

# **Güncel İşletme Yönetimi Çalışmaları III**

**Editörler**

Serkan Yılmaz KANDIR

İlksun Didem ÜLBEGİ



© Copyright 2022

*Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ye aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt 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**

978-625-8259-20-9

**Kitap Adı**

Güncel İşletme Yönetimi Çalışmaları III

**Editörler**

Serkan Yılmaz KANDIR

ORCID iD: 0000-0002-7686-1099

İlksun Didem ÜLBEĞİ

ORCID iD: 0000-0001-6905-2720

**Yayın Koordinatörü**

Yasin DİLMEN

**Sayfa ve Kapak Tasarımı**

Akademisyen Dizgi Ünitesi

**Yayıncı Sertifika No**

47518

**Baskı ve Cilt**

Vadi Matbaacılık

**Bisac Code**

BUS027000

**DOI**

10.37609/akya.2145

**GENEL DAĞITIM**

**Akademisyen Kitabevi A.Ş.**

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

[www.akademisyen.com](http://www.akademisyen.com)

# ÖN SÖZ

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 2000’i aşkın 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 tanıklarıdır. 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

|                |                                                                                                                                                             |            |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Bölüm 1</b> | <b>Kobi'ler ve Kobi'ler İçin Destekler.....</b>                                                                                                             | <b>1</b>   |
|                | <i>Seda YILMAZ</i>                                                                                                                                          |            |
| <b>Bölüm 2</b> | <b>KGK Tarafından Yapılan Yıllık İncelemeler Işığında İşletme Sürekliliğinin İncelenmesi ve Değerlendirilmesi.....</b>                                      | <b>33</b>  |
|                | <i>Yusuf KURT</i>                                                                                                                                           |            |
| <b>Bölüm 3</b> | <b>Elektronik İnsan Kaynakları Yönetiminin(E-İKY) Rekabet Gücü .....</b>                                                                                    | <b>47</b>  |
|                | <i>Ümran ŞAHİN</i>                                                                                                                                          |            |
| <b>Bölüm 4</b> | <b>Diderot Etkisinin Üniversite Öğrencilerinin Yeni Ürün Satın Alma Davranışlarına Etkisi .....</b>                                                         | <b>71</b>  |
|                | <i>Ashı ERGENEKON ARSLAN</i>                                                                                                                                |            |
| <b>Bölüm 5</b> | <b>Sosyal Kaytarma.....</b>                                                                                                                                 | <b>95</b>  |
|                | <i>Murat BAŞ</i>                                                                                                                                            |            |
| <b>Bölüm 6</b> | <b>Kapsayıcı Liderlik .....</b>                                                                                                                             | <b>113</b> |
|                | <i>Alper Bahadır DALMIŞ</i>                                                                                                                                 |            |
| <b>Bölüm 7</b> | <b>Kredi Kartlarının Gelişim Süreci ve Türkiye'deki Kredi Kartlarının Durumu .....</b>                                                                      | <b>123</b> |
|                | <i>Seda SAĞLAM YÜREK TAŞDEMİR</i>                                                                                                                           |            |
| <b>Bölüm 8</b> | <b>COVID-19 Sürecinde Performans Değerlendirme Çalışmalarına İlişkin Banka Çalışanlarının Görüşlerinin Belirlenmesine İlişkin Bir Alan Araştırması.....</b> | <b>143</b> |
|                | <i>Serkan DEMİREL</i>                                                                                                                                       |            |

|                 |                                                                                                                                              |            |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Bölüm 9</b>  | <b>Klasik ve Neoklasik Yönetim Yalaşımlarının Genel Bir Değerlendirilmesi .....</b>                                                          | <b>163</b> |
|                 | <i>Umut DAĞISTAN</i>                                                                                                                         |            |
| <b>Bölüm 10</b> | <b>Yapay Zekânın Muhasebe Alanında Verimliliğe Etkisi.....</b>                                                                               | <b>175</b> |
|                 | <i>Ayşe Nur Buyruk AKBABA</i>                                                                                                                |            |
| <b>Bölüm 11</b> | <b>COVID-19 Pandemi Döneminde Havacılıkta Yeni Bir Olgu: Kabinde Kargo Taşımacılığı .....</b>                                                | <b>191</b> |
|                 | <i>Ferhat AKYÜZ</i>                                                                                                                          |            |
|                 | <i>Gaye KAPKIN</i>                                                                                                                           |            |
|                 | <i>Emircan ÇAĞLAYAN</i>                                                                                                                      |            |
| <b>Bölüm 12</b> | <b>Türkiye’deki Mevduat Bankalarının Karlılığına Etki Eden Faktörler.....</b>                                                                | <b>213</b> |
|                 | <i>Alper OVA</i>                                                                                                                             |            |
|                 | <i>Muhammet Sait ÇAKIR</i>                                                                                                                   |            |
| <b>Bölüm 13</b> | <b>Yabancı Ürün Satın Alma Niyeti Üzerinde Etkili Olan Faktörler: Tüketici Düşmanlığının Rolüne İlişkin Kavramsal Bir Model Önerisi.....</b> | <b>241</b> |
|                 | <i>İlknur KOÇYİĞİT BAYNIŞ</i>                                                                                                                |            |
|                 | <i>Fatih GEÇTİ</i>                                                                                                                           |            |
| <b>Bölüm 14</b> | <b>Merhamet Yorgunluğu Üzerine Bir Değerlendirme .....</b>                                                                                   | <b>261</b> |
|                 | <i>Ömer Faruk COŞKUN</i>                                                                                                                     |            |

|                                                                                                                  |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Bölüm 15 Dengeli Puan Kartının Dönüşümü ve Dördüncü Nesil Dengeli Puan Kartı.....</b>                         | <b>279</b> |
| <i>Gökhan ÖZER</i>                                                                                               |            |
| <i>Nagihan AKTAŞ</i>                                                                                             |            |
| <i>İlhan ÇAM</i>                                                                                                 |            |
| <b>Bölüm 16 Türkiye’de Şube Açan Yabancı Bankaların Entegre Cilos ve Smart Yöntemiyle Karlılık Analizi .....</b> | <b>299</b> |
| <i>Naci YILMAZ</i>                                                                                               |            |
| <b>Bölüm 17 Kültürlerarası Yetkinliğin Değerlendirilmesi .....</b>                                               | <b>313</b> |
| <i>Esra SARI</i>                                                                                                 |            |
| <i>Tuncer ÖZDİL</i>                                                                                              |            |
| <b>Bölüm 18 Tedarik Zinciri Risk Yönetimi .....</b>                                                              | <b>329</b> |
| <i>Alparslan OĞUZ</i>                                                                                            |            |
| <b>Bölüm 19 Bir Yönetim Fonksiyonu Olarak Denetimin Örgütlerdeki Yeri: Nitel Bir Sorgulama .....</b>             | <b>353</b> |
| <i>Fatih SOBACI</i>                                                                                              |            |
| <b>Bölüm 20 Türkiye’deki İşletmelerin Pazarlama ve Satış Alanındaki Dijitalleşme Endeksi .....</b>               | <b>367</b> |
| <i>Filiz GÜRDER</i>                                                                                              |            |

# YAZARLAR

**Doç. Dr. Ayşe Nur Buyruk AKBABA**  
Bitlis Eren Üniversitesi, İktisadi ve İdari  
Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,  
Muhasebe ve Finansman AD.  
ORCID iD: 0000-0003-4940-7138

**Arş. Gör. Nagihan AKTAŞ**  
Gebze Teknik Üniversitesi  
ORCID iD: 0000-0002-4810-2351

**Dr. Öğr. Üyesi Ferhat AKYÜZ**  
Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık  
Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü  
ORCID iD: 0000-0001-6825-294X

**Dr. Öğr. Üyesi Murat BAŞ**  
Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi  
ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetim  
ORCID iD: 0000-0002-9479-4571

**Dr. Öğr. Üyesi Ömer Faruk COŞKUN**  
Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi  
Antakya MYO  
ORCID iD: 0000-0002-9616-2359

**Dr. Muhammet Sait ÇAKIR**  
ORCID iD: 0000-0002-0615-7047

**Arş. Gör. Dr. İlhan ÇAM**  
Gebze Teknik Üniversitesi  
ORCID iD: 0000-0002-3076-0639

**Emircan ÇAĞLAYAN**  
Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık  
Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü  
ORCID iD: 0000-0001-9965-1652

**Dr. Öğr. Üyesi Alper Bahadır DALMIŞ**  
Türk Hava Kurumu Üniversitesi  
ORCID iD: 0000-0002-9069-3917

**Dr. Öğr. Üyesi Umut DAĞISTAN**  
Akdeniz Üniversitesi  
ORCID iD: 0000-0002-2544-8384

**Dr. Öğr. Üyesi Serkan DEMİREL**  
İstanbul Gelişim Üniversitesi, Uluslararası  
Ticaret ve Finansman Bölümü  
ORCID iD: 0000-0002-7285-1504

**Dr. Öğr. Üyesi Aslı ERGENEKON  
ARSLAN**  
Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Meslek  
Yüksek Okulu  
ORCID iD: 0000-0001-8052-8566

**Doç. Dr. Fatih GEÇTİ**  
Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari  
Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü  
ORCID iD: 0000-0001-9753-0662

**Doç. Dr. Filiz GÜRDER**

Marmara Üniversitesi

ORCID iD: 0000-0002-2024-4374

**Gaye KAPKIN**

Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık

Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü

ORCID iD: 0000-0003-0481-9550

**Arş. Gör. İlknur KOÇYİĞİT BAYNIŞ**

Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari

Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü

ORCID iD: 0000-0002-5836-016X

**Öğr. Gör. Dr. Yusuf KURT**

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Özalp

Meslek Yüksekokulu

ORCID iD: 0000-0002-5836-016X

**Dr. Alper OVA**

ORCID iD: 0000-0002-1784-1506

**Dr. Öğr. Üyesi Alparslan OĞUZ**

Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi,

Kemah MYO

ORCID iD: 0000-0003-1920-5674

**Prof. Dr. Tuncer ÖZDİL**

Manisa Celal Bayar Üniversitesi

ORCID iD: 0000-0002-3199-6766

**Prof. Dr. Gökhan ÖZER**

Gebze Teknik Üniversitesi

ORCID iD: 0000-0002-3255-998X

**Dr. Esra SARI**

Manisa Celal Bayar Üniversitesi

ORCID iD: 0000-0002-6159-1401

**Dr. Öğr. Üyesi Fatih SOBACI**

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi

ORCID iD: 0000-0002-2261-5079

**Mdr. Yrd. Ümran ŞAHİN**

Erdoğan Özel Eğitim Uygulama Okulu,

Avrasya Üniversitesi İşletme, Doktora

Öğrencisi

ORCID iD: 0000-0003-4157-3780

**Dr. Seda SAĞLAM YÜREK TAŞDEMİR**

ORCID iD: 0000-0002-1162-9037

**Doç. Dr. Naci YILMAZ**

Doğuş Üniversitesi, İİBF İktisat Bölümü

ORCID iD: 0000-0003-0107-6448

**Dr. Seda YILMAZ**

Hacettepe Üniversitesi

ORCID iD: 0000-0001-8000-181X

# BÖLÜM 1

## KOBİ'LER VE KOBİ'LER İÇİN DESTEKLER

Seda YILMAZ<sup>1</sup>

### 1. GİRİŞ

Türkiye’de KOBİ’ler istihdama katkıları, yarattıkları katma değer, değişen piyasa koşullarına hızlı uyum sağlama yeteneği, bölgeler arası dengeli büyüme ve esnek üretim yapıları gibi göstergeler açısından değerlendirildiğinde önemli bir yere sahiptir. Bu çerçevede düşünüldüğü zaman KOBİ’lerin daha verimli çalışması ve karlılıklarının artması ülke ekonomisi için de büyük bir katma değer demektir. KOBİ’lerin güçlenmesi ve rekabet etmesi için Ar-Ge içeren ürün kapasitelerini arttırmaları gerekmektedir. Bu nedenle KOBİ’lerin Ar-Ge ve destek (fon) süreçlerine ulaşması büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmada KOBİ tanımı yapılarak, KOBİ’lerin önemi ve temel sorunlarına değinilmiş, KOBİ’lerde Ar-Ge problemleri üzerinde durulmuş, ulusal ve uluslararası destekler (fonlar) konusunda genel çerçeve çizilmiştir.

#### 1.1. Türkiye’de KOBİ Tanımı

Bütün ekonomilerin temel dinamiğini oluşturmalarına rağmen, bugün Dünya literatüründe üzerinde görüş birliği sağlanmış KOBİ tanımı bulunmamaktadır (Sarıaslan, 1994, s.33). Dünyada farklı ülkelerde farklı tanımlamalar yapılırken, çalışan sayısı ve parasal büyüklük dikkate alınmaktadır.

Ülkemizde KOBİ tanımı önemlidir çünkü KOBİ’ler kredi alırken veya devlet teşviklerinden faydalanırken bu tanıma önemli pay düşmektedir. Ülkemizde KOBİ tanımı kurumlara göre farklılık göstermektedir. KOBİ’lerle ilgili esas alınan tanımın kapsamı, ilgili kuruluşlarca sağlanabilecek finansal destek ve yapılabilecek teşviklerin tutarı ve amacına göre farklılıklar göstermektedir (Taş ve Özcan, 2015, ss.13-14).

Salur, Demirci ve Kesen’nin 2018 yılında yaptığı çalışmada, ülkemizde KOBİ’nin resmi olarak ilk tanımı 8 Ocak 1995 tarihli, 3143 sayılı Sanayi ve Ticaret Bakanlığı’nın Teşkilat ve Görevleri hakkındaki kanununun ek-1. maddesi gereğince, AB KOBİ tanımı uyumlaştırma çalışmaları neticesinde bir mevzuat düzen-

---

<sup>1</sup> Dr., Hacettepe Üniversitesi, sedayilmaz19@hacettepe.edu.tr

## KAYNAKLAR

- Akdemir, A. (1990). Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Ar-Ge Olanakları. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 215-227.
- Akgemci, T. (2001). KOBİ'lerin Temel Sorunları ve Sağlanan Destekler. Ankara: BMS.
- Alptekin, E. (2013). Sermayesi Olmayan Girişimcilerin Tek Şansı: Melek Yatırımcılar. *İzmir Ticaret Odası Ar-Ge Bülten*, Şubat- Ekonomi, 3-9.
- De Buysere, K., Gajda, O., Kleverlaan, R., Marom, D., ve Klaes, M. 2012. A framework for european crowdfunding. European Crowdfunding Network (ECN) <http://www.infoeuropa.eu/rocid.pt/files/database/000051001-000052000/000051102.pdf> Erişim Tarihi: 16 Kasım 2019.
- EBAN Tool Kit Introduction to Business Angels and Business Angels Network Activities in Europe. 15 Nisan 2020 tarihinde <https://ec.europa.eu> adresinden erişildi.
- Ertan, F. (2010). Küçük ve orta büyüklükteki işletme (KOBİ)'lere sağlanan kamusal ar-ge teşvikleri: Kamusal Ar-Ge teşviklerinin KOBİ'ler üzerindeki etkilerine yönelik bir anket çalışması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Eryılmaz, C. (2004). İşlenmiş tarım ürünleri sektöründe faaliyet gösteren KOBİ'lerin ihracat sorunları ve çözüm önerileri (Göller Bölgesinde Bir Araştırma). (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Ekonomik İş Birliği ve Kalkınma Örgütü. (2002). Frascati Kılavuzu- Araştırma ve Deneysel Geliştirme Taramaları için Önerilen Standart Uygulama. Ankara: Tübitak.
- Godin, B. (2001). Project on the History and Sociology of S&T Statistics, Defining R&D: is Research Always Systematic? *Working Paper*, 7.
- Gökdoğan, T. (2007). KOBİ ve ulusal teknoloji politikaları çerçevesinde teknoloji geliştirme bölgeleri: NUTS2 TR61 (Antalya-Isparta-Burdur) düzeyi KOBİ'lerin tutumları. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Güzel, S. (2015). Avrupa Birliği ve Türkiye'de KOBİ'lere yönelik Ar-Ge teşvikleri: Bursa Uygulaması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- İskender, B. S. (2009). Türkiye'de Kobi'lerin finansman sorunları ve alternatif çözüm önerileri. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- İşler, T. İ. (2014). Modern Finansmanda Yeni Bir Dönem: Kitleli Fonlama –Crowdfunding. *TSBM Gösterge Dergisi*, Güz, 50-65.
- Karacıbioğlu, S. R. (2007). KOBİ'lerin finansman sorunları ve çözüm önerileri: Muğla örneği. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Kosgeb. KOBİ Stratejisi ve Eylem Planı (2015-2018). 12 Nisan 2020 tarihinde [https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi\\_Stratejisi\\_ve\\_Eylem\\_Plani\\_\(2015-2018\).pdf](https://www.kosgeb.gov.tr/Content/Upload/Dosya/Mali%20Tablolar/KSEP/Kobi_Stratejisi_ve_Eylem_Plani_(2015-2018).pdf) adresinden erişildi.
- Kredi Garanti Fonu. 2018 Faaliyet Raporu, 24 Mayıs 2020 tarihinde [https://www.kgf.com.tr/images/faaliyet\\_raporu/2018\\_kgf\\_faaliyet\\_raporu.pdf](https://www.kgf.com.tr/images/faaliyet_raporu/2018_kgf_faaliyet_raporu.pdf) adresinden erişildi.
- Mason, C. ve Harrison, R. (2017). Informal Venture Capital and The Financing of Emerging Growth Businesses. *The Blackwell Handbook of Entrepreneurship*, 221-239.
- Sarıaslan, H. (1994). Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin Finansal Sorunları: Çözüm İçin Bir Finansal Paket Önerisi. Ankara: TOBB.

- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı 28 Ekim 2019 tarihinde, <https://btgm.sanayi.gov.tr/Handlers/DokumanGetHandler.ashx?dokumanId=4d9b6b9a-839b-446e-af35-aafe40b65946> adresinden erişildi.
- Sanayi ve Teknoloji Bakanlığı, Ar-Ge Teşvikleri Genel Müdürlüğü, 24 Kasım 2019 tarihinde <https://atgm.sanayi.gov.tr/Handlers/DokumanGetHandler.ashx?dokumanId=63617e4c-e6a4-4872-a04d-1cc2813cd77f> adresinden erişildi.
- Saygılı, Ş. (2003). Bilgi Ekonomisine Geçiş Sürecinde Türkiye Ekonomisinin Dünyadaki Konumu. (Uzmanlık Tezi) T. C. Devlet Planlama Teşkilatı, Ankara.
- Serka Kalkınma Ajansı, (2013). 30 Soruda Kredi Garanti Fonu Destekleri, Ardahan. 30 Mayıs 2020 tarihinde <https://www.serka.gov.tr/assets/upload/dosyalar/a3a2ad6bf3b2e4423d5684ff729b1953.pdf> adresinden erişildi.
- Şaşa, K. (2014). KOBİ'lerde kurumsal yönetimin uygulanabilirliği Adıyaman ve Gaziantep ili uygulaması. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Adıyaman Üniversitesi, Adıyaman.
- Şener, E. (2019). Girişimciliğin finansmanında melek yatırım: Türkiye üzerine bir inceleme. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Kırklareli Üniversitesi, Kırklareli.
- Şimşek, M. Ş. ve Akın, H. B. (2003). Teknoloji Yönetimi ve Örgütsel Değişim. Konya: Çizgi.
- Taş, H. Y. ve Özcan, S. (2015). Yenilikçi ve Sosyal Boyutlarıyla Avrupa Birliği ve Türkiye'de KOBİ'ler. Bursa: Ekin.
- Tıraş, O. (2011). Kobilerin finansman sorunları ve banka kredilerinin Kobilere etkisinin incelenmesi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Tunç, K., C. (2018). Melek yatırım modelinin Türkiye'de ortaya çıkışı ve gelişimi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Türkoğlu, M. (2002). Küçük ve orta büyüklükteki işletmeler (KOBİ'ler)in bölgesel kalkınmaya etkileri ve bölgesel kalkınmada KOBİ temelli stratejiler. *Süleyman Demirel Üniversitesi*, 7(1), 227-300.
- Ünsal, S. 2017. Kitlese Fonlama: İş Yapma Yöntemini Değiştirecek Yeni Sistem. İstanbul: Ceres Yayınevi.
- Valanciene, L., ve Jegleviciute, S. 2014. Crowdfunding For Creating Value: Stakeholder Approach. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 156, 599-604.
- Yıldırım, İ. (2015). Avrupa Ülkelerinin Ar-Ge Etkinlik Analizi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Zengin, Y. ve Ağ, A. (2016). KOBİ'lerdeki Başarıyı Etkileyen Finansman Sorunu: Neden Mi? Sonuç Mu? Literatür Taraması Sonucu Bir Değerlendirme. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, (54), 227-241.
- [www.ab.gov.tr](http://www.ab.gov.tr) (Erişim Tarihi: 16 Aralık 2019)
- [www.btgm.sanayi.gov.tr](http://www.btgm.sanayi.gov.tr) (Erişim Tarihi: 28 Ekim 2019)
- [www.tubitak.gov.tr](http://www.tubitak.gov.tr) (Erişim Tarihi: 21 Eylül 2019)
- <https://h2020.org.tr/tr> (Erişim Tarihi: 1 Kasım 2019)
- <http://cosme.kosgeb.gov.tr> (Erişim Tarihi: 15 Aralık 2019)
- [www.kosgeb.gov.tr](http://www.kosgeb.gov.tr) (Erişim Tarihi: 27 Aralık 2019)

## BÖLÜM 2

# KGK TARAFINDAN YAPILAN YILLIK İNCELEMELER IŞIĞINDA İŞLETME SÜREKLİLİĞİNİN İNCELENMESİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Yusuf KURT<sup>1</sup>

### 1. GİRİŞ

İşletmelerin sürekliliği varsayımı işletmelerin ömrünün sınırsız olduğunu ve işletme sahibi veya ortaklarının ömürleriyle sınırlı kalmadıklarını ifade etmektedir. Finansal tablo kullanıcıları işletmelerin hazırlamış oldukları finansal tablolardan hareketle finansal kararlar almaktadırlar. Özellikle kriz ortamlarında işletme yatırımcılarının sağlıklı ve güvenilir kararlar alabilmesi için işletmenin sürekliliği kavramı önem arz etmektedir. Bu kapsamda UDS'ler baz alınarak hazırlanan BDS 570 standardı işletmelerin yayımladıkları finansal tablolarda işletmenin sürekliliği ile ilgili raporlamaların denetçiler tarafından nasıl ele alınması gerektiği ile ilgili denetçilere sorumluluklar yüklemiştir (Demirkol, 2019, s. 1). İşletme sürekliliğinin denetlenmesi konusu bağımsız denetçiler tarafından kolaylıkla belirlenebilecek bir konu değildir. Bu noktada bağımsız denetçinin mesleki bilgisi ve kıdemi etkili olmaktadır. Bağımsız denetçi süreklilikle ilgili denetim faaliyetini yerine getirirken yalnızca finansal tablolardaki nicel bilgilere değil, aynı zamanda nitel bilgi toplamak amacıyla işletme çalışanlarına da başvurabilir. Bu şekilde bağımsız denetçiler elde etmiş oldukları kanıtları mesleki bilgi ve tecrübeleriyle birleştirip işletmenin sürekliliğine ilişkin değerlendirme yapmaları mümkündür (Terzi, 2022, s.115). Bu anlamda bağımsız denetçilerin işletmenin sürekliliğine ilişkin yaptıkları değerlendirmeler finansal tablo kullanıcıları açısından önemlilik arz etmektedir.

Bu amaçla ilerleyen başlıklarda öncelikle işletmenin sürekliliği varsayımı etraflıca incelenecek sonrasında ise işletme yönetiminin ve bağımsız denetçilerin işletmenin sürekliliği konusuna ilişkin sorumlulukları ve süreklilik üzerinde ciddi şüphe oluşturabilecek olay ve şartlar ile bu olay ve şartlara ilişkin ek denetim prosedürleri konularına değinilecektir. Son bölümde ise KGK tarafından 2014 ve

<sup>1</sup> Öğr. Gör. Dr., Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Özalp Meslek Yüksekokulu, yusufkurt@yyu.edu.tr

avantajı elde etme üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla sanayi sektöründe İK çalışanlarından (n=615) elde ettiği verileri nicel araştırma tasarımı kullanarak incelemiştir. Araştırma sonucunda yazarlar, e İKY uygulamalarının sürdürülebilir rekabet avantajı üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu bulmuşlardır.

## SONUÇ

Sürdürülebilir rekabet avantajı kaynağı arayışları her zaman iş dünyasının merkezinde olmuştur ve küresel pazarda insan kaynaklarına rekabet avantajı elde etmenin bir aracı olarak muamele edilmesi fikri stratejik yönetim literatürü birçok araştırmacı tarafından da kabul edilmiştir.

Fakat, günümüzde bilgi-iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve yeni ekonominin ihtiyaçları organizasyonlar üzerinde artan şekilde baskı oluştururken, dijital çağda iş yapma şeklinin geleneksel yolları sorgulanmakta ve çevik organizasyon tasarımı, dijital yönetim uygulamaları ön plana çıkmaktadır. Bu bakımdan stratejik İKY süreçlerinde bilgi teknolojisi (BT) araçlarının kombinasyonu, yapay zekâ uygulamalarının kullanılması vs. ile SİKY'nin, stratejik e-İKY' ye doğru evrildiğini söylemek mümkündür.

E-İKY'nin stratejik değeri ilgili özellikle son on yıllık araştırmalara bakıldığında stratejik sonuçlar içeren dönüşümsel e-İKY türünün 21.y.y. getirdiği küresel organizasyon yapısında insanların coğrafi sınırlar arasında iletişim kurmasına ve bilgi paylaşmasına olanak tanıyarak, özellikle günümüzde hem organizasyonlar hem de çalışanlar için rağbet gören uzaktan çalışan snal ekipler ve ağ organizasyonları desteklemede önemli bir rol oynamaktadır. (Burbach, 2011); (Galanaki, Lazazzara, & Pary, 2019). Gerçekten de, günün sonunda, sadece sürdürülebilir rekabet avantaj kaynağının yetenek olduğunu görmüş durumdayız. Mohan (2019) söylediği gibi, dünya çalışmak ve yaşamak için her zamankinden daha karmaşık ve zorlu bir yer. İşgücü, işgücü yönetim sistemleri ve bunları uygulayan insanlar, bir firmanın stratejik başarısında hiçbir zaman daha önemli belirleyicileri olmamıştır.

Sonuç olarak bu araştırmada çeşitli argümanlar öne sürülerek tartışıldığı gibi (Marler & Pary, 2015) e-İKY kullanımının stratejik İKY'nin bir sonucu olarak rekabeti arttırıcı unsur olabileceğini önemle vurgulanmaktadır.

## KAYNAKLAR

Al Shobaki, M. J., Abu Naser, S. S., Abu Amunas, Y. M., & El Talla, S. A. (2017). The Efficiency of Information Technology and its Role of e-HRM in the Palestinian Universities. *International Journal of Engineering and Information Systems*, 1(5), 36-55.

