumunda ücretin farklı olabileceği de belirtilerek konuya açıklık getirilmiştir.

- ***ILO 105 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 5 Haziran 1957) **Zorla Çalıştırmanın Kaldırılması Sözleşmesi**

Sözleşme, esir ticareti, esaret altında ve buna benzer durumlarda işgören çalıştırmanın önlenmesini içermektedir. Bununla birlikte sözleşmede, işgörenin ücretinin ödenmesi usullerinin işgörenin işten ayrılmasına olanak verecek şekilde yapılması gerektiğini de belirtilmektedir. Ayrıca sözleşmeyi onaylayan her üye ülke, her ne sebeple olursa olsun; zorla çalıştırmanın önlenmesi için gerekli tedbirleri alması gerektiği açıkça belirtilmiştir.

- ***ILO 111 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 4 Haziran 1958) **Ayrımcılık (İş ve Meslek Sözleşmesi**

İşgörenlerin, ırk, renk, cinsiyet, din, siyasal inanç, ulusal yada toplumsal köken bakımından yapılan iş yada meslek edinmede yada edinilen iş yada meslekte tabi olunacak muamelede eşitliği yok edici yada bozucu etkisi olan her türlü ayrımcılığın önlenmesini içermektedir.

- ***ILO 131 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 22 Haziran 1970) **Asgari Ücret Belirleme Sözleşmesi**

Sözleşmede, belirlenen asgari ücretin; ülkedeki yaşam standartlarına uygun olması, kişinin ve ailesinin gereksinimlerini karşılayacak miktarda olması ve belirli bir miktar birikim yapabilecek düzeyde olması gerektiği belirtilmektedir.

- ***ILO 135 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 2 Haziran 1971) **İşletmelerde İşçi Temsilcilerinin Korunması ve Onlara Sağlanacak Kolaylıklara İlişkin Sözleşme**

Sözleşmede, "işletmelerdeki işçi temsilcileri, kanunlara toplu sözleşmelere yada yürürlükteki sözleşmelere dayalı diğer düzenlemelere uygun hareket etmeleri koşulu ile işten çıkarma dahil kendilerine zarar verebilecek ve işçi

temsilcisi sıfatını taşımalarından yada bu sıfatla faaliyetlerde bulunmalarından, sendika üyesi olmalarından yada sendika faaliyetlerine katılmalarından ileri gelecek her türlü işleme karşı etkili bir korumadan yararlanırlar" denilmektedir. Ayrıca yöneticilerin, işletmenin işlerini etkilemeyecek şekilde işçi temsilcilerinin görevlerini hızlı ve etkili bir şekilde yapmalarına imkan sağlamaları gerektiği de belirtilmektedir.

- ***ILO 138 Numaralı Sözleşme*** (ILO: Kabul Tarihi: 6 Haziran 1973) **İstihdama Kabulde Asgari Yaşa İlişkin Sözleşme**

Bu sözleşmede, sözleşmeyi onaylayan her üye, kendi ülkesinde istihdama yada çalışmaya kabul için asgari yaş sınırını belirleyeceği ve hiçbir kimse bu yaşın altında herhangi bir meslekte istihdama ve çalışmaya kabul edilmeyeceği belirtilmiştir. Ayrıca bu sözleşmeyle belirlenen asgari yaş sınırı, zorunlu öğrenim yaşının bittiği yaşın altında ve her durumda 15'in altında olmayacağı belirtilmiştir. Ancak sözleşmede, ekonomisi ve eğitim olanakları gelişmemiş olan üyeler için, varsa ilgili işveren ve işçi örgütlerinin görüşlerini aldıktan sonra, asgari yaşı başlangıçta 14 olarak belirleyebilir denilmektedir.

Yine bu sözleşmede, doğası ve yapıldığı koşullar bakımından genç kişilerin sağlığını, güvenliğini yada ahlakını tehlikeye düşürebilecek her türlü istihdam yada çalışmaya kabul için yaş sınırı 18'in altında olmayacağı ancak, varsa işveren ve işçi örgütlerinin görüşleri alınarak söz konusu gençlerin sağlığı, güvenliği ve ahlakının tam olarak güvenceye alınarak ve ilgili faaliyet dalında yeterli özel öğrenim yada mesleki eğitim görmeleri koşuluyla 16 yaşından itibaren istihdamlarına yada çalışmalarına izin verilebileceği belirtilmektedir.

Sözleşmede özellikle turizm işletmelerini ilgilendiren bölümü ise, işyerlerinde en az 14 yaşındaki kişilerin yaptıkları ve esas olarak bir okul yada bir eğitim kuruluşunun sorumlu bulunduğu bir eğitim ve öğretim kursunun, yetkili makam tarafından onaylanmış olup büyük ölçüde yada tamamen bir işyerinde yürütülen bir eğitim programının, eğitim yada meslek seçimini kolaylaştırmak

amacıyla hazırlanmış bir yönlendirme yada rehberlik programının ayrılmaz parçası olan işlere uygulanamayacağı belirtilmiştir.

- ***ILO 146 Numaralı Tavsiye Kararı*** (26 Haziran 1973) **Asgari Yaşa İlişkin Tavsiye Kararı**

146 nolu tavsiye karar, 138 nolu sözleşmeye ek olarak alınmıştır. 16 yaşın altındaki kişilerin çalıştırılmaması ve genç çalışan olarak tanımlanan çocukların gelişimine engelleyecek ağır ve sağlıklarına zarar verici işlerde çalıştırılmaması tavsiye edilmektedir. Ayrıca, genç çalışanların eğitimlerini tamamlamış olmaları yada tamamlamalarına yardımcı olunması da tavsiye edilmektedir.

- ***ILO 155 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 3 Haziran 1981) **İşçi Sağlığı ve Güvenliği ve Çalışma Ortamına İlişkin Sözleşme**

Sözleşme sadece hastalık yada sakatlığın bulunmaması halini değil, aynı zamanda, çalışma sırasındaki hijyen ve güvenlik ile doğrudan ilişkili olarak sağlığı etkileyen fiziksel ve zihinsel unsurları da kapsamakta ve işletme yöneticilerin, işle bağlantılı olan yada işin yürütümü sırasında ortaya çıkan kaza ve yaralanmaları, çalışma ortamında bulunan tehlike nedenlerini mümkün olduğu ölçüde asgariye indirerek önlemeleri gerekmektedir.

Sözleşmede işletme yöneticilerinin, tehlikeli işlerde çalışan kişilerin eğitilmesi ve gerekli koruyucu malzemenin sağlanması konusunda sorumlu oldukları da belirtilmektedir.

- ***ILO 159 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 1 Haziran 1983) **Sakatların Mesleki Rehabilitasyon ve İstihdamı Hakkında Sözleşme**

Sözleşmede, iş temini yada işinde ilerlemesi konusunda fiziksel yada zihinsel olarak özrü bulunan kişilerin toplumla uyumunu sağlamak için işletmelerde

özürlüler ve diğer işgörenlere fırsat eşitliği tanımak gerekmektedir. Ayrıca sözleşmeyi onaylayan ülkelerin özürlülerin rehabilitasyonu için iş bulma ve işinde ilerlemesi için gerekli düzenlemeleri yapacakları da belirtilmektedir.

- ***ILO 164 Numaralı Tavsiye Kararı*** (ILO Kabul Tarihi: 22 Haziran 1981) **Sağlık ve Güvenliğe İlişkin Tavsiye Kararı**

Kararda, 155 sayılı sözleşmede belirtilen sağlık ve güvenlik şartlarının daha da iyileştirilmesi için; ergonomik, sıcaklığı uygun, hava akımının olmadığı, fiziksel olarak uygun, radyasyondan, titreşimden arındırılmış, çalışanın psikolojik olarak etkilenebileceği faktörlerden uzak bir çalışma ortamında işi yapmasının sağlanması tavsiye edilmektedir.

- ***ILO 177 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 20 Haziran 1996) **Ev İşçiliği Sözleşmesi**

Ev işçiliği sözleşmesinde, işletmeye mal yada hizmet üreten ve bu üretimi işletme dışında (ev vb.) yerine getiren kişilerin diğer işletme çalışanı olarak kabul edildiği ve işletme çalışanları gibi yasal ve sosyal haklardan bu kişilerinde yararlanması gerektiği belirtilmektedir. Bu kişilerin yaptıkları işin özelliklerine göre evde yada başka bir yerde çalışmaları, işletme çalışanı olmadıkları şeklinde düşünülmemelidir. İşletme, kendi tesislerinde çalışanlardan sorumlu olduğu kadar evde çalışan olarak tanımlanan kişilerden de sorumludur.

- ***ILO 182 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi: 17 Haziran 1999) **Çocuk İşçiliğinin Yasaklanmasına ve Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Acil Önlemler Sözleşmesi**

Sözleşmede, ILO'nun önceki yıllarda kabul ettiği çocuk işçiliğine ilişkin sözleşmelerin uygulanması amaçlanmaktadır. Bu sözleşmede yer alan tanımlamaya göre 18 yaşın doldurmayan herkes çocuk olarak kabul edilmektedir. Sözleşmede, çocukların alım-satımı ve ticareti, borç karşılığı yada bağımlı olarak çalıştırılması, askeri çatışmalarda çocukların zorla yada zorunlu tutularak

kullanılmasını da içerecek şekilde zorla çalıştırılmaları gibi kölelik, kölelik benzeri uygulamaların tüm biçimlerini, çocuğun fahişelikte, pornografik yayınların üretiminde yada pornografik gösterilerde kullanılmasını ve söz konusu yayınların tedarikini yada sunumunu yasaklamaktadır.

Ayrıca, çocuğun özellikle ilgili uluslararası anlaşmalarda belirtilen uyuşturucu maddelerin üretimi ve ticareti gibi yasal olmayan faaliyetlerde kullanılmasını, bunlar için tedarikini yada sunumunu; doğası yada gerçekleştirildiği koşullar itibariyle çocukların sağlık, güvenlik yada ahlaki gelişimleri açısından zararlı olan işlerin yaptırılmaması gerekmektedir.

- ***ILO 183 Numaralı Sözleşme*** (ILO Kabul Tarihi:) **Gebelerin ve Annelerin Korunmasına İlişkin Sözleşme**

Sözleşmede; hamile, yeni doğum yapmış ve emziren işgörenlerin güvenlik ve sağlığı için tehlikeli sayılan kimyasal, fiziksel ve biyolojik etkenlerin çalışanların üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi ve bu etkilerin engellenmesi için işletmenin genel önlemler alması gerektiği belirtilmektedir.

- ***İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi***

İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde ayrımcılık yapılmaması, hiç kimsenin zorla çalıştırılmaması, eşit işe eşit ücret uygulanması, kişinin kendisi ve ailesinin yaşamını sağlayacak bir ücrete sahip olmasını, sendika ve örgütlenme özgürlüğü, çalışma saatlerinin makul sürelerde sınırlandırılmasını içermektedir (www.unhchr.ch/ www.belgenet.com).

- ***Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi***

Çocuk işçiliğine yönelik uluslararası diğer bir sözleşme BM'in 1989 yılında "Çocuk Haklarına Dair Sözleşme"dir. Sözleşme ile tüm ülkeler için çocukların gündelik yaşam içinde değişen ölçülerle karşılaştıkları ihmal ve istismarlara

ilişkin standartlar getirilmektedir.

Çocuk işçiliği ile ilgili diğer bir karar da "Avrupa Sosyal Şartı"dır. Bu kararda sadece çocuk işgören çalıştırmada asgari yaş belirlenmemiş, aynı zamanda çocukların ve genç işçilerin sağlık ve güvenliğine ilişkin diğer konulara da yer verilmiştir (Çolak, 1998; 52).

- ***Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi***

Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi; 20 Mart 1950'de Roma'da imzalanmış, 3 Eylül 1952'de yürürlüğe girmiştir. Türkiye, Sözleşmeyi 18 Mayıs 1954'te onaylamıştır. Sözleşmenin son düzenlemesi 1998 yılında yapılmıştır. Sözleşme, İnsan Hakları Evrensel Bildirgesini referans olarak göstermektedir. Sözleşmede; hiçbir kişinin köle olarak yada zorla çalıştırılamayacağı, aile ve özel hayatında özgür olduğu, düşünce, ifade, din ve vicdan özgürlüğüne sahip olduğu, dernek kurma ve toplantı özgürlüğü, cinsiyet, ırk, renk, dil, din, siyasal yada diğer kanaatler, ulusal yada sosyal köken, ulusal bir azınlığa mensupluk, servet, doğum yada herhangi başka bir durum bakımından hiçbir kişiye ayrımcılık yapılamayacağı belirtilmektedir.

2. 4. SA 8000 SOSYAL SORUMLULUK STANDARDI'NIN FAYDALARI

İşletmelerin SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı'nı belgelendirerek elde edeceği birçok fayda bulunmaktadır. Çalışmada bu faydalar; işletmenin müşteri olarak elde edeceği faydalar, işletmenin tedarikçi olarak elde edeceği faydalar, işletmenin toplum karşısında elde edeceği faydalar, kayıtdışı çalıştırmanın önlenmesi ve işyeri değerlerinin gösterilmesi olarak 5 bölüme ayrılmıştır.

2. 4. 1. İşletmenin Müşteri Olarak Elde Edeceği Faydalar

İşletmelerin sosyal sorumluluk faaliyetleri ile elde edeceği ilk fayda, daha önce belirtildiği gibi ekonomik performanstır. Ancak sosyal sorumluluk faaliyetleri ile işletmelerin elde edeceği sadece ekonomik göstergelere yansıyan rakamlar değildir. Bundan başka birçok fayda elde etmektedir. Bunlar; toplumsal saygınlık kazanmanın etkisiyle kurum imajı değer kazanmakta ve bu, firmanın marka değerine yansımaktadır. Sosyal sorumluluk projelerine katılmak işyerinde ki işgörenlerin de üzerinde olumlu etki yaratmakta ve işletme bağlılığını sağlamanın yanı sıra, nitelikli iş gücünü de işletmeye çekmektedir (www.canaktan.org).

İşletme, işgücü pazarı için müşteri konumunda olması nedeniyle, işgören memnuniyetini sağlayarak nitelikli işgörenleri işletmeye çekebilir. Ayrıca işletmeler için çok büyük kayıplara neden olan işgören devir oranın düşmesini sağlayabilir.

