

# **İşletme ve Yönetim Araştırmaları II**

**Editör**  
Azmi YALÇIN

© Copyright 2019

*Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.*

**ISBN**

978-605-258-598-6

**Kitap Adı**

İşletme ve Yönetim Araştırmaları II

**Editör**

Azmi YALÇIN

**Yayın Koordinatörü**

Yasin Dilmen

**Sayfa ve Kapak Tasarımı**

Akademisyen Dizgi Ünitesi

**Yayıncı Sertifika No**

25465

**Baskı ve Cilt**

Bizim Dijital Matbaa

**Bisac Code**

BUS000000

**DOI**

10.37609/akya.1444

**GENEL DAĞITIM**

**Akademisyen Kitabevi A.Ş.**

*Halk Sokak 5 / A*

*Yenişehir / Ankara*

*Tel: 0312 431 16 33*

*siparis@akademisyen.com*

**www.akademisyen.com**

# ÖNSÖZ

Akademisyen Yayınevi yöneticileri, yaklaşık 30 yıllık yayın tecrübesini, kendi tüzel kişiliklerine aktararak uzun zamandan beri, ticarî faaliyetlerini sürdürmektedir. Anılan süre içinde, başta sağlık ve sosyal bilimler, kültürel ve sanatsal konular dahil 1000 kitabı yayımlamanın gururu içindedir. Uluslararası yayınevi olmanın alt yapısını tamamlayan Akademisyen, Türkçe ve yabancı dillerde yayın yapmanın yanında, küresel bir marka yaratmanın peşindedir.

Bilimsel ve düşünsel çalışmaların kalıcı belgeleri sayılan kitaplar, bilgi kayıt ortamı olarak yüzlerce yılın tanıklarındır. Matbaanın icadıyla varoluşunu sağlam temellere oturtan kitabın geleceği, her ne kadar yeni buluşların yörüngesine taşınmış olsa da, daha uzun süre hayatımızda yer edineceği muhakkaktır.

Akademisyen Yayınevi, kendi adını taşıyan “**Bilimsel Araştırmalar Kitabı**” serisiyle Türkçe ve İngilizce olarak, uluslararası nitelik ve nicelikte, kitap yayımlama sürecini başlatmış bulunmaktadır. Her yıl Mart ve Eylül aylarında gerçekleşecek olan yayımlama süreci, tematik alt başlıklarla devam edecektir. Bu süreci destekleyen tüm hocalarımıza ve arka planda yer alan herkese teşekkür borçluyuz.

**Akademisyen Yayınevi A.Ş.**

# İÇİNDEKİLER

Bölüm 1	Stresle Başa Çıkma .....	1
	<i>Ayşe İpek KOCA BALLI</i>	
	<i>Kemal Can KILIÇ</i>	
Bölüm 2	Bankacılık Sektöründe Düzen Bozucu İnovasyon: Kitlesel Fonlama .....	15
	<i>Betül AÇIKGÖZ</i>	
	<i>Mustafa Doruk MUTLU</i>	
	<i>Murat KESEBİR</i>	
Bölüm 3	İşlem Adaletine İlişkin Bir Değerlendirme ve Yöneticilere Öneriler .....	33
	<i>Bilge AKSAY</i>	
	<i>Azmi YALÇIN</i>	
Bölüm 4	Y Kuşağı Liderler Z Kuşağı Çalışanları Karşılılamaya Hazır mı? .....	57
	<i>Didem ÖZTÜRK ÇİFTÇİ</i>	
Bölüm 5	Türkiye Sıvı Kimyasal Yük Limanlarının Verimlilik Analizi.....	69
	<i>Ercan YÜKSEKYILDIZ</i>	
Bölüm 6	Liderliğin Öteki Tarafı: Karanlık Liderlik .....	87
	<i>Erdoğan BALLI</i>	
	<i>Ayşehan ÇAKICI</i>	
Bölüm 7	Uluslararası İşletmelerde Temel Örgütsel Yapılar .....	103
	<i>Erhan EKİNGEN</i>	
	<i>Abdullah OĞRAK</i>	
Bölüm 8	Yabancı Uyruklu Çalışanların Kültürel Adaptasyonu: Teorik Bir Yaklaşım .....	117
	<i>Esengül İPLİK</i>	
	<i>Azmi YALÇIN</i>	
Bölüm 9	Türk Sendikacılığı ve Sendikaların Ekonomik, Sosyal ve Siyasi Faaliyetleri .....	137
	<i>Ahmet DİKEN</i>	
	<i>Esin CEYLAN</i>	
Bölüm 10	Kadın Girişimcilere Sağlanan Kamu Destek Türlerinin Belirlenmesi: Gaziantep İli Örneği .....	161
	<i>Esra ÇIKMAZ</i>	
Bölüm 11	Turizm Sektörü Çalışanlarının Yeşil Yönetim ve Güvenlik İklimi Uygulama Düzeyleri: Antalya İli Örneği.....	175
	<i>Gökhan AKANDERE</i>	