- Al-Harazneh, Y. M., & İsmail, S. (2020). *The Impact of e-HRM System on HRM Effectiveness and Organizational Outcomes: Highlighting the Role*. Nicosia: Near East University Graduate School of Social Sciences Business Administration Program, PhD Thesis.
- Ali, M., Shen, L., & Xiao-Yong, W. (2018). The mediating role of the employee relations climate in the relationship between strategic HRM and organizational performance in Chinese banks. *Journal of Innovation & Knowledge*, pp.115-122.
- Babaei Nivlouei, F. (2014). Electronic Human Resource Management System: The Main Element in Capacitating Globalization Paradigm. *International Journal of Business and Social Science Vol.5 No.2*, 147-159.
- Berber, N., Dordevic, B., & Milanović, S. (2018). Electronic Human Resource Management (e-HRM): A New Concept for Digital Age. *Strategic Management*, 23(2), 22-32.
- Bissola, R., & Imperatori, B. (2014). The unexpected side of relational e-HRM Developing trust in the HR department. *Employee Relations*, 36(4), 376-397. doi:10.1108/ER-07-2013-0078
- Bhattacharyya, D., & Biswas, D. (2020). Impact of e-HRM on Transactional Functions of HRM: An Empirical Study on FMCG Manufacturing Located in West Bengal. *International Journal of New Innovations in Engineering and Technology*, 13(4), 2319-6319.
- Bondarouk, T., & Ruel, H. (2005). Does e-HRM contribute to HRM Effectiveness? Result from a quantitative study in a Dutch Ministry. *International Conference of the Dutch HRM Network*, (s. 1-17). Enschede The Netherlands.
- Bondarouk, T., Ruel, H., & Heijden, B. (2009). e-HRM effectiveness in a public sector organization: a multi-stakeholder perspective. *The International Journal of Human Resource Management*, 2(3), 578-590. doi: 10.1080/09585190802707359
- Bondarouk, T., & Ruel, H. (2013). The strategic value of e-HRM: results from an exploratory study in a governmental organization. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(2), 391-414.
- Bondarouk, T., Harms, R., & Lepak, D. (2015). Does e-HRM lead to better HRM service? *The International Journal of Resource Management*, 1-35. doi:https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1118139
- Bondarouk, T., Parry, E., & Furtmueller, E. (2017). Electronic HRM: four decades of research on adoption and consequences. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(1), 98-131.
- Burbach, R. (2011). *The Diffusion of Global Human Resource Information Technology in the Subsidiaries of US Multinational Corporation*, PhD Thesis. Ireland-Galway: J.E. Carnes School of Business & Economics College of Business.
- Cascio, W. F., & Montealegre, R. (2016). How Technology Is Changing Work and Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 349-375. doi:DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-041015-062352
- Chahal, H., Jyoti, J., & Rani, A. (2016). The Effect of Perceived High Performance Human Resource Practices on Business: Role of Organizational. *Global Business Review*, 17-35. doi:10.1177/0972150916631193
- Chen, C. J., & Huang, J. W. (2009). Strategic human resource practices and innovation performance the mediating role of knowledge management capacity. *Journal of Business*, 2(1), 104-114.
- Ceric, A. (2017). e-HRM Challenges: An Australian Perspective. In *Electronic HRM in the Smart Era*. 201-220.
- Collou, L. (2014). A theoretical exploration on the contingencies that influence the strategic contribution of e-HRM. Universiteit Twente Business Administration Human Resource Management.
- Davoudi, S. M., & Fartash, K. (2012). Electronic Human Resource Management: New Avenues Which Leads to Organizational Success. *A Journal of Multidisciplinary Research/Pinnacle Research Journals*, 1(2), 75-87.
- Dede, N. (2019). *The Role of E-HRM Practices on Digital Era*.

- Demeijer, D. (2017). *Making digital HRM work: A study in changes in perceived consequences of e-HRM in the past decade*. Enschede Netherlands: Universiteit Twente Faculty of Behavioural Management and Social Sciences.
- Dülek, M. E. (2018). *Yöneticilerin e-İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarından Duyduğu Memnuniyet*. Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesin Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Foster, S. (2009). *Making Sense of e-HRM: Technological Frames, Value Creation and Competitive Advantage Dissertation Thesis*. Hertfordshire University.
- Gahlawat, N., & Kundu, S. C. (2018). Progressive human resource management and firm performance Empirical evidence Indian contex. *International Journal of Organizational Analysis*, 27(3), 471-493. doi:https://doi.org/10.1108/IJOA-05-2017-1159
- Galanaki, E., Lazazzara, A., & Pary, E. (2019). A cross-national analysis of e-HRM configurations: integrating the information technology and perspectives. *Information Systems and Organisation*, 27, 261-276. doi:10.1007/978-3-319-90500-6\_20
- Gardner, S. D., Lepak, D. P., & Bartol, K. M. (2003). Virtual HR: The impact of information technology on the human resource professional. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 159-179.
- Girisha, M. C., & Nagendrababu, K. (2020). E-Human Resource Management(E-HRM) Practices in Automotive Industry in Karnataka. 9(4), 152-163.
- Gonzales, R., Koizumi, D., & Kusiak, K. (2011). *e-HRM and its outcomes Astudy of relational e-HRM in multinational companies*. Jönköping: Jönköping International Business School Jönköping Universty Bachelor's Thesis in Business Administration.
- Hecklaue, F., Galeitzkea, M., Flachsa, S., & Holger, K. (2016). Holistic approach for human resource management in Industry 4.0. *Procedia CIRP* 1-6. doi:10.1016/j.procir.2016.05.102
- Heikkilä, J. P. (2013). An institutional theory perspective on e-HRM's strategic potential in MNC subsidiaries. *Journal of Strategic Information Systems*, 22, 238-251. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.jsis.2013.07.003
- Heikkilä, J.-P., Rentto, O., & Feng, Y. (2017). Aiming for Strategic e-HRM: Motives and Consequences of e-HRM Implementation in an MNC. *Electronic HRM in the Smart Era* (s. 177-199). içinde doi:https://doi.org/10.1108/978-1-78714-315-920161007
- Hoq, M. Z. (2021). A comprehensive review of contemporary issues of electronic human resource management (E-HRM). *Global Journal of Economics and Business (GJEB)*, 11(2), 278-296. doi:https://doi.org/10.31559/GJEB2021.11.2.9
- Hooi, L. W. (2006). Implementing e-HRM: The Readiness of Small and Medium Sized Manufacturing Companies in Malaysia. *Asia Pasific Business Riew*, Vol.12 Issue 4, 465-485.
- Hosain, S. (2017). The Impact of E-HRM on Organizational Performance: Evidence From Selective Service Sectors of Bangladesh. *International Journal of Human Resources Management*, 6(3), 1-14.
- Hung Lin, L. (2011). Electronic human resource management and organizational innovation: the roles of information technology and virtual organizational structure. *The International of Human Management*, 22(2), 235-257.
- Iqbal, N., Ahmad, M., & Borini, F. M. (2018). Linking e-hrm practices and organizational outcomes: empirical analysis of line manager's perception. *Review of Business Management*, 21(1), 48-69. doi:10.7819/rbgn.v21i1.3964
- Johansson, J., & Herranen, S. (2019). *The application of Artificial Intelligence (AI) in Human Resource Management: Current state of and its impact on the traditional recruitment proces*. Jönköping Universty International Management Busienes s.2.
- Johnson, R. D., Lukaszewski, K. M., & Stone, D. L. (2016). The Evolution of the Field of Human Resource Information Systems: Co-Evolution of Technology and HR Processes. *Communications of the association for information AI Systems*, 38(28), 533-553.

- Johnson,, R. D., Stone, D. L., & Lukaszewski, K. M. (2021). The benefits of eHRM and AI for talent acquisition. *Journal of Tourism Futures* , 7(1), 40-52. doi:10.1108/JTF-02-2020-0013
- Kwan, F. P., Hermawan, L. R., & Hafizhi, N. (2019). E-HRM: Pain Or Gain for HRM Effectiveness. *Journal Technology Acceptance*, 10(1), 22-32.
- Lather, A. S., & Kaur, S. (2019). Modelling The Effective e-HRM Enableblers Using ISM and Micmac Approach. *Delhi Business Review*, 20(1).
- Laumer, S., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2010). Electronic Human Resources Management in an E-Businesss Environment. *Journal of Electronic Commerce Research*, 11(4), 240-250.
- Lemmergaard, J. (2009). From administrative expert to strategic partner. *Employee Relations*, 31(2), 182-196. doi:10.1108/01425450910925328
- Marler, J. H. (2009). Making human resources strategic by going to the:reality or myth? *The International Journal of Human Resource Management*, 20(3), 515-527.
- Marler, J. H., & Fisher, S. L. (2013). An evidence-based review of e-HRM and strategic human resource management. *Human Resource Management Review*, 18-36.
- Marler,J.H.,&Parry,E(2015).Human esource management,strategic involvement and e-HRM technology. *The International Journal of Human Resource Management*,1-21.doi:http://dx.doi.org/10.1080/09585192.2015.1091980
- McGegor, J., Tweed, D., & Pech, R. (2004). Human capital in he new economy :devil's bargain? *Journal of Intellectual Capital*,5(1),153-164.doi:10.1108/14691930410512978
- Mohan, T. (2019). e-HRM: Digital Approaches, Drections & Applications. *Future directions in electronic/digital HRM*(s.1-12). Australia Queensland, Australia: GriffityÜniversity.doi.org/10.4324/9781315172729-16
- Muqaddim, N., & Hosain, M. S. (2021). E-HRM Practices and Operational Efficiency:Evidence from Bangladeshi Garment Industry. *Asian Journal of Economics,Business and Accounting*,21(4),81-96. doi:10.9734/AJEBA/2021/v21i430373
- Nemli Çalışkan, E. (2010). The Impact of Strategic Human Resource Management on Organizational Performance. *Journal of Naval Science and Engineering*, 6(2), 100-116.
- Nijoku, E. (2016). *An analysis of the contribution of e-HRM to business performance* . South Wales: University of South Wales ph.D thesis.
- Nurlina, N., Situmorang, J., Akob, M., Quilim, C. A., & Arfah, A. (2020). Influence of e-HRM and Human Resources Service Quality on Employee Performance. *Journal of Asian Finance ,Economics and Business*, 7(10), 391-399. doi:DOI:10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.391
- Oswal, N., & Narayanappa, G. L. (2015). Evolution of HRM to E-HRM to Achieve Organizational Effectiveness and Sustainability. *International Journal of Business Administration and Management Research*, 1(2), 1-21.
- Olivas-Lujan, M. R., Ramirez, J., & Zapata-Cantu, L. (2007). e-HRM in Mexico: adapting innovations for global competitiveness. *International Journal of Manpower*, 23(5), 418-434. doi:DOI 10.1108/01437720710778402
- Panayotopoulou, L., Vakola, M., & Galanaki, E. (2007). E-HR adoption and the role of HRM: evidence from Greece. *Personnel Review*, 36(2), 277-294. doi: 10.1108/00483480710726145
- Pandya, B. (2019). A competency Framework For Virtual HR Professionals In aN Artificial Intelligence Age., (s. 34-37).
- Parry, E. (2011). An examination of e-HRM as a means to increase the value of the HR function. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(5), 1146-1162.
- Parry, E., & Tyson, S. (2011). Desired Goals and Actual Outcomes of e-HRM. *Human Resource Management Journal*, 21(3), 335-354. doi:10.1111/j.1748-8583.2010.00149.x
- Poisat, P., & Mey, M. R. (2017). Electronic Human Resource Management: Enhancing or Entrancing? *SA Journal of Human Resource Management*, 1-9. doi:https://doi.org/10.4102/sajhrm.v15i0.858
- Rahman, M., & Aydın, E. (2019). Organisational Challenges and Benefits of e-HRM Implementations in Governmental Organisations: Theoretical Shift From Toe Model. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi-Dergipark*, 127-142. doi:10.18092/ulikidince.516443

- Rotich, K. J. (2015). History, Evolution and Development of Human Resource Management: A Contemporary Perspective. *Global Journal of Human Resource Management*, 3(3), 58-73.
- Ruel, H., Bondarouk, T., & Looise, J. K. (2004). E-HRM: Innovation or Irritation An Explorative Empirical Study in Five Large Companies on We based HRM. *Management Revue*, 15(3), 364-380.
- Ruel, H. J., Bondarouk, T. V., & Van der Velde, M. (2007). The Contribution of e-HRM effectiveness Result from a Guantitative Study in a Ductch Ministry. *Employe Relations*, 29(3), 280-291. doi: 10.1108/01425450710741757
- Saa Perez, P. D., & Falcon Garcia, J. M. (2002). A resource-based view of human resource management and organizational capabilities. *International Journal of Human Resource Management*.
- Sanayei, A., & Mirzaei, A. (2008). Designing a Model for Evaluating The Effectiveness of e-HRM (Case Study: Iran an Organization). *International Journal of Information Science & Technology*, 6(2), 79-98.
- Schuler, R. S. (1992). Strategic Human Resource Management: Linking The People With The Strategic Need of The Business. *Organisational Dynamics*, 21.
- Schuler, R. S., & Jackson, S. E. (1987). Linking Competitive Strategies with Human Resource Management Practices. *The Academy of Management EECUTIVE*, 211.
- Sezgin, O. B., & Uçar, Z. (2019). Dijital Çağın İnsan Kaynakları Yönetimi Üzerine Etkileri. U. U. Editörler: Erhan Aydın içinde, *İşlerde Dijital Dönüşümün Yansımaları*. (s. 85-104). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Shah, N., Chalu, H., & Michael, F. (2020). Effect of E-HRM on HR Efficiency in Private Commercial Banks of Tanzania. *East African Journal of Business and Economics*, 10(1), 53-71. doi: <https://doi.org/10.37284/eajbe.2.1.241>
- Shamout, M. D., Elayan, M. B., Rawashdeh, A. M., Al Kurdi, B., & Alshurideh, M. (2022). E-HRM practices and sustainable competitive advantage from HR practitioner's perspective: A mediated moderation analysis. *International Journal of Data and Network Science*, 6, 165-178. doi: 10.5267/j.ijdns.2021.9.011
- Sivathanu, B., & Pillai, R. (2018). Smart HR 4.0 how industry 4.0 is disrupting HR. *Human Resource Management International Digest*. doi: <https://doi.org/10.1108/HRMID-04-2018-0059>
- Sotiropoulos, P. (2014). *HRM innovation through technology in Greece: factors influencing the adoption, diffusion and exploitation of e-HRM and social media. PhD thesis*. Glasgow: Glasgow University Business and Management. <http://theses.gla.ac.uk/> adresinden alındı
- Stone, D. L., Dadrick, D. L., Lukaszewski, K. M., & Johnson, R. (2015). The influence of technology on the future of human. *Human Resource Management Review*, 25, 216-231.
- Strohmeier, S. (2009). Concepts of e-HRM consequences: a categorisation, review and suggestion. *The International Journal of Human Resource Management*, 20(3), 528-543.
- Subramanian, V., & Sareen, P. (2012). E-HRM: A Strategic Review. *International Journal of Human Resource Studies*, 2(3), 119-127. doi: 10.5296/ijhrs.v2i3.2100
- Turulija, L., & Bajgoric, N. (2016). Human Resource or Information Technology: What is More Important for Companies in The Digital Era? *Business Systems Research*, 7(1), 35-45. doi: 10.1515/bsrj-2016-0003
- Ukandu, N. E. (2015). *A Comparative Assessment of the Utilisation of Electronic Human Resource Management Systems as a Decision Making Tool South African Nigerian Universities ph.D Thesis*. Peninsula University of Technology Cape Town.
- Ulrich, D. (1998). A new mandate for human resources. *A new mandate for human resources*, 76, 124-135.
- Vo Ha, N. T. (2011). *The Impact of E-Hrm on The Roles and Competencies of HR Master Thesis*. University of Vaasa Faculty of Business Studies Department of Management.
- Voermans, M., & Veldhoven, V. (2007). Attitude Towards E-HRM: an emprical Study at Philips. *Personnel Review*, 36(6), 887-902. doi: 10.1108/00483480710822418
- Vrhovac, B. (2020). *HRM in The Era of Emerging Technologies*. Linz, Austria: Johannes Kepler University Linz, Genarel Management Master Thesis.

- Wirtky, T., Laumer, S., Eckhardt, A., & Weitzel, T. (2016). On the Untapped Value of e-HRM: Literature Review. *Communications of the Association for Information Systems*, 38(2), 20-83. doi:10.17705/1CAIS.03802
- Yuslizaa, M., & Ramayahba, T. (2012). Determinants of attitude towards E-HRM:an empirical study among HR professionals. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 57, 312-319. doi:doi:10.1016/j.sbspro.2012.09.1191
- Zang, S., & Ye, M. (2015). Human Resource Management in the Era of Big Data. *Journal of Human Resource and Sustainability Sdudies*, 3, 41-45.
- Zhang, L., & Yuan, L. (2007). A Study of Intelligent Information in Human Resource Management in China. *Research and Practical Issues of Enterprise Information Systems II*, (s. 493-502). Beijing, China.
- Ziebell, R. C., Garrigos, J. A., Schoeneberg, K. P., & Perello, M. R. (2019). Adoption and Success of e-HRM in aCloud Computing Environment:A Field Study. *International Journal of Cloud Applications and Computing*, 9(2), 1-27. doi:10.4018/IJCAC.2019040101

## BÖLÜM 4

### DİDEROT ETKİSİNİN ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN YENİ ÜRÜN SATIN ALMA DAVRANIŞLARINA ETKİSİ

Aslı ERGENEKON ARSLAN<sup>1</sup>

#### GİRİŞ

İhtiyaç kavramı ve kavramla ilgili görüşlere, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı kapsamında pazarlama ve tüketici davranışları ile ilgili çalışmalarda yer verilmiştir (Altunışık vd. 2006; İslamoğlu, 2008: 131, Odabaşı ve Barış, 2007:21). Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisine göre piramidin alt basamaklarında yer alan temel ihtiyaçlar ve güvenlik ihtiyaçlarının karşılanması, zaruri ihtiyaçlar olarak tanımlanırken, ait olma, kendini gerçekleştirme gibi toplumsal ihtiyaçlar ise piramidin üst sıraların yer almaktadır. Maslow Hiyerarşisine göre bireyler öncelikli olarak alt basamaklardaki ihtiyaçlarını gidermeli ve daha sonra psikolojik ve sosyolojik anlam ifade eden üst basamaklardaki kendine gerçekleştirme, ait olma gibi toplumsal ihtiyaçlarını gerçekleştirmelidir. Ancak günümüzde bireyler, piramidin üst basamaklarında yer alan ihtiyaçları da temel ihtiyaçlar olarak kabul etmektedirler. İhtiyaçların karşılanmasındaki söz konusu sıralamanın dışarıdan gelen uyarılar, bireyin sosyal statüsü ve kendisini tanımasına bağlı olarak kişiden kişiye değişiklik gösterebileceği ve kişinin belirli ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra, bazı ihtiyaç sıralarını atlayarak daha üst düzeydeki ihtiyaçlara yönelebileceğini söylenmektedir (İslamoğlu, 2008; Ertürk vd., 2011).

Günümüzde tüketim kavramı, ihtiyaçların giderilmesi için satın alma amacından uzaklaşarak bireylerin sahip oldukları maddi varlıkları, etkileşim halinde bulundukları diğer bireylere gösterme, mesaj verme ve kendini ifade etme amacını içeren maddi bir göstergeye dönüşmüştür. İnsanlar artık ihtiyaçlarını gidermekten daha çok sahip olunan maddi ürünler veya hizmetler ile çevreye nasıl bir mesaj vermekteyim düşüncesine sahiptir. İşler vd. (2017) günümüzde gerçek ihtiyaçlar ile istekler arasındaki ayrımın ortadan kalkarak tüketim toplumunda satın alma ve tüketimin toplumsal bir ayrıcalık ve prestij unsuru olduğu düşüncesinin hakimiyetinin bu duruma neden olduğunu belirtmektedir. Baudrillard'a

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu, asli.arslan@bilecik.edu.tr

mektedirler. Çalışmada ayrıca Diderot etkisinin gösterişçi tüketim üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmış ve H5 hipotezi kabul edilmiştir. Bireyin toplum içerisindeki statü ve mevkisini ve maddi gücünün ifadesi olan ve etkileşimde bulunduğu diğer bireyler tarafından kıskanılmasına neden olan tüketim anlayışını ifade eden gösterişçi tüketim, aynı zamanda bireylerin farklılaşma adına gerçekleştirdikleri bir tüketim şeklidir. Gösteriş amaçla tüketim yapan tüketiciler ulaşmak istedikleri grup ile körü kurmak adına da gösterişçi tüketim yapmaktadırlar (Featherstone, 2005). Çalışmada elde edilen sonuca göre kendilerini diğer bireylerden daha üstün ve mükemmeliyetçi gösterme çabası içerisindeki tüketiciler Diderot etkisi altında gösterişçi tüketim gerçekleştirmektedirler. Tüketiciler sahip oldukları telefonlara uygun-uyumlu akıllı saatler, kablosuz kulaklıklar, telefon kılıfları ya da ev eşyaları, tatil için tercih ettikleri destinasyonlara uygun kıyafetler, aksesuarlar ile oluşturmak istedikleri Diderot kümeleri vasıtası ile gösterişçi tüketim yapmaktadırlar.

Çalışma sonucunda materyalistik yaklaşımın alt boyutu olan başarı göstergesinin Diderot etkisini etkilediği ve Diderot etkisinin de kompulsif ve gösterişçi tüketime neden olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak çalışmanın sonuçları Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Merkez MYO'nda öğrenim gören öğrencilerin görüşleri doğrultusunda değerlendirilmiştir. Dolayısı ile farklı örneklem ve farklı araştırma teknikleri ile farklı sonuçlara ulaşılması muhtemeldir. Alan yazınında bu konuda araştırma yapmak isteyen araştırmacılar ise özellikle Diderot oluşumunda etkisi olduğu bilinen kimlik kaygısı, mükemmeliyetçilik, obsesif kompulsif bozukluk gibi psikolojik faktörlerin de çalışmaya dahil edilerek farklı ve daha geniş sonuçlara ulaşabilirler. Ayrıca çalışma, sosyo ekonomik durum açısından bağımsız gelire sahip olan bireyler ile ve belirli ürün grupları için spesifik olarak gerçekleştirebilir.

## KAYNAKLAR

- Aagerup, U. & Nilsson, J. (2016). Green consumer behavior: being good or seeming good? *Journal of Product & Brand Management*, 25(3): 274-284.
- Akın M.S. (2021). Benlik kurgusu ve materyalizmin gösterişçi tüketim eğilimine etkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 22 (1): 219-239.
- Akyüz, M. & Eroğlu, Ö. (2015). Toplumsal sınıfın, ortalama gelir düzeyinin ve cinsiyet farklılığının sembolik tüketim eğilimi üzerindeki etkisi; genç tüketiciler üzerine bir araştırma. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* (32): 98-128.
- Alan, G.A. (2011). Postmodern tüketim kültüründe pazarlama yönelimli halkla ilişkiler. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler Anabilim Dalı Halkla İlişkiler Bilim Dalı, Doktora Tezi, İstanbul.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamaları*. Sakarya Yayıncılık.
- Altunışık, R., Özdemir, Ş., & Torlak, Ö.(2006). *Modern Pazarlama*, 4.Baskı, Değişim Yayınları: İstanbul.

- Arslan, E.A. & Güven, Ö. Z. (2020). GTKM kapsamında akademisyenlerin çevrimiçi tatil satın alma davranışlarında ewom'un etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1): 43-64.
- Aslay F., Ünal S. & Akbulut, Ö. (2013). Materyalizmin statü tüketimi üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(2): 43-62.
- Baudrillard, J. (1997). Tüketim Toplumu. (Çev. H. Deliceaylı, F. Keskin), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Baudrillard, J. (2004). *Tüketim Toplumu*, (Çev: Hazal Deliceaylı ve Ferda Keskin), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- Baudrillard, J. (2008). *Tüketim Toplumu*, (Çev: H. Deliceaylı, & F. Keskin). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Belk, R.W. (1983). Materialism: Trait Aspects of Living in the Material World. *Journal of Consumer Research*, 12(3): 265-280.
- Belk, R.W. (1985). Worldly possessions: issues and criticisms. *Advances in Consumer Research*, 10: 514-519.
- Bocock, R. (2009). *Tüketim*, (çev. İrem Kutluk), 3. Baskı, Dost Kitapevi: Ankara.
- Bocock, Robert (1997); *Tüketim*, (çev. İrem Kutluk), Ankara, Dost Kitabevi Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Faktör analizi: Temel kavramlar ve ölçek geliştirmede kullanımı. Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32(32), 470-483.
- Carr, N. (2005). Poverty, debt, and conspicuous consumption: university students tourism experiences. *Tourism Management*, 26(5): 797-806.
- Chen, J., Aung, M., Zhou, L., & Kanetkar, V. (2005). Chinese ethnic identification and conspicuous consumption: are there moderators or mediators effect of acculturation dimensions? *Journal Of International Consumer Marketing*, 17(2/3): 117-136.
- Coşkun, M. (2012). Popüler kültür ve tüketim toplumu. *Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi*, 1(1).
- Çakır, B.Ç. (2021). Diderot bütünlük etkisi ile kendini gerçekleştirme arasındaki ilişkinin satın alma niyeti üzerindeki etkisine yönelik bir araştırma. Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Pazarlama Yüksek Lisans Programı, Yüksek Lisans Tezi.
- Çetin, E. (2016). Sembolik tüketimin araçları: alışveriş merkezleri ve moda. *Sosyoloji Dergisi*. Armağan Sayısı: 65-74.
- Davis, T. & Gregory, G. (2003), "Creating Diderot unities – quest for possible selves?". *Journal of Consumer Marketing*, 20 (1): 44-54.
- DeSarbo, W.S. (1996). Typologies of compulsive buying behavior: a constrained clusterwise regression approach. *Journal of Consumer Psychology*, 5: 231-262.
- Dölarslan, E.Ş. (2013). Kalite, değer ve tatminin davranışsal niyet üzerine etkileri: perakendecilik sektöründe alternatif modellerin değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 31 (2): 15- 52.
- Eastman, J.K., Goldsmith, R.E. & Flynn, L.R. (1999). Status consumption in consumer behaviour: scale development and validation. *Journal of Marketing Theory & Practice*, 7 (3): 41-52.
- Eğilmez, M. (2019). *Tüketim Çılgınlığı ve Diderot Etkisi*, Aralık 13, 2019. Erişim adresi: <https://www.mahfiegilmez.com/2019/12/tuketim-clgnlg-ve-diderot-etkisi.html> (26.06.2022).
- Elliot, R. (1997). Existential Consumption and Irrational Desire. *European Journal of Marketing*, 31(3/4): 285-296.
- Eroğlu, F. (2016). Kompulsif satın alma: kişisel faktörler, postmodern tüketim şekilleri ve reklama karşı tutumun rolüne yönelik bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(35): 253-282.
- Ertürk, K.Ö. & Kıyak, C.M. (2011). Müşteri memnuniyetini artırma aracı olarak halkla ilişkilere Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi penceresinden bakmak. *İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi*, Sayı 32.
- Featherstone, Mike. (2005). *Postmodernizm ve Tüketim Kültürü*, (Çev. Mehmet Küçük), Ayrıntı Yayınları, İkinci Basım, İstanbul.
- Fitzmaurice, J. & Comegys, C. (2006). Materialism and social consumption. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14(4): 287-299.