İşletmenin SA 8000 Standardı'nı belgelendirerek müşteri olarak elde edeceği diğer bir fayda ise tedarikçilerin etkisinin artırılmasıdır. SA 8000 belgelendiren işletmenin tedarikçilerinin de bu standarda uyması gerekmektedir. Diğer bir deyişle, tedarikçilerinde belgeye uyması sağlanarak, işletmenin satın aldığı hammadde ve diğer girdilerin üretiminin de insancıl koşullarda yapılması sağlanmaktadır.

2. 4. 2. İşletmenin Tedarikçi Olarak Elde Edeceği Faydalar

Banka, bağışçılar ve benzeri fon kaynaklar, işletmenin işini, gelecek planlarını ve yaptıkları işlerin sonuçlarını iyi anlamak zorundadırlar. Fon sağlayıcıların işletmeye inanma gereksinimleri vardır. Çünkü, güvenilir işletmelerin desteklenmesi gerektiğine inanmaktadırlar. Güvenleri kaybolursa işletme için fon sağlama ihtimalleri azalacaktır (Dörtkök, 2002; 64).

Özellikle bu toplumsal sorumluluk konusunda hassas olan yatırımcılara ulaşma imkânı sağlamakta ve işletmenin piyasa değerini artırarak borçlanma maliyetlerini düşürmektedir. Ayrıca işletmeyi çekici göstermesi ile nitelikli personeli motive etme ve tutma imkânı elde etmektedir (Argüden, 2002). Örneğin A.B.D.'de bazı tasarruf fonlarının yöneticileri, portföylerinin belirli bir düzeyde sosyal sorumluluklarını yerine getiren şirketlerin hisse senetlerinden oluşturmakta ve bu sosyal sorumluluk özelliği yatırımcıları davet ederken kullanılmaktadır (Sönmez ve Bircan, 2006). Diğer bir deyişle, dünyada birçok fon, bir işletmeye yatırım yapmadan önce, o işletmenin toplumsal sorumluluk konusundaki performansını değerlendirmeye başlamıştır. Bu konuda duyarlı işletmelere yatırım yapanlara yardımcı olmak için Dow Jones Sürdürülebilirlik Endeksi (Dow Jones Sustainability Index) yada FTSE4GOOD (Financial Times Limited&London Stock Exchange Pic for Good) isimli endeksler oluşturulmuştur. Bu endeksler işletmenin çevreye ve diğer paydaşlara karşı etkilerini göstererek, yatırımcıların ve finansal analizcilerin işletmeleri sürdürülebilirlik performanslarına göre değerlendirebilmelerini sağlamaktadır. Dolayısıyla toplumsal katkı daha geniş finansman kaynaklarına ulaşmaya yardımcı olmaktadır (Argüden, 2002; 12). Bu endekslerde aynı zamanda işletmenin diğer sosyal sorumlulukları da değerlendirilmektedir.

İşgören haklarına önem veren işletmelere ve tüketicilere ürün satabilmenin ön koşulu işletmeyi, ürünü satın alacak olan tarafa kabul ettirmektir. Ürün satın alacak olan kişi yada grup, hakkında olumsuz yargılar olan bir firmanın ürününü alarak o ürünü satmak yerine toplumda imajı güçlü olan firmanın ürününü alıp satmayı tercih etmektedir.

2. 4. 3.İşletmenin Toplum Karşısında Elde Edeceği Faydalar

İşletmeler SA 8000 belgesi alarak çalışma koşullarına önem verdiğini ve dolayısıyla insan hakları ve değerlerine de önem verdiğini göstermektedir (Arıkök, 2002; 52). Diğer bir deyişle işletmenin imajını güçlendirerek toplumun işletmeye bakışını olumlu yönde etkilemektedir.

Kurum imajı, insanların bir kurumu nasıl algıladıklarıyla ilgilidir. Diğer bir ifadeyle, kurumun duygusal yönden tanınmasıdır. Kurumsal imajda amaç, firmanın doğru ve açık bir biçimde anlaşılmasını sağlamaktır. Kurumsal imajın duygularla ilgili olmasından dolayı, firma hakkında oluşan imaj, kişiden kişiye değişebilir. İmajda önemli olan, firma hakkında açık ve iyi bir niyetin, anlayışın oluşmasını sağlamaktır. Eksik yada yanlış anlatılan, yayımlanan bilgilerin bir firmanın imajını olumsuz yönde etkilemesi mümkündür. Firmanın faaliyette bulunduğu toplumda iyi tanınması, iyi bilinmesi hedef kitlede kuruluş hakkında olumlu bir imajın oluşmasına yol açar ve dolayısıyla da firmanın faaliyetlerini genişleterek sürdürmesi ve kazancını artırmasını sağlar (Okay, 1998; 50–51).

Bir işletmenin itibarı, o işletmenin içinde neler olduğunu gösteren bir ayna gibidir. Eğer çalışanlar kendilerini işletmeleri ile özdeşleştirirlerse; daha iyi çalışırlar, ürünlere ve hizmete daha fazla özen gösterirler. Bu yaklaşım ve tutum kurum kültürünü güçlendirir. Sonuçta, çalışanlar işletme dışında işletmenin bir elçisi gibi davranırlar (Dörtkök, 2002; 66).

İşletmenin toplum karşısında elde edeceği diğer bir fayda da kamuoyunun ve kural koyucuların işletmelerin görüşlerine önem vermesini sağlamasıdır (Argüden, 2002). Toplumda iyi bilinen saygın kuruluşların yöneticileri kamuoyunu etkileyebilmekte ve kural koyucuları yönlendirebilmektedir. Toplum, bu kuruluşların yöneticilerini kendileri adına devlet politikalarını yönlendirmesini beklemektedir. Örneğin Türkiye'de ticari birlik yöneticileri imajlarından aldıkları güçle, kendilerinin her hangi bir yasal yetkisi olmamasına rağmen hükümet politikalarını etkileyebilmektedirler.

2. 4. 4. Kayıtdışı Çalıştırmanın Önlenmesi

Günümüzde hükümetlerin en büyük sorunlarından birisi, kayıt dışı çalıştırılan işgörenlerdir. Kayıtlı işgören çalıştıran bir işletme ile kayıtdışı işgören çalıştıran işletmeler arasında haksız bir rekabet söz konusudur. Özellikle küçük işletmelerin birçoğu maliyetleri düşürebilmek için öncelikli olarak kayıtdışı işgören çalıştırmaya

yönelmektedir. Böylece ürününü ucuza üreterek büyük işletmelere karşı rekabet gücünü artırmaya çalışmaktadırlar. Ancak kayıtdışı işgören çalıştırmak yasal olmadığı gibi etik kurallara da uymamaktadır. İşletmeler, SA 8000 Standardı'nı belgelendirerek kayıtdışı işgören çalıştırmadıklarını ifade etmiş olmaktadırlar.

Bununla birlikte kayıtdışı işgören çalıştırılması önlenerek, devletlerin daha fazla vergi ve prim gibi benzeri geliri elde etmesini sağlamış olacaktır (Arıkök, 2002; 55).

2. 4. 5. İşyeri Değerlerinin Gösterilmesi

İşletmeler SA 8000 Standardı'nı belgelendirerek marka değerleri ve dolayısıyla piyasa değerlerini artırabilirler (Argüden, 2002). Örneğin, Daimler Benz ve Volkswagen gibi bazı işletme yöneticileri, merkezlerinin bulunduğu ülkelerdeki çalışanları ile gelişmekte olan ülkelerdeki arasında sendikal haklar eşitliğini sağlayarak (Tokol,2001), her iki işletmede işgücü pazarı için çalışmaya uygun bir olduklarını göstermeye çalışmışlardır.

Ayrıca işletme çalışanlarının örgüte bağlılığını artırması nedeniyle, çalışanların örgüt itibarı ve hissedarlarını örgüt dışında kalan kişilere karşı savunulmasına da (Altıntaş, 2001) katkı sağlayacağı söylenebilir.

Bununla birlikte SA 8000 Standardı'nı belgelendiren işletme, işgören çalışma koşullarına gereken önemi verdiğini göstererek, dış paydaşlarından gelen yada gelebilecek baskıları da önlemiş olacaktır.

2. 5. SA 8000 BELGELENDİRME SÜRECİ

Belgelendirme süreci; hazırlık aşaması, planlama aşaması, uygulama aşaması, kontrol aşaması, periyodik kontrol ve sürekli iyileştirme aşamalarından oluşmaktadır.

2. 5. 1. Hazırlık Aşaması

İlk aşama olan hazırlık aşamasında, işletmenin mevcut yasal koşullara karşı değerlendirilmesi yapılmakta ve eksiklikler tespit edilmektedir. Çalışanların, çalışma şartlarından ve çalışma ortamından memnuniyetleri ölçülür. Çalışma ortamının sağlıklı ve güvenli olup olmadığı belirlenir. Taşeron seçiminin hangi kriterlere göre yapıldığı yada taşeronların standart maddelerine uygun olup olmadığı gibi konular belirlenir.

2. 5. 2. Planlama Aşaması

Planlama aşamasında, bulunan uygunsuzlukların ne şekilde, kimlerle, ne zaman düzeltileceği ve gereken dökümanları kimlerin hazırlayacağı gibi konular belirlenmektedir.

Bu aşamada bir ekip kurulması tavsiye edilmektedir. SA 8000 yönetim sisteminin kurulması bu ekibin özverili çalışmalarına bağlı olmaktadır. Belge almak için başvurudan önce, işletmede bulunan uygunsuzluklar ve düzeltme gereken konular ve eğitim alacak çalışanların belirlenmesi, proseslerin ve yönetim sistemi dökümanlarının hazırlanması bu ekip tarafından yapılmaktadır (www.dnv.com.tr). Ayrıca bu ekibin görevleri ve ekibe destek verecek kişi yada bölümlerin belirlenmesi de planlama aşamasında yapılmaktadır.

2. 5. 3. Uygulama Aşaması

Standart hakkında çalışanlara eğitimin verildiği ve çalışanların bilinçlendirilmesi ile uygulama aşaması başlamaktadır.

Uygulama aşamasında, standart için oluşturulan ekip tarafından çocuk işçiliği, sağlık ve güvenlik, ayrımcılık, zorla çalıştırma, örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı, ücretlendirme ve disiplin uygulamaları için işletme yapısına uygun politika ve prosedürlerini oluşturulmaktadır.

İşletmenin sosyal politikaları oluşturulmakta, kendi iç denetimleri yapılmakta ve kayıtlar tutulmaktadır. İç denetim, kurulan sistemin işleyip işlemediğini belirlemeye yardımcı olmaktadır. İç tetkikte, standarda uygun olmayan durumlar tespit edilerek gereken önlem bu aşamada alınmaktadır. Örneğin işletmede çocuk işgören tespit edilmişse, bu çocukların eğitim giderleri için işletme gereken fonu sağlamakla yükümlüdür ve çocuk işgörenlerin temel eğitimlerini almaları sağlanacaktır.

Diğer bir örnek ise, işletmenin işgörenler ödemiş olduğu ücret yaşanabilir bir miktarda değil yada asgari ücretin altındaysa bunun için gereken önlemleri alacak ve yaşanabilir bir ücret politikası belirleyecek yada en az asgari ücret olarak çalışanlarına ödeme yapacaktır.

Bu aşamada, taşeronların seçimi de önemli bir yer tutmaktadır. SA 8000 Standardına uygun olup olmadığı belirlenerek uygun olanların taşeron olarak seçilmesi gerekmektedir.

2. 5. 4. Kontrol Aşaması

Belge almak için başvuru yaptığı belgelendirme kuruluşunun denetlenmeyi gerçekleştirmesi ve gereken standartlara uyulduğunun kanıtlanması ile belgenin verildiği aşamadır.

Denetleme, işletmenin standarda uygun faaliyet gösterip göstermediği kâr amaçsız, bağımsız denetim kurumlarınca yapılmaktadır. Gerekli koşulları sağladığına karar verilen işletmeye SA 8000 belgesi verilmektedir (Aydemir, 1999).

Denetim, işletmenin sosyal sorumluluk sistemi, yasalara ve standart gerekliliklerine uyumu, taşeron seçimi kriterleri, hedefleri, politika ve prosedürleri, sistemin performansı, düzeltici ve önleyici faaliyetleri, iyileştirme faaliyetleri ve sistemin gözden geçirilmesinin incelendiği aşamadır.

2. 5. 5. Periyodik Kontrol ve Sürekli İyileştirme Aşaması

Alınan belgelerin 3 yıl geçerlilik süresi vardır. Her 3 yılda bir işletme tekrar denetimden geçerek belgeyi yenilemesi gerekmektedir (www.dnv.com.tr). Ayrıca 6 ayda bir yada yılda bir kez periyodik denetimler yapılması gerekmektedir. Periyodik denetimler, sistemin sürekli iyileştirilmesini ve geliştirilmesini sağlamaktadır. Ayrıca standart alındıktan sonra da eğitimler devam etmelidir.

2. 6. SA 8000 BELGELENDİRME VE UYGULAMA SÜRECİ MALİYETLERİ

SA 8000 belgesini almak isteyen işletmeler, üç türlü maliyete katlanmaları gerekmektedir. Ancak maliyet miktarları işletmenin yapısı, büyüklüğü, ulusal yada uluslararası olması, örgütün karmaşıklığı gibi faktörlere göre değişmektedir.

İlk maliyet unsuru, mevcut durumun tespiti için sistem politikalarının, prosedürlerinin, kontrollerinin ve kayıtlarının oluşturulması için harcanan zamandır. Bu aşamada dış yardım alınması tavsiye edilmektedir. İkinci maliyet ise düzeltici faaliyetler için katlanılan maliyettir. Örneğin işletmede çocuk işgören var ise, bunların okula devam etmeleri için işten uzaklaştırılmaları ve eğitimleri için gereken fonun ayrılması gibi maliyetlerdir. Üçüncü maliyet unsuru ise diğer iki unsurda daha az maliyetli olan belgelendirme ve denetlemedir. Bağımsız bir kuruluş tarafından denetlenen işletme, eğer şartlara uyduğu görülürse belgelendirilmektedir. Belgelendiren firmaya belirli bir miktar ödeme yapılmaktadır (Arıkök, 2002; 56). Belge vermeye yetkili firmalara göre belgelendirme ücreti diğer standartlarda olduğu gibi (ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 22000 vb.) değişmektedir.

2. 7. SA 8000 STANDARDINA YÖNELTİLEN ELEŞTİRİLER

SA 8000'e yöneltilen eleştirilerin en önemlisi, gelişmiş ülkelerdeki iş yaşamı standartlarının gelişmekte olan ülkelere uygulanması, bu ülkelerin ihracat yapan

sektörlerinde iş kayıplarına ve daha kötü çalışma koşullarına yol açabileceği görüşüdür (Arıkök, 2002; 66).