## İçindekiler

Bölüm 12	Meslek Yüksek Okulu Öğrencilerinin Tüketici Davranışları Dersinin Tüketici Hakları Bilgi ve Farkındalık Düzeyine Etkisi .....	197
	<i>Gülden GÖK</i>	
Bölüm 13	Çukurova Üniversitesi Öğrencileri Mutluluk Düzeyleri .....	213
	<i>Gülsen KIRAL</i> <i>Merve MAŞA</i>	
Bölüm 14	Türkiye’deki Kamu, Özel ve Yabancı Sermayeli Bankalar Açısından Müşteri İtiraz Şikâyet Öneri ve Taleplerinin Değerlendirilmesi .....	223
	<i>Hale Nur GÜLER</i> <i>Akın MARŞAP</i>	
Bölüm 15	İşletmelerde Üretim Yönetimi .....	245
	<i>Hazal AKBAL</i>	
Bölüm 16	Bireycilik-Toplulukçuluk ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki: Bişkek Örneği.....	253
	<i>Mehmet ULUTAŞ</i>	
Bölüm 17	Girişimciler İçin Yönetim Ve Organizasyon Planı .....	277
	<i>Memiş KARAER Ali ANTEPLİ</i>	
Bölüm 18	Havayolu Şirketlerinde E-Şikayet Yönetimi: Yer Hizmetlerine Yönelik Bir İçerik Analizi .....	291
	<i>Mustafa Kemal YILMAZ</i>	
Bölüm 19	Örgütsel Krizlerde Yönetim Stratejileri.....	303
	<i>H. Mustafa PAKSOY</i> <i>B. Dilek ÖZBEZEK</i>	
Bölüm 20	Kümeleme ve Topsis Yöntemleri ile Asya Ülkelerinin Finansal Sistem Karakteristiklerinin Analizi .....	323
	<i>Neylan KAYA</i> <i>Hakan ŞAHİN</i>	
Bölüm 21	Osmanlı İmparatorluğu’ndan Cumhuriyet’in İlk Yıllarına Girişimciliğin Sosyolojik Evrimi.....	339
	<i>Nilüfer RÜZGAR</i>	
Bölüm 22	Paylaşımlı Ofislerin Stratejik Yönetimi: Paylaşımlı Ofis Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma.....	355
	<i>Onur Başar ÖZBOZKURT</i> <i>Şevin AY</i>	
Bölüm 23	Farklı Normalizasyon Tekniklerinin Topsis, Moora ve Moora Referans Nokta Sonuçlarına Etkisi .....	371
	<i>Rahim ARSLAN</i>	

## İçindekiler

Bölüm 24	Stratejik Yönetimin Tarihsel Gelişimine Genel Bir Bakış.....	393
	<i>Umut DAĞISTAN</i>	
Bölüm 25	Stratejik Yönetimde Porter'ın Geliştirdiği Endüstri Temelli Yaklaşım ve Kaynak Temelli Yaklaşımın Değerlendirilmesi .....	401
	<i>Umut DAĞISTAN</i>	
Bölüm 26	Sağlık Kurumlarında İş Sağlığı Ve Güvenliği .....	415
	<i>Ümit NALDÖKEN</i> <i>Belgin KILIÇ ÇETİNKAYA</i>	
Bölüm 27	Entelektüel Sermayenin İşletme Verimliliği Üzerindeki Etkisi .....	429
	<i>Zeliha TEKİN</i>	