- Flynn, L.R., Goldsmith, R.E. & Pollitte, W. (2016). Materialism, status consumption, and market involved consumers. *Psychology & Marketing*, 33(9): 761-776.
- Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error: algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*, 18(3): 382-388.
- Friehe, T. & Mechtel, M. (2014). Conspicuous consumption and political regimes: evidence from East and West Germany. *European Economic Review*, 67: 62-81.
- George, D. ve Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Gürdin, B. (2020). Zeigarnik ve Diderot etkilerinin yeni ürün alımında tüketiciler üzerindeki etkisi. *ÇAKÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1):151-173.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2009). *Multivariate Data Analysis*, Nj: Prentice Hall.
- Holbrook, M.B. & Hirschman, E.C. (1982). The experiential aspects of consumption: consumer fantasies, feeling, and fun. *Journal of Consumer Research*, 9(2): 132-140.
- İslamoğlu, A. H. (2008). *Pazarlama Yönetimi*. 4.Baskı, Beta Basım Yayın: İstanbul.
- İşler, D.B., Yarangümelioglu, D. & Gümülü, E. (2014). Online tüketici satın alma davranışlarını etkileyen faktörlere yönelik bir durum değerlendirmesi: Isparta ilinde bir uygulama. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 6(3): 77-94.
- Kara, Ş. (2021). Diderot etkisi bağlamında reklamlardaki sembolik tüketimin anlamlandırılması: televizyon reklamları üzerine bir inceleme. Gümüşhane Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Karagöz, Y. (2016). *SPSS 23 ve AMOS 23 Uygulamalı İstatistiksel Analizler*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Kasser, T. (2016). Materialistic Values and Goals. *Annual Review of Psychology*, 67: 489-514.
- Korur, M.G. & Kimzan, H.S. (2016). Kompulsif satın alma eğilimi ve alışveriş sonrası pişmanlık ilişkisinde kontrolsüz kredi kartı kullanımının rolü: AVM müşterileri üzerine bir araştırma. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 8 (1):43-71.
- Lee, S., Lennon, S.J. & Rudd N.A. (2000). Compulsive consumption tendencies among television shoppers. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 28(4):463-488.
- Lorenzen, J.A. (2015). *Diderot effect*. The Wiley Blackwell Encyclopedia of Consumption and Consumer Studies, 1 (1): 1.
- McCracken, G. (1988). *Diderot unities and the diderot effect, culture and consumption*. In Miller, D. *Consumption: Disciplinary approaches to consumption* (pp.118-129) Bloomington: Indiana University Press.
- Mccracken, G. (1988). Culture and consumption: New approaches to the symbolic character of consumer goods and activities. *Bloomington: Indiana University Press*.
- Odabaşı, Y. (2006). *Tüketim Kültürü-Yetinen Toplumdan Tüketen Topluma*. 2. Baskı, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Odabaşı, Y. (1999). *Tüketim kültürü, yetinen toplumun tüketen topluma dönüşümü*. Sistem, İstanbul.
- Odabaşı, Y. & Barış, G. (2007). *Tüketici Davranışı*, 7. Baskı, MediaCat Kitapları: İstanbul.
- O'Guinn, T.C. & Faber R.J. (1989). Compulsive buying: a phenomenological exploration. *Journal of Consumer Research*, 16(2): 147-157. <https://doi.org/10.1086/209204>.
- Ong, A.D. & Van Dulmen, M.H.N., (2007). *Handbook Of Methods In Possitive Psychology*, Oxford University Press.,
- Ordabayeva, N. & Chandon, P. (2011). When equality increases conspicuous consumption among bottom-tier consumers. *Journal of Consumer Research*, 38(1): 27-41.
- Othman, N. (1989). *Materialism: Its relationship to some selected aspect of consumer behavior*. Unpublished Phd Thesis, Graduate College of the Oklahoma State University, USA.
- Özgül, E. (2010). Tüketicilerin değer yapıları, gönüllü sade yaşam tarzı ve sürdürülebilir tüketim üzerindeki etkileri. *H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(2): 117-150.
- Özsaçmacı, B., Yener, D. ve Dursun, T. (2019). Hedonizm, hedonik tüketim ve tüketimde materyalist eğilimler üzerine bir araştırma. *Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi*, 54(1): 71-88.

- Page, D. (2019). The academic as consumed and consumer, *Journal Of Education Policy*, 1(7).
- Penpece, D. (2006). "Tüketici davranışlarını etkileyen etmenler: kültürün tüketici davranışları üzerindeki etkisi", Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilimdalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Perez-Truglia, R. (2013). A test of the conspicuous consumption model using subjective well-being data. *The Journal of Socio-Economics*, 45:146-154.
- Podoshen, J.S., & Andrzejewski, S.A. (2012). An examination of the relationships between materialism, conspicuous consumption, impulse buying, and brand loyalty. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 20(3): 319-334.
- Richins, M.L. (2004). The material values scale: Measurement properties and development of a short form. *Journal of consumer Research*, 31(1): 209-219.
- Richins, M.L. & Dawson, S. (1992). A consumer values orientation for materialism and its measurement: scale development and validation. *Journal of Consumer Research*, 19: 303-19.
- Rindfleisch, A., Burroughs, J.E. & Denton, F.(1997). Family structure, materialism, and compulsive consumption. *Journal of Consumer Research*, 23(4): 312-325.
- Roberts, J. (2000). Consuming in a consumer culture: College students, materialism, status consumption, and compulsive buying. *The Marketing Management Journal*, 10(2), 76-91.
- Sabah, Ş. (2013). *Tüketim bilinci ve bilinçli tüketici*. TC. Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2912, Açık öğretim Fakültesi Yayını No: 1869.
- Segal, B. & Podoshen, J.S. (2013). An examination of materialism, conspicuous consumption and gender differences. *International Journal of Consumer Studies*, 37(2): 189-198.
- Semiz, B.B. (2017). A ve B tipi kişilik özelliklerine göre tüketicilerin plansız, kompulsif ve hedonik satın alma davranışlarının araştırılması. *Pazarlama İlgörüsü Üzerine Çalışmalar*, 1 (1).
- Simmel, G. (2003). *Modern Kültürde Çatışma*, (Çev.) T. Bora ve diğerleri İstanbul: İletişim Yayınları.
- Simmel, G. (2015). *Modern Kültürde Çatışma*. Çev. Tanıl Bora, Utku Özmakas, Nazile Kalaycı, Elçin Gen. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Solomon, M.R. (2003). *Tüketici Kralığının Fethi*, Çev., Selin Çetinkaya, İstanbul: MediaCat Yayınları.
- Şahin, O. & Nasır, S. (2019). Tüketicilerin gösterişçi tüketime yönelik tutumlarına göre sınıflandırılması. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(41).
- Şengün, H.İ. & Karahan, M. (2013) Hedonik (Hazcı) Tüketim alışkanlıkları ve tüketicilerde bu tür alışkanlıklara motive eden etkenler. *Dicle Üniversitesi İdari ve İktisadi Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2:13-26.
- Tamam, L., Diller, R. S. & Özpoyraz, N. (1998). Kompulsif Satın Alma: Bir Gözden Geçirme. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 9 (3), 224-230.
- Ting, C.M., Man, C.C., Yuan H.Z., Heng G.J. & Hong Y.W. (2021). Factor that influences online impulse purchase among generation y in Malaysia. A final year project submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Bachelor Of Marketing (Hons) University Tunku Abdul Rahman.
- Tokmak, G. (2019). Materyalist eğilim ve tüketici ahlakının gösterişçi tüketim eğilimi üzerindeki etkisi. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, 5: 359-378.
- Topçu, U.C., Eroğlu, U. & Özer, A. (2020). Gösterişçi Tüketimin Kökenleri: Benlik, Sosyal Statü ve Tüketici Materyalizmi. *Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi*, 12(1): 151-185
- Tunstall D. ve Scott K. (2016). *Denis Diderot, regrets on parting with my old dressing gown*, translated by Kate Tunstall and Katie Scott. The Author 2016. Published by Oxford University Press.
- Türkmen İ. & Erten Ş.(2020). Materyalizmin tüketim alışkanlıkları üzerine etkisi. *BAİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20( 3): 615-639.
- Uçar, T.F. (2004), Görsel İletişim ve Grafik Tasarım, 3. Baskı, İstanbul: İnkılap Yayınevi.
- Uğur, E. (2018). "Diderot etkisi nedir?", Bilgi Ustam, <https://www.bilgiustam.com/diderot-etkisi-nedir/>.(13.10.2022).

- Ustasüleyman T. & Eyüboğlu K. (2010). Bireylerin internet bankacılığını benimsemesini etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile belirlenmesi. *BDDK Bankacılık ve Finansal Piyasalar*, 4(2): 11-38.
- Ünsalver, B.Ö. (2011). *Alışverişkolik Tüketirken Tüketen Takıntı*. İstanbul: Timaş Yayınları.
- Veblen, T. (1899). *The theory of the leisure class: An economic study of institutions*. London: Unwin Books (Reprinted New York: Dover Publications, 1994).
- Veblen, T. (1995). *Aylak Sınıf* (çev. İnci User). İstanbul: Marmara Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi Matbaası.
- Wan J.W., Heaney, J.-G. & Goldsmith, R. E. (2001). Self-Ratings of materialism and status consumption in a Malaysian Sample: Effects of Answering During an Assumed Recession Versus Economic Growth. *Psychological Reports*, 88: 1142-1144.
- Wang, J. & Wallendorf, M. (2006). Materialism, status signaling, and product satisfaction. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34 (4): 494-505.
- Wang, Y., Lin, H. & Luarn, P. (2006). Predicting consumer intention to use mobile service. *Info Systems Journal*, 16: 157-179.
- Wong, N.Y. (1997). Suppose you own the world and no one knows? conspicuous consumption, materialism and self. *Na-Advances in Consumer Research*, 24: 197-203.
- Yap, B.W. & Khong, K.W. (2006). Examining the effects of customer service management (csm) on perceived business performance via structural equation modelling. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*. 22: 587-605.
- Yaşloğlu M.M. (2017). Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 46: 74-85. Özel Sayı
- Yıldırım, Y. (2015). Tüketici davranışları bağlamında Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisinin yeniden incelenmesi ve gösterişçi tüketim. *The Journal of Academic Social Science Studies*. 40: 403-428.
- Yıldırım, Y. (2019). Tüketicilerin sembolik tüketim eğilimlerinin öğrenilmesi: Akçakoca Örneği. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 7(6): 257-267.

# BÖLÜM 5

## SOSYAL KAYTARMA

Murat BAŞ<sup>1</sup>

### GİRİŞ

Günümüzün rekabetçi ortamında örgütlerin rekabet avantajlarını koruyabilmeleri için, örgütsel etkinliklerini ve performanslarını en üst seviyede tutmaları bir zorunluluktur. Örgütlerin bunu gerçekleştirebilmesi ise ancak performansı yüksek çalışanlarla mümkün görülmektedir. Bugün bu durumun farkında olan birçok şirket insan kaynakları bölümüne ciddi yatırımlar yapmakta, çalışanlarından en üst verimi almak için politikalar geliştirmektedir. Diğer taraftan, örgüt içinde birçok iş tabiatı gereği kolektif çalışmaları zorunlu kılmaktadır. Ancak, grup çalışmaları genellikle grup üyelerinin bireysel katkılarını doğru bir şekilde ayırt etmeyi ve değerlendirmeyi zorlaştırmaktadır (Karau & Wilhau, 2020: 12). Bu nedenle, kolektif görevlerde, bireyler kalabalığın içinde saklanarak veya kaybolmuş hissederek bireysel çabalarını azaltma yoluna gidebilmektedir (Karau & Williams, 1993: 683). Bu durum literatürde “sosyal kaytarma” olarak adlandırılmaktadır (Williams & Karau, 1991: 570).

Literatür incelendiğinde, sosyal kaytarmaya ilişkin ilk çalışmanın Ringelmann (1913) tarafından yapıldığı, ancak sosyal kaytarma araştırmalarının 1970’li yılların başında yoğunlaşmaya başladığı görülmüştür. Özellikle Latane, Williams ve Harkins (1979) çalışmasıyla birlikte sosyal kaytarma kavramının bilinirliğinin arttığı söylenebilir. Araştırmacılar, daha önce Ringelmann etkisi olarak adlandırılan ve bireylerin kolektif çalışmalarda bireysel çabalarını azaltma eğilimlerini yaptıkları deneylerle tekrar incelemiş ve sosyal bir hastalık olarak niteledikleri bu durumu “sosyal kaytarma” olarak adlandırmışlardır (Latané, Williams & Harkins, 1979: 831).

Öte yandan, Ringelmann etkisinin ortak kanı ve sosyal psikolojik teoremin tersine görüş ortaya koyduğundan ilginç bir yaklaşım olduğu düşünülmektedir. Ortak kanı, takım çalışmalarında grup üyelerinin daha çok çaba gösterdiğini, takım ruhuyla birlikte daha çok coşku duyduğunu ve daha güçlü hissettiğini savunur.

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, murat.bas@erzincan.edu.tr

Bununla birlikte, sosyal kaytarmayı tamamen yok etmek, yapay ortamlarda tatbik edilen deneysel çalışmalardaki kadar kolay değildir. Çünkü gerçek hayatta grup çalışmalarında bireysel performansın tespit edilmesi ve grup üyelerine her zaman ilgilerine göre görev verilmesi mümkün değildir. Yüksek tatmin değeri bulunan meslekler bile bazı yönleriyle tekrarlayıcı ve sıkıcı işler içerebilmektedir. Ayrıca, bir grupta yakın arkadaşların çalıştırılması grup kaynaşması ve böylece sosyal kaytarmanın azalması bakımından faydalı olmasına rağmen, sosyal kaytarmayı tamamen ortadan kaldırmamaktadır. Zaten, gerçek iş yaşamında iş arkadaşlarının birbirleriyle çok yakın ilişkiler geliştirmediği bilinmektedir. Bu bağlamda, örgütlerin sosyal kaytarmaya yönelik önlemleri mümkün olduğunca uygulamaya gayret etmeleri yerinde olacaktır (Karau & Williams, 1993: 700).

## KAYNAKLAR

- Aggarwal, P. & O'Brien, C. L. (2008). Social loafing on group projects: Structural antecedents and effect on student satisfaction. *Journal of Marketing Education*, 30(3), 255-264.
- Ambrose, M. L. & Kulik, C. T. (1999). Old friends, new faces: Motivation research in the 1990s. *Journal of Management*, 25(3), 231-292.
- Bolin, A. U. (2002). *The relationships among personality, process, and performance in interactive brainstorming groups*. Doctoral Thesis, Northern Illinois University, USA.
- Charbonnier, E., Huguet, P., Brauer, M., & Monteil, J. M. (1998). Social loafing and self-beliefs: People's collective effort depends on the extent to which they distinguish themselves as better than others. *Social Behavior and Personality*, 26, 329-340.
- Comer, D. R. 1995. A model of social loafing in real work groups. *Human Relations*, 48, 647-667.
- Elsaid, A. M. M. (2005). *The effects of group beliefs and task meaningfulness on social loafing*. Doctoral Thesis, Southern Illinois University at Carbondale, USA.
- Early, P. C. (1989). Social loafing and collectivism: A comparison of the United States and the People's Republic of China. *Administrative Science Quarterly*, 34, 565-581.
- Earley, P. C. (1994). Self or group? Cultural effects of training on self-efficacy and performance. *Administrative Science Quarterly*, 39, 89-117.
- George, J. M. (1992). Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*, 35(1), 191-202.
- George, J. M. (1995). Asymmetrical effects of rewards and punishments: The case of social loafing. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68, 327-338.
- Harkins, G. S. (1987). Social loafing and social facilitation. *Journal of Experimental Social Psychology*, 23, 1-18.
- Hart, J. W., Bridgett, D. J., & Karau, S. J. (2001). Coworker ability and effort as determinants of individual effort on a collective task. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 5(3), 181-190.
- Ingham, A. G., Levinger, G., Graves, J., & Peckham, V. (1974). The Ringelmann effect: Studies of group size and group performance. *Journal of Experimental Social Psychology*, 10(4), 371-384.
- Jackson, J. M. & Williams, K. D. (1985). Social loafing on difficult tasks: Working collectively can improve performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(4), 937.
- Jackson, J. M., & Harkins, S. G. (1985). Equity in effort: An explanation of the social loafing effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(5), 1199-1206.
- Jones, G. R. (1984). Task visibility, free riding, and shirking: Explaining the effect of structure and technology on employee behavior. *Academy of Management Review*, 9(4), 684-695.
- Karau, S. J. & Williams, K. D. (1993). Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(4), 681-706.

- Karau, S. J. & Williams, K. D. (1995). Social loafing: Research findings, implications, and future directions. *Current Directions in Psychological Science*, 4(5), 134-140.
- Karau, S. J. & Williams, K. D. (1997). The effects of group cohesiveness on social loafing and social compensation. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 1(2), 156-168.
- Karau, S. J. & Hart, J. W. (1998). Group cohesiveness and social loafing: Effects of a social interaction manipulation on individual motivation within groups. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 2(3), 185-191.
- Karau, S. J. & Wilhau, A. J. (2020). Social loafing and motivation gains in groups: An integrative review. *Individual Motivation within Groups*, 3-51.
- Kerr, N. L. & Bruun, S. E. (1981). Ringelmann Revisited: Alternative Explanations for the Social Loafing Effect. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 7(2), 224-231.
- Kerr, N. L. (1983). Motivation losses in small groups: A social dilemma analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45(4), 819-828.
- Kerr, N. L. & Bruun, S. E. (1983). Dispensability of member effort and group motivation losses: Free-rider effects. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 78.
- Kidwell, R. E. & Bennett, N. (1993). Employee propensity to withhold effort: A conceptual model to intersect three avenues of research. *Academy of Management Review*, 18(3), 429-456.
- Kugihara, N. (1999). Gender and social loafing in Japan. *The Journal of Social Psychology*, 139(4), 516-526.
- Latané, B., Williams, K., & Harkins, S. (1979). Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6), 822-832.
- Latané, B. (1981). The psychology of social impact. *American Psychologist*, 36(4), 343-356.
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Jaworski, R. A., & Bennett, N. (2004). Social loafing: A field investigation. *Journal of Management*, 30(2), 285-304.
- Lynn, T. G., Lyons, R. M. & Bhaird, C. (2014). *Social loafing in student entrepreneurship teams*. Conference: ESU 2014 Conference At: Lund, Sweden.
- Mete, H. A. (2021). *Sağlık kurumlarında sosyal kaytarma, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin değerlendirilmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Yönetimi Bölümü, Ankara.
- Mulvey, P. W., Bowes-Sperry, L., & Klein, H. J. (1998). The effects of perceived loafing and defensive impression management on group effectiveness. *Small Group Research*, 29(3), 394-415.
- Murphy, S. M., Wayne, S. J., Liden, R. C., & Erdogan, B. (2003). Understanding social loafing: The role of justice perceptions and exchange relationships. *Human Relations*, 56(1), 61-84.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Schnake, M. E. (1991). Equity in effort: The "sucker effect" in co-acting groups. *Journal of Management*, 17(1), 41-55.
- Simms, A. & Nichols, T. (2014). Social loafing: A review of the literature. *Journal of Management*, 15(1), 58-67.
- Soylu, S. S. (2019). *The effect of perceived task visibility and leadership style on social loafing*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi İşletme Bölümü, İstanbul.
- Stark, E. M., Shaw, J. D., & Duffy, M. K. (2007). Preference for group work, winning orientation, and social loafing behavior in groups. *Group & Organization Management*, 32(6), 699-723.
- Steiner, I. D. (1972) *Group process and productivity*. New York: Academic Press.
- Sun, Y., Wang, N., Yin, C. ve Che, T. (2012). *Investigating the non-linear relationships in the expectancy theory: The case of crowdsourcing marketplace*. AMCIS 2012 Proceedings. Paper 6.
- Şeşen, H., Soran, S., & Caymaz, E. (2014). Dark side of organizational citizenship behavior (OCB): Testing a model between OCB, social loafing and organizational commitment. *International Journal of Business and Social Science*, 5(5), 125-135.
- Tan, H. H. & Tan, T. M. L. (2008). Organizational citizenship behavior and social loafing: The role of personality, motives, and contextual factors. *The Journal of psychology*, 142(1), 89-108.

- Ülke, H. E. (2006). *Investigating the role of personality and justice perceptions on social loafing*. Unpublished Master's Thesis. Middle East Technical University, the Graduate School of Social Sciences, Ankara.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Jossey-Bass Publishers. San Francisco.
- Williams, K., Harkins, S. G., & Latané, B. (1981). Identifiability as a deterrent to social loafing: Two cheering experiments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40(2), 303-311.
- Williams, K. D. & Karau, S. J. (1991). Social loafing and social compensation: The effects of expectations of co-worker performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(4), 570-581.
- <https://sozluk.gov.tr/>
- [https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/loaf\\_2](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/loaf_2)
- <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/loaf?q=loafing>

# BÖLÜM 6

## KAPSAYICI LİDERLİK

Alper Bahadır DALMIŞ<sup>1</sup>

### GİRİŞ

Liderlik, herhangi bir durumda bir bireyin veya bir grubun faaliyetlerini, ortaya koyulan amaçlara ulaşabilmek için olumlu veya olumsuz yönde etkileyen bir süreç olarak ele alınabilir (Hersey & Blanchard; 1984). Bass (1998) liderlik terimini bir grubun faaliyetleri ve amaçları arasındaki genel tutarlılığın bir ifadesi olarak ele almıştır. Başka bir deyişle liderlik, herhangi bir gruba yön vererek grup amaçlarına ulaşılmasını sağlama faaliyeti olarak düşünülebilir. Yapılan başka bir liderlik tanımı ise liderliği diğer insanları etkileme sanatı olarak ele almaktadır. Trottier ve arkadaşlarına (2008) göre liderlik, insanların birbirleriyle etkileşime girmeye başladığı zamanlardan beri insanlarda görülen bir niteliktir. Tüm kültürlerden, dinlerden, toplumlardan ve ekonomik geçmişlerden insanlar liderlik olgusunun ne olduğunu bilmektedir. Liderlik kavramı bu kadar eski olmasına rağmen farklı türlerinin bulunması, uygulama farklılıkları ve her bir topluluğun amacına ve ihtiyaçlarına göre değişiklik göstermesi gerekebilen doğasından dolayı hala araştırılan bir konu olmaktadır.

Birçok araştırmacı liderlikle ilgili farklı teori ve uygulamalara önemli katkılarda bulunmuş ve zaman içinde bu konu detaylı olarak çalışılması gereken bir disiplin olarak ortaya çıkmıştır. Liderlik konusunun çeşitli bakış açılarına ve tanımlara ve sürekli gelişen doğasına rağmen, çoğu araştırmacı liderliğin temel anlamı konusunda hemfikirdir. Çoğu akademisyen, liderliğin aslında bir kişinin sahip olduğu tüm becerilerin ve bu çeşitli becerilerin sergilenmesine izin veren kişisel davranışların bir kombinasyonu olduğu konusunda hemfikirdir (Bass, 2008).

Günümüzde yapılan liderlik tanımları iş ilişkilerinde etkin bir rol oynayarak insanları ikna etme ve daha önceden belirlenmiş bir yola doğru onları yönlendirme faaliyetlerini ön plana almaktadır. Örgütler için liderlik kavramı ise iş yerindeki örgütün amaçlarına ulaşabilmek için faaliyetlerin belirlenmesine ek olarak tüm operasyonların ve devam eden faaliyetleri denetlemek ve örgüt üyelerinden

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, abdalmis@thk.edu.tr

Kapsayıcı liderler, özellikle tüm ekip üyelerinin kendileri olma fırsatına sahip olduğu farklı özgün bir ortam yaratarak herkes için güvenli bir ortamı kolaylaştırmaya odaklanmaktadır (Randel & ark., 2018). Kapsayıcı liderler, insanların sahip olduğu değerlerin farklılıklar barındırabileceğinin bilincinde olarak, her üyenin değerlerine önem atfederek yaklaşmaktadır. Bu sayede örgüt içerisinde kapsayıcı bir iklim oluşturulması ve sürdürülmesi sağlanmaktadır. Örgüt içerisindeki farklılıkların değerli olduğunu açık bir şekilde göstermek, örgüt içerisinde çeşitliliğe açıklığı artırılabilir ve böylece gruplar arası önyargının olumsuz etkileri de azaltılabilir. Bu sayede birbirinden farklı özelliklere ve değerlere sahip olan ekip üyeleri, birbirlerini bir bütünün parçası olarak algılayabilirler. Sonuç olarak örgüt üyelerinin aidiyet duyguları artmaktadır. Bu noktada farklılıkların ortaya çıkması, ifade edilmesi ve farklılıklar arasında uygun köprülerin kurulabilmesi kapsayıcı lider sayesinde gerçekleştirilmektedir.

Kapsayıcı liderlik üzerine yapılan araştırmalar, teorik düzeyde aktarılmış olan örgütsel adalet algısı, yenilikçilik ve işe adanmışlık gibi kavramlar ile kapsayıcı liderlik arasında ampirik düzeyde de anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunduğunu göstermektedir. Bu noktada, alan yazınında kapsayıcı liderlik kavramının ampirik olarak örgütsel bağlılık, iş tatmini, örgütsel güven, işten ayrılma, devamsızlık vb. performans üzerinde anlamlı etkisi bulunan kavramlar ile olan ilişkilerinin araştırılmasının önem taşıdığı düşünülebilir.

## KAYNAKLAR

- Ahearne, M. & Mathieu, J. & Rapp, A. (2005). *To empower or not to empower your sales force? An empirical examination of the influence of leadership empowerment behavior on customer satisfaction and performance*. Journal of Applied Psychology, 90(5), 945–955.
- Barbuto, J. E. (1997). *Taking the charisma out of transformational leadership*. Journal of Social Behavior and Personality, 12(3), 689–697.
- Bass, B. M. (1998). *Transformational leadership: Industry, military, and educational impact*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Bass, B. M. (2008). *The bass handbook of leadership: Theory, research, and managerial applications*. New York: Free Press
- Carmeli, A. & Reiter-Palmon, R. & Ziv, E. (2010). *Inclusive leadership and employee involvement in creative tasks in the workplace: The mediating role of psychological safety*. Creativity Research Journal, 22(3), 250–260.
- Choi, S. B. & Tran, T. B. H. & Kang, S. W. (2017). *Inclusive leadership and employee well being: The mediating role of person-job fit*. Journal of Happiness Studies, 18(6), 1877–1901.