SA 8000'e yöneltilen diğer eleştiriler şu biçimde özetlenebilir (LARIC, 1999);

- CEPAA'nın yönetiminde söz sahibi olan taraflara bakıldığında özel kuruluşlar temsilcilerinin ağırlıkta olduğu görülmektedir. STK'ların temsilcilerinin sayısının az olması, standardın, özel işletmelerin isteklerine göre yapılandığını düşündürmektedir. Standardın hazırlanmasında çalışanların da fikirlerinin alınması gerekmektedir.

- CEPAA yönetiminde bulunan özel kuruluşların çalışan hakları açısından geçmişlerinin pek iyi olmaması da düşündürücüdür. Örneğin Reebok ve Toys R'Us gibi işletmeler, çalışan haklarını ihlal ettikleri için protesto edilmiş ve büyük miktarlarda maddi zarara uğramışlardır. Bu protestolardan sonra SA 8000 Standardı'nın hazırlanması sağlanmıştır.

- Standart özel firmaların denetleme ekipleri tarafından verilmektedir. Bu durum, denetçi firmaların denetledikleri işletmeleri müşteri olarak görmelerine neden olmaktadır. Standardın sadece SAI tarafından yetkilendirilen özel kuruluşlar tarafından yapılması, STK'lar ve diğer kuruluşların denetlemelerini engellemektedir. Belgelendirme sürecinde denetimin STK temsilcisi, hükümet temsilcisi ve diğer grup temsilcileri ile birlikte yapılması gerekmektedir.

- Denetçi seçimine yeteri kadar önem verilmemektedir. Denetçilerin bir çoğu ISO 9000 ve 14000 denetçileri olup, insan hakları ve işgören hakları konusunda fazla bilgileri bulunmamaktadır. Almış oldukları denetçi eğitimindeki bilgilerle işletmeleri denetlemektedirler. Diğer bir deyişle, çalışma standartları konusunda uzman değildirler. Ayrıca, denetledikleri işletmelerin bulundukları ülkede yada bölgede yürürlükte olan çalışma yasaları, ücret koşulları, sektörde çalışanların ücret düzeyleri, yaşam koşulları gibi konularda yeterli bilgilerinin olmaması, işletmeyi hangi kriterlere göre denetledikleri konusunda akılda soru işaretleri

oluşturmaktadır.

- Denetçi belgeleri sadece 3 günlük eğitim sonunda hemen hemen tüm katılımcılara verilmektedir. Örneğin, 175 kişinin katıldığı bir eğitim sonunda 174 kişi denetçi belgesi almıştır. Diğer 1 kişi ise dil problemi nedeniyle belge alamamıştır.

- Standartta, işletmenin tedarikçilerinin de standart kurallarına uyması gerektiği belirtilmektedir. Ancak, tedarikçilerin denetlenmesinin çok zaman alması ve maliyetli olması nedeniyle denetim yapılamamaktadır. Örneğin Amerika'da orta büyüklükte bir tekstil işletmesinin yaklaşık 13000'den fazla tedarikçisi bulunmaktadır. Üstelik, birçok işletmenin her yıl değişik tedarikçilerle çalıştığı düşünüldüğünde denetlenmesi gereken yaklaşık 78000 tedarikçi bulunmaktadır.

- Yerel yöneticiler, resmi kurumlar, toplum vb. paydaşlar, belge almış olan işletmeyi çalışanların haklarını koruyan, onların çalışma ortamlarını en iyi olmasını sağlayan ve onlara değer veren işletme olarak görmeleri nedeniyle, olumsuz bir durumda işletme tarafından "bizim işletmemizin SA 8000 Standart Belgesi bulunmakta" şeklinde kendilerini savunmalar yaptıkları görülmektedir. Örneğin, 1998 yılında oyuncak üreticisi olan Bingo Corporation Ltd. adlı işletmede kullanılan kimyasallar nedeniyle 5 çalışan ölmüş, 27 çalışanda hastalanmıştır. Yasal olarak araştırmayı yürüten kişiler de dahil olmak üzere işletmenin belgesi olduğu için hiç kimse ölümlerin nedeninin işletmenin uygulamaları olduğunu düşünmemelerini sağlamıştır. Ancak, bazı STK'ların olayın üzerine gitmesi ile birlikte işletmenin üretim yöntemlerinin neden olduğu ortaya çıkmıştır. İşletmeye belgeyi veren BVQI isimli dünya genelinde büyük bir danışmanlık firması yetkilileri "işletme prosedürlerine göre üretim yapıldığı ve denetlemenin bu prosedürlere göre yapılması nedeniyle, herhangi bir uygunsuzluk bulunmadığını ve belgeyi verdiklerini" açıklamışlardır.

- SA 8000 Standardı bulunan işletmeler, sendikalar ve STK'lara karşı belgeyi bir savunma aracı olarak kullanmaktadırlar. Örneğin sendikaların işgörenlerin

haklarının iyileştirilmesi için talepte bulunmaları durumunda, belgenin bulunduğunu ve standarda göre iyileştirmelerin yapıldığını belirterek böyle bir teklifi kabul etmemek için gerekçe olarak gösterebilirler.

3. BÖLÜM
OTEL İŞLETMELERİNDE SA 8000 STANDARDININ UYGULANMASI

3. 1. ÇALIŞMANIN AMACI

Günümüzde ISO 9000, ISO 14000, ISO 14001, AA 1000, OHSAS 18001 ve ISO 22000 gibi birçok kalite yönetim sistemi bulunmaktadır ve SA 8000, ISO 9000 ve ISO 14001'i örnek alarak oluşturulmuştur. SA 8000'in içeriğinde, çocuk işçi çalıştırma, zorla çalıştırma, sağlık ve güvenlik, örgütlenme ve toplu sözleşme hakkı, ayrımcılık, disiplin uygulamaları, çalışma saatleri, ücretlendirme ve yönetim sistemleri gibi konular yer almaktadır.

SA 8000'in ortaya çıkma nedenlerine bakıldığında; gelişmekte olan ülkelerdeki kötü çalışma koşulları ve sivil toplum kuruluşlarının baskıları, sosyal sorumluluk için ayrılan yatırım fonları, rekabette avantaj ve uluslararası sözleşmeler gibi konular olduğu görülmektedir. SA 8000 Standardı, günümüzde her ne kadar bir zorunluluk olmasa da gelecekte işletmeler için zorunluluk haline dönüşmesi muhtemeldir.

SA 8000, sadece bir defa düzenlenen ve denenen bir sistem değildir. Diğer standartlar gibi sürekli olarak sistem denetlenerek iyileştirilmesi amaçlanmaktadır.

Çalışmanın amacı SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardının turizm endüstrisine uygulanabilirliğinin belirlenmesidir. Turizm sektöründeki olumsuz çalışma koşulları ve uygulamalar, turizm eğitimi almış olan nitelikli işgücünün sektörden uzaklaşmasına neden olabilmektedir. SA 8000, işletmelerdeki çalışma koşullarını düzenleyen ve belgeleyen bir sistem olması nedeniyle sektörün bu alandaki olumsuz imajını düzeltebileceği söylenebilir.

3. 2. ÖRNEKLEM

Çalışmada örneklem seçimi kasti (amaçlı) örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin seçilmesinin nedeni, örneği oluşturan elemanın araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulacağına inandığı kişi yada kurumdan oluşması ve deneğin rastgele seçilmemesidir (Altunışık vd., 2004; 130)

Türkiye'de turizm endüstrisinde faaliyet gösteren ve araştırma için seçilen 5 yıldızlı Hapimag Resort Bodrum Sea Garden Oteli'dir. İşletmenin örnek olarak seçilmesinin nedenleri arasında; çalışanlarına vermiş olduğu değer, çevre konusunda bilinçli olduğunu ve koruduğunu belgeleyen mavi bayrak ödüllü plajı, TUI gibi büyük bir tur operatörü tarafından müşterileri arasında yapılan ankette dünyada ilk 100 otel arasında Türkiye'den listeye giren 10 otelden birisi olması, merkezi yönetim anlayışı ile yönetilmesi nedeniyle uluslararası standartlara bağlı kalması ve işletmeye ait risk yönetim sisteminin (yangın, sel, deprem vb. için) varlığı, gibi kriterler yer almaktadır.

3. 3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma'da veri toplama yöntemi olarak biçimsel mülakat (görüşme) yöntemi kullanılmıştır. Mülakatta sorulara verilen cevapların yüz yüze görüşme nedeniyle geçerliliğini kontrol etmek daha kolay olmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004; 88).

Mülakat için konu ile ilgili 41 adet soru bulunmaktadır ve işletmenin insan kaynakları yetkilileri ile yapılan mülakatta bu sorulara verilen yanıtlar çalışmanın verilerini oluşturmaktadır.

İşletme ile yapılan mülakatta sorulan sorular gruplandırılmış olarak şu şekildedir;

Sağlık ve Güvenlik

1. Çalışanlara sağlıklı ve güvenli bir çalışma ortamının sağlanması için işletmenizde ne gibi uygulamalar yapılmaktadır? Düzeltici ve önleyici faaliyet uygulamasından örnek verebilir misiniz?

2. İşletmenizde sağlık ve güvenlik için risk ve tehlikelerin belirlenmesi yada risk değerlemesi konusunda neler yapılmaktadır?

3. Çalışanlarınızın iş ortamından kaynaklanan risk ve tehlikelere karşı bilinçlendirilmesi için işletmenizde ne gibi faaliyetler yapılmaktadır?

4. Çalışanlarınızın yararlandığı genel kullanım alanlarının (WC, Yemekhane, Lojman vb.) çalışanların sağlık ve güvenliğini tehdit etmemesi için yönetimin aldığı önlemler nelerdir?

5. Çalışanlarınızın içme suyunu nereden sağlıyorsunuz? Bu suyun tahlilleri yapılmış yada belgelendirilmiş midir?

Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı

6. İşletmenizin bağlı olduğu sendikanın adı nedir?

7. İşletmenizin sendikalı çalışan sayısı kaçtır?

8. işletmenizin sendikasız çalışan sayısı kaçtır?

9. işletme yönetiminiz, sendikaya üyesi olan yada olmak isteyenlere ne gibi imkanlar sağlıyor?

10. Sendika temsilcilerinin faaliyetleri nelerdir?

11. İşletmenizde toplu iş sözleşmesi uygulanıyor mu?

12. İşletme yönetiminizin örgütlenme çalışmalarına bakışı nasıldır?

Zorla Çalıştırma

13. Çalışanlarınıza maaş ödeme şekli ve zamanı nedir? (Çek, nakit, nakit banka hesabına vb/ haftalık, aylık, 3 aylık, sezonluk vb.)

14. Çalışanlarınıza maaş ödemelerinde gecikme yaşanıyor mu ve eğer yaşanıyorsa sebepleri nelerdir?

15. Çalışanlarınızdan işe ilk girişte herhangi bir teminat istiyor musunuz?

Ayrımcılık

16. işletmenizde personele adil davranıldığını nasıl kanıtlarsınız? (Eğitime alma, ücretlendirme, terfi vb.)

17. Cinsel açıdan zorlayıcı yada suistimal edici davranışları önlemek için ne gibi önlemler alıyorsunuz?

18. İşletmenizde farklı din, dil, milliyet, etnik kökenden çalışanlar var mı? Bu konuda çalışanlar arasında yaşanan sorunlar nelerdir?

Disiplin Uygulamaları

19. İşletmenizin disiplin yönetmeliği var mı?

20. İşletmenizde çalışan kişilerin bölüm şefleri tarafından psikolojik baskı yapmamaları için ne gibi önlemler alıyorsunuz?

Çalışma Saatleri

21. Çalışanlarınızın günlük ve haftalık çalışma saatleri nedir?

22. İşletmenizde çalışanların fazla mesai uygulama ilkeleri nelerdir?

23. Fazla mesai ücretleri nasıl hesaplanmaktadır?

24. Fazla mesai ücreti nasıl ödenmektedir? (ücret, izin vb.)

Ücretlendirme

25. Çalışanlarınıza ödediğiniz ücretin onların ihtiyaçlarını karşıladığını düşünüyor musunuz?

26. İşletmenizin ödemeleri nelerdir? (Ücret, ikramiye, bahşişler, prim vb.)

27. Ücret dışında çalışanlara sağladığınız haklar nelerdir? (Sağlık sigortası, emeklilik sigortası, ücretli tatil, çocuk yardımı, yiyecek ve giyecek yardımı, emeklilik ikramiyesi, evlilik ve doğum izni, lojman, vb.)

28. İşletmenizde uygulanan ücret sistemi nedir ve nasıl hesaplanmaktadır? (Başarıya göre, vardiya, prim, satışlardan veilen ikramiye, kâr paylaşımı, standart maaş, standart maaş ve mesai vb.) Bunlar tüm çalışanlar tarafından açıkça bilinmekte midir?

29. Çalışanlarınızın ücret artışları nasıl ve neye göre yapılmaktadır?

Çocuk İşçi

30. İşletmenizde çalışanların yaşı en küçük olan ve büyük olanların yaşı nedir?

31. Stajyer olarak almış olduğunuz çalışanları staj sürelerinin sonunda işletmenizde çalıştırıyor musunuz?

32. 18 yaşından küçük olan stajyerler staj süresinin sonunda işten çıkartıyor musunuz?

Yönetim Sistemi

33. İşletmenizde çalışanların görev tanımları hazırlanmış mıdır? Tüm çalışanlar görev tanımlarını biliyorlar mı?

34. Yönetim tarzınızda çalışanlar için uygun olmayan bir durumla karşılaşıldığında düzeltici faaliyet yapılmakta mıdır?

35. İşletme yöneticilerinin SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı konusunda bir bilgisi var mı?

36. Diğer kalite yönetim standartlarından işletmenizin almış olduğu belge var mı? (ISO 9000, ISO 14000, OHSAS 18000, ISO 22000 vb.)

Genel

37. Çalışanlarınızın işletmenizden memnun olduğunu düşünüyor musunuz?

38. Çalışanlarınızın işletmenizden memnun olup olmadığını nasıl belirliyorsunuz?

39. Çalışanlarınızın işlerine bağlı olduğunu düşünüyor musunuz?

40. Çalışanlarınız, işletmenizin çalışanlara karşı sorumluluklarını yerine getirdiğini düşünüyor mu?

41. Çalışanlarınız yaptıkları işin kalitesinden memnunlar mı?