- Choi, S. B. & Tran, T. B. H. & Park, B. I. (2015). *Inclusive leadership and work engagement: Mediating roles of affective organizational commitment and creativity*. Social Behavior and Personality, 43(6), 931–944.
- Collins, J. C. & Porras, J. I. (2008). *CMR classics: organizational vision and visionary organizations*. California management review, 50(2), 117–137.
- Galvin, B. M. & Waldman, D. A. & Balthazard, P. (2010). *Visionary communication qualities as mediators of the relationship between narcissism and attributions of leader charisma*. Personnel Psychology, 63(3), 509–537.
- Hersey, P. & Blanchard, K. & Johnson, D. (1984). *Managing organizational behavior*.
- Khan, J. & Jaafar, M. & Javed, B. & Mubarak, N. & Saudagar, T. (2020). *Does inclusive leadership affect project success? The mediating role of perceived psychological empowerment and psychological safety*. International Journal of Managing Projects in Business, 13(5), 1077–1096.
- Liden, R. C. & Wayne, S. J. & Zhao, H. & Henderson, D. (2008). *Servant leadership: Development of a multidimensional measure and multi-level assessment*. The Leadership Quarterly, 19(2), 161–177.
- Lirio, P. & Lee, M. D. & Williams, M. L. & Haugen, L. K. & Kossek, E. E. (2008). *The inclusion challenge with reduced-load professionals: The role of the manager*. Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management, 47(3), 443–461.
- Mitchell, R. & Boyle, B. & Parker, V. & Giles, M. & Chiang, V. & Joyce, P. (2015). *Managing inclusiveness and diversity in teams: How leader inclusiveness affects performance through status and team identity*. Human Resource Management, 54(2), 217–239.
- Nembhard, I. M. & Edmondson, A. C. (2006). *Making it safe: The effects of leader inclusiveness and professional status on psychological safety and improvement efforts in health care teams*. Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 27(7), 941–966.
- Nishii, L. H. (2013). *The benefits of climate for inclusion for gender-diverse groups*. Academy of Management Journal, 56(6), 1754–1774.
- Randel, A. E. & Dean, M. A. & Ehrhart, K. H. & Chung, B. & Shore, L. (2016). *Leader inclusiveness, psychological diversity climate, and helping behaviors*. Journal of Managerial Psychology, 31(1), 216–234.
- Trottier, T. & Van Wart, M., & Wang, X. (2008). *Examining the nature and significance of leadership in government organizations*. Public administration review, 68(2), 319–333.
- Wang, Y. X. & Yang, Y. J. & Wang, Y. & Su, D. & Li, S. W. & Zhang, T. & Li, H. P. (2019). *The mediating role of inclusive leadership: Work engagement and innovative behaviour among Chinese head nurses*. Journal of Nursing Management, 27(4), 688–696.
- Wasserman, I. C. & Blake-Beard, S. (2010). *Leading inclusively: Mind-Sets, skills and actions for a diverse, complex world*. K. Bunker, D. T. Hall ve K. E. Kram (Ed.), In extraordinary leadership: Addressing the gaps in senior executive development içinde (ss. 197–212). San Francisco: Jossey-Bass. 1. baskı.
- Wasserman, I. C. & Gallegos, P. V. & Ferdman, B. M. (2008). *Dancing with resistance: Leadership challenges in fostering a culture of inclusion*. K. M. Thomas (Ed.), In diversity resistance in organizations içinde (ss. 175–200). New York: Taylor & Francis Group/Lawrence Erlbaum Associates. 1. baskı.
- Wuffli, P. A. (2016). *Inclusive leadership: A framework for the global era*. Switzerland: Springer.

## BÖLÜM 7

### KREDİ KARTLARININ GELİŞİM SÜRECİ ve TÜRKİYE'DEKİ KREDİ KARTLARININ DURUMU

Seda SAĞLAM YÜREK TAŞDEMİR<sup>1</sup>

#### GİRİŞ

İnsanların gelişen koşullar altında çeşitlenerek artan istek ve ihtiyaçları günümüzde çağdaş bir ödeme aracı olarak görülen kredi kartlarının kullanımını her geçen gün arttırmaktadır. Kredi kartı kullanımı finansal kurumların, kredi olarak vermekte sıkıntı çektikleri ve yüksek faizler ödeyerek topladıkları fonları değerlendirmek amacıyla başlamıştır (Zarakolu, 1999). Öte yandan bankalar tarafından kullanılan kredilerin, oluşturduğu kaydı para kısa vadeli kredi aracı olarak tüketime sunulmuş ve bu üretime, sermaye girdisini dolaylı yoldan da olsa sağlamıştır. Sonuç olarak da kredi kartı kullanımı ile bankalar tarafından üreticiye verilen riski yüksek krediler, tüketiciler arasında paylaşılmış ve kredi vermekte doğan risk de kredi kartı kullanımı ile en aza indirilmiştir (Buhur, 2004).

Bankaların müşterilerine belirli limit dahilinde sunduğu kredi kartları, dünyanın her yerinde nakit kullanmadan mal ve hizmet alımına olanak sağlamaktadır (Yılmaz, 2000).

Kredi kartları özellikle bankalara, üye iş yerlerine, hamiline ve ülke ekonomisine sağladığı avantajlardan dolayı bankacılık sektöründe oldukça karlı bir alan olarak kabul edilmektedir. Kredi kartlarının etkili bireysel kredi yöntemlerinden biri olması, vadesiz mevduat kazandırması, üye iş yerlerinden komisyon, kart sahibinden aidat geliri elde etmesi, elektronik sistemlere uygun bir ödeme aracı olması sebebiyle çağdaş bankacılığı simgelerindendir. Kredi kartlarının bu özelliklerine ek olarak ekonomide suni para sirkülasyonu oluşturarak piyasanın canlanmasına ve talep artışına yol açtığı da bilinmektedir (Beşer, 1993).

Kredi kartının birçok avantajına karşın tüketicilere kullanım kolaylığı sağladığı için harcama yapmaya teşvik etmesi ve bununda yanlış tasarruf alışkanlıkları kazandırması sonucunda tüketimi arttırması büyük bir dezavantajı olarak görülebilir (Bilgen, 2008).

---

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

Bankalar arasında en fazla kredi kartı tercih edilen bankalar ise Akbank, Anadolubank, Fibabanka, Şekerbank, Turkish Bank, Türk Ekonomi Bankası, Türkiye İş Bankası ve Yapı ve Kredi Bankası gibi özel sermayeli mevduat bankalarının sunduğu kredi kartları olmuştur. Kredi kartı piyasasında yer alan bu bankaların sunduğu yerli ve yabancı kredi kartlarının yurt içi kullanımının 2021 yılına yansımaları (Alışveriş + Nakit Tutar) 5.428.272.299 adet olmuştur ve bu kullanım bir önceki yıla göre %24,8 oranında daha fazladır. Artan harcama tutarlarına ve işlem hacmi beraberinde kredi kartı borcunu ödemeyerek yasal takibe düşmüş kişi sayısında da artışa neden olmuştur. 2021 yılı itibari ile 732.346 kişi olarak bir önceki yıla oranla % 84, 4 artış görülmüştür. Ayrıca Türkiye Bankalar Birliği verilerine göre 2021 yılında kredi veya kredi kartı borcunu ödeyememiş gerçek kişi sayısı son 12 yılın en yüksek seviyesine ulaşmıştır.

## KAYNAKLAR

- Akers, D., Golter, J., Lamm, B., & Solt, M. (2005). *Overview of Recent Developments in The Credit Card Industry*. FDIC Banking Rev., 17, 23.
- Aycı, E., Bıçkın, İ., & Artuç, M. (2006). *Bütün Yönleriyle Açıklamalı, İçtihatlı, Gerekçeli Banka Kartları ve Kredi Kartları Kanunu: Getirilen Yenilikler*. Kartal Yayınevi
- Bankacılar Dergisi, Sayı 49, 2004.
- Beşer, A. (1993). *Türkiye’de Kredi Kartı Sistemi ve Ekonomik Etkileri*. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Para Banka Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- BKKKK (2006) <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5464.pdf> 06.07.2022
- BKM (2019). <https://bkm.com.tr/bkm-hakkinda/uyelikler/>
- Erişim Tarihi 30.06.2022
- BKM (2020).
- [https://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2020/03/YKK\\_042020\\_20032020\\_GK-%C3%A7agri.pdf](https://bkm.com.tr/wp-content/uploads/2020/03/YKK_042020_20032020_GK-%C3%A7agri.pdf)
- Erişim Tarihi 30.06.2022
- Buhur, O. (2004). *Tüketici Kredisi Açısından Kredi Kartı Uygulaması*. Şeçkin Yayınları.
- Çavuş, M. F. (2006). *Bireysel Finansmanın Temininde Kredikartları: Türkiye’de Kredikartı Kullanımı Üzerine Bir Araştırma*. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (15), 173-187.
- Çeker, M. (1997). *Kredi Kartı Uygulaması ve Özel Hukuk Açısından Kredi Kartının Hukuka Aykırı Kullanımı*. Banka ve Ticaret Hukuku Araştırma Enstitüsü Yayınları – Ankara.
- Chicago Fed Letter (2009). *Trends in Consumer Sentiment and Spending*, May 2009/262, 1-4.
- Cibili, A. (2003). *Türkiye’de Kredi Kart İşlemlerinde Bankalararası Takas ve Hesaplaşma Sistemi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Dagdemir, C. ve Sauer, J., (2015). *The Use of Card Payment Instruments - A Panel Data Approach*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Jönköping International Business School, Jönköping.
- Dilara, A. Y. L. A., Dilek, Ö., Pilatin, A., & Bayrak, A. Z. (2018). Kredi Kartı Kullanımını Etkileyen Faktörlerin Analizi: Doğu Karadeniz Örneği. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2), 245-265.
- Durukan, T., Elibol, H., & Özhavzalı, M. (2005). Kredi Kartlarındaki Taksit Uygulamasının Tüketicinin Harcama Alışkanlıkları Üzerindeki Etkisini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma Kırıkkale İli Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (13), 143-153.

### Güncel İşletme Yönetimi Çalışmaları III

- Elgin, C., Erzan, R., & Kuzubaş, U. (2013). *Türkiye'de Nakit ve Kart Ödemelerinin Karşılaştırmalı Maliyeti*. Boğaziçi Üniversitesi Ekonomi ve Ekonometri Merkezi.
- FDIC (2007).  
[https://www.fdic.gov/regulations/examinations/credit\\_card/pdf\\_version/ch2.pdf](https://www.fdic.gov/regulations/examinations/credit_card/pdf_version/ch2.pdf)
- Fitch Ratings (2002). *Dealing The Cards: an Overview of European Credit Card ABS*. Consumer ABS (Asset-backed Securitized) / Europa Criteria Report, New York.
- Güney, A. (2007). *Banka İşlemleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık, 2007.
- Kaya, F. (2009). *Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması* (No. 263). İstanbul: Türkiye Bankalar Birliği.
- Lindsey, I. (1994). *Credit Cards: The Authoritative Guide to Credit and Payment Cards*. Rushmere Wynne.
- Metin, H. C. (2019). *Türkiye'de Kredi Kartı Kullanımının Yaygınlaşmasının Para Politikası Üzerine Etkisi* (Master's thesis, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Özmen, H. U. (2002). *The Threat of Retailers Over the Banks on the Consumer Financing Market* (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey))
- PAYTR (2020). <https://www.paytr.com/blog/kredi-kartlarinin-tarihcesi-286>
- Pilatin, A. (2021). Tüketicilerin Kredi Kartı Kullanımını Etkileyen Faktörler: Ordu İli Örneği, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2), 1400-1426. DOI: 10.33437/ksusbd.739952
- Rochet, J. C. ve J. Tirole (2003). *An Economic Analysis of The Determination of Interchange Fees in Payment Card Systems*. Review of Network Economics, 2(2).
- Sayın, S. (2005). *Türk Hukukunda Kredi Kartı ve Kredi Kartının Hukuka Aykırı Kullanılmasından Doğan Hukuki Sorumluluk* (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).
- Şen, B. B. (2010). *Kredi Kartından Doğan Hukuki İlişkilerin Sona Ermesi ve Sonuçları*. Seçkin Yayınevi, Ankara.
- Sönmezler, G., Gündüz, İ. O., & Torun, M. (2019). *Türkiye'de Kredi Kartı Harcamaları ile Tüketici Güven Endeksi ve Enflasyon Arasındaki İlişki Üzerine Ampirik Bir Çalışma*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 28(1), 17-29.
- Takan, M. (2002). *Bankacılık Teori, Uygulama ve Yöntemi*. Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- TCMB (2014). *Türkiye'de ödeme sistemleri*. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İdare Merkezi, Ulus, Ankara, Türkiye.
- TCMB, 2018  
<https://www.tcmb.gov.tr/wps/wcm/connect/73289f67-d210-4f49-8902-6e14ecae055d/OdemeSistemleri.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ROOTWORKSPACE-CE-73289f67-d210-4f49-8902-6e14ecae055d-m5lk6L> Erişim Tarihi 29.06.2022
- Teoman, Ö. (1996). *Hukuki Yönden Kredi Kartı Uygulaması*, Beta Yayınları
- Toprak, M. (1990). Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması 1968 Yılında Diners Kart ile Başlamıştır, *Para ve Sermaye Piyasası Dergisi*.
- Yalçinkaya, İ., (1990). Kredili Kredi Kartı. *Para ve Sermaye Piyasası Dergisi*.
- Yıldırım Güngör, G., & Yıldırım, A. (2011). Kredi Kartı Faiz Oranlarını Belirleyen Faktörlerin Tespiti. *Türkiye'de Kredi Kartı Piyasası*, 61-98.
- Yılmaz, E. (2000). *Türkiye'de Kredi Kartı Uygulaması ve Ekonomik Etkileri*, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Zarakolu, H. A. (1993). *Bankacılar İçin Para ve Kredi Bilgisi*. Banka ve Ticaret Hukuku Araştırması, Ankara.

## BÖLÜM 8

### COVID-19 SÜRECİNDE PERFORMANS DEĞERLENDİRME ÇALIŞMALARINA İLİŞKİN BANKA ÇALIŞANLARININ GÖRÜŞLERİNİN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Serkan DEMİREL<sup>1</sup>

#### GİRİŞ

Covid-19 salgını ilk olarak Aralık 2019'da Çin'in Vuhan kentinde başlamıştır. Salgın dünyayı etkisi altına alarak Mart 2020'de ciddi bir ekonomik krize neden olmuştur. Virüs salgını erken aşamada Asya ülkelerine yayılırken kısa sürede Avrupa'yı ve diğer ülkeleri de etkisi altına almıştır. Yakın tarihte dünya ekonomisi ilk kez böylesine evrensel, yüksek etkili bir sağlık kriziyle karşı karşıya kalmıştır. Bu anlamda virüsün yakın temas yoluyla bulaşma riskinin yüksek olması alınan aşırı önlemlerin kapsamını genişletmiştir. Çalışan ve müşteri ilişkilerinin yüksek olduğu sektörlerde kısıtlamalar getirilmiş veya faaliyetlerin tamamen durdurulmasına yönelik tedbirler alınmıştır. Öyle ki; salgının güçlü ilk dalgasının yaşandığı Mart-Haziran 2020 arasındaki dönemde sanayi ve hizmet sektörü faaliyetleri tamamen durma noktasına gelmiştir.

Diğer yandan gıda üretimi sektörü dışında birçok sektör faaliyetlerini durdurmuş veya optimum kapasitenin altında faaliyetlerine devam etmiştir. Bu süreçte çalışanlar uzaktan çalışma veya evden çalışma sistemlerine geçmiş veya çalışma saatleri güncellenmiştir.

Bu gelişmelerle birlikte sürekli ve hızla değişen bankacılık sektöründe sektör getirisinin yüksek düzeyde tutulması ve belirlenen amaçlara ulaşılması açısından çalışanların verimli ve yüksek motivasyon ile çalışmaları önemli bir faktördür. Bu aşamada performans değerlendirme oldukça gerekli bir araçtır. Performans değerlendirme süreci dikkatli yapılması gereken zor ve yüksek çaba gerektiren bir süreçtir. Genel olarak bu süreçte personelin kurum tarafından değerlendirilmesi, bu değerlendirme sonuçlarının personel aktarılması ve bu geri dönüş çerçevesinde

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Uluslararası Ticaret ve Finansman Bölümü, [sdemirel@gelisim.edu.tr](mailto:sdemirel@gelisim.edu.tr)

Çalışmanın sonucuna göre araştırmaya katılan personel pandemi sürecinde yapılan performans değerlendirme sürecinin yetersiz ve güvenilir olmadığını ifade etmişlerdir.

Bu sonuçlara göre değerlendirme süreci etkin ve verimli bir şekilde yönetilmeli, süreçle ilgili geri bildirimler alınmalı ve eksiklikler giderilmelidir. Dolayısıyla çalışan motivasyonu, etkinliği ve verimliliği de artacaktır. Diğer yandan işletmelerin amaç ve hedeflerine ulaşmasını mümkün kılacak ve rekabet gücünü arttıracaktır. Bu sebeplerden dolayı bankacılık sektörü genel anlamda ve özellikle pandemi gibi dönemlerde performans değerlendirme konusuna daha fazla önem vermelidir.

## KAYNAKLAR

- Adler, S., Campion, M., Colquitt, A., Grubb, A., Murphy, K., Ollander-Krane, R., & Pulakos, E. D. (2016). Getting rid of performance ratings: Genius or folly? A debate. *Industrial and Organizational Psychology*, 9(02), 219-252.
- Agyare, R., Yuhui, G., Mensah, L., Aidoo, Z., Ansah, I. O. (2016). The Impacts of Performance Appraisal on Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment: A Case of Microfinance Institutions in Ghana. *International Journal of Business and Management*, 11(9), 281.
- Ayalew, F., Kibwana, S., Shawula, S., Misganaw, E., Abosse, Z., Van Roosmalen, J., Stekelenburg, J., Kim, Y. M., Teshome, M., & Mariam, D. W. (2019). Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 18(1), 46.
- Banner, D.K., Cooke, R. A. (2015). Ethical dilemmas in performance appraisal, *Journal of Business Ethics*, Vol. 3, 327-333.
- Boswell, W.R., Boudreau, J.W. (2013). Separating the developmental and evaluative performance appraisal uses. *Journal of Business and Psychology*, 16(3), 391-412.
- Bozkurt, A. (2009). *Bankacılık Sektöründe Eğitim İhtiyaçlarının Belirlenmesinde Performans Değerlemenin Yeri*. T.C Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İşletme Eğitimi Anabilim Dalı, Bankacılık Eğitimi Bilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Bryman, A. (2015). *Social Research Methods*. Oxford university press.
- Chen, C. J., Huang, J. W. (2016). Strategic human resource practices and innovation performance—The mediating role of knowledge management capacity. *Journal of business research*, 62(1), 104-114.
- Denisi A.S. Kulger, A.N. (2012). *Feedback Effectiveness: Can 360 degree Appraisals Be Improved*, 129-139.
- Dilek, İ. Barış (2009). *Performans Değerlendirme ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Dursun, S., Gökçe, A., Dereli, S. (2020). Performans Değerlendirme Sisteminden Duyulan Çalışan Memnuniyeti ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 11(2), 484-493.
- Espinilla, M., de Andrés, R., Martínez, F. J., Martínez, L. (2013). A 360-degree performance appraisal model dealing with heterogeneous information and dependent criteria. *Information Sciences*, 222, 459-471.
- Evans, S., Tourish, D. (2016). Agency theory and performance appraisal: How bad theory damages learning and contributes to bad management practice. *Management Learning*, 1350507616672736.
- Fawcett, G. (2015). 7 Reasons why you should be conducting performance appraisals more often. Retrieved from: <https://social.hays.com/2015/08/31/7-reasons-why-you-should-be-conducting-performance-appraisals-more-often/>
- Gül Aslan, A. (2019). *Performans Değerlendirme Sisteminin Ücret Yönetimine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, KTO Karatay Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Hamlett, C. (2017). Why Are Performance Evaluations Important. Retrieved from: <http://smallbusiness.chron.com/performance-evaluations-important-1265.html>
- Hansen, G.S., Wernerfelt, B. (2013). Determinants of firm performance: The relative importance of economic and organizational factors. *Strategic management journal*, 10(5), 399-411.

- Helvacıoğlu, E.T., Fırın, S. (2021). Bankacılık Sektöründe Örgüt Sağlığının Performans Değerleme Sistemin-den Duyulan Memnuniyete Etkisi. *İşletme Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 146-157.
- Heryanto, H. (2019). The effect of work motivation and work environment on performance with satisfaction as intervening variables education personnel rektorate Andalas University. *Archives of Business Research*, 7(2), 103-120.
- Keeping, L.M., Levy, P. E. (2012). Performance appraisal reactions: Measurement, modeling, and method bias. *Journal of applied psychology*, 85(5), 708.
- Kelleroğlu, H. (2003), *Bankacılık Sektöründe Performans Değerlendirme Uygulamaları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Khan, M., Adil, S.F., Alkhatlan, H.Z., Tahir, M.N., Saif, S., Khan, M., Khan, S.T. (2020). COVID-19: A global challenge with old history, epidemiology and progress so far. *Molecules*. 23-26(1):39.
- Khan, Z. (2017). *Impact of Performance Appraisal on Employee's Performance Including the Moderating Role of Motivation: A Survey of Commercial Banks in Dera Ismail Khan, Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan*
- Kuhak, C. (2021). *Kamu ve özel bankaların uyguladığı performans değerlendirme sistemlerinin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisi*, Yüksek Lisans tezi, Munzur üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tunceli.
- Levy, P. E., Williams, J. R. (2014). The social context of performance appraisal: A review and framework for the future. *Journal of management*, 30(6), 881-905.
- Maley, J., Kramer, R. (2014). The influence of global uncertainty on the cross-border performance appraisal: a real options approach. *Personnel Review*, 43(1), 19-40.
- Maroney, B.P., Buckely, M. R. (2012). Does research in performance appraisal influence the practice of performance appraisal? Regretfully not! *Public Personnel Management*, 21, 185-196.
- Rubel, M. R. B., Kee, D. M. H., & Rimi, N. N. (2020). High-performance work practices and medical professionals' work outcomes: the mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Advances in Management Research*.
- Rubel, M. R. B., Kee, D. M. H., & Rimi, N. N. (2020). High-performance work practices and medical professionals' work outcomes: the mediating effect of perceived organizational support. *Journal of Advances in Management Research*.
- Savuran, H.V. (2013). *Bankacılık sektöründe performans değerlendirme ve bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul
- Sidhu, K. G., & Nizam (2020). Coaching and Employee Performance: The Mediating Effect of Rewards and Recognition in Malaysian Corporate Context. *Journal of Management, Accounting and Economics*, 7(1), 41-72
- Sija, A. (2021). The Key Factors Influencing Bank Employees'performance During Pandemic Covid-19: An Investigation On Selected Banks in Malaysia. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 5(1).
- Staempfli, S., & Lamarche, K. (2020). Top ten: A model of dominating factors influencing job satisfaction of emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 49, 100814.
- Staempfli, S., & Lamarche, K. (2020). Top ten: A model of dominating factors influencing job satisfaction of emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 49, 100814.
- Venclová, K., Salková, A., Kolácková, G. (2013). Identification of employee performance appraisal methods in agricultural organizations. *Journal of Competitiveness*, 5(2).
- Wang, C., Xu, J., Zhang, T. C., & Li, Q. M. (2020). Effects of professional identity on turnover intention in China's hotel employees: The mediating role of employee engagement and job satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 10-22..
- Wanke, P., Azad, M. A. K., Barros, C. P., & Hassan, M. K. (2016). Predicting efficiency in Islamic banks: An integrated multicriteria decision making (MCDM) approach. *Journal of International Financial Markets, Institutions and Money*, 45, 126-141.
- Youndt, M.A., Snell, S.A., Dean, J.W., Lepak, D.P. (2016). Human resource management, manufacturing strategy, and firm performance. *Academy of management Journal*, 39(4), 836-866.
- Yumuşak, S. (2009), *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlemesinin Etkinliğinin Ölçülmesi ve Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.

## BÖLÜM 9

### KLASİK VE NEOKLASİK YÖNETİM YALAŞIMLARININ GENEL BİR DEĞERLENDİRİLMESİ

Umut DAĞISTAN<sup>1</sup>

#### GİRİŞ

Bilimsel disiplinleri tarihsel gelişimleri içinde incelemek, onların yaşadığı gelişmeyi, hangi aşamalardan geçtiklerini ve bugün nerede olduklarını görmek bakımından son derece değerlidir. Yönetim ve örgüt bilimi diğer bilim disiplinleri göz önüne alındığında görece yeni disiplinlerdir. Toplumsal, siyasal ve iktisadi dönüşüm yönetim biliminin ayrı bir disiplin olarak kurumsallaşmasındaki en önemli etkindir. Buradaki esas kırılma noktasının, Sanayi Devrimi'nin yarattığı iktisadi genişleme ve üretim araçlarındaki değişim olduğu kabul edilmektedir. Sanayi Devrimi'yle birlikte küçük atölye tipi üretim biçiminden, dağınık üretim birimlerini bir çatı altında toplayan fabrika sistemine geçilmiştir. Bu iktisadi anlamda çok köklü bir dönüşümdür.

Feodal düzenin iktisadi yapısından bir çıkış sağlayan Sanayi Devrimi teknik buluşların yardımıyla üretim artışına neden olmuştur. Ancak artan üretimin arz fazlası yaratması, yeterli talebin olmaması sorunu yeni sistemin ilk açmazlarından biridir. Artan fabrikalaşma rekabeti artırmış, sermaye maliyetlerini yükseltmiştir. Örgütler dikey ve yatay bütünleşmelerle bu sorunu aşmaya çalışmışlar, ancak yapısal büyüme özellikle yönetim noktasında daha farklı sorunları doğurmuştur. Girişimcinin tek başına kontrol edemeyeceği büyüklükteki üretimin ve yapıların ortaya çıkması, bir noktada yeni bir çalışan sınıfını da doğurmuştur. Girişimci ve yönetici sınıfının birbirinden ayrılması gerekmiştir. Yönetimin salt sezgilerle değil, birtakım ilke ve prensipler üstüne oturması gerektiği düşüncesi hâkim olmuştur.

Yönetim düşüncesinin tarihsel gelişimine bakıldığında, klasik yönetim anlayışının idari yapıyı, neoklasik yaklaşımın ise insan psikolojisini temel aldığı görülmektedir.

---

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Akdeniz Üniversitesi, udagistan@akdeniz.edu.tr

Neoklasik yaklaşım ise klasik yaklaşımın rasyonel insan kabulünü ve örgütü bir makine olarak değerlendiren görüşüne karşı çıkmıştır. Örgüte sadece biçimsel yönden yaklaşılmasının ve duyguları olan insan faktörünün göz ardı edilmesinin yanlış olduğunun altı çizilmiştir. Neoklasik yönetim yaklaşımı bir yönüyle klasik yaklaşımın geliştirilmiş bir halidir. Ancak bu onun eleştirilerden azade olduğu anlamına gelmez. Bu iki yaklaşım erken dönem örgüt çalışmaları için önemli bir altyapı oluşturmuş ve örgüt kuramı alanının doğmasına imkân sağlamıştır.