3. 4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRME

Soru gruplarına göre araştırma bulguları şu biçimde derlenmiştir;

SA 8000 Standardı'nın çocuk işçi başlığına göre işletmede yapılan uygulamalara bakıldığında, İşletme yöneticileri, işletmede stajyer olarak çalışanların yaşlarına dikkat ettiklerini ve örgüt politikası olarak 18 yaşından küçük kişileri

stajyer olarak işletmede çalıştırmadıkları görülmüştür. Bunun nedeninin ise yasal olarak staj bitiminde bu kişileri işten çıkarma zorunluluğu olduğunu ve stajyerleri staj bitiminde işletmede normal personel statüsünde çalıştırmak istediklerini belirtmişlerdir. Diğer bir deyişle işletme, stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemekte ve staj bitiminde işletmede çalıştırarak staj süresini bir bakıma deneme süresi ve oryantasyon süreci olarak değerlendirmektedir. Sektörde stajyer olarak çalışan kişilerin en sık karşılaştıkları sorunlardan biri, işletmelerin kendilerini ucuz işgücü olarak görmeleri yer almaktadır.

Turizm sektöründe çocuk işgücü, genellikle catering ve eğlence yerlerinde kullanılmakta (Çolak, 1998; 70), otel işletmelerinde çok sık görülmemektedir. İşletme İsviçre'den merkezi olarak yönetilen zincire bağlı olması nedeniyle ulusal yada uluslararası bir sorunla karşılaşmamak için yasalara uyduğu gözlemlenmektedir.

İşletmenin uygulamalarında, SA 8000 Standardı'n tanımladığı modeldeki temel zorunluluklar uygulamalar ve önerilere ilişkin etkin bir yapı kurulduğu tespit edilmiştir. İşletme sendikalı ve toplu sözleşme uygulaması yapılması nedeniyle zorla çalıştırma uygulaması bulunmamaktadır. Ayrıca, çalışanların işe girişte depozit yada başka bir isim altında herhangi bir teminat alınmaması ve maaşların işe girişten sonraki ilk ödeme günü itibari ile düzenli olarak ödenmesi bu uygulamanın yapılmadığını göstermektedir.

Ayrıca, işletmenin çalışanlarının SA 8000 işletmede çalışan personelin farklı din, milliyet, etnik köken ve benzeri farklılıklarından dolayı yabancı dil nedeni iletişim problemi dışında başka bir sorunun olmadığı belirlenmiştir. Diğer bir deyişle, işletme çalışanlarının çok farklı kültür, milliyet, din ve ırk gibi çeşitliliği nedeniyle ayrımcılık yapılması mümkün görülmemektedir.

İşletmede, sağlık ve güvenlik konularında çalışanları iş sağlığı ve güvenliği ile ilgili düzenli olarak eğitim verilmekte, kullanılan makine-teçhizat ve diğer gereçlerin kullanımı ile ilgili talimatlar çalışanların görebileceği yerlerde asılı

bulunmaktadır. Ayrıca işletme, ilgili yasa ve yönetmeliklere göre, uzman kişilerden ve kuruluşlardan destek alarak iş sağlığı ve güvenliği konusunda riskleri belirlemekte ve çalışanlara bu konuda da düzenli olarak eğitim vermektedir.

İşletmede söz konusu uygulamaların üç gruba ayrıldığı belirtilmiştir. Bunlardan ilki eğitim, ikincisi kulanım talimatları - görseller ve üçüncüsü de düzenli izlemedir. Yıllık eğitim planının bir bölümü söz konusu alanla ilgili eğitimleri içermektedir. Eğitimler de teorik ve uygulamamalı olarak iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Bilinçlendirmeden tipik uygulamalara kadar uzanan bu eğitim yelpazesinde uzmanlar tarafından bilgilendirme ve faaliyet alanı olay yönetim çalışmaları yer almaktadır. Talimatlar – görseller bu alanda etkinlik sağlamak için büyük önem taşımaktadır.

Araçların, ekipmanların ve malzemelerin doğru kullanımı için rehber görevi üstlenen talimatlar işgörenlerin faaliyet anındaki yardımcıları olmaktadır. Görünür biçimde düzenlenmiş talimatlar yine görünür biçimde uygun yerlere asılmıştır. Talimatlarla birlikte yararlanılan görseller ise güçlü hatırlatıcı ve uyarıcılardır. İşgörenlerin dalgınlık yada dikkatsizlik nedeni ile unutabilecekleri yada atlayabilecekleri bazı detayları etkin biçimde hatırlatmaları için kullanılmaktadırlar.

Üçüncü sırada ise sürekli izleme ve kontrol yer almaktadır. Faaliyetler devam ederken bu alanda ne kadar etkin olunduğunu belirlemek için düzenli gözlemler ve ölçümler gerçekleştirilmektedirler. Böylece güçlendirilmesi gereken kısımlar belirlenmektedir. Sistem içerisinde eğitimlerden, görsellere kadar tüm araçların etkinliği ile ilgili sonuçlara da ulaşılmaktadır.

Öncelikle oryantasyon aşamasında, bu konudaki hassasiyet ve uygulamalar işgörenlere aktarılmaktadır. Böylelikle işe başlama anında bir farkındalık yaratılmış olmaktadır. Ayrıca, işgören el kitabında da bu konuya ilişkin açıklamalara yer verilmiştir. İlerleyen aşamalarda işgörenler yıllık eğitim planı içerisinde konuyla ilgili eğitimlere katılmaktadırlar.

Bu eğitimlerin yanı sıra hizmet içi eğitimlerde ilgili yöneticiler, çalışanlarına bu konuda bilgiler aktarmakta ve uyarılar yapmaktadır. Ayrıca, işletme gazetesinde konuyla ilgili yazılara yer verilmekte ve işgörenlerin dikkati bu noktalara çekilmektedir. Yine görseller ve insan kaynakları ilan panosundan etkin bilgiler aktarılmaktadır.

İş sağlığı ve güvenliği yasası konusunda işletmenin gösterdiği hassasiyet, standardı belgelendirmesi için etkin bir alt yapıya sahip olduğunu göstermektedir.

Personel konaklama tesisi düzenli olarak temizlenmekte ve dezenfektasyon yapılmaktadır. Lojmanın güvenliği 24 saat süresince güvenlik elemanları ile sağlanmaktadır. İşgörenlerin konaklama ihtiyacını karşılandığı tesis, standart bir 4 yıldızlı otel işletmesi temizlik (housekeeping) temizlik prosedürüne bağlı temizlenmektedir. Bu kapsamda tüm tekstil malzemeleri, oda içleri, tuvalet-banyolar ve genel alanlar yüksek standartta dezenfekte edilmiş olmaktadır. Kullanılan temizlik malzemeleri, ekipman ve işgören kalitesi de bu standartları sağlayacak biçimde belirlenmiştir. Ayrıca söz konusu temizlik çalışması düzenli aralıklarla ve kimi zaman habersiz olarak idari müdür tarafından denetlenmektedir.

İşgörenlerin toplu konakladıkları bu tesiste özellikle bulaşıcı hastalık tehlikesine karşı işgörenler sürekli olarak uyarılmakta ve düzenli portör kontrolleri yanında özel durumları bulunduğunda işletme doktoruna derhal başvurmaları gerektiği hatırlatılmaktadır. Özellikle atıkların çöplerin belirlenen noktalarda toplanması ve düzenli olarak boşaltılması konusunda hassasiyet gösterilmektedir.

İşletme içerisinde yer alan ve işgörenlerin hizmetinde olan genel kulanım alanları işletmenin müşterileri için uyguladığı standartlara uygun biçimde temizlenmekte ve düzeni sağlanmaktadır. Tüm genel kulanım alanlarını kat hizmetleri supervisorları düzenli olarak denetlemektedir. Özellikle yemekhanede gerek malzemelerin temizlenmesinde gerekse salonun dezenfektasyonunda belirlenen talimatlara uygun bir faaliyet gerçekleştirilmektedir. Ayrıca yemekhaneden zaman zaman örnekler alınarak incelemeye gönderilmektedir.

İşletme çalışanların kullandığı içme suyu TSE belgeli bir işletmeden sağlanmaktadır. Bu suyun tahlilleri yapılarak standartta yer alan çalışanlara sağlıklı içme suyu sağlama gerekliliğinin yerine getirildiği gösterilmektedir.

İşletme, standartta yer alan örgütlenme ve toplu sözleşme şartlarını da yerine getirmektedir. İşletmede çalışan sayısı 254'tür. İşletme çalışanlarının %87'si (220 kişi) sendika üyesidir. Sendika üyesi olmayanlar ise, işe yeni başlayan ve henüz sendikaya başvurmamış kişiler ve stajyer statüsünde çalışan kişilerdir.

İşletmenin örgütlenme konusundaki yaklaşımı işgörenlerin örgütlenme haklarının demokratik bir hak olduğu yönündedir. Söz konusu çağdaş ve bilinçli örgütlenmelerin işgören motivasyonu ve kalitesini artıracağı düşüncesiyle bu tip örgütlenmeler olumlu karşılanmaktadır. İşletmenin hizmet kalitesine katkı sağlayacak bir işgören yapısıyla ve iş ortamında iş yaşamı kalitesi adına iyileştirmeleri destekleyen bir örgüt yaklaşımıyla bu tip örgütlenmelerin çok daha faydalı olduğuna inanılmaktadır. Özelikle çalışma iklimini olumsuz yönde etkilemeyecek açık, bilimsel ve yasaların belirlediği çerçevelerde bu tür faaliyetler için gereken desteklerin de verildiği belirtilmektedir.

İşletme çalışanlarının sendikal faaliyetleri için toplu sözleşmede belirtilen haklardan yararlandıkları ifade edilmektedir. Ayrıca sendika temsilcileri, toplu sözleşmede belirtilen şekilde günün belirli saatlerinde sendika üyesi personelin dilek, istek ve şikâyetlerini dinleyerek bu konuları işveren temsilcileri ile görüşüp çözüm bulmaya çalışmaktadır. Sendika temsilcileri yine belirli saatlerde çalışanları sendikal haklar konusunda bilinçlendirme toplantıları düzenlemektedir.

İşletme, standardın ayrımcılık kriterine uyduğu, işe ilk giren çalışanlarını işyerinde uyması gereken kurallar hakkında bilgilendirildiği ve bu kurallara uyulmaması durumunda ne gibi işlemlerin yapılacağı kendisine bildirilmektedir. İşletme yöneticileri, ayrımcılık ve taciz gibi konulara asla taviz vermediklerini ve henüz böyle bir olayla karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. İşletmede çalışanların

performansına ve kıdemine göre terfi, eğitime gönderme ve ücret artışı uygulamaları yapılması da işletmede ayrımcılık yapılmadığını göstermektedir. İşletmede, üstün performans gösteren çalışanlar işletmenin bağlı olduğu diğer Hapimag otellerine eğitim amaçlı olarak gönderilmektedir. Bu uygulama çalışanının iş olarak eğitimi ve sosyalleşmesi açısından önemli bir uygulamadır.

İşgören odaklı yaklaşım açısından işletme İş Kanunu'na uygun çalışmalar gerçekleştirmektedir. Ayrıca, sendikanın varlığı da birçok hakkın güvence altına alındığına ve işgörenlere adil davranıldığına bir delildir.

Ancak, bunların yanında özellikle insan kaynakları biriminin uygulamaları son derece güçlü örnekler olarak karşımıza çıkmaktadır. İş analizleri ve görev tanımları işgörenlerin yapacağı işlerin sınırlarını belirlemektedir. Kariyer planlama çalışmaları ile işgörenlerin adil biçimde terfi ve yükselme olanaklarına sahip olmaları sağlanmaktadır. Yine etkin biçimde yapılandırılmış performans değerleme modeli ve buna bağlı ödüllendirme süreci de adil yaklaşım için güzel örneklerdir.

Eğitim konusunda ise işletmenin politikası çok açıktır. Yıllık eğitim planı tüm işgörenlerin uygun zamanlarda katılabileceği biçimde esnek hazırlanmakta ve katılımcılar konusunda herhangi bir kısıtlama getirilmemektedir. Yine yıllık izinler, çalışma zaman planlamaları ve motivasyon faaliyetleri için açık, önceden belirlenmiş ve duyurulmuş işgörenlerin tamamı için standart kuralara bağlı uygulamalar bu konuda gerçekleştirilen etkin çalışmalardır.

İşletme kültüründe taciz konusunun ne derece hassas olduğu oryantasyon aşamasında işgörenlere iletilir. Ayrıca, personel disiplin yönetmeliğinde bu konu ile ilgili olarak yer alan kısım hakkında bilgi aktarılır. Söz konusu durumların belirlenebilmesi amacıyla işgörenlere çıkış anketleri uygulanır.

Yine insan kaynakları biriminde bir görevli bu konularda ortaya çıkan imalar yada açık eylemlerin araştırılması ve şikayetlerin alınması için görev yapmaktadır.

Bu konuda dönemsel olarak birim yöneticileri de uyarılmakta ve yapılan toplantılarda önemle, izleme ve yaptırım hususları ele alınmaktadır.

Sektörün doğası gereği sistemin bütünü farklılardan oluşmaktadır. Farklılıklar bu sistemin var olması için gerekli bir unsurdur. Sistemin oluşturulmasında da bu durum göz önüne alınmış olduğundan din, dil, milliyet, ırk gibi konularda her hangi bir çatışma yaşanmamaktadır. Bu nedenle belki kimi zaman dil konusunda güçlükler yaşansa da diğer faktörlere bağlı herhangi bir çatışma ortaya çıkmayacağı belirtilmektedir.

İşletmenin disiplin uygulamaları için hazırlamış olduğu bir disiplin yönetmeliği bulunmaktadır. Disiplin yönetmeliği üç ana bölümden oluşmaktadır. Bunlar; tesisle ilgili bölüm, idari bölüm ve personel ilişkileri bölümüdür. Tesisle ilgili bölüm müşteri ilişkilerinden demirbaşların kullanımına kadar geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. İdari bölüm konaklamadan, kıyafet kullanımına kadar çeşitli detayları içermektedir. Son olarak personel ilişkileri bölümü işgörenlerin birbirlerine karşı ortaya koyacakları hatalı davranışlar ve yaptırımları ile ilgilidir.

Disiplin yönetmeliğinin her bölümü bir anlamda bu standardın bir tür destekleyicisi konumundadır. Çünkü genel anlamda iş kazalarının engellenmesi ve işgören haklarının korunmasına yönelik yaptırımlar içermektedir.