## KAYNAKLAR

- Baransel, A. (1993). *Çağdaş Yönetim Düşüncesinin Evrimi*. İstanbul: İÜ İşletme Fakültesi Yayını.
- Berdayes, V. (2002). Traditional Management Theory as Panoptic Discourse. Language and the Constitution of Somatic Flows. *Culture and Organisation*, 8 (1), 35-49.
- Brief, A. P. & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 279-307.
- Clegg, S. (1990). *Modern organizations: Organization studies in the postmodern world*. London: Sage.
- Daft, R. (2012). *Organization Theory and Design*. South-Western College Publishing.
- Dursun, D. (2012). Bürokrasi teorisi ve yönetim. *Journal of Social Policy Conferences*, 14 , (37-38), 133-149.
- Eren, E. (1993). *Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Fayol, H. (2018). *Genel ve Endüstriyel Yönetim*. (M. Asım Çolakoğlu, Çev.). Ankara: Adres Yayınları.
- Ferdous, J. (2016). Organization Theories: From Classical Perspective. *International Journal of Business, Economics and Law*, 9 (2), 1-6.
- Florian, M. (2018). Unlikely allies: Bureaucracy as a cultural trope in a grassroots volunteer organization. *Scandinavian Journal of Management*, 34 (2), 151-161.
- Fry, L. (1976), The maligned F.W. Taylor: a reply to his many critics. *Academy of Management Review*, 1 (3), 124-9.
- Indabawa, S. L. & Uba, H. (2014). Human relations and behavioral science approach to motivation in selected business organizations in Kano Metropolis Nigeria. *European Journal of Business and Management*, 6 (25), 168-174.
- Koçel, T. (2020). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım.
- Locke, E. (1982), The ideas of Frederick Taylor: an evaluation. *Academy of Management Review*, 7 (1), 14-24.
- Luthans, F., Luthans, B., Luthans, K. W. (2015). *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. Information Age Publishing.
- March, J & Simon, H. (1993). *Organizations*. Wiley-Blackwell.
- Merkle, J. (1980) *Management and Ideology*. Berkeley: University of California Press.
- Mouzelis, N. P. (2003). *Örgüt ve Bürokrasi*. (H. Bahadır Akın, Çev.). Konya: Çizgi Kitabevi.
- Önday, Ö. (2016). Human Resource Theory: From Hawthorne Experiments of Moyo. *Global Journal of Human Resource Management*, 95-110.
- Pfaff, S. (2002). Nationalism, Charisma, and Plebiscitary Leadership: The Problem of Democratization in Max Weber's Political Sociology. *Sociological Inquiry*, 72 (1), 81-107.
- Poudyal, C. S. (2013). Private Schooling and Fayol's Principles of Management: A Case from Nepal. *Journal of Education and Research* 3(1), 6-23.
- Robbins S. P. & Judge T. (2012). *Örgütsel Davranış*. (İnci Erdem, Çev.). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Rodrigues, C. A. (2001). Fayol's 14 principles of management then and now: A framework for managing today's organisations effectively. *Management Decision*, 39 (10), 880-889.
- Rosenbloom, D. H. (1983). Public Administrative Theory and the Separation of Powers. *Public Administration Review*, 43 (3), 219-227.

### *Güncel İşletme Yönetimi Çalışmaları III*

- Ross, A. (1995). *Tuhaf Hava: Sınırlar Çağında Kültür, Bilim ve Teknoloji*. (Kamil Durand, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Sarker, M. S. I. & Khan, M. R. A. (2013). Management History. *Journal of Business and Management*, 14 (6), 1-5.
- Taylor, F. (2018). *Bilimsel Yönetimin İlkeleri*. (H. Bahadır Akın, Çev.) İstanbul: Çizgi Kitapevi.
- Touraine, A. (1988). Modernity and cultural specificities. *International Social Science Journal*, 118, 443-457.
- Weber, M. (2011a). *Bürokrasi ve Otorite*. (H. Bahadır Akın, Çev.). Ankara: Adres Yayınları.
- Weber, M. (2011b). *Sosyoloji Yazıları*. (Taha Parla, Çev.). İstanbul: Deniz Yayınları.
- Wren, D. & Hay, R. (1977). Management historians and business historians, differing perceptions of pioneer contributors. *Academy of Management Journal*, 20 (3), 470-475.
- Wren, D. A., Bedeian, A. G. & Breeze, J. D. (2002). The foundations of Henri Fayol's administrative theory. *Management Decision*, 40 (9), 906-918.

## BÖLÜM 10

### YAPAY ZEKÂNIN MUHASEBE ALANINDA VERİMLİLİĞE ETKİSİ

Ayşe Nur Buyruk AKBABA<sup>1</sup>

#### GİRİŞ

Yapay zekâ temeli, felsefe, matematik, psikoloji, dil bilimi ve bilgisayar bilimlerine dayanan geçmişi çok eski tarihlere kadar uzanan bir disiplindir (Ünal & Kılınç, 2020). Yapay zekâ, insanların öğrenme ve problem çözme gibi insan zihinleriyle ilişkilendirdiği bilişsel işlevler için bir makine simülatörü tarafından uygulandığı söylenebilir (Gür, Ayden & Yücel, 2019). Yapay zekânın uygulamada farklı türleri vardır. Bu türler insan zihni gibi işlevlerin yerine getirilmesinde gerek makine gerekse bellek açısından katkı sağlayabilmektedir.

Yapay zekânın gelişimi açısından incelendiğinde günümüzde yaşanan teknolojik gelişimin büyük etkisi olmuştur. E-uygulamalar, dijital dönüşüm ile yapay zekâ uygulamalarına geçişte birer araç olmuştur. Günümüzde de birçok alanda uygulamaların olduğu sadece muhasebe alanında değil sağıktan eğitime kadar geniş bir alanı kapsadığı görülmektedir. Yapay zekâ uygulamalarının gerek günlük hayatta gerekse mesleki hayatta kolaylıklar sunmasının yanı sıra çalışanlar açısından kaygı verici, özellikle işgücü açısından gelecekte işgücünün büyük bir bölümünü yapay zekâ uygulamalarının alacağı varsayımı, çalışanlar açısından endişe verici olabilmektedir. Zamandan tasarruf, daha hızlı işlemlerin yapılması, maliyet açısından tasarruf gibi etkileri olmakla birlikte gelecekte olası işsizlik durumu da söz konusudur.

Yapay zekânın işletmelere, meslek mensuplarına olumlu ve olumsuz etkilerinden bahsedebilmek mümkündür. Bu etkilerin neler olabileceğine ilişkin yapılmış olan bu çalışmada; yapay zekâ ile ilgili kavramsal bilgilere, tarihsel gelişimine, uygulama alanlarına yer verilmiştir. Muhasebe mesleğini icra eden meslek mensuplarına yönelik nitel bir araştırma yapılmıştır. Yapılan araştırma ile meslek mensuplarının en çok hangi alanda yaygın uyguladıkları ve uygulamaların meslek açısından ne gibi etkisinin olacağına yönelik bilgilere yer verilmiştir.

<sup>1</sup> Doç. Dr., Bitlis Eren Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Muhasebe ve Finansman AD., abuyruk@beu.edu.tr

## KAYNAKLAR

- Ayed, B. R. & Hanana M. (2021). Artificial Intelligence to Improve the Food and Agriculture Sector, *Hindawi Journal of Food Quality* Volume 2021, pp.1-7.
- Akyol, T. (2019). *Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Çocukların Katılım Düzeylerine İlişkin Görüşleri*, (Gerçek Ş., Demirci T. ve Özkoçak V., Current Debates in Social Sciences Vol. 30, Ed.), pp.77-87.
- Bakarich, K. M. & O'Brien, P. E. (2021). The Robots are Coming...But Aren't Here Yet: The Use of Artificial Intelligence Technologies in the Public Accounting Profession, *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, Volume 18, Number 1, 2021, pp.27-43.
- Benli, E. & Şenel, G. (2020). Yapay Zekâ ve Haksız Fiil Hukuku, *ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi* 2, No: 2, pp.296-336.
- Duban, N. (2010). Sınıf Öğretmeni Adaylarının Fen Ve Teknoloji Okur-Yazarı Bireylere ve Bu Bireylerin Yetiştirilmesine İlişkin Görüşleri, *Kuramsal Eğitimbilim*, 3 (2), pp.162-174.
- Erdoğan, M. (2017). Sıfırıncı Yasa, *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, Haziran 2017; 19(3), pp.746-759.
- Gacar, A. (2019). Artificial Intelligence and the Effects of Artificial Intelligence on Accounting Profession: Opportunities and Threats Towards Turkey, *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 2019 8(EU-REFE' 19 Özel Sayı), pp.389-394.
- Gotthardt, M., Koivulaakso, D., Paksoy, O., Saramo, C., Eds. Martikainen M. & Lehner OM. (2019). Current State and Challenges in the Implementation of Robotic Process Automation and Artificial Intelligence in Accounting and Auditing, *ACRN Oxford Journal of Finance and Risk Perspectives*, 8(2019) Special Issue Digital Accounting, pp.31-46.
- Gümüş, E., Medetoğlu, B. & Tutar, S. (2020). Finans ve Bankacılık Sisteminde Yapay Zekâ Kullanımı: Kullanıcılar Üzerine Bir Uygulama, *MAKÜ-BİFD Bucak İşletme Fakültesi Dergisi*, 3(1), s.28-53.
- Gür, Y. E., Ayden C. & Yücel, A. (2019). Yapay Zekâ Alanındaki Gelişmelerin İnsan Kaynakları Yönetimine Etkisi, *Fırat Üniversitesi İİBF Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:3, Sayı:2, pp.137-158.
- Kuşçu, E. (2015). Çeviride Yapay Zekâ Uygulamaları, *KKEFD 2015*, Sayı:30, s.45-58.
- Kütük, Y. & Zor, Ü. (2020). Muhasebe Alanında Geliştirilen Uzman Sistemler, *Muhasebe ve Denetim Bakış*, (61), pp.193-208.
- Le Guyader, L. P. (2020). Artificial Intelligence in Accounting: GAAP's "FAS133", *J. Corporate Accounting Finance Wiley*, (31), pp.185-189.
- Loga Rubini, A. T. & Nithya V. (2021). A Study on Opportunities of Artificial Intelligence Development in Book keeping and Accounting, *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology-PJAEE*, 18 (1), pp.4678-4682.
- Pazar, Ş., Bulut, M. & Uysal, C. (2020). Yapay Zekâ Tabanlı Araç Algılama Sistemi Geliştirilmesi, *Bilim, Teknoloji ve Mühendislik Araştırmaları Dergisi*, (2020)-1(1), s.31-37.
- Petkov, R. (2020). Artificial Intelligence (AI) and the Accounting Function—A Revisit and a New Perspective for Developing Framework, *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, Volume 17, Number 1, 2020, pp.99-105.
- Pirim, H. (2006). Yapay Zekâ, *Yaşar Üniversitesi E-Dergi*, Cilt 1, Sayı 1, s.81-93.
- Serçemeli, M. (2018). Muhasebe ve Denetim Mesleklerinin Dijital Dönüşümünde Yapay Zekâ, *Turkish Studies Economics, Finance and Politics*, Volume 13/30, Fall 2018, p.369-386.
- Shaffer, K. J., Gaumer, C. J. & Bradley, K. P. (2020). Artificial Intelligence Products Reshape Accounting: Time to Re-Train, *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, Vol.34, No.6, pp.41-43.

- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve Davranışsal Ölçümlerde Güvenilirlik ve Geçerlilik*, Hüner Şencan Yayıncılık, Ankara.
- Turan, D. (2020). Yapay Zekâ ve Vergi Uygulamalarına Etkisi, *Anadolu Akademi Sosyal Bilimler Dergisi*, Vol.: 2, Is.: 1, Year: 2020, pp.55-70.
- Qasim, A. & Kharbat, F. F. (2020). Blockchain Technology, Business Data Analytics, and Artificial Intelligence: Use in the Accounting Profession and Ideas for Inclusion in to the Accounting Curriculum, *Journal of Emerging Technologies in Accounting*, Volume 17, Number 1, 2020, pp.107-117.
- Urquhart, C. (2018). *Nitel Araştırmalar İçin Temellendirilmiş Kuram Uygulama Rehberi*, (Ünlü, Z. ve Külekçi E. Çev.), Anı Yayıncılık, Ankara.
- Ünal, A. & Kılınç İ. (2020). Yapay Zekâ İşletme Yönetimi İlişkisi Üzerine Bir Değerlendirme, *Yönetim Bilişim Sistemleri Dergisi*, Cilt:6 Sayı:1, pp.51-78.
- Yardımcıoğlu, M. & Şitak, B. (2020). Yapay Zekâ Teknolojisinin Muhasebe Alanına Yansımaları: Literatür İncelemesi, *Bilecik Şeyh Edebali University Journal of Social Sciences*, 5 (2), pp.342-353.
- Yıldız, B. & Ağdeniz, Ş. (2019). Denetim 4.0'ın Teknolojik Altyapısı, *Muhasebe ve Denetim Bakış Dergisi*, 2019-(58), pp.83-102.
- Yılmaz, A. (2021). *Yapay Zekâ*, Kodlab Yayın.
- Yılmaz Soğuksu, Z. (2020). Muhasebe Denetiminde Dijital Dönüşüm: Denetim Yazılımları, *Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Dergisi*, 13 (2), pp.281-308.
- Yılmaztekin, H. K. (2020). Türk Fikri Haklar Hukuku Yapay Zekâ Tarafından Meydana Getirilen Eserleri Korumak İçin Hazır mı?, *Galatasaray Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, (GSÜHFD), Sayı: 2, pp.1513-1586.
- Yücel, G. & Adiloğlu, B. (2019). Dijitalleşme-Yapay Zekâ ve Muhasebe Beklentiler, *Muhasebe ve Finans Tarihi Araştırmaları Dergisi*, 2019/Temmuz (17), pp.47-60.
- Yürük, M. F. & Ekşi, İ. H. (2019). Yapay Zekâ Yöntemleri İle İşletmelerin Finansal Başarısızlığının Tahmin Edilmesi: Bist İmalat Sektörü Uygulaması, *Mukaddime*, 2019, 10(1), s.393-422.
- Zemankova, A. (2019). Artificial Intelligence in Audit and Accounting: Development, Current Trends, Opportunities and Threats–Literature Review, *2019 International Conference on Control, Artificial Intelligence, Robotics&Optimization (ICCAIRO)*.

## BÖLÜM 11

### COVID-19 PANDEMİ DÖNEMİNDE HAVACILIKTA YENİ BİR OLGU: KABİNDE KARGO TAŞIMACILIĞI

Ferhat AKYÜZ<sup>1</sup>

Gaye KAPKIN<sup>2</sup>

Emircan ÇAĞLAYAN<sup>3</sup>

#### GİRİŞ

Hava kargo, dünya ölçeğinde, tedarik zinciri ağında hızlı ve güvenilir olması nedeniyle önemli bir yer tutmaktadır. Tedarik zinciri ağında etkin bir kargo kapasitesine sahip olan havayolu işletmeleri, rekabetçi bir avantaja sahip olmaktadır. Hava kargo açısından rekabet avantajı elde etmenin yolu zaman değişkeninin etkin kullanılmasıdır. Bu açıdan e-ticaretin uluslararası ticaretteki yerinin artması ile yükte hafif pahada ağır ürünlerin ulaştırılmasında sürenin minimuma indirilmesi çok önem arz etmektedir. Gelecek bir on yıl içinde yolcu taşımacılığı kadar kargo taşımacılığının da havayolu endüstrisinde gelişmeyi belirleyen bir faktör olacağı aşîkardır.

Covid-19 pandemisi her sektörü etkilediği gibi havacılığı da ciddi ölçüde etkilemiştir. Pandemi sürecinde seyahat kısıtlamaları nedeniyle tarifeli ve tarifesiz uçuş operasyonları belirli bir süreyle iptal edilmiştir. Uçakların uçmadığı her dakika maddi kayıp olarak nitelendirilir. Bu sebeple havayolu firmaları maddi çaresizliğin bir çıkışı olarak bu dönemde kargo taşımacılığına yönelmiştir. İlk başlarda maddi kaygılar için gerçekleştirilen hava kargo operasyonları zamanla Covid-19 döneminde ihtiyaç duyulan gıda, yardım malzemesi, ilaç, maske, medikal ekipmanlar ve aşıların tüm dünyaya ulaştırılmasını sağlamıştır.

Bu çalışmada COVID-19 pandemisinin havacılık sektörü üzerine etkilerine odaklanılarak, havayolu firmalarının pandemi sürecindeki krizden nasıl kurtul-

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü, akyuzferhat@yahoo.co.uk

<sup>2</sup> Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü, gayekapkn@gmail.com

<sup>3</sup> Samsun Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi Bölümü, emircancaglayan@gmail.com

Endüstrideki olağan üstü durumun havayolu firmaları için can simidi niteliğinde olmuştur. Endüstrinin arz tarafını gösteren bu değişkenlerde ASM ( mil arz edilen koltuk) ve CTK ( kilometre başına kargo ) ciddi oranlarda azalma görülmüştür. Fakat CTK ( kilometre başına kargo) azalma olmasına rağmen grafik 4'te görüldüğü gibi kargo başına ortalama gelir yüksek bir artış görülmektedir. THY pandemi öncesinde dünya genelinde %3 gibi bir kargo taşıırken %5'lere çıkarmış ve kargo gelirlerini artırmışlardır. Kabinde veya yolcu uçaklarında kargo taşımacılığı Endüstride pandemi sürecinde ayakta kalmanın temel stratejisi olmuştur.

Havacılık otoriteleri kabinde kargo taşımacılığa ilişkin düzenlemenin nihai tarihini Temmuz 2022'ye kadar uzatmıştı ve son olarak uygulamayı uzatılmayacağı beyanında bulundular. Fakat kargo uçağına dönüştürülmüş uçakların ne hızla tekrar yolcu uçağına dönüştürüleceğı zaman alacağı kesindir. Bunun haricinde kabinde kargo taşımacılığı, endüstrinin karşılaşacağı bölgesel ya da küresel çaptaki hava trafiğinin kesintiye uğramasında tekrar başvurulacak önemli deneyim olarak canlılığını korumaktadır.

## KAYNAKLAR

- AirChina (2022). *Investor Relations*. Erişim Tarihi: 31 Mart 2022. [https://www.airchina.com.cn/en/investor\\_relations/images/financial\\_info\\_and\\_roadshow/2022/03/31/63CD9191D96A-6CFB3D01D2BBE5C8385D.pdf](https://www.airchina.com.cn/en/investor_relations/images/financial_info_and_roadshow/2022/03/31/63CD9191D96A-6CFB3D01D2BBE5C8385D.pdf)
- Albers, S., & Rundshagen, V. (2020). European airlines' strategic responses to the COVID-19 pandemic (January-May, 2020). *Journal of air transport management*, 87, 101863.
- American Airlines (2022). *Investor Relations* Erişim: 31 Mart 2022. <https://americanairlines.gcs-web.com/>
- Arora, M., Tuchen, S., Nazemi, M., & Blessing, L. (2021). Airport pandemic response: an assessment of impacts and strategies after one year with COVID-19. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 11, 100449.
- Aviationbenefits (2021). *Covid-19 impact on aviation*. Erişim Tarihi: 09.08.2022, [https://aviationbenefits.org/media/167482/abbb21\\_factsheet\\_covid19-1.pdf](https://aviationbenefits.org/media/167482/abbb21_factsheet_covid19-1.pdf)
- Bartle JR, Lutte RK & Leuenberger DZ. (2021). Sustainability and Air Freight Transportation: Lessons from the Global Pandemic. *Sustainability* . 13 (7).
- Bayraktutan, Y. ve Özbilgin, M. (2012). Lojistik Sektöründe Hava yolu Taşımacılığı ve Türkiye. 1. Uluslararası Havacılık İşletmeciliğı Konferansı. THK Üniversitesi. Ankara.
- Freeman Ben ve Ark. (2021). *Staying Ahead Of Disruptions, Advantage: Air Cargo, Air Cargo: Fueling Momentum*, erişim tarihi: 07.08.2022, <https://cirium.lookbookhq.com/air-cargo-fueling-momentum>
- Boeing (2021). *Cargo Forecast*. Erişim Tarihi: 9 Aralık 2021. <https://www.boeing.com/commercial/market/cargo-forecast/>
- Burleigh, Marc (2022). *EU to stop 'ghostflights' in corona virus fight back*, Erişim Tarihi: 04.08.2022, <https://techxplore.com/news/2020-03-eu-ghost-flights-coronavirus-fightback.html>
- Czerny, A. I., Fu, X., Lei, Z., & Oum, T. H. (2021). Post pandemic aviation market recovery: Experience and lessons from China. *Journal of Air Transport Management*, 90, 101971.

- Çancı, M. ve Erdal, M. (2003). Uluslararası Taşımacılık Yönetimi- FreightForwarder El Kitabı II. İstanbul: Uluslararası Taşımacılık ve Lojistik Hizmet Üretenler Derneği.
- Çelik, A. (2015). Hava Kargo Taşımacılığı ve Türkiye. Konya Ticaret Odası Raporları. Konya: Konya Ticaret Odası.
- Efthymiou, M., & Papatheodorou, A. (2018). Evolving Business Models. N. Halpern, & A. Graham içinde, *The Routledge Companion to Air Transport Management*. (s. 122-135). Routledge.
- Emirates (2022). *Annual Report 2021-2022*, Erişim: 31 Mart 2022. <https://www.emirates.com/english/about-us/financial-transparency/annual-reports/>
- FAA (2020). *Transporting Cargo on Transport-Category Airplanes Configured to Carry Passengers*. Erişim Tarihi: 30 Mart 2022. [https://www.faa.gov/other\\_visit/aviation\\_industry/airline\\_operators/airline\\_safety/safo/all\\_safo/media/2020/SAFO20008.pdf](https://www.faa.gov/other_visit/aviation_industry/airline_operators/airline_safety/safo/all_safo/media/2020/SAFO20008.pdf)
- Findlay, C., Roelfsema, H., Van de Wouw, N. (2021). Feeling the Pulse of Global Value Chains: Air Cargo and COVID-19. ERIA Discussion Paper Series, (pp. 1 - 51).
- Gün, D.ve Küçükönel, H. (2006). Lojistik Yönetiminde Hava Kargonun Önemi. HaSeM'06 Kayseri VI. Havacılık Sempozyumu, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Hopancı, B. , Akdeniz, H. & Şahin, Ö. (2021). COVID19 Pandemisinin Havacılık Sektörü Üzerine Etkileri. *Mühendis ve Makina* , 62 (704) , 446-467 .
- Lufthansa Group (2021) 'Annual Report 2021. ' Erişim: 31 Mart 2022. <https://investor-relations.lufthansagroup.com/fileadmin/downloads/en/financial-reports/annual-reports/LH-AR-2021-e.pdf>
- Lufthansa Group (2021) *Investor Relations*. Erişim Tarihi: 31 Mart 2022. <https://investor-relations.lufthansagroup.com/>
- Melon James (2020), *Cabincargo, a bright spot*, The Cirium Airline Insights Review 2020 (içinde) s 53-55, Erişim tarihi. 05.07.2022, <https://cirium.lookbookhq.com/2020-airline-insights-review/2020-airline-insights-review>
- Melon James (2021), *Using the cabin for cargo: A doubling in 2021*, AirlineInsightsReview 2021 (içinde) s.44-46., Erişim Tarihi. 05.07.2022, <https://maia.my/wp-content/uploads/2021/12/Airline-Insights-Review.pdf>
- Semanik Mitchell (2021), *Freighters: How Airlines Pivoted Operations in the Face of a Global Pandemic*, Erişim: 20 Mayıs 2022 [https://www.usitc.gov/sites/default/files/publications/332/executive-briefings/ebot\\_freighters-how\\_airlines\\_pivoted\\_operations\\_in\\_the\\_face\\_of\\_a\\_global\\_pandemic.pdf](https://www.usitc.gov/sites/default/files/publications/332/executive-briefings/ebot_freighters-how_airlines_pivoted_operations_in_the_face_of_a_global_pandemic.pdf)
- Yılmaz Muhammed, (2020), Why have Airlines Started to Carry Cargo with Passenger Aircraft Amid the Pandemic?** Erişim: 20 Mayıs 2022. <https://www.aviationturkey.com/en/content/why-have-airlines-started-to-carry-cargo-with-passenger-aircraft-amid-the-pandemic-321>
- Mynewsdesk (2021), *Lufthansa Cargo enables over 50 freighter flights for Ege Trans*. Erişim: 20 Mayıs 2022 <https://www.mynewsdesk.com/lufthansa-cargo-ag/pressreleases/lufthansa-cargo-enables-over-50-freighter-flights-for-egetrans-3108030>
- O'Connor, W. E. (2001). An Introduction to Airline Economics. Greenwood Publishing Group.
- Pegasus (2020), *Basın Bültenleri: Pegasus Hava Yolları'nın kargo uçuşları başladı*, Erişim: 24 Mayıs 2022. <https://www.flypgs.com/basin-bultenleri/pegasus-hava-yollarinin-kargo-ucuslari-basladi>
- Saban, M. & Trabzon, O. (2021). COVID-19 Salgınının Havacılık Sektöründeki Şirket Performansları Üzerindeki Etkileri: Türk Hava Yolları Örneği . *International Review of Economics and Management* , 9 (1), 64-79 .
- Schultz, Isaac (2022), *Ghost Flights Are Polluting the Skies Thanks to Omicron*, Erişim Tarihi: 04.08.2022, <https://gizmodo.com/ghost-flights-are-polluting-the-skies-thanks-to-omicron-1848321733>

### *Güncel İşletme Yönetimi Çalışmaları III*

- SHGM (2021), *Yolcu Uçaklarının Yolcu Kabininde Kargo Taşınması*. Erişim: 15 Nisan 2022. <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/genelgeler/2020/UD-2020-2G-REV08.pdf>
- Singapore Airlines (2021), *Annual Report Fy2020/2*. Erişim Tarihi, 30.07.2022, <https://www.singaporeair.com/saar5/pdf/Investor-Relations/Annual-Report/annualreport2021.pdf>
- SingaporeAir . *Information for Investors*. Erişim Tarihi: 31 Mart 2022. [https://www.singaporeair.com/en\\_UK/hk/about-us/information-for-investors/annual-report](https://www.singaporeair.com/en_UK/hk/about-us/information-for-investors/annual-report)
- Şen, G. (2021). Covid-19 Aşılarının Lojistiğinde Havacılık Endüstrisinin Rolü . *Journal of Aviation* , 5 (2) , 127-141 .
- THY (2020), *2020 Yıllık Rapor*, Erişim Tarihi: 09.08.2020, [https://investor.turkishairlines.com/documents/yillik-raporlar/thy\\_frat\\_2020\\_mtb.pdf](https://investor.turkishairlines.com/documents/yillik-raporlar/thy_frat_2020_mtb.pdf)
- THY (2021), *2021 Yıllık Rapor*, Erişim Tarihi: 09.08.2020, <https://investor.turkishairlines.com/documents/yillik-raporlar/2021-yillik-rapor-tr.pdf>

## BÖLÜM 12

### TÜRKİYE'DEKİ MEVDUAT BANKALARININ KARLILIĞINA ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Alper OVA<sup>1</sup>

Muhammet Sait ÇAKIR<sup>2</sup>

#### 1. GİRİŞ

Tüm ticari kuruluşlar varlıklarını devam ettirebilmeleri için yeterli miktarda kâr elde etmek durumundadırlar. Aksi takdirde sürekli olarak dışarıdan para desteği bulmaları gerekmektedir ki bu da sürdürülebilir değildir.