Personel seçim süreci ve oryantasyon aşaması işletmede, örgütsel iklimin yapısı ve örgütsel ilişkilerin biçimi hakkında tüm çalışanlara detaylı bilgi aktarılmaktadır. Bu ilk adım uygulama ve disiplin yönetmeliği hakkında bilgi aktarımı tamamlandıktan sonra personel çıkış anketleri ve yaptırımlarına ilişkin açıklamalara yer verilmektedir. Dolayısıyla önleme ve kontrolden oluşan iki ayaklı örgütsel iklim desteği söz konusu baskıların ortaya çıkmasını engellemekte yada ortaya çıktığında gerekli yaptırımların uygulanmasını sağlamaktadır. Ancak unutulmamalıdır ki, işletmede örgüt içi işletişim, görev tanımları ve hizmet içi eğitimlerin yarattığı etki ile söz konusu çatışmalar minimum düzeye indirilmiştir.

Sonuç olarak, disiplin yönetmeliğinde yer alan kurallar tüm çalışanlar tarafından bilinmektedir. Kurallar içerisinde fiziksel ceza yada kötü muamele gibi uygulamalar mevcut değildir. Bu durum standartta yer alan disiplin uygulaması olarak fiziksel ceza yada kötü muamele ve aşağılama gibi uygulamaların olmadığını göstermektedir. Ayrıca işletme çalışanlarının üst yönetime doğrudan ulaşılabilecekleri dilek, istek ve şikayet kutuları bulunmaktadır.

İşletme, çalışma saatleri konusunda standardın belirlemiş olduğu şekilde ulusal yasaların daha fazla yaptırım içermesi nedeniyle çalışma saatlerini günde 7.5 saat ve haftada toplam 45 saat olarak belirlemiştir. Çalışanlar haftanın 6 günü çalışmakta ve kalan 1 gün dinlenmek için ücretli izin kullanmaktadır.

İşletmede fazla mesai uygulaması zorunlu haller dışında yapılmadığı gibi çalışanın istememesi halinde mesai yapması istenmemekte ve zorlanmamaktadır. Çalışanların büyük bir kısmı, çok önemli ve acil bir işi olmaması halinde zorunlu haller dışında fazla mesai uygulaması yapılmaması nedeniyle mesaiye kalmaktadırlar. Ayrıca fazla mesai ücretleri bazı durumlarda iki ay içerisinde izin olarak kullandırılmakta bazı durumlarda ise toplu sözleşmede belirlenen oranda artışla ücret olarak verilmektedir.

İşletmenin çalışanlarına ödemiş oldukları ücret asgari ücretin üstünde olduğu gibi sektörün ortalamasının da üstündedir. Standartta belirtilen yaşanabilir ve en azında yasal asgari ücret ödeme şartını işletme yerine getirmektedir.

İşletme ücreti standart aylık maaş olarak belirlemekte ve bu uygulama tüm çalışanlar tarafından bilinmektedir. Çalışanlara ücretleri işveren tarafından çalışanın adına banka hesaplarına her ayın 5'inde para olarak yatırılmaktadır. Bu durum, standardın "işletme maaşları nakit yada çek olarak ödemek zorundadır" kriterine uyduğunu göstermektedir. İşletme maaş artışlarını ise yıl bir kez olmak üzere iki yılda bir yapılan toplu sözleşmede belirttiği oranlarda yapmaktadır.

Ayrıca işletme, çalışanlarına maaş dışında ikramiye, sosyal yardım, prim, kasa tazminatı gibi ödemeleri bulunmaktadır. Ücret dışında çalışanlara verilen haklar ise; ücretli haftalık ve yıllık izin, yeme-içme ve konaklama yardımı, lojman dışında ikamet edenler için ücretsiz servis, evlilik izni ve yardımı, doğum izni ve yardımı, ölüm izni ve yardımı ve çocuk yardımıdır.

İşletmede uygulanan işgören memnuniyet anketleri ile alınan geri bildirimlere göre çalışanları rahatsız edecek bir durumla karşılaşılması halinde yapılabilecek makul düzenlemelere gidilmekte ve olumsuz durum düzeltilmektedir.

Genel olarak işletme çalışanları işletme yönetim tarzından ve kendilerine verilen değerden, yaptıkları işin kalitesinden memnun oldukları görülmektedir. İşletme çalışanları, işletme yönetiminin çalışanlarına karşı sorumluluklarını yerine getirdiklerini de düşünmektedir. Bu durum bütün işletmeler için geçerli olan önce iç müşteri memnuniyetini sağlayarak dış müşteri memnuniyeti en üst seviyeye ulaştırılabilir felsefesine göre hareket ettiğini göstermektedir.

Hapimag'a bağlı diğer bir işletmede insan kaynakları müdürü olarak çalışan Thomas Roost "Hapimag işletmelerinde çalışma şartlarının iyi olmasının çalışanlar üzerindeki etkisi açıkça görülmektedir. Örneğin, çalışanların işe devamsızlığı çalışan başına yıllık ortalama 5 günden azdır ve bu ortalama sektör ortalamasının oldukça altındadır" şeklinde çalışanların çalışma koşullarından memnun olduklarını ifade etmektedir (www.hapimag.com).

SONUÇ VE ÖNERİLER

AB'nin turizm politikası oluşturma amacıyla 1986 yılında hazırlanan "Turizm Alanında AB Faaliyetleri Raporu"nun turizm ait alt faaliyetlerinde temel alanlarından birisi de turizm sektöründe çalışma koşullarının iyileştirilmesidir (Öğüt vd., 2003; 42–43). AB'ye uyum sürecine giren ve aday ülke statüsü kazanan Türkiye'de 9. Kalkınma Planı Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu'nda (2006; 17), birliğin turizm politikalarındaki gelişmeleri dikkatle izlemesi; sektör

çalışanlarının çalışma koşullarının iyileştirilmesi konusuna öncelik verilmesinin gerektiği belirtilmektedir. Ayrıca, turizm sektörünün en önemli sorunlarından birinin insan kaynakları olması çalışmanın önemini artırmaktadır.

Turizm işletmelerimde iç müşterilerin memnuniyetini stratejik bir önem taşımaktadır. İşinden memnun ve istekli olan personelin hata yapma olasılığı düşecektir. Dış müşteri memnuniyeti için bu koşul kaçınılmazdır.

Turizm endüstrisinde çalışan niteliksiz personel sayısının yüksek olması, en küçük krizlerden bile çok kolay etkilenmesinin gerekçe gösterilmesi nedeniyle düşük ücret uygulamaları, örgütlenme ve toplu sözleşme hakkının bulunmaması, ayrımcılık, çalışma saatlerinin oldukça uzun olması gibi SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardında belirlenen kriterlerin birçoğu turizm endüstrisinde ihlal edilebilmektedir.

SA 8000, işletmeler için bir zorunluluk değildir ancak bu standartta belirlenen kriterlerle Avrupa Birliği kriterleri örtüşmektedir. Avrupa Birliği'ne girme yolunda önemli adımlar atmış olan Türkiye'de bulunan işletmelerin de SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı'nı belgelendirerek, ülkeyi birliğe girmeye hazır duruma getirmeleri gerekmektedir.

Günümüz tüketicileri, paydaşlarına karşı sorumluluklarını yerine getiren işletmelerin ürünlerini tercih etmektedir. Turizm sektöründe rekabetin yoğun olarak yaşanması nedeniyle SA 8000 Standardı'nı belgelendirmiş olan işletmelerin öncelikle tercih edilebileceği düşünülebilir. Bu durum rekabetçi bir pazarda faaliyet gösteren işletmeler için SA 8000 belgesi almış olmanın önemini artırmaktadır.

Dünyada 31 Aralık 2006 tarihi itibariyle toplam 59 ülkede 67 endüstri dalında, 1200 işletme SA 8000 belgesi almış bulunmaktadır. Bunlar arasında Türkiye'den 2006 yılı itibariyle belgeli 4 işletme bulunmaktadır. Dünya genelinde bulunan 1200 işletmenin toplam çalışan sayısı ise 626.597'dir. Dünya geneline bakıldığında 1200 işletme içinde sadece 10 turizm işletmesi olduğu görülmektedir.

Bunlar, İtalya'da faaliyet gösteren 6 karşılayıcı seyahat acentası, 1 yerel şarap üretimi ve satışı yapan işletme, 1 turizm güvenlik firması, 1 otel işletmesi ve Fransa'da Hilton Otel'in Banket Bölümü'dür. Ülkemizde ise bu belgeyi almış olan turizm işletmesi bulunmamaktadır. SA 8000'in alması istenilen işletmeler genellikle emek-yoğun işletmelerdir. Diğer işletmelere bakıldığında dokuma, giyim, gıda, oyuncak, kozmetik, ambalaj sanayi makineleri, kamu hizmeti, ithalat hizmeti ve tarımsal endüstri dallarında üretim yapan işletmelerin yer aldığı görülmektedir (SA8000 Certified Facilities, 2006). Dünya genelinde bu belgeyi almış olan ve emek-yoğun endüstrilerin ilk sıralarında yer alan turizm işletme sayısının sadece 10 olması düşündürücüdür.

SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı, emeğin yoğun olarak kullanıldığı otel işletmelerinde, en önemli sorunlarından biri olan insan kaynakları konusunda yardımcı olabilecek bir standarttır. Sektörde nitelikli çalışanların sayısındaki artış ve yöneticilerin otel işletmeleri için insan faktörünün diğer işletmelere göre daha önemli olduğu fikrini benimsemeye başlamaları temel bir zorunluluk olarak karşımıza çıkmaktadır.

İşletmelerin yasal olarak SA 8000 Standardı'nı belgelendirme zorunluluğu bulunmamaktadır. Ancak, otel işletmelerinde emeğin yoğun olarak kullanılması ve çalışanlar açısından sektörün olumsuz çalışma koşullarının etkisinin azaltılmasına yardımcı olacaktır. Ayrıca, otel işletmeleri, çalışanlarına değer verdiğini ve çalışma yasalarına işletmede uyulduğunu göstererek, nitelikli çalışanları işletmelerine çekebilirler. Böylelikle, otel işletmecilerinin nitelikli çalışan bulamama sorununa da alternatif bir çözüm yaratabilir.

SA 8000 Standardı, sadece yasal olarak işletmelerin uymaları zorunlu olan sağlık ve güvenlik, ücretlendirme, çocuk işgören çalıştırmama, örgütlenme ve toplu sözleşme, ayrımcılık, zorla işgören çalıştırmama, disiplin uygulamalarının insancıllaştırılması ve çalışma saatleri gibi konuları içermesine karşın işletmeleri bu standardı Toplam Kalite Yönetimi'nin bir parçası olarak düşünmeli ve KAIZEN felsefesi ile sürekli gelişimin önemli bir yapı taşı olarak görülmelidir.

Günümüzde işletmeler birçok paydaş tarafından izlenmekte ve olumsuz bir durum söz konusu olduğunda işletmeler üzerinde güçlü baskı kurabilmektedirler. İşletmeler SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı'nı belgelendirerek birincil paydaşlarından olan ve iç müşteri olarak tanımlanan çalışanlarına karşı sorumluluklarını yerine getirdiklerini göstermektedirler.

Sonuç olarak SA 8000 Sosyal Sorumluluk Standardı otel işletmeleri için gerek uluslararası entegrasyon ve rekabet gerekse personel niteliklerinin iyileştirilmesi açısından güncel, etkin ve stratejik bir araçtır. Bilinçli tüketiciye yönelik olarak güçlü bir imaj ve yüksek kalitede personel yapılandırılması için önemli bir fırsat sunmaktadır.

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

1. ALTUNIŞIK, Remzi, COŞKUN, Recai, BAYRAKTAROĞLU, Serkan ve YILDIRIM, Engin, **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı,** Geliştirilmiş 3. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.

2. ARGÜDEN, Yılmaz, (2002), **Kurumsal Sosyal Sorumluluk,** ARGE Danışmanlık Yayınları No:03.

3. ARSLAN, Mahmut, (2001), **İş ve Meslek Ahlakı,** Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.

4. BAKICI, Zeynel, (2004), **Yerel Yönetimlerin Finansman Yapısı ve Bir Model Önerisi,** DEÜ Yayın No: 09.7777.1226.000/DK.04.010.337, İzmir.

5. BATMAN, Orhan vd., (2001), **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri,** Değişim Yayınları, Adapazarı.

6. ÇOLAK, Ömer F., (1998), **Küreselleşme, Beşeri Sermaye ve Çocuk İşgücü,** Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu Yayın No: 177, Ankara.

7. DEAL, Terence E. ve KEY, M.K., (2001), **Kurumiçi Halkla İlişkiler, Çev:**Özgür Emir, MediaCat Kitapları, Ankara.

8. DEMİR, Cengiz vd., Editör: Cengiz DEMİR, (2005), **Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar,** Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.

9. DEMİR, Fevzi, (2005), **En Son Yargıtay Kararları Işığında İş Hukuku ve Uygulaması,** 4. Baskı, Birleşik Matbaacılık, İzmir.

10. DERENSKY, Helen, (2002), **Global Management Strategic and Interpersonal,** Pearson Education, New Jersey, USA.

11. DOĞAN, Muammer, (1982), **İşletme Ekonomisi ve Yönetimi,** İstiklal Matbaası, İzmir.

12. DÖRTKÖK, Arın, (2002), **Kurumsal İtibarınızdan Kaç Sıfır Atabilirsiniz?** Rota Yayınları, İstanbul.

13. DRUCKER, Peter F., (1998), **Yeni Gerçekler; Devlet ve Politika Alanında, Ekonomi Bilimi ve İş Dünyasında, Toplumda ve Dünya Görüşünde,** 6. Baskı, Çeviren: KARANAKÇI, Birtane, Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları No:315, Ankara.

14. ERDOĞAN, Gürbüz, (2005), **İş Hukuku&Sosyal Güvenlik Hukuku,** Detay Yayıncılık, Ankara.

15. ERKAN, Canan, (1993), **Küreselleşme ve Avrupa Topluluğu Karşısında Tükiye'nin Rekabet Yeteneği,** TAKAV Matbaacılık, İzmir.

16. ERSEN, Haldun, (2003), **Topyekün Mükemmelleşme Sürecinde İnsan Kaynakları ve Kalite,** 2. Baskı, Maestro Yayın, İstanbul.

17. FREIBERG, Kevin ve FREIBERG, Jackie, (2003), **Guts! Companies That Blow The Doors Off Business-As-Usual,** Bussiness Summaries (İş Kitapları Özetleri), Capital Dergi, Mart 2007.

18. GEORGE, Stephen ve WEIMERSKIRCH, Arnold, (1998), **Total Quality Management, Second Edition, Strategies and Techniques Proven at Today's Most Successful Companies,** John Wiley&Sons, Inc., USA.

19. HANNAGAN, Tom, (2002), **Management Concepts and Practises,** Third Edition, Pearson Education Limited, England.

20. HUNGER, Thomas L. ve WHEELEN, J. David, (2004), **Essential Of Strategic Management**, Third Edition, Pearson Education Inc., USA

21. ILO Anayasası ve Türkiye Cumhuriyeti Tarafından Onaylanan ILO Sözleşmeleri, (1998), Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Araştırma Planlama ve Koordinasyon Kurulu Başkanlığı, Ankara.

22. İÇÖZ, Orhan, (2001), **Turizm İşletmelerinde Pazarlama İlkeler ve Uygulamalar,** Turhan Kitabevi, Ankara.

23. İÇÖZ, Orhan ve KOZAK, Metin, (1998), **Turizm Ekonomisi,** Turhan Kitabevi, Ankara.

24. KOZAK, Meryem Akoğlan, (1999), **Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar,** Detay Yayıncılık, Ankara.

25. KOZAK, Nazmi vd., (2002), **Otel İşletmeciliği,** Detay Yayıncılık, Ankara.

26. KURGUN, O.Avşar, YILDIRIM, Hüseyin, GÖKDENİZ, Ayhan, YAYLI, Ali ve SELVİ, M.Selim, (Ed: YILDIRIM, Hüseyin), (2007), **Turizm Hukuku ve Mevzuatı,** Detay Yayıncılık, Ankara.

27. LEDGERWOOD, Grant. ve BROADHURST, Arlene I., (2000), **Enviroment, Ethics And The Corporation,** Macmillan Press Ltd., London.

28. MEDLİK, S., (1997), **Otel İşletmeciliği, (**Çev: Ömer L. MET), Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayın No:14, Bursa.

29. MENDENHALL, Mark, PUNNETT, Betty Jane ve RICKS, David, (1995), **Global Management,** Basil Blackwell Inc., Cambridge, UK.

30. MET, Ömer L., (1989), **Ağırlama-Hizmet İşletmelerinde Yönetim ve Yöneticilik,** İnce Ofset, Balıkesir.

31. MUCUK, İsmet, (1997), **Pazarlama İlkeleri,** Gözden Geçirilmiş 8. Basım, Türkmen Kitabevi, İstanbul.

32. OKAY, Aydemir, (1998), **Halkla İlişkiler Aracı Olarak Sponsorluk,** Epsilon Yayıncılık, İstanbul.

33. OLALI, Hasan, KORZAY, Meral, (1993), **Otel İşletmeciliği,** Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.

34. ORAL, Saime, KURGUN, O. Avşar, (1997), **Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri**, Kanyılmaz Matbaası, İzmir.

35. OZAKI, Muneto (Editör), (2003), **Toplu Pazarlık Yoluyla Esneklik,** Türkçe Yayına Hazırlayan: IŞIK, Rüchan, Türkiye İş Kurumu, Ankara.

36. ÖĞÜT, Adem, GÜLEŞ, Hasan K. ve ÇETİNKAYA, Ali Ş., (2003), **Bilişim Teknolojileri Işığında Turizm İşletmelerinde Yönetim, Enformatik Bir Bakış,** Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.

37. ÖZGENER, Şevki, (2004), **İş Ahlakının Temelleri Yönetsel Bir Yaklaşım,** Nobel Yayın Dağıtım Ltd. Şti., Ankara.

38. ÖZTEKİN, Ali, (2002), **Yönetim Bilimi,** Siyasal Kitabevi, Ankara.

39. PARLAK, Bekir ve SOBACI, Zahid, (2005), **Kuram ve Uygulamalarda Kamu Yönetimi Ulusal ve Global Perspektifler,** Alfa Akademi Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., İstanbul.

40. PEKİN, Tevfik, (2005), **Ekonomiye Giriş,** Genişletilmiş ve Gözden Geçirilmiş İkinci Basım, Zeus Kitabevi, İzmir.

41. PIRNAR, İge, (2002), **Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi,** Seçkin Yayıncılık A.Ş., Ankara.

42. PIRNAR, İge ve MERİÇ, Pınar, (2002), **Turizmde Tanıtma ve Halkla İlişkiler,** Turhan Kitabevi, Ankara.

43. POST, James E., LAWRENCE, Anne T. ve WEBER, James, (2002), **Business and Society, Corporate Strategy, Public Policy, Ethics,** Tenth Edition, McGraw-Hill, USA.

44. ROSSKAM, E., (1997/a), **Ergonomi, (**Çev. KOÇ, Canan), Uluslararası Çalışma Bürosu, Ankara.

45. ROSSKAM, E., (1997/b), **Çalışırken Bedeniniz, (**Çev. KOÇ, Canan), Uluslararası Çalışma Bürosu, Ankara.

46. ROSSKAM, E., (1997/c), **Gürültü, (**Çev. KOÇ, Canan), Uluslararası Çalışma Bürosu, Ankara.

47. ŞENER, Burhan, (2001) **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon,** Geliştirilmiş 3.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

48. TOSUN, Kemal, (1982), **İşletme Yönetimi,** İkinci Bası, Savaş Yayınları, Ankara.

49. TÜTÜNCÜ, Özkan ve DEMİR, Mahmut, (2002), **Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi,** Turhan Kitabevi, Ankara.

50. URAL, Tülin, (2003) **İşletme ve Pazarlama Etiği,** Detay Yayıncılık, Ankara.

51. USTA, Öcal, (2002), **Genel Turizm,** Anadolu Matbaacılık, İzmir.

52. USTA, Öcal, (2005/a), **İşletme Finansı ve Finansal Yönetim**, Gözden Geçirilmiş 2. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.

53. USTA, Öcal, (2005/b), **Yatırım Projeleri ve Değerlendirilmesi,** Birleşik Matbaacılık, İzmir.

54. ÜSTÜNEL, Besim, (1988), **Ekonominin Temelleri,** Beşinci Bası, Ankara.

55. YAZICIOĞLU, Yahşi ve ERDOĞAN, Samiye, (2004), **SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri,** Detay Yayıncılık, Ankara.

MAKALELER

1. AKAY, Füsun, (2007), **Sosyal Sorumluluk,** Platin Aylık İş ve Ekonomi Dergisi, Ocak 2007, s.132–133.

2. AKYILDIZ, Hüseyin, (2000), **İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi ve Sosyal Refahın Artırılmasında Ücret Yapısının Rolü,** Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5 (1), s.27–42.

3. ALTINTAŞ, Füsun Ç., (2001), **Organizasyonel Davranış Alanında Yeni Bir Yaklaşım: Organizasyonel Yurttaşlık Kavramı,** "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 3 (1), (Elektronik Dergi), (www.isguc.org), Erişim: 18.12.2006.

4. AY, Ünal, (2000), **İşletme Amaçları ve Sosyal Sorumluluğu,** 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25–27 Mayıs 2000, Nevşehir, Kongre Bildiri Kitabı, s.239–247.

5. AYDEMİR, Muzaffer, (1999), **Sosyal sorumluluk 8000 (Social Accountability 8000) Standardı,** Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1 (3), s.1–11.

6. BAYRAK, Sabahat ve YÜCEL, Atilla, (2000), **Kadın Cinsiyeti, Yöneticilik ve Güç Bir Paradoks mu?,** 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25–27 Mayıs 2000, Nevşehir, Kongre Bildiri Kitabı, s.125–142.

7. BERKMAN, Ümit, (2005), **İşletmelerin Toplumsal Sorumluluğu: Gelişimi ve Geleceğine İlişkin Bazı Gözlemler,** İşveren Dergisi, 43 (10), s.46–48.

8. BERNSTEİN, Aaron, (1997), **Sweatshop Police,** Business Week, 20.10.1997 Sayı:3549, s.39, ISSN: 0007–7135.

9. BİLGİN, Mustafa, (2002), **Yerel Yönetimlerin Bölgesel Kalkınmadaki Etkinliği: Göller Bölgesi Uygulaması,** Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 7 (2), s.313–330.

10. CARROLL, Archie B., (1979), **A Three-Dimensional Conceptual Model of Corporrate Performance,** Academy of Management Review, 4 (4), s.497–505.

11. EKİN, Nusret, (1996), **Türkiye'de Küçük İşyerlerinde Endüstri İlişkileri Açısından Çalışan Çocuklar,** II. Uluslararası Endüstri İlişkileri Kongresi, 30 Kasım–1 Aralık 1995 İstanbul, Kamu İşverenleri Sendikası Eğitim Yayını, Ankara.

12. EKİN, M.G. Serap ve TEMELÖLMEZ, S. Hande, (1999), **Business Ethics In Turkey: An Emprical Investigation With Special Emphasis On Gender**, Journal of Business Ethics, (Ocak 99), 18(1), s.17–34.

13. EREN, Erol ve KAYA, Nihat, (2000), **Ödüllendirmede Yeni Düşünce Boyutları,** 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25–27 Mayıs 2000, Nevşehir, Kongre Bildiri Kitabı, s.851–864.

14. İŞSEVEROĞLU, Gülsün, (2001), **İşletmelerde Sosyal Sorumluluk ve Etik,** Celal Bayar Üniversitesi İİBF Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 8 (2), s.55–67.

15. JOYNER, Brenda E. ve PAYNE, Dinah, (2002), **Evolution and Implementation: A Study of Values, Business Ethics and Corporate Social Responsibility,** Journal of Business Ethics, 41 (4), s.297-311.

16. KADIBEŞEGİL, Salim, (2006), **Etik Olmayan Hangisi,** TİSK İşveren Dergisi, Aralık.

17. KASIMOĞLU, Murat ve HALICI, Ali, (2000), **İnsan Kaynaklarına Yönelik Ayrımcılığa İlişkin Ölçek Geliştirilmesi,** 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25–27 Mayıs 2000, Nevşehir, Kongre Bildiri Kitabı, s.373–384.

18. KAYMAZ, Kurtuluş, (2003), **Çalışma Yaşamında Kalite,** "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 5 (1), (Elektronik Dergi), (www.isgucdergi.org), Erişim: 22.02.2006.

19. KORKUSUZ, M. Refik, (2006), **Türk İşçi Sendikalarının Üyelerine Sundukları Hukuki Hizmetler,** Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8 (1), s.258–273.

20. KÜÇÜKKALAY, Mesud A., DULUPÇU, Ali M., ve TURUNÇ, Ömer, (2000), **Dünyada ve Türkiye'de Çocuk İşgücü İstihdamının Sorunları ve Önlenmesi,** Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 5 (1), s.103–118.

21. KÜMBÜL, Burcu, (2001), **Ücrette Adaleti Sağlayan Performansa Dayalı Ücret Sistemleri,** "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 3 (1), (Elektronik Dergi), (www.isguc.org) Erişim: 28.04.2005.

22. ODAMAN, Serkan, (2000), **"Türkiye'de Çalışma Örgütlerinin Gelişmelerinin Kronolojisi ve Uluslar arası İlişkilere Ulaşması",** "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 2 (1), (Elektronik Dergi), (www.isguc.org) Erişim: 12.05.2005.

23. ÖZALP, İnan, (2001), **İşletmelerde Paydaş Kavramı ve Paydaşların Yönetimi Arçelik ve Tusaş'ta Yapılan Bir Uygulama,** 9. Ulusal Yönetim Organizasyon Kongresi, 24–26 Mayıs, İstanbul. Kaynak:www.isletme.istanbul.edu.tr/duyurular/kongrebook/2/2_Files/background1.png Erişim: 14.02.2006.

24. ÖZGENER, Şevki, (2000), **Küresel Rekabet Ortamında Küçük ve Orta Boy İşletmelerin Yeniden Yapılanması,** Dış Ticaret Müsteşarlığı "Dış Ticaret Dergisi", 5 (17), s.45–73.

25. ÖZKALP, Enver ve KIREL, Çiğdem, (2000), **Globalleşen Örgütler ve Örgütsel Davranışın Bu Süreçteki Yer ve Yeni İlgi Alanları,** 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25–27 Mayıs 2000, Nevşehir, Kongre Bildiri Kitabı, s.447–462.

26. PAKSOY, Arzu Çekirge, (2001), **Sosyal Sorumluluk,** www.insankaynaklari.com/cn/ContentPrint.asp?BodyID=548, Erişim:02.01.2006.

27. PAŞA, Muammer, (2002), **Yaşam Kalitesini Yükselten Temel Unsur Olarak İşin İnsancıllaştırılması,** "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 4 (1), (Elektronik Dergi), (www.isguc.org) Erişim: 22.02.2006.

28. ROBERTS, S.,KEEBLE, J. ve BROWN, D., (2002), **"The Business Case for Corporate Citizenship",** Arthur D. Little, Limited, Circa.

29. SACCONI, Lorenzo, (2004), **"Corporate Social Responsibility (CSR) As Model Of "Extended" Corporate Governance. An Exlplanation Based On The Economic Theories Of Social Contract, Peputation And Reciprocal Conformism",** Luic Paper n.142, Serie Etica, Diritto ed Economia 10, suppl. a febbraio. Kaynak: www.papers.ssrn. comsol3papers.cfmabstract_id=514522, Erişim: 12.05.2005.

30. SCHERER, Ron, (1997), **Eye on Firms That Use "Cheap Labor" Abroad,** Christian Science Monitor, 89 (245), s.3, ISSN:0882–7729.

31. SEYYAR, Ali, (2000), **Küreselleşen Dünyada Kadın Ticareti (Köleliğin Modern Tezahürü),** Kamu-İş Dergisi, 5 (2).

32. SİMONSEN, Jakop, (2005), **Kurumsal Sosyal Sorumluluk Şirketlerin Yararına,** İşveren Dergisi, 43 (10), s.30–31.

33. SOLMUŞ, Tarık, (2005), **İş Yaşamında Travmalar: Cinsel Taciz Ve Duygusal Zorbalık/Taciz (Mobbing),** "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 7 (2), (Elektronik Dergi), Kaynak: www.isgucdergi.org, Erişim:12.12.2006.

34. SÖNMEZ, Feriştah, Kamil BİRCAN, (2004), **İşletmelerin Sosyal Sorumluluğu ve Çevre Sorunlarında Ekonomik Yaklaşımlar,** www.econturk.org Erişim: 14.02.2006.

35. TEZEL, Denet C., (2006), Yetiş ISO 26000!, **Forbes Türkiye,** Nisan 2006, s.110-112.

36. TOKOL, Ayşen, (2001), **Çokuluslu Şirketler ve Endüstri İlişkileri,** "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 3 (2), (Elektronik Dergi), (www.isguc.org), Erişim: 18.12.2006.