Zaten işletme, sahiplerine yeterli miktarda getiri sağlayacak fiyatlarda mal ve hizmet satmayı amaçlayan ekonomik bir birim olarak tanımlanmaktadır. İşletmenin iki temel amacı karlılık ve likidite olmaktadır. Karlılık, yatırım sermayesini cezbetmek ve sahip olmak (tutmak) için yeteri miktarda gelir kazanma kabiliyetidir. Likidite ise vadeleri geldiğinde borçları ödemek için yeterli nakde sahip olma gücüdür (Needles, Powers ve Crosson, 2014:17).

Bazı finans kitaplarında işletmenin amacının şirketin değerini maksimum yapmak olduğu belirtilmektedir. Ancak şirketin piyasa değerinin yüksek olması için de kar elde etmek gereklidir. Kar elde eden şirket alacaklarını da zamanın tahsil ediyorsa paydaşlarını mutlu edecek birçok şeyi gerçekleştirebilir. Yeterli miktarda kar elde eden bir şirket,

- Yüksek miktarda kar payı dağıtabilir ve böylelikle daha çok yatırımcıyı kendine çekebilir. Bu hisse talebi de şirketin piyasa değerini artırabilir.
- Kar payı dağıtmaması halinde karı sermayeye ilave ederek daha çok kazanma yönünde kendisine finansman sağlayabilir.
- Çalışanlarına piyasa ortalamasının üzerinde ücret ödeyebilir. Bu da mevcut piyasadaki en kalifiye olan kadroları şirketin parçası olma konusunda cezbedecektir.

<sup>1</sup> Dr., alperova@hotmail.com

<sup>2</sup> Dr., saitcakir34@gmail.com

için bu oran bir anlamda bankanın varlıklarını etkin bir şekilde kullanıp kullanmadığını göstermektedir. Zira krediye dönüşmeyen mevduatlar kısa vadeli yatırım araçlarında değerlendirilip, daha düşük getiri elde ederler. Diğer bir deyişle, çok kredinin çok gelir elde etmesi doğaldır.

Enflasyon farkının, ortalama aktif karlılığı üzerinde, uygulanan dört modelde, pozitif ve anlamlı bir etki yaptığı görülmektedir. Normal olarak enflasyonun kredi alan tarafın lehine, kredi veren tarafın ise aleyhine sonuç vermesi beklenir. Bir banka açısından tahsil edilecek tutar sabit fakat bu tutarın gerçek değeri düşme eğilimindedir. Akbaş (2012) 2005-2010 yıllarını konu alan çalışmasında enflasyon ile aktif karlılığı arasında negatif bir ilişki bulurken, Türkdönmez ve Babuşcu (2019) 2010-2017 yıllarını konu almış ve yaptıkları çalışmada enflasyonun bankaların aktif karlılığını pozitif yönde etkilediğini bulmuştur. Bu sonuçlara göre muhtemelen bankalar, son yıllarda politika faizinin üzerinde bir oranla kredi vermekte ve enflasyonda oluşabilecek olumsuzlukları da kredi fiyatlarına yansıtmaktadırlar.

Bu çalışmada Türkiye'deki mevduat bankalarının karlılıklarına etki eden faktörler incelenmiştir. Diğer Avrupa ülkelerinin bankalarının karlılığına etki eden faktörlerin de incelenip Türkiye'deki sonuçlarla karşılaştırılıp yorumlanması paydaşlar açısından faydalı olacaktır.

## **KAYNAKLAR**

- Akbaş, E (2012). Determinants of Bank Profitability: An Investigation on Turkish Banking Sector, Öneri Dergisi, Cilt 10 Sayı 37, ss.103-110
- Alshatti, A.S (2016). Determinants of banks' profitability – the case of Jordan, Investment Management and Financial Innovations, Volume 13, Issue 1, ss.84-91, [http://dx.doi.org/10.21511/imfi.13\(1\).2016.08](http://dx.doi.org/10.21511/imfi.13(1).2016.08)
- Alzoubi, T (2018). Determinants of bank profitability: Islamic versus conventional banks, Banks and Bank Systems, Vol. 13, Issue 3, [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.13\(3\).2018.10](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.13(3).2018.10)
- Aydın, Y (2019). Türk Bankacılık Sektöründe Karlılığı Etkileyen Faktörlerin Panel Veri Analizi ile İncelenmesi, Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10(1), pp.181-189
- Bankacılık Düzenleme ve Denetleme Kurumu (BDDK) (2021). Türk Bankacılık Sektörü Temel Göstergeleri Aralık 2021
- Batten, J & Vo, X.V. (2019). Determinants of Bank Profitability—Evidence from Vietnam, Emerging Markets Finance and Trade, Volume.55 Issue 6, ss.1417–1428, DOI: <https://doi.org/10.1080/1540496X.2018.1524326>
- Belke, M & Unal, E. A (2017). Determinants of Bank Profitability: Evidence From Listed and non-Listed Banks in Turkey, Journal of Economics Finance and Accounting, 4 (4) , ss.404-416, <https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2017.750>
- Caporale, G.M & Lodh, S & Nandy, M (2017). The performance of banks in the MENA region during the global financial crisis, Research in International Business and Finance, Vol. 42 ss. 583-590, <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2017.07.003>

- <https://www.bddk.org.tr/Kurulus/Liste/77> (Erişim tarihi 10 Mart 2022).
- <https://www.tbb.org.tr/tr/bankacilik/banka-ve-sektor-bilgileri/istatistiki-raporlar/59> (Erişim tarihi 14 Mart 2022).
- <https://data.worldbank.org> (Erişim Tarihi 14 Mart 2022).
- Isik, O. (2017). Internal Determinants of Profitability of State, Private And Foreign Owned Commercial Banks Operating in Turkey, *Journal of Economics, Finance and Accounting*, 4 (3), ss.342-353, <https://doi.org/10.17261/Pressacademia.2017.701>
- Islam, Md. A & Rana, R.H (2017). Determinants of bank profitability for the selected private commercial banks in Bangladesh: a panel data analysis, *Banks and Bank Systems*, Volume 12, Issue 3, ss.179-192, [http://dx.doi.org/10.21511/bbs.12\(3-1\).2017.03](http://dx.doi.org/10.21511/bbs.12(3-1).2017.03)
- Kırcı Çevik, N & Boran, A (2020). Türkiye’de Faaliyet Gösteren Ticaret Bankalarının Karlılığını Etkileyen İçsel Faktörler: 2005-2016 Yılları Arası Panel Veri Analizi, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19(4), ss.1735-1750, <https://doi.org/10.21547/jss.788442>
- Küçükbay, F (2017). Banka Karlılığını Etkileyen Faktörler: Avrupa Birliği Bankaları ve Türk Bankaları Arasında Bir Karşılaştırma, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 24 Sayı 1, ss.137-149, <https://doi.org/10.18657/yonveek.295445>
- Menicucci, E. & Paolucci, G. (2016). Factors Affecting Bank Profitability in Europe: An Empirical Investigation, *African Journal of Business Management*, 10(17), 410-420.
- Needles, B.E & Powers, M & Crosson, S.V (2014). *Principles of Accounting*, 12th Edition, International Edition, South-Western Cengage Learning
- Öncü, E (2021). Balkan Ülkelerinde Banka Karlılığını Etkileyen Faktörler, *Anadolu ve Balkan Araştırmaları Dergisi*, Cilt 4 Sayı 8, ss.479 – 492, <https://doi.org/10.32953/abad.984509>
- Petria, N. & Capraru, B. & Ilnatov, I. (2015). Determinants of Banks’ Profitability: Evidence from EU 27 Banking Systems, *Procedia Economics and Finance*, 20, 518–524. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00104-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00104-5)
- Pires, C. & Basílio M. & Borralho C (2021). Determinants of Portuguese Banks’ Profitability: An Update, *Tourism & Management Studies*, 17(3), 63-70 <https://doi.org/10.18089/tms.2021.170305>
- Roman, A & Dănuțiu A.E (2013). An Empirical Analysis of the Determinants of Bank Profitability in Romania, *Annales Universitatis Apulensis Series Oeconomica*, 15(2), 580-593.
- Saldanlı, A & Aydın, M (2016). Bankacılık Sektöründe Karlılığı Etkileyen Faktörlerin Panel Veri Analizi İle İncelenmesi: Türkiye Örneği, *Ekonometri ve İstatistik Sayı:24*, ss.1-9
- Staikouras, C.K., Wood, G.E. (2004). The Determinants of European Bank Profitability, *International Business & Economics Research Journal*, 3(6), 57-68, <https://doi.org/10.19030/iber.v3i6.3699>
- Taşkın, F.D (2011). The Factors Affecting The Performance of The Turkish Commercial Banks - Türkiye’de Ticari Bankaların Performansını Etkileyen Faktörler, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt: 11 Sayı: 2, ss.289 - 298
- Türkdönmez, C.S & Babuşcu, Ş (2019). Bankaların Karlılık Performansını Etkileyen Faktörler, *Başkent Üniversitesi Ticari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 3 Sayı 1, ss.37-54
- Ulusoy, A & Demirel, S (2021). Türk Bankacılık Sisteminde Karlılık Üzerinde Etkili Olan Faktörlerin Belirlenmesi, *Bankacılık ve Sermaye Piyasası Araştırmaları Dergisi*, Cilt:5, Sayı:11, ss.1-19
- Yılmaz, C & Özgür, E (2021). Katılım Bankalarında Karlılığa Etki Eden Faktörlerin Tespiti İçin Panel Veri Analizi Uygulaması, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı 92, ss.1-20, <https://doi.org/10.25095/mufad.944461>

## BÖLÜM 13

# YABANCI ÜRÜN SATIN ALMA NİYETİ ÜZERİNDE ETKİLİ OLAN FAKTÖRLER: TÜKETİCİ DÜŞMANLIĞININ ROLÜNE İLİŞKİN KAVRAMSAL BİR MODEL ÖNERİSİ

İlknur KOÇYİĞİT BAYNIŞ<sup>1</sup>

Fatih GEÇTİ<sup>2</sup>

### GİRİŞ

Gelişen ve sınırları aşan ticaretle, pazarlamanın sınırları da ülkelerin sınırlarını aşmıştır. Uluslararası pazarlamayla birlikte işletmeler sadece yerli tüketicinin değil, dünyanın dört bir yanına dağılmış tüketicilerin de davranışlarını takip ve analiz etmek durumundadırlar. Tüketicinin çeşitli alternatifler arasından seçim yapmasını etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Özellikle yerli ve yabancı alternatiflere sahip bir ürün söz konusu olduğunda, tüketicinin tercihini kolaylaştıracak bazı yapılar bulunmaktadır. Tüketici düşmanlığı ve tüketici etnosentrizmi uluslararası pazarlamada tüketicinin davranışını etkileyen önemli faktörler haline gelmiştir.

Dünya tarihinde, toplumlar arasında yaşanan anlaşmazlıklara ve savaşlara çokça rastlanmaktadır. Bu anlaşmazlık ve savaşlar, bir toplumun veya bireyin, diğer toplumlar ve o toplumların sunduklarına ilişkin çeşitli yargılarda bulunmasına sebep olabilmektedir. Tüketicinin sahip olduğu bu yargılar ürün satın alma davranışlarını da etkilemektedir. Bu yargılardan olan tüketici düşmanlığı ve tüketici etnosentrizmi pazarlama literatüründe önemli yer edinmiş konulardandır. Literatürde gelişmekte olan ülkelerde bu kavramların yeteri kadar incelenmediği konusunda çeşitli görüşlerle karşılaşmıştır (Hoang vd., 2022).

Bu bağlamda bu çalışmayla ülkemiz tüketici davranışları literatüründe görece yeni olarak (özellikle son 20 yıldır) çalışılan tüketici düşmanlığı kavramı ve bu kavramın yabancı ürün satın alma niyetiyle olan ilişkisinin geliştirilen bir model doğrultusunda kavramsal olarak incelenmesi amaçlanmaktadır.

<sup>1</sup> Arş. Gör. Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, [ilknur.kocyigit@yalova.edu.tr](mailto:ilknur.kocyigit@yalova.edu.tr),

<sup>2</sup> Doç. Dr. Yalova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, [fgecti@yalova.edu.tr](mailto:fgecti@yalova.edu.tr)

zorluk ve tüketici etnosentrizminin hem doğrudan hem de tüketici düşmanlığı aracılığıyla yabancı ürün satın alma niyeti üzerinde etkili olacağı önerilmiştir.

Kıracı (2017) tüketici düşmanlığını etkileyen faktörleri ele aldığı modelinde etnosentrik eğilimleri aracı değişken olarak değerlendirmiştir. Buna karşın literatürde tüketici etnosentrizminin, tüketici düşmanlığının öncülü olduğu çalışmalar da bulunmaktadır (Lee, Lee & Li 2017; Park & Yoon, 2017; Ahmed & ark., 2013; Erciş, Deveci & Korkmaz, 2018). Bu çalışma bağlamında geliştirilen modelin ise tüketici etnosentrizminin tüketici düşmanlığının bir öncülü olabileceği gösterilmektedir.

Sonuç olarak tüketici davranışları literatürü incelendiğinde tüketici düşmanlığının satın alma niyeti üzerinde etkili bir değişken olduğu ifade edilebilir. Geliştirilen model çerçevesinde bu etki kavramsal olarak incelenmeye çalışılmıştır. Ancak bu çalışmadaki kavramsal modelin bundan sonraki çalışmalarda test edilmesinin bu kavramın gelişimi açısından önemli olacağı da düşünülmektedir. Bu nedenle gelecekteki çalışmalarda bu çalışmada önerilen modelde yer alan değişkenler arasındaki ilişkilerin sahadan elde edilecek veriler ile analiz edilmesi önerilmektedir.

## KAYNAKLAR

- Abraham, V. (2013). Does Consumer Animosity Impact Purchase Involvement? An Empirical Investigation, *International Journal of Business and Social Science*, 4 (1): 1-11
- Ahmed, Z. Anang, R. Othman, N. ve Sambasivan, M. (2013). To Purchase or not to Purchase US Products: Role of Religiosity, Animosity, and Ethnocentrism among Malaysian Consumers. *Journal of Services Marketing*, 27, 551-563
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179-211.
- Akdoğan, M. Ş., Özgener, Ş., Kaplan, M., & Coşkun, A. (2012). The effects of consumer ethnocentrism and consumer animosity on the re-purchase intent: The moderating role of consumer loyalty.
- Al Ganideh, S. F., El Refae, G., & Al Omari, M. (2012). Antecedents to consumer ethnocentrism: a fuzzy logic-based analysis study. *Journal of Administrative Sciences and Technology*, 2012, 1.
- Altıntaş, M. H., & Tokol, T. (2007). Cultural openness and consumer ethnocentrism: an empirical analysis of Turkish consumers. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Ang, S. H., Jung, K., Kau, A. K., Leong, S. M., Pornpitakpan, C., Tan, S. J. (2004). Animosity Towards Economic Giants: What the Little Guys Think, *The Journal of Consumer Marketing*, 21 (2-3): 190- 207.
- Arı, E. S., & Madran, C. (2011). Satın Alma Kararlarında Tüketici Etnosentrizmi ve Menşe Ülke Etkisinin Rolü. *Öneri Dergisi*, 9(35), 15-33.
- Armağan, E. A., & Gürsoy, Ö. (2011). Satın alma kararlarında tüketici etnosentrizmi ve menşe ülke etkisinin cetscale ölçeği ile değerlendirilmesi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 67-77.
- Asil, H., & Kaya, İ. (2013). Türk tüketicilerin etnosentrik eğilimlerinin belirlenmesi üzerine bir araştırma. *Istanbul University Journal of the School of Business Administration*, 42(1).

- Balabanis, G., Diamantopoulos, A., Mueller, R. D., & Melewar, T. C. (2001). The impact of nationalism, patriotism and internationalism on consumer ethnocentric tendencies. *Journal of international business studies*, 32(1), 157-175.
- Balabanis, G., Mueller, R., & Melewar, T. C. (2002). The relationship between consumer ethnocentrism and human values. *Journal of Global Marketing*, 15(3-4), 7-37.
- Balıkçioğlu, B. (2008). Tüketici Etnosantrizminin Satın Alma Davranışı Üzerindeki Etkisi: Ankara Örneği. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Balıkçioğlu, B., Yükselen, C., & Koçak, A. (2019). Tüketici Etnosentrizmi Literatür Taraması. *Pazarlama ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 12(23), 163-202.
- Barrera, M., Caples, H., & Tein, J. Y. (2001). The psychological sense of economic hardship: Measurement models, validity, and cross-ethnic equivalence for urban families. *American journal of community psychology*, 29(3), 493-517.
- Belk, R. W. (1984). Three scales to measure constructs related to materialism: Reliability, validity, and relationships to measures of happiness. *ACR North American Advances*.
- Caruana, A. (1996). The effects of dogmatism and social class variables on consumer ethnocentrism in Malta. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Caruana, A., & Magri, E., (1996). "The Effect of Dogmatism and Social Class Variables on Consumer Ethnocentrism in Malta", *Marketing Intelligence and Planning*, 14(4): 39-44.
- Cela, S., & Cazacu, S. (2016). The Attitudes and Purchase Intentions Toward Private Label Products. *The Context of Economic Crisis: A Study Of Thessalonian Consumers. Ecoforum*, 5.
- Chaniotakis, I. E., Lymperopoulos, C., & Soureli, M. (2009). A research model for consumers' intention of buying private label frozen vegetables. *Journal of Food Products Marketing*, 15(2), 152-163.
- Cici Karaboğa, E. N. ve Bilginer Özsaatçı, F. G. (2021). "The Impact of Crisis Perception on Consumer Purchasing Behaviors During the COVID-19 (Coronavirus) Period: A Research on Consumers in Turkey", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 16(3), 727 – 754. Doi: 10.17153/oguiibf.923025
- Clarke, I., Shankarmahesh, M. N., & Ford, J. B. (2000). Consumer ethnocentrism, materialism and values: a four country study. In *American Marketing Association. Conference Proceedings* (Vol. 11, p. 102). American Marketing Association.
- Çutura, M. (2006). The impacts of ethnocentrism on consumers' evaluation processes and willingness to buy domestic vs. imported goods in the case of Bosnia and Herzegovina. *South East European Journal of Economics and Business*, 54-63.
- Dal, N. E., & Korkmaz, İ. (2019). Yerli ve Yabancı Ürünlerin Satın Alma Niyetinde Ekonomik Milliyetçiliğin ve Küresel Bilinçliliğin Etkisi. *Eskişehir Osmangazi t*
- Durvasula, S., Andrews, J. C., & Netemeyer, R. G. (1997). A cross-cultural comparison of consumer ethnocentrism in the United States and Russia. *Journal of International Consumer Marketing*, 9(4), 73-93.
- Erciş, a., Deveci, f. G., & Korkmaz, g. (2018). Yabancı ürün düşmanlığı ve satın alma isteksizliği üzerinde etkili olan faktörleri belirlemeye yönelik bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 369-388
- Ettenson, R., & Klein, J. G. (2005). The fallout from French nuclear testing in the South Pacific: A longitudinal study of consumer boycotts. *International Marketing Review*.
- Fernández-Ferrín, P., Bande-Vilela, B., Klein, J. G., & del Río-Araújo, M. L. (2015). Consumer ethnocentrism and consumer animosity: antecedents and consequences. *International Journal of Emerging Markets*.
- Funk, C. A., Arthurs, J. D., Trevino, L. J., & Joireman, J. (2010). Consumer Animosity in the Global Value Chain: The Effect of International Production Shifts on Willingness to Purchase Hybrid Products, *Journal of International Business Studies*, 41 (4): 639-651.
- Giang, N. T. (2015). The impact of consumer animosity and consumer ethnocentrism on intention to purchase foreign products: The case of Chinese branded household appliances in Vietnam market. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 7(4 (J)), 22-36.

- Good, L. K., & Huddleston, P. (1995). Ethnocentrism of Polish and Russian consumers: are feelings and intentions related. *International Marketing Review*.
- Gümüşten, D. (2013). Algılanan ekonomik güçlük ile benlik saygısı ve yaşam doyumu arasındaki bağlantıda anne-ergen ilişkilerinin aracı rolü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Hacıoğlu G., Eren, S. S., Kurt, G., Çelikkın, H. (2013). Tüketicilerin Düşmanlık Hissi ve Etnik Merkeziliği ile Satın Alma Niyeti Arasındaki İlişkiler: Türk Tüketicilerin Fransız Malı Ürünlerle Yönelik Tutumlarına Dair Bir Araştırma, 18. *Ulusal Pazarlama Kongresi, Kars*, 19-22 Haziran 2013: 576-586.
- Hamelin, N., Ellouzi, M., & Canterbury, A. (2011). Consumer ethnocentrism and country-of-origin effects in the Moroccan market. *Journal of Global Marketing*, 24(3), 228-244.
- Han, C. M. (1988). The Role of Consumer Patriotism in the Choice of Domestic Versus Foreign Products, *Journal of Advertising Research*, 2(5): 25-32.
- Han, C. M., & Terpstra, V. (1988). Country-of-origin effects for uni-national and bi-national products. *Journal of international business studies*, 19(2), 235-255.
- Hoang, H. T., Ho, K. N. B., Tran, T. P., & Le, T. Q. (2022). The extension of animosity model of foreign product purchase: Does country of origin matter?. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 64, 102758.
- Hoffmann, S., Mai, R., & Smirnova, M. (2011). Development and Validation of a Cross-Nationally Stable Scale of Consumer Animosity, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19 (2): 235-251.
- Hofstede, G. (1984). Culture's consequences: International differences in work-related values. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Howard, D. G. (1989). Understanding How American Consumers Formulate Their Attitudes about Foreign Products, *Journal of International Consumer Marketing*, 2(2): 7-24.
- Huang, J., Nam, Y., & Lee, E. J. (2015). Financial capability and economic hardship among low-income older Asian immigrants in a supported employment program. *Journal of Family and Economic Issues*, 36(2), 239-250.
- Huang, Y. A., Phau, I., Lin, C. (2010). Consumer Animosity, Economic Hardship, and Normative Influence: How do They Affect Consumers' Purchase Intention?, *European Journal of Marketing*, 44 (7/8): 909-937.
- İslamoğlu, A. H. ve R. Altunışık (2013). Tüketici Davranışları, İstanbul: Beta Yayınları.
- Jain, S. K., & Jain, R. (2013). Consumer ethnocentrism and its antecedents: An exploratory study of consumers in India. *Asian Journal of Business Research*, 3(1), 1-18.
- Javalgi, R. G., Khare, V. P., Gross, A. C., & Scherer, R. F. (2005). An application of the consumer ethnocentrism model to French consumers. *International Business Review*, 14(3), 325-344.
- Jung, K., Ang, S. H., Leong, S. M., Tan, S. J., Pornpitakpan, C., & Kau, A. K. (2002). A typology of animosity and its cross-national validation. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(6), 525-539.
- Kavak, B., & Gumusluoglu, L. (2007). Segmenting food markets-the role of ethnocentrism and lifestyle in understanding purchasing intentions. *International Journal of Market Research*, 49(1), 71-94.
- Kaynak, E., & Kara, A. (1998). Consumer ethnocentrism and lifestyle orientations in an emerging market economy. *MIR: Management International Review*, 53-72.
- Kaynak, E., & Kara, A. (2002). Consumer perceptions of foreign products: an analysis of product-country images and ethnocentrism. *European Journal of marketing*.
- Kiracı, H. (2017). "Ülkeler Arasındaki Düşmanlıkların Tüketicilere Yansımaları: Tüketici Düşmanlığı Kavramı Üzerine Kavramsal Bir Çalışma", *Journal of Human Sciences*, 14(2), 1711-1735.
- Klein, J. (2002). Us Versus Them, or Us Versus Everyone? Delineating Consumer Aversion to Foreign Goods, *Journal of International Business Studies*, 33 (2): 345-363.
- Klein, J. G., & Ettenson, R. (1999). Consumer animosity and consumer ethnocentrism: An analysis of unique antecedents. *Journal of International Consumer Marketing*, 11(4), 5-24

- Klein, J. G., Ettenson, R. & Morris, M. D. (1998). "The Animosity Model of Foreign Product Purchase: An Empirical Test in the People's Republic of China", *Journal of Marketing*, 62(1), 89-100.
- Koç, Erdoğan (2021), *Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri, Global ve Yerel Yaklaşım*, Seçkin Yayıncılık, Ankara
- Kosterman, R., & Feshbach, S. (1989). Toward a measure of patriotic and nationalistic attitudes. *Political psychology*, 257-274.
- Kozak, M. A., & Doğan, M. (2014). Dinleme davranışının müşterinin satın alma niyeti ve satın alma davranışına etkisi: Seyahat acentası satış temsilcileri kapsamında bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2), 57-84.
- Kreckova, Z., Odehmalova, J., & Reardon, J. (2012). Consumer ethnocentricity within the environment of economic crisis. *Engineering economics*, 23(3), 271-281.
- Kucukemiroglu, O. (1999). Market segmentation by using consumer lifestyle dimensions and ethnocentrism: An empirical study. *European Journal of Marketing*.
- Lee, R. Lee, K.T. ve Li, J. (2017). A Memory Theory Perspective of Consumer Ethnocentrism and Animosity. *European Journal of Marketing*, 51, 1266-1285.
- Leong, S. M., Cote, J. A., Ang, S. H., Tan, S. J., Jung, K., Kau, A. K., & Pornpitakpan, C. (2008). Understanding Consumer Animosity in an International Crisis: Nature, Antecedents, and Consequences, *Journal of International Business Studies*, 39 (6): 996-1009
- Little, J. P., Little, E., & Cox, K. C. (2009). US consumer animosity towards Vietnam: A comparison of generations. *Journal of Applied Business Research (Jabr)*, 25(6).
- Mutlu, H., Çeviker, A., & Çirkin, Z. (2011). Tüketici etnosentrizmi ve yabancı ürün satın alma niyeti: Türkiye ve Suriye üzerine karşılaştırmalı analiz. *Sosyoekonomi*, 14(14).
- Nakos, G. E., & Hajidimitriou, Y. A. (2007). The impact of national animosity on consumer purchases: The modifying factor of personal characteristics. *Journal of International Consumer Marketing*, 19(3), 53-72.
- Narang, R. (2016). Understanding purchase intention towards Chinese products: Role of ethnocentrism, animosity, status and self-esteem. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 32, 253-261.
- Nes, E. B., Yelkur, R., & Silkoset, R. (2012). Exploring the Animosity Domain and Role of Affect in a Cross-National Context, *International Business Review*, 21 (5): 751-765.
- Netemeyer, R. G., Durvasula, S., & Lichtenstein, D. R. (1991). A cross-national assessment of the reliability and validity of the CETSCALE. *Journal of marketing research*, 28(3), 320-327.
- Nijssen, E. J., & Douglas, S. P. (2004). Examining the animosity model in a country with a high level of foreign trade. *International Journal of Research in Marketing*, 21(1), 23-38.
- Nishina, S. (1990). Japanese consumers: Introducing foreign products/brands into the Japanese. *Journal of Advertising Research*, 30(2), 35-45.
- Onurlubaş, E., & ALTUNİŞIK, R. (2019). Tüketici etnosentrizmi ve marka imajının satın alma niyeti üzerindeki etkisi: gıda tüketicileri üzerine bir uygulama. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 10(17), 277-307.
- Park, J.E. ve Yonn, S.J. (2017). Antecedents of Consumer Animosity and The Role Of Product Involvement on Purchase Intentions. *American Journal of Business*, 32, 42-57.
- Park, JY, Chae, DB, Xiang, M, (2016), The effect of perceived economic hardship and rational consumption on private brand purchasing intention, *J Distrib Res*, 21(4), p111-140.
- Paylan, M. A., & Varinli, İ. (2013). Çevreye duyarlı satın alma davranışını belirleyen etkenler üzerine karşılaştırmalı bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 10(1), 153-176.