37. UZKESİCİ, Nuray, (2003), **"İşletmelerde Etik Yönetimi-İşletme Kalitesinin Yönetimine Geçiş",** "…iş, güç…" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 5 (2), (Elektronik Dergi), (www.isgucdergi.org), Erişim:22.02.2006.

38. WEİSER, John ve ZADEK, Simon, (2000), **Conversation With Disbelievers, Persuading Companies to Address Social Challenges,** Ford Foundation, ISBN: 0–9705985–0–5

39. YİĞİTOĞLU, Vedat, (2005), **Üçüncü Sektör,** www.yigitoglu.org Erişim:02.01.2006

40. YURTSEVEN, Rıdvan H., (2000), **İşletme Yönetiminde Etik, Toplum ve İşletmeler Açısından Çanakkale Kenti'nde Karşılaştırmalı Bir Araştırma,** 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi 25–27 Mayıs 2000, Nevşehir, Kongre Bildiri Kitabı, s.249–261.

İNTERNET

1. www.arguden.net/articleDetail.asp?mıD=88, Erişim: 02.01.2006.

2. www.belgenet.com/arsiv/sozlesme/iheb.html, Erişim: 08.02.06

3. www.canaktan.org adresinde yer alan "Kurumsal Sosyal Sorumluluk" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim: 20.11.2006.

4. www.capital-best.com, Erişim: 05.12.2006.

5. www.deltur.cec.eu.int/abturizm.rtf, Erişim: 27.09.2005.

6. www.dnv.com.tr, Erişim: 06.06.2006.

7. www.globalreporting.org, Erişim: 05.09.2006.

8. www.gulumseyengelecek.com, Erişim: 05.12.2006.

9. www.hapimag.com, Erişim: 05.05.2007.

10. www.hurdadaparavar.com adresinde yer alan "Geri Dönüşüm Nedir?" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim: 10.07.2006.

11. www.hurriyet.com.tr/gundem/5554899.asp, Erişim: 05.12.2006.

12. www.ilo.org/public/turkish/region/eurpro/ankarapubl/wemplrep.pdf, "ILO Dünya İstihdam Raporu 1998–99", Erişim: 03.05.2006.

13. www.insankaynaklari.com/cn/ContentPrint.asp?BodyID=1522 adresinde yer alan "Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Örnek Uygulamalar-II" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim: 02.01.2006.

14. www.insankaynaklari.com/cn/ContentPrint.asp?BodyId=1545 adresinde yer alan "Kurumsal Sosyal Sorumluluk: Örnek Uygulamalar-I" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim: 02.01.2006.

15. www.insankaynaklari.com/cn/ContentPrint.asp?BodyId=5118 adresinde yer alan "Eleştirmek değil, değiştirmek için…" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim: 02.01.2006.

16. www.makalem.com/search/ArticleDetails.asp?nArticle_id=3305 adresinde yer alan "Günümüzde Gönüllülüğün Önemi ve İş Dünyasındaki Rolü" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim: 20.11.2006.

17. www.milliyet.com.tr/2005/10/19/son/sontur02.html adresinde yer alan "İstanbul Ortasında Köle Pazarı" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim: 19.10.2005.

18. www.milliyet.com.tr/2006/02/02/son/soneko02.asp adresinde yer alan "Liderler için en iyi 20 şirket…İşte Türkiye'nin cazip şirketleri…" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim: 02.02.2006.

19. www.milliyet.com.tr.2006/11/28/son/sonyas08.asp, Erişim: 28.11.2006.

20. www.resortacademy.com/sektorden/ekodiyalog_01.htm, Erişim: 05.12.2006.

21. www.sai.org, Erişim: 02.01.2006.

22. www.tdk.org.tr, Erişim: 06.09.2006.

23. www.turkis.org.tr adresinde yer alan "Çalışan Çocukların Sorunları ve Çözüm Yolları" başlıklı yazıdan alınmıştır. Erişim:16.05.2006.

24. www.unglobalcompact.org, Erişim: 11.12.2006.

25. www.unhchr.ch, Erişim: 05.09.2006.

26. www.vatanim.com.tr, Erişim: 07.04.2006.

DİĞER

1. ARGÜDEN, Yılmaz, (2003), **Yatırımda Sosyal Sorumluluk,** Dünya Gazetesi, 02.02.2003.

2. ARGÜDEN, Yılmaz, (2002) **Kurumsal Vatandaşlık,** Dünya Gazetesi, 02.03.2002.

3. **BM Human Development Report,** (2006), (Dünya İnsani Gelişim Raporu), United Nations Development Programme1 New York, USA.

4. **Green Paper,** (2001), *Promoting a European Framework for Corporate Social Responsibility,* Brussels, 18.7.2001.

5. Hürriyet Gazetesi, **Coca-Cola bilgisi satmaya 10 yıl hapis,** 04.02.2007.

6. **ILO Raporu,** (1989), Daha Alınacak Çok Yol Var: Günümüzde Çocuk İşgücü, Uluslararası Çalışma Bürosu, Cenevre.

7. ILO Newsletter (2002) 1, **ILO Çocuk İşçiliğine Kırmızı Kart Çıkarttı**, Uluslararası Çalışma Ofisi, Ankara.

8. ILO Newsletter (2005) 2, **ILO Zorla Çalıştırma Uygulamalarını Konu Alan Önemli Bir Araştırma Yayınladı**, Uluslararası Çalışma Ofisi, Ankara.

9. ILO Newsletter (2006) 2, **Dünya Çocuk İşçiliğine Karşı Mücadele Günü, Çocuk İşçiliğine Son Verilmesi: Hep Birlikte Başarabiliriz,** Uluslararası Çalışma Ofisi, Ankara.

10. **İşçi Eğitimi El Kitabı,** (1993), İşçi Sendikaları Ve ILO, Uluslararası Çalışma Bürosu, Ankara.

11. ÖZÇELİK, Burcu ve GÜZELAY, Gaye, Hürriyet Gazetesi İK Eki, Sayı, 585, 24.12.2006.

12. ÖZÇELİK, Burcu, (2006), **"Spor değil, dizi değil",** www.yenibiris.com/CareerSupport/DisplayArticle.aspx?VID=6668&Archive=1, Erişim: 04.12.2006.

13. **SA 8000:1997, (1997),** Social Accountability 8000, Social Accountability International Publications.

14. **SA 8000:2001, (2001),** Social Accountability 8000, Social Accountability International Publications.

15. **SA 8000:2007, (2007),** Social Accountability 8000, Social Accountability International Publications.

16. **SA 8000 Standart Revision Procedures,** Social Accountability International Publications.

17. **Turizm Tesisleri Nitelikleri Yönetmeliği,** 18.06.2005 tarih, 25849 sayılı Resmi Gazete.

18. **TS-EN-ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemleri Temel Eğitim Notu**, Türk Standartları Enstitüsü Yayını KYTE 01.

19. **SA8000 Certified Facilities,** (2006), SAI, 30 Eylül 2006.

20. **TÜİK Haber Bülteni,184,** T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni Sayı: 184, 20 Kasım 2006, www.tuik.gov.tr Erişim: 27.11.2006.

21. **TÜİK Haber Bülteni,208,** T.C. Başbakanlık Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni Sayı: 208, 26 Aralık 2006, www.tuik.gov.tr Erişim: 26.12.2006.

22. **4857 sayılı İş Kanunu,** 10.06.2003 tarih, 25134 sayılı Resmi Gazete.

23. **9. Kalkınma Planı 2007–2013,** (2006), Turizm Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Ankara.

EKLER

EK: 1

SA 8000 SOSYAL SORUMLULUK STANDARDI

I. AMAÇ VE KAPSAM

Bu standardın amacı, çalışanlara uluslar arası insan hakları normlarına ve uluslar arası çalışma kanununa dayanan, doğruluğu kanıtlanabilir, delile dayanan bir insan hakları standardıdır.

Bu standart bir işletmenin sosyal sorumluluğunu yerine getirmesi için yapması gerekenleri:

c) Kontrol altında tutmak ve etkili bir şekilde uygulama gerektiren konuların idaresi için politika ve prosedürler oluşturmak, uygulamak ve koruyarak sürdürmek,
d) Bu politika ve prosedürlerin standardın gerekliliklerine uygun olarak uygulamada olduğunu ilgili taraflara göstermek şeklinde açıklar.

Bu standardın gereklilikleri coğrafi konum, sanayi sektörleri ve işletme ölçüleri dikkate alınarak evrensel olarak uygulanmalıdır. Bu kurallar, evde çalışanlar ve taşeronlar da dahil olmak üzere tüm servisleri ve çalışanları kapsamaktadır.

II. NORMSAL ÖĞELER VE AÇIKLAMALARI

İşletme, ulusal yasalara, diğer ilgili yasalara, uymakla yükümlü olduğu diğer gerekliliklere ve bu standarda uymalıdır. Ulusal yasalar, diğer ilgili yasalar, işletmenin uymakla yükümlü olduğu diğer gereklilikler standartla aynı meseleyi ele aldığında en zorlayıcı hüküm esas alınacaktır.

İşletme, aşağıdaki uluslararası sözleşmelere de uymalıdır.

- ILO Sözleşmesi 1 (Çalışma Saatleri-Endüstri)
- ILO Sözleşmesi 29 ve 105 (Zorla ve Kefaletle Çalışma)
- ILO Sözleşmesi 87 (Sendika Özgürlüğü)
- ILO Sözleşmesi 98 (Toplu Sözleşme Hakkı)
- ILO Sözleşmesi 100 ve 111 (Eşit değerdeki işler için kadın ve erkek işçilere eşit ücret ödeme; Ayrımcılık)
- ILO Sözleşmesi 131 (Asgari Ücret Belirleme)
- ILO Sözleşmesi 135 (Çalışan Temsilcileri Sözleşmesi)
- ILO Sözleşmesi 138 ve Tavsiye 146 (Minimum Çalışma Yaşı ve Tavsiye)
- ILO Sözleşmesi 155 ve Tavsiye 164 (İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği)
- ILO Sözleşmesi 159 (Mesleki Rehabilitasyon ve İstihdam / Özürlü kişiler)
- ILO Sözleşmesi 177 (Ev işçiliği)
- ILO Sözleşmesi 182 (Çocuk İşçiliğinin Önlenmesi)
- ILO Sözleşmesi 183 (Gebelerin Korunması)
- Her Türlü Irk Ayrımına Karşı Uluslararası Güvence Şartları
- Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklarla İlgili Uluslararası Güvence Şartları
- Siyasi ve Bireysel Haklara İlişkin Uluslararası Güvence Şartları
- Uluslararası Çocuk Hakları Anlaşması
- İnsan Haklan Evrensel Bildirgesi
- Birleşmiş Milletler Çocuk Hakları Sözleşmesi

III. TANIMLAR

1) ***İşletme:*** Bu standardın gerekliliklerini yerine getirmek zorunda olan, kadrolu, sözleşmeli yada başka bir şekilde işletmeyi temsil eden üst yönetim, orta dereceli yöneticiler, şefler, idari olmayan personelin tümüyle birlikte tüm organizasyonlar ve ticari kuruluşlar.
2) ***Tedarikçi:*** İşletmenin ürün ve/yada servis sağlamasında faydalanılan ürün ve/yada bağlı hizmetleri sağlayan iş alanı.

3) ***Taşeron:*** Ürünü ve/yada servisi yaratma akışı içinde doğrudan yada dolaylı olarak işletmenin ve/yada tedarikçinin kullanımına sunmak üzere ürün ve/yada bağlı hizmetleri sağlayan iş alanı.
4) ***Telafi faaliyeti:*** Bir uygunsuzluğu düzeltmek üzere gerçekleşen faaliyet.
5) ***Düzeltici faaliyet:*** Bir uygunsuzluğun tekrar ortaya çıkmasını engellemek için gerçekleşen faaliyet.
6) ***İlgili taraf:*** İşletmenin sosyal performansıyla ilgilenen yada bundan etkilenen kişi yada gruplar.
7) ***Çocuk:*** 15 yaşın altındaki kişidir. Ulusal yasalar en düşük çalışma yaşı için yada zorunlu ilköğretim için daha yüksek bir yaş belirlemişse o yaş uygulanır. Eğer ulusal yasalar en düşük çalışma yaşı için sınırı 14 olarak belirlemişse, ülkenin gelişmesiyle bağlantılı olarak ILO Sözleşmesi I38'in istisnaları çerçevesinde daha düşük olan yaş uygulanabilir.
8) ***Genç çalışan:*** Çocuk tanımındaki yaşı geçmiş, 18 yaşını doldurmamış çalışan.
9) ***Çocuk çalışan:*** ILO Tavsiyesi 146 dışında, yukarıdaki çocuk tanımındaki yaş(lar)ın altındaki çalışan çocuklar.
10) ***Zorla çalıştırma:*** Bir kişiden kendi isteği dışında, herhangi bir ceza tehdidi altında sağlanan işlerin yada hizmetlerin tümü.
11) ***Çocuk işçilerin durumunun iyileştirmesi:*** Yukarıda tanımlandığı şekliyle çocuk çalıştırmaya konu olmuş ve işten çıkartılmış çocukların güvenliği, sağlığı, eğitimi ve gelişmesi için gerekli her faaliyet ve destek.
12) ***Evde Çalışanlar:*** İşletme içinde çalışmadan farklı olarak, donanım, materyal ve bilgiyi kimin sağladığına bakılmaksızın, işverence belirlenen ürün ve servis koşuluyla sonuçlanan, ücret karşılığında bir işletmeye doğrudan yada dolaylı sözleşme altında iş yapan kişi.
13) ***Çalışan:*** İşletme tarafından sözleşme yapılmış ve düzenli çalıştırılan, işletmeye ürün yada eşya üreten yada servis veren bütün kişiler.
14) ***İşçi:*** Yöneticiler hariç bütün çalışanlar.
15) ***Yöneticiler:*** Denetleme yada yönetme konumunda olan kişiler yada güvenilir bir kapasitede çalışan kişiler.

IV. SOSYAL SORUMLULUK GEREKLİLİKLERİ

1. Çocuk Çalıştırma

1. 1. İşletme, yukarıda tanımlandığı şekliyle çocuk çalıştırmamak yada çocuk çalıştırmayı desteklememelidir.

1. 2. İşletme çocuk çalışan tanımına uyan durumlarla karşılaşması ihtimalini göz önünde bulundurarak çocukların durumunu iyileştirme konusunda politika ve prosedürler oluşturmalı, dokümante etmeli, uygulayarak sürdürmeli ve çalışanlara ve ilgili taraflara etkili olarak duyurmak ve bu tür çocukların çocuk tanımından çıkana dek okula devam etmelerini sağlayacak yeterli desteği sağlamalıdır.

1. 3. İşletme, ILO Tavsiyesi 146'da tanımlanmış çocukların eğitimi için politika ve prosedürleri oluşturmalı, dokümante etmeli, uygulayarak sürdürmeli ve çalışanlara ve ilgili taraflara etkili olarak duyurmalıdır. Ulusal zorunlu eşitim yasası kapsamındaki yada okula devam eden genç çalışanlar için de, bu çocukların yada gençlerin okul saatlerinde ve hatta (işten okula okuldan işe) yolda geçen saatlerde çalıştırılmadığından emin olmalıdır. Çalışma zamanı günde 10 saatten fazla olamaz.

1. 4. İşletme, çocuk yada genç çalışanları çalışma alanı içinde yada dışında tehlikeli, güvenli olmayan ve sağlıksız ortamlarda çalışmaya maruz bırakmamalıdır.

2. Zorla çalıştırma

2. 1. İşletme, zorla çalıştırmayla ilişkili olacak bir faaliyette bulunmamalı ve böyle bir faaliyeti desteklememelidir. Ayrıca çalışanlar işletmede çalışmaya başlayabilmek için kimlik yada "depozit" emanet etmeye zorlanmamalıdır. Çalışan, makul bir beyandan sonra işi bırakmak için özgür olmalıdır.

2. 2. İşletme, insan kaçakçılığına ilişkin faaliyetlerde bulunmamalı ve bu tür faaliyetleri desteklememelidir.

3. Sağlık ve Güvenlik

3. 1. İşletme, sektörün hüküm süren şartlarını ve olası tehlikelerini göz önünde bulundurarak, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı sağlamalı, kazaların oluşmasını ve oluşması halinde de yaralanmaları engelleyecek yeterli önlemleri almalı, iş çevresine özgü tehlikelerin nedenlerini belirleyip, mümkün olabildiğince azaltmak için harekete geçmelidir.

3. 2. İşletme, standardın işçi sağlığı ve iş güvenliği gerekliliklerini geçerli bir şekilde uygulamak ve tüm çalışanların sağlığı ve iş güvenliğinden sorumlu olmak üzere, bir tepe yönetimi temsilcisi atamalıdır.

3. 3. İşletme, bütün çalışanların düzenli olarak işçi sağlığı ve iş güvenliği konusunda eğitim almasını sağlamalı ve bunun kayıtlarını tutmalıdır. Bu eğitimlerin yeni çalışanlara ve ayrılmış, tekrar işe başlamış çalışanlar için tekrarlanmasını sağlamalıdır.

3. 4. İşletme, işçi sağlığı ve iş güvenliğini tehdit eden unsurları tespit etmeli, ortadan kaldırmalı ve çözüm için sistemler saptamalıdır.

3. 5. İşletme, bütün çalışanların faydalanabilmesi için temiz duşlar, içme suyu sağlamalı ve eğer varsa yiyecek saklanan yerler sağlıklı ve temiz şartlarda olmalıdır.

3. 6. İşletme, çalışanlarına yatakhane sağlıyorsa; yatakhanelerin temiz, güvenli ve çalışanların temel ihtiyaçlarına cevap verir şartlarda olmasını sağlamalıdır.

4. Örgütlenme ve Toplu Sözleşme Hakkı

4. 1. İşletme, tüm çalışanların kendi seçimleriyle sendika kurma ve katılma hakkına ve toplu sözleşme hakkına saygı göstermelidir.

4. 2. Örgütlenme ve toplu sözleşme özgürlüğünün yasa ile kısıtlandığı durumlarda; işletme, paralel anlamda bağımsız ve özgür dernek ve sözleşme olanaklarını bütün çalışanları için kolaylaştırmalıdır.

4. 3. İşletme, bu türden personel temsilcilerinin işyerindeki üyelerine ulaşmalarını ve ayrımcılığa, tacize, gözünü korkutmaya yada misillemeye maruz bırakılmamasını sağlamalıdır.

5. Ayrımcılık

5. 1. İşletme, işyerinde işe alma, tazminat, eğitim, ödüllendirme, işten çıkarma yada emekliye ayırmada, ırk, kast, milli köken, din, engellilik, cinsiyet, cinsel tercihler, dernek yada sendika üyeliği yada siyasi kimlik, yaş yada ayrımcılığı neden olabilecek diğer kişisel özellikler gibi konularda ayrımcılık yapmamalı yada desteklememelidir.

5. 2. İşletme, çalışanların ırk, kast, milli köken, din, engellilik, cinsiyet, cinsel tercih, dernek yada sendika üyeliği yada siyasi kimlikleri yada ayrımcılığa neden olabilecek kişisel özellikleri ile ilgili ihtiyaçlarını karşılamalarına yada gereklilikleri yerine getirmelerine müdahale etmemelidir.

5. 3. İşletme, cinsel taciz sayılacak konuşma, hareket yada temaslara izin vermemelidir.

5. 4. İşverenler, medeni hali, annelik yada hamilelik durumu nedeniyle ayrım yapmamalı ve annelik ve hamilelik için gerekli izni yasaklamamalıdır.

5. 5. İşverenler, çalışana ayrım yapmaksızın ve mevki kaybı olmaksızın kadınlara hamilelik sırasında onlar için zararlı olduğu kanıtlanmış işlere karşı koruma sağlamalıdır.

6. Disiplin Uygulamaları

6. 1. İşletme, çalışanlarına bedensel cezalandırma, zihinsel yada fiziksel baskı yada sözlü kötü muamele yapmamalı, bunları desteklememelidir.

6. 2. İşletme, hiçbir sert ve insanlık dışı uygulamaya izin vermemelidir.

7. Çalışma Saatleri

7. 1. İşletme, çalışma saatleri konusunda uygulamadaki yasalara ve endüstriyel standartlara uymalıdır. Çalışma saatleri yasalarla belirlenen şartlara uymalı ve her halükarda, çalışanlardan haftada 48 saatten fazla çalışması istenmemeli ve haftada en az bir gün izin verilmelidir. Bütün fazla mesailer prim oranında ödenmeli ve hiçbir çalışan için ayda 48 saati geçmemelidir. Sendika ile anlaşılması halinde bu rakam yılda iki defa artırılabilir ve işletme bu çalışma saatlerini çalışana izin olarak verir ve prim oranında da ödeme yapmalıdır.

7. 2. 7.3'te belirtilen haricindeki mesailere çalışanlar istemeleri halinde katılılar.

7. 3. İşletme, toplu pazarlık görüşmelerinde, sendika ile anlaşılması ile belirli durumlarda çalışandan zorunlu fazla mesai yapması istenilebilir. Bu durum kısa dönemli olmalı ve sözleşmeye eklenmelidir. Ayrıca fazla mesailer, madde 7.1'e göre düzenlenmelidir.

8. Ücretlendirme

8. 1. İşletme, ödenen maaşların en azından yasal yada endüstriyel asgari standardı karşılamasını sağlamalı ve maaşlar çalışanların temel ihtiyaçlarını karşılamalıdır, ayrıca ihtiyari bazı ihtiyaçları için de bir ek gelir sağlamalıdır.

8. 2. İşletme, disiplin uygulamaları nedeniyle maaşlardan kesinti yapılmamasını sağlamalı, maaş ve ikramiye ödeme dağıtım yönteminin çalışanlar için ayrıntılı, açık ve düzenli olmasını sağlamalı, maaş ve ikramiyelerin uygulamadaki yasalara tam bir uygunlukla, çalışanlara uygun olacak şekilde nakit yada çek şeklinde ödenmesini sağlamalıdır.

8. 3. İşletme, iş hukuku ve sosyal güvenlik hukuku kuralları çerçevesinde çalışanlarına karşı uygulamak zorunda olduğu yasa kurallarını bertaraf edecek sahte işçi ve çıraklık senaryolarının düzenlenmemesini güvence altına almalıdır.

9. Yönetim Sistemleri

Politika

9. 1. Üst yönetim çalışan şartları ve sosyal sorumluluk için bir politika belirlemelidir. Bu politika;

a) Standardın tüm gerekliliklerine uygunluğu sağlamalı,
b) Ulusal ve diğer ilgili yasalara, işletmenin belirlediği gerekliliklere ve uluslararası belgelere uygunluğu sağlamalı,
c) Sürekli gelişmeye uygun olmalı,
d) Kadrolu, sözleşmeli yada farklı bir şekilde işletmeyi temsil eden tüm personelin (üst yönetim, orta dereceli yöneticiler, şefler, idari olmayan personel dahil olmak üzere) anlayabileceği şekilde, sürekli uygulanabilir, dokümante edilmiş olmalı,
e) Topluma uygun olmalıdır.

Yönetimin Gözden Geçirmesi

9. 2. Tepe yönetimi periyodik aralarla, işletmenin politikasının, prosedürlerinin ve performans sonuçlarının, standardın gerekliliklerine ve işletmenin taahhüt ettiği gerekliliklere uygunluğunu, devamlı olarak etkililiğini gözden geçirmelidir. Gerekli olan hallerde sistem değişiklikleri ve gelişmeleri uygulamaya geçirilmelidir. Çalışan temsilcisi bu gözden geçirme toplantılarına katılmalıdır.

İşletme Temsilcileri

9. 3. İşletme, diğer sorumluluklarından bağımsız olarak, standardın gerekliliklerine uyulup uyulmadığını takip etmek üzere bir tepe yönetimi temsilcisi atamalıdır.

9. 4. İşletme, tepe yönetimi temsilcisi ile standartla ilgili konularla ilişkili olarak temasta bulunmak üzere idari olmayan personelin kendi gruplarından bir temsilci seçmesini sağlamalıdır.

Planlama ve Uygulama

9. 5. İşletme, standardın gerekliliklerinin kuruluşun tüm kademelerince anlaşıldığından ve uygulandığından emin olmalıdır. Bunun için belirlenecek yöntemler,

a) Yetki ve sorumlulukların açık tanımını,
b) Yeni ve/yada geçici çalışanların eğitimini,
c) Çalışanların bilinci, programları ve periyodik eğitimleri,
d) İşletmenin politikasına ve standardın gerekliliklerinin kurulan sistemce karşılanıp karşılanmadığını takip amacıyla faaliyetlerin ve sonuçlarının sürekli izlenmesini içermelidir. Ancak bunlarla sınırlı kalmamalıdır.

Tedarikçilerin Kontrolü

9. 6. İşletme, tedarikçilerin bu standardın gerekliliklerini karşılayabilme becerilerine dayanarak değerlendirmek ve seçmek için uygun prosedürleri tanımlamalı ve uygulamalıdır.

9. 7. İşletme, tedarikçilerin sosyal sorumluluk gerekliliklerine uymaları konusunda kayıtlar tutmalıdır. Bu kayıtlar;

a) Standardın bütün gerekliliklerine uyulduğunu,
b) İşletmenin talep etmesi halinde izleme faaliyetlerine katıldığını,
c) Standardın gereklilikleri çerçevesinde bir uygunsuzluk belirlenmesi halinde anında düzeltici faaliyetleri başlattığını,
d) İşletmeyle ilgili ticari faaliyetleri diğer tedarikçilerle ve taşeronlarla yürütmesi halinde işletmeyi hemen ve ayrıntılı olarak haberdar ettiğini içermelidir. Ancak bunlarla sınırlı kalmamalıdır.

9. 8. İşletme, tedarikçiler ve taşeronlar tarafından standardın gerekliliklerine uyulduğu konusunda yeterli deliller tespit etmelidir.

9. 9. 9.6 ve 9.7'nin gereklerine ek olarak ev işçisi olarak tanımlanan tedarikçilerden alınan mal ve/yada hizmetlerde işletme, bu standardın gereği olarak direkt istihdam edilen personele benzer düzeyde koruma sağlamak konusunda özel çaba sarf etmelidir. Bu özel çabalar şunları kapsamaktadır(ancak bunlarla sınırlı değildir);

a) Minimum ölçütlere uygunluk gerektiren yazılı satın alma anlaşmalarının ve fiyat artışlarının belirlenmesi,

b) Bu yazılı anlaşmaların söz konusu ev işçileri ve satın alma anlaşmasına dahil olan diğer ilgililerce anlaşılması ve uygulanmasının sağlanması,

c) Ev işçilerinin kimliklerinin, sağlanan mal ve/yada her ev işçisinin çalışma saatinin ayrıntılarını gösteren anlaşılabilir kayıtlı belgelerin sağlanması,

d) Sözlü mutabık kalınan konularda yazılı olarak da mutabakat sağlanması gerekmektedir.

Konuların Tanımlanması ve Düzeltici Eylemler

9. 10. İşletme, bu standardın gereklilikleri ve/yada politikaya ilişkin uygunluk yada uygunsuzluklarla ilgili, çalışanların ve ilgili diğer tarafların ilgi alanlarını

araştırmalı, belirlemeli ve bu konuda çalışmalar yapmalıdır. İşletme, herhangi bir çalışandan, standarda uyum ile ilgili bilgi alma konusunda, disiplin uygulamaları, uzaklaştırma yada farklı bir şekilde ayırımcılık uygulamalarından çekinmelidir.

9. 11. İşletme, standardın gereklilikleri ve/yada işletme politikasına göre belirlenen herhangi bir uygunsuzluk için, bunun büyüklüğüne göre uygun kaynakları sağlamalı, telafi ve düzeltici faaliyeti gerçekleştirmelidir.

Dış İletişim

9. 12. İşletme, tüm ilgili taraflarla ilgili bilgilere ve standardın gerekliliklerine yönelik diğer performans bilgilerine (Bu bilgiler yönetimin gözden geçirme sonuçlarını ve izleme faaliyetlerini içerir, ancak sadece bunlarla sınırlı değildir.) düzenli ulaşma konusunda prosedürler oluşturmalı ve bunları uygulamalıdır.

Doğrulara Erişim

9. 13. Sözleşme istediği hallerde işletme, standardın gerekliliklerine uygunluğunun doğrulamalarını araştıran ilgili taraflara yeterli bilgiyi sağlamalıdır. Sözleşme istediğinde, benzer bilgi ve doğrulamalar, işletmenin satın alma sözleşmelerine eklenerek, işletmenin tedarikçi ve taşeronlarından da temin edilmelidir.

Kayıtlar

9. 14. İşletme, standardın gerekliliklerine uyulduğunu gösterir gerekli kayıtları tutmalıdır.