- Pentz, C. D., Terblanche, N. S., & Boshoff, C. (2014). Demographics and consumer ethnocentrism in a developing country context: A South African study. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 17(4), 412-426.
- Rawwas, M. Y., Rajendran, K. N., & Wuehrer, G. A. (1996). The influence of worldmindedness and nationalism on consumer evaluation of domestic and foreign products. *International Marketing Review*.
- Refaie, N., Mishra, S. (2019). Economic Hardship. In: Shackelford, T., Weekes-Shackelford, V. (eds) *Encyclopedia of Evolutionary Psychological Science*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-16999-6\\_2273-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-16999-6_2273-1)
- Riefler, P., Diamantopoulos, A. (2007). Consumer Animosity: A Literature Review and A Reconsideration of its Measurement, *International Marketing Review*, 24 (1): 87-119.
- Rose, M., Rose, G. M., & Shoham, A. (2009). The impact of consumer animosity on attitudes towards foreign goods: a study of Jewish and Arab Israelis. *Journal of Consumer Marketing*.
- Rosenblatt, P. C. (1964). Origins and effects of group ethnocentrism and nationalism. *Journal of conflict Resolution*, 8(2), 131-146.
- Shankarmahesh, M. N. (2006). Consumer ethnocentrism: an integrative review of its antecedents and consequences. *International marketing review*.
- Sharma, S., Shimp, T. A ve Shin, J. (1995). Consumer Ethnocentrism: A Test of Antecedents and Moderators, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(1): 26-37
- Sharma, V., & Sonwalkar, J. (2013). Does consumer buying behavior change during economic crisis? *International Journal of Economics & Business Administration*, 1, 33-48
- Sherif, M. and Sherif, C.W. (1979), "Research on intergroup relations", in Austin, W.G. and Worchel, S. (Eds), *The Social Psychology of Intergroup Relations*, Brooks/Cole, Monterey, CA, pp. 7-18
- Shimp, T. A., & Sharma, S. (1987). Consumer ethnocentrism: Construction and validation of the CETSCALE. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 280-289.
- Shoham, A., Davidow, M., Klein, J. G., & Ruvio, A. (2006). Animosity on the home front: The Intifada in Israel and its impact on consumer behavior. *Journal of International marketing*, 14(3), 92-114.
- Spears, N., & Singh, S. N. (2004). Measuring attitude toward the brand and purchase intentions. *Journal of current issues & research in advertising*, 26(2), 53-66.
- Sumner, W. G. (1906). *Folkways: The Sociological Importance of Usages, Manners, Customs, Mores, and Morals*, Ginn & Co., New York, NY.
- Tsai, W. S., Lee, W. ve Song, Y. A. (2013). A Cross-Cultural Study of Consumer Ethnocentrism between China and the U.S. *Journal of International Consumer Marketing*, 25: 80-93. DOI: 10.1080/08961530.2013.759043.
- Türk Dil Kurumu <https://sozluk.gov.tr/> adresinden 10.05.2022 tarihinde erişilmiştir.
- Wang, W., He, H., & Li, Y. (2013). Animosity and willingness to buy foreign products: Moderating factors in decision-making of Chinese consumers. *Asia Pacific Business Review*, 19(1), 32-52.
- Yener, D. (2014). Tüketici Etnosentrizmini Etkileyen Bir Faktör Olarak Dindarlık. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, (12), 65-84
- Yener, D. (2022). Tüketici düşmanlığı ve tüketici boykotlarına katılma niyeti ilişkisi: Tüketici etnosentrizminin aracı etkisi. *Business & Management Studies: An International Journal*, 10(1), 310-324.

## BÖLÜM 14

### MERHAMET YORGUNLUĞU ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

Ömer Faruk COŞKUN<sup>1</sup>

#### GİRİŞ

Önemsemenin ve ilgi göstermenin bir bedeli vardır. Bir başka bireyin acısının derin farkındalığı ve bu acıyı hafifletme arzusu olarak ifade edilen merhamet duygusu (Chochinov, 2007) kimi zaman bireylerin omuzlarına ağır yükler yükleyebilmektedir. İş hayatı içerisinde travma yaşayan bireyler ile çalışan profesyoneller bu stresli durum ile sıklıkla karşı karşıya kalmaktadır. Travmaya dolaylı olarak maruz kalan bu profesyoneller, travma yaşayan bireyin ihtiyaçlarına odaklanırken kendi ihtiyaçlarını ve sağlıklarını göz ardı edebilmektedir. Karşı tarafın acısını dindirmeye odaklanan profesyoneller, travmatik olayla ilgili bilgiye ulaşırken bu bilgi ile beraber hissedilen acıyı da deneyimlemektedir (Figley, 1995). “Merhamet yorgunluğu” olarak kavramlaştırılmış olan bu olgu, psikolojik travmayı ele alan klinik çalışmalarda mesleki bir tehlike olarak görülmektedir (Bride & ark., 2007). Bir profesyonel işini ne kadar iyi yapıyorsa, merhamet yorgunluğuna karşı o kadar savunmasızdır (Figley, 1995). Bu savunmasızlık hali, merhamet yorgunluğunun ironik tarafıdır.

Travma geçirmiş insanlar üzerinde yapılan çalışmaların pek çoğu, dolaylı veya ikincil olarak travmatize olmuş bireyleri göz ardı etmekte ve doğrudan kurbanlara odaklanmaktadır. Fakat travmatik bir olayı neyin oluşturduğuna ilişkin bilgiler, bir başkasının travmatik deneyimlerinin travmatize edici olabileceğini göstermektedir (Figley, 1995). Travmaya dolaylı olarak maruz kalma; profesyonellerde olumsuz duygusal, bilişsel ve davranışsal değişiklikler için doğal bir risk teşkil etmektedir (Bride & ark., 2007). Mesleki bir tehlike ve risk olarak görülen merhamet yorgunluğu, profesyonelleri fiziksel ve psikolojik olarak olumsuz etkileyebilmektedir (McHolm, 2006). Danışanlarının korku, acı ve ıstırap hikâyelerini dinleyen profesyoneller, umursadıkları için benzer duyguları hissedebilmektedir. Örneğin, tecavüz mağdurlarıyla çalışan terapistler, bazen tecavüzcülere karşı tüm erkekleri kapsayan genel bir tiksinti geliştirebilmektedir.

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi Antakya MYO, farukcoskun@gmail.com

yoneller özellikle de hemşireler örneklem grubu olarak belirlenmiştir. Travma yaşayan bireyler ile en sık muhatap olan profesyoneller, sağlık çalışanları olduğu için bu sonuç belki doğal karşılanabilir. Fakat itfaiyeciler, sosyal hizmet uzmanları, emniyet mensupları ve PDR uzmanları gibi çeşitli meslek grupları da travma yaşayan bireyler ile etkileşim içerisinde bulunmaktadır. Bu gruplara yönelik yapılacak çalışmalar, merhamet yorgunluğu olgusunun daha doğru değerlendirilmesine fayda sağlayabilir. Ayrıca, merhamet yorgunluğunun “işten ayrılma niyeti”, “örgütsel özdeşleşme”, “örgütsel bağlılık” ve “örgütsel vatandaşlık davranışı” gibi önemli örgütsel davranış konuları ile olan ilişkisinin incelenmesi, merhamet yorgunluğunun etkilerinin örgütsel düzeyde neler olduğunun anlaşılmasına katkıda bulunabilir.

## KAYNAKLAR

- Atila Gök, G. (2015). Merhamet etmenin dayanılmaz ağırlığı: hemşirelerde merhamet yorgunluğu. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (2), 299-313.
- Avcı, A., Çavuşoğlu, E., Moran, M. & Gün, M. (2022). COVID-19 tanısı alan hastaya bakım veren hemşirelerde merhamet yorgunluğu ve iş doyumu arasındaki ilişki. *Avrasya Sağlık Bilimleri Dergisi*, 5 (2), 43-52. Doi: 10.53493/avrasyasbd.997016
- Bakan, A.B., Kılıç, D., Aslan, G. & Uçar, F. (2020). Onkoloji birimleri ve yoğun bakım ünitelerinde çalışan hemşirelerde etik duyarlılık ve merhamet yorgunluğu arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 4 (1), 20-29.
- Bride, B.E., Radey, M., & Figley, C.R. (2007). Measuring compassion fatigue. *Clinical Social Work Journal*, 35 (3), 155-163.
- Bülbüloğlu, S., & Çınar, F. (2021). Cerrahi hemşirelerde merhamet yorgunluğunun bakım memnuniyetine etkisi. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 24 (2), 255-263.
- Chochinov, H.M. (2007). Dignity and the essence of medicine: The A, B, C, and D of dignity conserving care. *BMJ*, 335 (7612), 184-187.
- Cingi, C.C., & Eroğlu, E. (2019). Sağlık çalışanlarında merhamet yorgunluğu, *Osmangazi Tıp Dergisi*, 41 (1), 58 – 71. Doi: 10.20515/otd.449810
- Coetzee, S.K., & Klopper, H.C. (2010). Compassion fatigue within nursing practice: A concept analysis. *Nursing & Health Sciences*, 12 (2), 235-243.
- Çolak Y.Y. & Buldukoğlu K. (2021). Hemşirelerin mesleki tatmin, tükenmişlik ve eşduyum yorgunluğu düzeylerinin incelenmesi: Bir üniversite hastanesi örneği. *Hacettepe Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 8 (2), 144-150. Doi: 10.31125/hunhemsire.966330
- Denk, T., & Kockar, C. (2018). Compassion fatigue in nurses working in surgical clinics. *Life Skills Journal of Psychology*, 2 (4), 237-245.
- Dığın, F., Özkan, Z.K., & Şahin, A. (2022). Cerrahi hemşirelerinin merhamet yorgunluğu ile bakım davranışları arasındaki ilişkinin belirlenmesi. *Online Türk Sağlık Bilimleri Dergisi*, 7 (2), 272-277. doi:10.26453/otjhs.1055157
- Dinç, S., & Ekinci, M. (2019). Merhamet yorgunluğu kısa ölçeği'nin Türkçe'ye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirliği. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar*, 11 (1), 192-202.
- Ertümer, A.G., & Kaya, E. (2022). Sağlık profesyonellerinin merhamet yorgunluğu düzeyinin hasta güvenliğine etkisi, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 25 (1), 139-154.
- Eskimez, Z., Köse Tosunöz, İ., Şişman, H., & Akyüz, S. (2022). Hematoloji ve onkoloji hemşirelerinde merhamet düzeyi ve ilişkili faktörler. *Izmir Democracy University Health Sciences Journal*, 5 (1), 192-205. Doi: 10.52538/iduhs.1095048

- Ezer, S., & Üstün, B. (2022). Sağlık çalışanlarının profesyonel yaşam kalitesi ve sağlıklı yaşam biçimi davranışlarının incelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Dergisi*, 38 (1), 29-42. Doi: 10.53490/eghehemsire.1003831
- Figley, C.R. (1995). Compassion Fatigue as Secondary Traumatic Stress Disorder: An Overview, Charles R. Figley (Ed.), *Compassion Fatigue Coping with Secondary Traumatic Stress Disorder in Those Who Treat the Traumatized* içinde, New York: Taylor & Francis Group.
- Figley, C.R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58 (11), 1433-1441.
- Jenkins, B., & Warren, N.A. (2012). Concept analysis: Compassion fatigue and effects upon critical care nurses. *Critical Care Nursing Quarterly*, 35 (4), 388-395.
- Karaca, A., & Emül, E. (2022). The effect of compassion fatigue on work satisfaction in healthcare professionals during the covid-19 pandemic period. *Journal of Social Research and Management*, (1), 89-104.
- Katran, H.B., Gür, S., Arpag, N., & Çavuşlu, M. (2021). COVID-19 pandemisinde yoğun bakım hemşirelerinde merhamet yorgunluğu. *Yoğun Bakım Hemşireliği Dergisi*, 25 (2) , 42-50.
- Kişmir, Ş., & İrge, N.T. (2020). Merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışanların motivasyonu ve iş doyumlarına etkisi: Sağlık çalışanları üzerinde bir uygulama. *R&S-Research Studies Anatolia Journal*, 3 (1), 1-18.
- Mansur, F., Özzybek Taş, M., & Ekinci, N. (2022). Sağlık çalışanlarında merhamet doyum ve merhamet yorgunluğunun sürekli öfke düzeyine etkisi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (40), 436-469.
- Maytum, J.C., Heiman, M.B., & Garwick, A.W. (2004). Compassion fatigue and burnout in nurses who work with children with chronic conditions and their families. *Journal of Pediatric Health Care*, 18 (4), 171-179.
- McHolm, F. (2006). Rx for compassion fatigue. *Journal of Christian Nursing*, 23 (4), 12-19.
- Najjar, N., Davis, L.W., Beck-Coon, K., & Carney Doebbeling, C. (2009). Compassion fatigue: A review of the research to date and relevance to cancer-care providers. *Journal of Health Psychology*, 14 (2), 267-277.
- Özdelikara, A., & Babur, S. (2020). Hemşirelik öğrencilerinin merhamet düzeyi ve empatik eğilim ilişkisi. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11 (2), 342-349.
- Polat, F.N., & Erdem, R. (2017). Merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışma yaşam kalitesi ile ilişkisi: Sağlık profesyonelleri örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (26), 291-312.
- Polat, F.N. (2016). Merhamet yorgunluğu düzeyinin çalışma yaşam kalitesi ile ilişkisi: Sağlık profesyonelleri örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* (Yüksek Lisans Tezi), Isparta.
- Potter, P., Deshields, T., Divanbeigi, J., Berger, J., Cipriano, D., Norris, L., & Olsen, S. (2010). Compassion fatigue and burnout: Prevalence among oncology nurses, *Clinical Journal of Oncology Nursing*, 14 (5), 56-62.
- Sabo, B.M. (2006). Compassion fatigue and nursing work: Can we accurately capture the consequences of caring work?. *International Journal of Nursing Practice*, 12 (3), 136-142.
- Sevin, B., & Partlak Günüşen, N. (2021). Hemşirelerin psikolojik dayanıklılığının merhamet yorgunluğu, tükenmişlik ve merhamet memnuniyeti üzerine yordayıcı rolü, *DEÜHFED*, 14 (4), 379- 386.
- Sorenson, C., Bolick, B., Wright, K., & Hamilton, R. (2016). Understanding compassion fatigue in healthcare providers: A review of current literature. *Journal of Nursing Scholarship*, 48 (5), 456-465.
- Sökmen, Y., & Taşpınar, A. (2021). Doğumhanede çalışan ebelerde merhamet yorgunluğu algısı: Nitel bir çalışma. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 55-62. Doi: 10.47115/jsbs.775349
- Şirin M., & Yurttaş A. (2015). Hemşirelik bakımının bedeli: Merhamet yorgunluğu. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 8 (2), 123-130.
- Tanrikulu, G., & Ceylan, B. (2021). Çocuk kliniklerinde çalışan hemşirelerde merhamet düzeyi ve merhamet yorgunluğu. *Sağlık Bilimleri Dergisi*, 30 (1), 31-36. Doi: 10.34108/eujhs.727445
- TDK (2022). Güncel Türkçe Sözlüğü. (15.05.2022 tarihinde <https://www.sozluk.gov.tr> adresinden ulaşılmıştır).

## BÖLÜM 15

### DENGELİ PUAN KARTININ DÖNÜŞÜMÜ VE DÖRDÜNCÜ NESİL DENGELİ PUAN KARTI

Gökhan ÖZER<sup>1</sup>

Nagihan AKTAŞ<sup>2</sup>

İlhan ÇAM<sup>3</sup>

#### 1. GİRİŞ

Küreselleşen dünyada firmalar çeşitli sorun ve zorluklarla yüzleşmek zorunda kalmaktadırlar. Piyasaların artık doygunluğa ulaşmasıyla birlikte, firmalar rekabet avantajlarını sürdürebilmek ve daha fazla gelişebilmek için finansal durumlarında, rekabet güçlerinde (yenilik, ürün ve müşteri hizmeti kalitesi, beşerî sermaye vb.) ve firmanın genel varlığında iyileştirmeler yapmaya başlamışlardır. Tüm bunlar yönetim trendlerinin de değişmesine neden olmuştur. Piyasalar daha reaktif bir yönetimden proaktif bir yönetime geçmeye başlamış ve problem çözümlerinde daha ayrıntılı analiz yapmayı gerektiren sistematik bir tarza geçilmiştir. Nicel bileşenlerden nitel bileşenlere doğru bir hareket başlamıştır (Horváthová & ark., 2019).

Bir iş biriminin performans ölçümünü gerçekleştirirken kullanılan geleneksel sistemler çoğunlukla kısa vadeli finansal hedeflere dayanmaktadır. Ancak günümüzde geleneksel sistemler, firmaların zorluklarla mücadele etme yeteneğini güçlendirmek için yeterli gelmemektedir. Firmaların paydaşlarının ne tür hedefleri olduğunu daha detaylı bir bakış açısıyla ele alması ve stratejilerinin eylemlere dönüştürülmesi için uygun ortamı oluşturması gerekmektedir (Ahn, 2001). Bahsedilen bu nedenlerden dolayı dengeli puan kartı ilgi çekmektedir. Dengeli puan kartında firmaların performansı yalnızca finansal göstergelere dayalı takip edilmek yerine yeterlik, etkinlik ve değiştirilebilirlik açısından anlaşılması amaçlanmaktadır. Bu üç koşul dengeli puan kartının oluşmasındaki önemli ön koşullar olarak görülmektedir (Horváthová & ark., 2019).

<sup>1</sup> Prof. Dr., Gebze Teknik Üniversitesi, ozer@gtu.edu.tr

<sup>2</sup> Arş. Gör., Gebze Teknik Üniversitesi, naktas@gtu.edu.tr

<sup>3</sup> Arş. Gör. Dr., Gebze Teknik Üniversitesi, icam@gtu.edu.tr

bir etkisi olduğu ortaya konularak hem literatüre hem de dengeli puan kartını uygulamak isteyen firmalara katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Dengeli puan kartını firmalarında uygulamak isteyen yöneticilere temel olarak birkaç ölçüm üzerinde odaklanmasına, bu ölçümlerin çalışanların kontrol edebileceği bir şekilde olmasına dikkat etmesi gerektiği önerilebilir. Böylece çalışanların dengeli puan kartını benimsemelerinin kolaylaşacağı ve sıkı bir iletişim ortamının oluşturulmasıyla değişen stratejilere uyumun hızlı bir şekilde sağlanmasına özen gösterilmesi gerektiği söylenebilir. Dengeli puan kartı güçlü bir yönetim aracı olmasıyla birlikte etkin ve firmanın beklentileriyle uyumlu bir biçimde kullanıldığı takdirde beklenen faydaları sağlayabilecektir.

## **KAYNAKLAR**

- Abdel-Kader, M., Moufty, S., & Laitinen, E. K. (2011). Balanced scorecard development: a review of literature and directions for future research. *Review of management accounting research*, 214-239.
- Ahn, H. (2001). Applying the balanced scorecard concept: an experience report. *Long range planning*, 34(4), 441-461.
- Ali, M. R. M. (2019). Balanced scorecard development over the last 26 years. *IOSR Journal of Business and management*, 21(1), 13-16.
- Anita, N. (2022). The Changes of Balanced Scorecard (BSC): A Comprehensive Review. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 23(4), 22-28.
- Behrouzi, F., Shaharoun, A. M., Ma'aram, A. (2014). Applications of the balanced scorecard for strategic management and performance measurement in the health sector. *Australian Health Review*, 38(2), 208-217.
- Brudan, A. (2005). Balanced Scorecard typology and organisational impact. *actKM Online Journal of Knowledge Management*. 2(1). 2-12.
- Cobbold, I., Lawrie, G. (2002). The development of the balanced scorecard as a strategic management tool. *Performance measurement association*, 35(1), 37-56.
- Excitant, (t.y.) The Fourth Generation Balanced Scorecard approach. (01.08.2022 tarihinde <https://www.excitant.co.uk/fourth-generation-balanced-scorecard-approach/> adresinden ulaşılmıştır).
- Gallo, P., Mihalčová, B., Timková, V., Tomčíková, L. (2018). Importance of financial and non-financial indicators in companies with the balanced scorecard concept. *Calitatea*, 19(165), 34-38.
- Gautreau, A., Kleiner, B. H. (2001). Recent trends in performance measurement systems—the balanced scorecard approach. *Management Research News*. 153-156.
- Horváthová, J., Mokrišová, M., Vrábliková, M. (2019). Integration of balanced scorecard and data envelopment analysis to measure and improve business performance. *Management Science Letters*, 9(9), 1321-1340.
- Ievdokymov, V., Zavalii, T. (2020). Conceptual framework of a balanced scorecard: a value-oriented approach. *Fundamental and applied researches in practice of leading scientific schools*, 37(1), 17-26.
- Kádárová, J., Durkáčová, M., Kalafusová, L. (2014). Balanced scorecard as an issue taught in the field of industrial engineering. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 143, 174-179.

- Kádárová, J., Durkáčová, M., Teplická, K., Kádár, G. (2015). The proposal of an innovative integrated BSC-DEA model. *Procedia Economics and Finance*, 23, 1503-1508.
- Kaplan, R. S., and D. P. Norton. (1996). Linking the Balanced Scorecard to Strategy. *California Management Review* 39 (1): 53-79.
- Kaplan, R. S., and D. P. Norton. (2001). The strategy-focused organization: How balanced scorecard companies thrive in the new business environment. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Kaplan, R. S., D. P. Norton. 1992. The Balanced Scorecard: Measures that drive performance. *Harvard Business Review* (January-February): 71-79.
- Lawrie, G., Cobbold, I. (2002). Development of the 3rd generation balanced scorecard. *Management Review*, 13(2). <https://www.researchgate.net/publication/237516329>.
- Lawrie, G., Cobbold, I. (2004). Third,generation balanced scorecard: evolution of an effective strategic control tool. *International journal of productivity and performance management*, 53(7), 611-623.
- Mata, S. V., Serrato, R. B. (2021). Design and Development of A First-and Second-Generation Balanced Scorecard in a Company in the South of Guanajuato. *European Journal of Business and Management Research*, 6(3), 77-83.
- Mbugua, L. M., Harris, P., Holt, G. D., vd. O. (1999, September). A framework for determining critical success factors influencing construction business performance. In *Proceedings of the Association of Researchers in Construction Management 15th Annual Conference* (Vol. 1, pp. 255-64).
- Mooraj, S., Oyon, D., Hostettler, D. (1999). The balanced scorecard: a necessary good or an unnecessary evil?. *European Management Journal*, 17(5), 481-491.
- Nair, M. (2004). Essentials of balanced scorecard.
- Narayanamma, P. L. Babu D. S. Jayasankaraprasad, Ch. (2016). Balanced Scorecard and Its Iterations. *IOSR Journal of Business and Management*. 18 (12). 78-82.
- Özer, G., Çam, İ. (2018). Dengeli puan kartı ve risk yönetimi: entegrasyon için alternatif yaklaşımların incelenmesi. *Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(4), 141-169.
- Perkins, M., Grey, A., Remmers, H. (2014). What do we really mean by “Balanced Scorecard”? *International Journal of Productivity and Performance Management*. 63(2). 148-169.
- Phillips, P. A. (2007). The balanced scorecard and strategic control: a hotel case study analysis. *The Service Industries Journal*, 27(6), 731-746.
- Rodrigues, A. (t.y.) 3G-4G balanced scorecards & performance scorecards. (01.08.2022 tarihinde <https://www.thebusinessbinnacle.co.nz/services/balanced-scorecards/> adresinden ulaşılmıştır).
- Rodrigues, A. (t.y.) The Business Compass. (01.08.2022 tarihinde <https://www.thebusinessbinnacle.co.nz/services/balanced-scorecards/the-business-compass/> adresinden ulaşılmıştır).
- Stefanovska, L., Soluncevski, M. (2016). Using the Fourth Generation Balanced Scorecard In The Process Of Strategic Planning In The Public Sector Organizations. *International May Conference on Strategic Management - IMKSM2016 May 28 – 30, 2016, Bor, Serbia*. 130-138.
- Štofova, L., Szaryszova, P., Vilamova, S. (2017). Development of the integrated quality management model for increasing the strategic performance of enterprises in the automotive industry. *Problems and perspectives in management*, 15(3), 4-15.
- Valmohammadi, C., Servati, A. (2011). Performance measurement system implementation using Balanced Scorecard and statistical methods. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 60(5), 493-511.

## BÖLÜM 16

# TÜRKİYE’DE ŞUBE AÇAN YABANCI BANKALARIN ENTEGRE CILOS VE SMART YÖNTEMİYLE KARLILIK ANALİZİ

Naci YILMAZ<sup>1</sup>

### GİRİŞ

Sermaye hareketlerinin yaygınlaştığı 1980’li yılların başlarından itibaren dünyada yabancı sermayeli bankaların sınırötesi faaliyetleri gittikçe artmıştır. Bu eğilimde, dünyada neo-liberal politikaların uygulanmaya başlanması ve özellikle Sovyet Blokunun yıkılması etkili olmuştur. Elinde sermaye fazlası olan gelişmiş Batılı ülkelerin finansal kurumları, karlarını artırmak amacıyla gelişmekte olan ülkelerde (özellikle Doğu ve Güneydoğu Avrupa, Latin Amerika, Orta Asya ve Uzak Doğu) yeni bir banka kurmak ya da mevcut bir yerli bir bankayı satın almak veya evsahibi ülkede şube açmak yoluyla sermaye ihraç etmeye başlamışlardır. Bu durum Türkiye’deki bankacılık sistemi için de aynen geçerli olmuştur. Bir kısım yabancılar Türkiye’de banka kurmak veya mevcut bir bankayı satın almayı tercih ederken, başka bir kısım yabancı yatırımcılar(bankalar) Türkiye’de yeni bir banka kurmak ya da kurulu bir bankayı satın almak yerine, şube açarak finansal hizmet sunmayı yeğlemişlerdir.

Türkiye’de şube açarak bankacılık faaliyeti yürütmeyi tercih eden yabancı sermayeli bankaların Türkiye’deki merkez şubeleri, aynı zamanda Genel Müdürlük olarak da faaliyet göstermektedir. Ayrı bir Yönetim Kurulu’na sahip olmayan bu tür bankaların en üst yönetim organı, merkez şubede konumlanmış Müdürler Kurulu’dur. Müdürler Kurulu’nun biri başkan olmak üzere 5 üyesi vardır. Üyelerden biri aynı zamanda Genel Müdür unvanına sahiptir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye’de şube açarak bankacılık faaliyetini sürdüren yabancı sermayeli bankaların 2019-2021 yılları arasındaki karlılık performansları çok kriterli karar verme tekniklerinden CILOS ağırlık yöntemi ve SMART sıralama yöntemleri ile karşılaştırmaktır. Bu şekilde en başarılı yabancı banka şubesi bulunmaya çalışılmaktadır. Karlılık performansının göstergeleri (kriterleri)

<sup>1</sup> Doç. Dr., Doğu Üniversitesi, İİBF İktisat Bölümü, nyilmaz@dogus.edu.tr

olmuştur. Bankanın bu başarısında, 4 kriterden üçünde (OAK, VÖK/TA, NDK/ÖS) en yüksek değere, geriye kalan tek kriterde (OÖK) ise, birinci bankaya yakın ara en iyi 2. banka olması etkili olmuştur.

## SONUÇ

Bazı yabancı yatırımcılar Türkiye’de banka kurmak veya mevcut bir bankayı satın almayı tercih ederken, diğerleri ise Türkiye’de yeni bir banka kurmak ya da kurulu bir bankayı satın almak yerine, şube açarak finansal hizmet sunmayı yeğlemişlerdir.

Türkiye’de şube açarak bankacılık faaliyetini sürdüren yabancı sermayeli bankaların 2019-2021 yılları arasındaki karlılık performansları ÇKKV tekniklerinden CILOS ve SMART yöntemleri ile karşılaştırılan çalışmada, Ortalama Aktif Karlılığı, Ortalama Özkaynak Karlılığı, Vergi Öncesi Kar/Toplam Aktifler ile Net Dönem Karı/Ödenmiş Sermaye finansal oranları karlılık performansı kriterleri olarak kullanılmıştır. CILOS yöntemi kriter ağırlığını hesaplamak ve SMART yöntemi ise performans sıralamasını belirlemek için kullanılmıştır.

CILOS ağırlık yöntemine göre, Türkiye’de şube açmak suretiyle bankacılık faaliyeti yapan yabancı sermayeli banka şubeleri bakımından en önemli kriter, Ortalama Özkaynak Karlılığı’dır. Bu kriteri Net Dönem Karı/Ödenmiş Sermaye kriteri takip etmektedir. En az öneme sahip iki kriter ise Ortalama Aktif Karlılığı ile Vergi Öncesi Kar/Ödenmiş Sermayesidir. SMART sıralama yöntemine göre, Türkiye’de şube açan yabancı sermayeli bankaların 2019-2021 yılları arasındaki ortalama karlılık performansı incelendiğinde, en yüksek performans gösteren şube JPMorgan Chase Bank N.A.olurken, onu sırasıyla Intesa Sanpaolo S.p.A. ve Bank Mellat izlemiştir. JPMorgan Chase Bank N.A.nın yüksek performansında, kriterlerin hemen hemen hepsinde en yüksek değere sahip olan banka olması etkili olmuştur.

Çalışmada ulaşılan bu sonucun, farklı kriterler ve farklı çok kriterli karar alma teknikleriyle test edilmesinde fayda vardır.

## KAYNAKLAR

- Čereška, A., Zavadskas, E. K., Bucinskas, V., Podvezko, V., & Sutinyš, E. (2018). Analysis of steel wire rope diagnostic data applying multi-criteria methods. *Applied sciences*, 8(2), 260-281
- Čereška, A., Zavadskas, E. K., Cavallaro, F., Podvezko, V., Tetsman, I., & Grinbergienė, I. (2016). Sustainable assessment of aerosol pollution decrease applying multiple attribute decision-making methods. *Sustainability*, 8(7), 586-597.
- Ferreira, J. A., Costa, M., Tereso, A., ve Oliveira, J. A. (2015). *A Multi-Criteria Decision Support System for a Routing Problem in Waste Collection*. Switzerland: Springer International Publishing.

- Kırhasanoğlu, Ş. ve Özdemir, M. (2022). Bist'te işlem gören futbol kulüplerinin COVID-19 performanslarının IDOCRIW temelli analizi. *Enderun Dergisi*, 6(1), 44-65.
- Lavik, M. S., Hardaker, J. B., Lien, G., ve Berge, T. W. (2020). A multi-attribute decision analysis of pest management strategies for Norwegian crop farmers. *Agricultural Systems*, 178, 102741. doi: 10.1016/j.agsy.2019.102741. 1-11.
- Mazman İtik, Ü. ve Sel, A. (2021). Borsa İstanbul'da işlem gören perakende ticaret sektörü şirketlerinin finansal performansının CILOS ağırlıklandırma ve TOPSIS yöntemiyle incelenmesi: 2013-2019. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 10 (3), 2769-2795.
- Mirkin, B. G. (1974). The Problem Of Group Choice. *Science, Moscow*.
- Özdağoğlu, A., Keleş, M. K. & Işıldak, B. (2021). Dünyanın en işlek havalimanlarının PIPRECIA-E, SMART ve MARCOS yöntemleri ile değerlendirilmesi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 58, 334-352.
- Pala, O. (2021). IDOCRIW ve MARCOS temelli BIST ulaştırma işletmelerinin finansal performans analizi. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(23), 263-294.
- Patel, M. R., Vashi, M. P., ve Bhatt, B. V. (2017). SMART-Multi-criteria decision-making technique for use in planning activities. *Proceedings of New Horizons in Civil Engineering (NHCE 2017)*, 1-6.
- Podvezko, V., Zavadskas, E. K. ve Podvezko, A. (2020). An extension of the new objective weight assessment methods CILOS and IDOCRIW to fuzzy MCDM. *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research*, 54(2), 59-75.
- Türkiye Bankalar Birliği-TBB. (2021). İstatistiki Raporlar, Seçilmiş Rasyolar.Erişim Adresi: [www.tbb.org.tr](http://www.tbb.org.tr).
- Zavadskas, E. K. (1987). Integrated Resource Assessment and Selection Decisions in Construction. Vilnius, Lithuania: Moksas Vilnius
- Zavadskas, E. K., & Podvezko, V. (2016). Integrated determination of objective criteria weights in MCDM. *International Journal of Information Technology & Decision Making*, 15(02), 267-283.
- Zavadskas, E. K., Cavallaro, F., Podvezko, V., Ubarte, I., & Kaklauskas, A. (2017). MCDM assessment of a healthy and safe built environment according to sustainable development principles: A practical neighborhood approach in Vilnius. *Sustainability*, 9(5), 702-731.

## BÖLÜM 17

### KÜLTÜRLERARASI YETKİNLİĞİN DEĞERLENDİRİLMESİ<sup>1</sup>

Esra SARI<sup>2</sup>

Tuncer ÖZDİL<sup>3</sup>

#### GİRİŞ

Hızla küreselleşen dünyada kültürel farklılıklar şirketleri olduğu kadar insanları da etkilemektedir. Alışverişten eğitime kadar neredeyse hayatın her alanına etki eden kültürlerarası etkileşimden uzak kalmak pek mümkün değildir (Sarı, 2021). Kültürel farklılıklar şirketlere pek çok konuda fayda sağladığı gibi belli konularda da sorunlara neden olmaktadır, bu nedenle en iyi şekilde yönetilerek örgütlerin yararına kullanılmalıdır (Yeşil, 2009:101). Gelişen teknoloji ve ulaşım, uluslararası iş gücü hareketliliğinin artmasına neden olmuştur. Kültürlerarası etkileşimin artması ile birlikte çok kültürlü örgüt sayısı artmış ve bu durum kültürel farklılıkların yönetilmesi konusunu gündeme getirmiştir. Aynı sosyal sistem içinde farklı kimliklere sahip olan grupların bir araya gelmesi ile oluşan kültürel farklılıklar artık sadece çok uluslu işletmelerin değil, yerel işletmelerin de konusu haline gelmiştir.

Bu nedenle şirketler, küresel olarak ayakta kalıp rekabet edebilmek için kültürlerarası becerilerle donanmış, kültürlerarası çeşitliliği yönetebilen bireylere ihtiyaç duymaktadır. Küresel şirketler ile küreselleşen insanların birbiri ile uyum sağlama çabası kültürlerarası yetkinlik kavramını gündeme getirmektedir.

Farklılık literatüründeki en tutarlı bulgulardan biri kültürel olarak farklı takımların, genellikle takım arkadaşlarının farklı görüşlerinden kaynaklanan ve çatışma ya da alt grup oluşumu ile sonuçlanan uyum eksikliğinden mustarip olmasıdır. Ayrıca kültürel olarak farklı takımlar, homojen takımlara göre daha fazla işlem kaybı yaşamaktadırlar. Takım üyelerinin kültürel yetkinliğe sahip olması bu gibi sorunların üstesinden gelinmesini sağlar. Kültürlerarası yetkinlik kültürel

<sup>1</sup> Bu çalışma Esra Sarı'nın doktora tezinden türetilmiştir.

<sup>2</sup> Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, esrasezen84@gmail.com

<sup>3</sup> Prof. Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, tuncer.ozdil@cbu.edu.tr

Kültürlerarası yetkinliğin değerlendirilmesinde pek çok ölçüm aracının ortaya çıkmasının nedenlerinden biri yapının pek çok farklı şekilde tanımlanması ve her bir aracın da bu tanımları yansıtmaya çalışmasıdır (Deardorff, 2006). Stemler vd. (2014)'e göre pek çok ölçüm aracının ortaya çıkmasının bir diğer nedeni, ölçüm alanı içinde değerlendirilebilecek tutum, biliş (örn. Bilgi) ve davranışlar olarak 3 kavramın bulunmasıdır. Her bir kavram için pek çok ölçüm aracı geliştirilmiştir. Stemler vd. (2014) bu farklı ölçüm yaklaşımlarını göstermek için, bu geniş kategorilerin her birini temsil eden önemli bir aracı vurgulamışlardır.

Kültürlerarası yetkinliğin değerlendirmesi kişinin bilgilerini, tutumlarını ve yeteneklerini / becerilerini belirli bir zamanda tanımlamayı amaçlarken, kültürlerarası yetkinlik aslında bir kişinin yaşamı boyunca devam eden bir süreç olarak kabul edilir (Deardorff, 2006). Bu bağlamda, bireyler kültürel açıdan yetkin olmak / kalmak için zamanla gelişir ve değişir (Matveev & Merz, 2014).

## SONUÇ

Bu çalışma kültürlerarası yetkinliğin değerlendirilmesi konusuna bir çerçeve çizmek amacı ile hazırlanmıştır. Bu bağlamda öncelikle kültürlerarası yetkinliğin güncel tanımlarına yer verilmiştir. Kültürlerarası yetkinsizliğin maliyetleri ve kültürlerarası yetkinliğin değerlendirilmesinde kullanılan yöntemler ele alınmıştır. Ayrıca değerlendirme aşamasında göz önünde bulundurulması gereken unsurlara da yer verilmiştir. Kültürlerarası yetkinsizlikten kaynaklanan problemlerin önüne geçmek için şirketlerin kültürlerarası yetkin bireyleri istihdam etmesi oldukça önemlidir. Bu bağlamda işe alım öncesi değerlendirme yöntemlerini belirlemek için öncelikle sektöre göre kültürlerarası yetkinlik kavramının nasıl tanımlandığı, hangi çerçevede kullanıldığını belirlemek değerlendirmenin güvenilirliği açısından önemlidir. Böylece sektörel beklentilerle uyumlu istihdam sağlanabilir. Kültürlerarası yetkinlik değerlendirmesi yaparken kültürün değişen bir olgu olduğunu bu nedenle kültürel gerekliliklerin ve yetkinliklerin de değişebileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu bağlamda boylamsal çalışmalar ve çoklu değerlendirme yöntemleri süreci yönetmede kolaylık sağlayabilir.

## KAYNAKLAR

- Almeida, J., Simões, A. R., & Costa, N. (2012). Bridging the Gap Between Conceptualisation and Assessment of Intercultural Competence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69, 695–704.
- Barutçugil, İ. (2011). *Kültürler Arası Farklılıkların Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Bazgan, M., & Norel, M. (2013). Explicit and Implicit Assessment of Intercultural Competence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 76, 95–99.
- Byram, M., & Morgan C. (1994). *Teaching-and-learning Language-and-culture*. Clevedon UK.
- Byram, Michael. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Multilingual Matters.

- Caligiuri, P. M., Jacobs, R. R., & Farr, J. L. (2000). The Attitudinal and Behavioral Openness Scale: scale development and construct validation. *International Journal of Intercultural Relations*, 24(1), 27–46.
- Cateora, P. R. (1997). *International Marketing*. NY: Irwin-McGraw Hill.
- Chao, T.-C. (2014). The Development and Application of Intercultural Competence Scale for University EFL Learners. *English Teaching and Learning*, 38(4), 79–124.
- Chen, G.-M., & Starosta, W. J. (1996). Intercultural Communication Competence: A Synthesis. *Annals of the International Communication Association*, 19(1), 353–383.
- Cole, M., & Gunther, C. (2019). Cultural Sensitivity and Global Health. In *Role Development for the Nurse Practitioner* (2nd ed., pp. 115–145). Burlington, MA: Jones & Barlett Learning.
- Corbitt, N. J. (1998). *Global Awareness Profile: Gaptest: Facilitator's Manual*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Davis, N., & Cho, M. O. (2000). Intercultural competence for future leaders of educational technology and its evaluation. *Interactive Educational Multimedia*, (10), 1–22.
- Deardorff, D. K. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*, 10(3), 241–266.
- Fantini, A. (2007). *CSD Research Report: Exploring and Assessing Intercultural Competence Center for Social Development Global Service Institute*.
- Fantini, A. E. (2012). Multiple Strategies for Assessing Intercultural Communicative Competence. In Jane Jackson (Ed.), *The Routledge Handbook of Language and Intercultural Communication*. NY.
- Fantini, A. E. (2019). *Intercultural Communicative Competence in Educational Exchange*. NY: Routledge.
- Hammer, M. R. (2008). The Intercultural Development Inventory (IDI): An Approach for Assessing and Building Intercultural Competence. In M.A. Moodian (Ed.), *Contemporary leadership and intercultural competence: Understanding and utilizing cultural diversity to build successful organizations* (pp. 245–262). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ingulsrud, J. E., Kai, K., Kadowaki, S., Kurobane, S., & Shiobara, M. (2002). The assessment of cross-cultural experience: measuring awareness through critical text analysis. *International Journal of Intercultural Relations*, 26(5), 473–491.
- Jacobson, W., Sleicher, D., & Burke Maureen. (1999). Portfolio assessment of intercultural competence. *International Journal of Intercultural Relations*, 23(3), 467–492.
- Kelsey, B. L. (2009). Increasing Minority Group Participation and Influence Using a Group Support System. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences de l'Administration*, 17(1), 63–75.
- Klemp, George O., J. (1979). Identifying, Measuring, and Integrating Competence. *New Directions for Experiential Learning*.
- Lloyd, S., & Härtel, C. (2010). Intercultural competencies for culturally diverse work teams. *Journal of Managerial Psychology*, 25(8), 845–875.
- Marcotte, D., Rustambekov, E., & Trendowski, J. (2019). Importance of Cultural Intelligence: cross-cultural examination and analysis. *Management Department Journal Articles*, (Paper 57).
- Matveev, A. (2016). Intercultural Competence in Organizations: a Guide for Leaders, Educators and Team Players., undefined-undefined.

- Matveev, Alexei, & Merz, M. Y. (2014). Intercultural Competence Assessment: What Are Its Key Dimensions Across Assessment Tools? In *International Association for Cross-Cultural Psychology Conferences*.
- McCleskey, J. (2014). Emotional intelligence and leadership. *International Journal of Organizational Analysis*, 22(1), 76–93.
- Ricks, A. D. (1983). Product that Crashed Into the Language Barrier. *Business and Society Review*, (Spring), 46–50.
- Sarı, E. (2021). İşletme bölümü öğrencilerinin kültürlerarası yetkinlik algısına yabancı dil ve alan eğitiminin etkisi: İzmir ili örneği. Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Manisa. Retrieved from <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Saydan, R., & Kanıbir, H. (2007). Global Pazarlamada Toplumsal Kültür Farklılıklarını Önemi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(22), 74–89.
- Seelye, H. N. (1984). *Teaching Culture. Strategies for Intercultural Communication*. National Textbook Company, 4255 W. Touhy Ave., Lincolnwood, IL 60646-1975 (\$11.95).
- Shachaf, P. (2005). Bridging Cultural Diversity through E-mail. *Journal of Global Information Technology Management*, 8(2), 46–60.
- Spitzberg, H. B., & Changnon, G. (2009). Conceptualizing Intercultural Competence. In Darla K. Deardorff (Ed.), *The Sage handbook of intercultural competence* (pp. 2–52). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Srivastava, R. (2007). Understanding Cultural Competence in Healthcare. In *The healthcare professional's guide to clinical cultural competence* (pp. 3–27). Canada: Mosby Elsevier.
- Stemler, S. E., Imada, T., & Sorkin, C. (2014). Development and Validation of the Wesleyan Intercultural Competence Scale (WICS): A Tool for Measuring the Impact of Study Abroad Experiences. *The Interdisciplinary Journal of Study Abroad*, XXIV.
- Taylor, E. W. (1994). Intercultural Competency: A Transformative Learning Process. *Adult Education Quarterly*, 44(3), 154–174.
- Temizel, H., Turan, E., & Temizel, M. (2008). Küresel İşletmecilikte Ülkelerin Sosyo-Kültürel Yapılarından Kaynaklanan Sorunlar. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (19), 459–474.
- Tian, K., & Borges, L. (2011). Cross-Cultural Issues in Marketing Communications: An Anthropological Perspective of International Business. *International Journal of China Marketing*, 2.
- Trimble, J. E., Pedersen, P. B., & Rodela, E. S. (2009). The Real Cost of Intercultural Competence: An Epilogue. In Darla K. Deardorff (Ed.), *he SAGE Handbook of Intercultural Competence* (pp. 492–503). USA: Sage.
- Van de Mortel, T. F. (2008). Faking It: Social Desirability Response Bias in Self-report Research. *Australian Journal of Advanced Nursing*, 25(4).
- Weber, Y., Tarba, S. Y., & Öberg, C. (2013). *A comprehensive guide to merger and; acquisitions : managing the critical success factors across every stage of the M and A process*. New Jersey: FT Press.
- Xie, Y., & DeVellis, R. F. (2006). Scale Development: Theory and Applications. *Contemporary Sociology*, 21(6), 876.
- Yeşil, S. (2009). Kültürel Farklılıkların Yönetimi ve Alternatif Bir Strateji: Kültürel zeka. *KMU İİBF Dergisi*, 11(16), 100–131.

## BÖLÜM 18

### TEDARİK ZİNCİRİ RİSK YÖNETİMİ<sup>1</sup>

Alparslan OĞUZ<sup>2</sup>

#### GİRİŞ

Son zamanlarda, küresel rekabet, maliyet baskısı, müşteri beklentileri ve karmaşıklığın artması gibi birçok faktör nedeniyle risk yönetimi, tedarik zinciri (TZ) yöneticileri için önemli bir konu haline gelmiştir. Modern tedarik zincirlerinin artan karmaşıklığı, işletmelerin yoğun etkileşimi ve belirsiz gelişmeler nedeniyle herhangi bir eylemin işletmeler üzerindeki etkisini tahmin etmek zordur. Riskler ve belirsizlikler, tedarik zincirinin operasyonel verimliliğini sık sık kesintiye uğratmakta ve işletmelerin karını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bağlamda risk kavramı modern tedarik zinciri yönetiminin ayrılmaz bir parçası olmuştur (Kumar vd., 2010: 3719; Daultani vd., 2015: 5685).

Tedarik zinciri risk yönetimi (TZRY) kavramı, tedarik zinciri yönetimi (TZY) ve kurumsal risk yönetimi (KRY) kavramlarının bir araya gelmesi ile ortaya çıkmıştır. TZRY’i açıklamadan önce risk ve kurumsal risk yönetimi kavramlarının açıklanması konunun bütünlüğü açısından faydalı olacaktır.

#### 1. RİSK

TZRY’nin temelini oluşturan kavramlardan biri risktir. Bu kavram çeşitli şekillerde tanımlanmakta, kökeni ile ilgili çeşitli görüşler bulunmaktadır. Risk kelimesi Fransızca kökenli bir kavramdır ve risk kelimesinden gelmektedir. Bazı araştırmacılar, kelimenin İtalyanca risicare (Khan ve Burnes, 2007: 197) ve Tanrı’nın armağanı anlamına gelen Arapça risq (Norrman ve Lindroth, 2004: 17) kelimesinden geldiğini ifade etmektedir.

Uluslararası literatürde risk kavramına ilişkin çeşitli tanımlar olmakla birlikte, önemli bazı tanımlar Tablo 1’de yer almaktadır.

<sup>1</sup> Bu çalışma, Prof. Dr. Selçuk Perçin danışmanlığında hazırlanan “Tedarik zinciri entegrasyonu ve dijitalleşmenin performansa etkisinde alıcı-tedarikçi risk yönetiminin aracı rolü” adlı doktora tezinden türetilmiştir.

<sup>2</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi, Kemah MYO, aoguz@erzincan.edu.tr

liyetleri doğru anlamaları ve hesaplamaları sürecin doğru yürütülmesi açısından faydalı olacağı ifade edilebilir. Yapılacak yeni araştırmalarda TZRY'nin işletmeler üzerindeki etkilerine ait ampirik bulgular elde edilebilir. Çeşitli performans boyutlarına ait etkiler araştırılabilir.

## KAYNAKLAR

- Asar, Azzam U. vd. (2006), Modelling Risks In Supply Chains Using Petri Net Approach, *International Journal of Services Operations and Informatics*, 1(3), 273-285.
- Aven, T. (2008), *Risk Analysis: Assessing Uncertainties beyond Expected Values and Probabilities*, John Wiley & Sons Ltd., Chichester(West Sussex).
- Blackhurst, J. vd. (2005), An Empirically Derived Agenda of Critical Research Issues for Managing Supply-Chain Disruptions, *International Journal of Production Research*, 43(19), 4067-4081.
- Blackhurst, Jennifer V. vd. (2008), Supplier Risk Assessment and Monitoring for the Automotive Industry, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 38(2), 143-165.
- Bode, C., Kemmerling, R., & Wagner, S. M. (2013). Internal versus external supply chain risks: a risk disclosure analysis. In *Supply Chain Safety Management*, Springer, Berlin, Heidelberg.
- Bogataj, D. & Bogataj, M. (2007), Measuring the Supply Chain Risk and Vulnerability in Frequency Space, *International Journal of Production Economics*, 108(1-2), 291-301.
- Cao, M. & Zhang, Q. (2011), Supply Chain Collaboration: Impact on Collaborative Advantage and Firm Performance, *Journal of Operations Management*, 29(3), 163-180.
- Cavinato, Joseph L. (2004), Supply Chain Logistics Risks: From the Back Room to the Board Room, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 34(5), 383-387.
- Chen, J. vd. (2013), Supply Chain Operational Risk Mitigation: A Collaborative Approach, *International Journal of Production Research*, 51(7), 2186-2199.
- Chopra, S. & Sodhi, M. (2014), City, University of London Institutional Repository Reducing the Risk of Supply Chain Disruptions, *Mit*, 55(3), 72-80.
- Chopra, S. & Sodhi, Mohan S. (2004), Managing Risk to Avoid: Supply-Chain Breakdown, *MIT Sloan Management Review*, 46(1), 53-61.
- Christopher, M. (2002), *Supply Chain Vulnerability, Report for Department of Transport*, Local Government and the Regions, Cranfield University, Cranfield.
- Christopher, M. & Peck, H. (2004), Building the resilient supply chain, *International Journal of Logistics Management*, 15(2), 1-13.
- Cohen, Morris A. & Kunreuther, H. (2007), Operations Risk Management: Overview of Paul Kleindorfer's Contributions, *Production and Operations Management*, 16(5), 525-541.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission(COSO) (2004), *Enterprise Risk Management Framework*, American Institute of Certified Public Accountants, New York.
- Cook, Thomas A. (2017), *Enterprise Risk Management in the Global Supply Chain*, CRC Press.
- Craighead, Christopher W. vd. (2007), The Severity of Supply Chain Disruptions: Design Characteristics and Mitigation Capabilities, *Decision Sciences*, 38(1), 131-156.
- Crockford, N. (1986), *An Introduction to Risk Management*, Woodhead-Faulkner, Cambridge.
- Daultani, Yash vd. (2015), A Supply Chain Network Equilibrium Model for Operational and Opportunism Risk Mitigation, *International Journal of Production Research*, 53(18), 5685-5715.
- Diabat, Ali vd. (2012), Supply Chain Risk Management and its Mitigation in a Food Industry, *International Journal of Production Research*, 50(11), 3039-3050.
- Fan, Y. & Stevenson, M. (2018), A review of Supply Chain Risk Management: Definition, Theory, and Research Agenda, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 48(3), 205-30.

- Fleischhacker, Adam J. & Fok, P.(2015), An Entropy-Based Methodology for Demand Uncertainty Reduction, *Decision Sciences*, 46(6), 1165–1198.
- Ghadge, A. vd. (2012), Supply Chain Risk Management: Present and Future Scope, *The International Journal of Logistics Management*, 23(3), 313–339.
- Grimsey, D. & Lewis, Mervyn K. (2002), Evaluating the Risks of Public Private Partnerships for Infrastructure Projects, *International Journal of Project Management*, 20(2), 107–118.
- Gupta, Sumeet vd. (2014), Supply Chain Risk Management: A Conceptual Framework and Empirical Validation, *International Journal of Information Systems and Supply Chain Management*, 7(3), 1–23. <https://doi.org/10.4018/ijisscm.2014070101>
- Hallikas, Jukka vd. (2002), Risk Analysis and Assessment in Network Environments: A Dyadic Case Study, *International Journal of Production Economics*, 78(1), 45–55.
- Hallikas, Jukka vd. (2004), Risk Management Processes in Supplier Networks, *International Journal of Production Economics*, 90(1), 47–58. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2004.02.007>
- Harland, Christine vd. (2003), Risk in Supply Networks, *Journal of Purchasing and Supply Management*, 9(2), 51–62.
- Hillman, M. & Keltz, H. (2007), Managing Risk in the Supply Chain: A Quantitative Study, *AMR Research*, January: 1-24.
- Ho, William vd. (2015), Supply Chain Risk Management: A literature Review, *International Journal of Production Research*, 53(16), 5031–69.
- Hudnurkar, M.vd. (2017), Supply Chain Risk Classification Schemes: A Literature Review, *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, August, 182–199.
- Jajja, Muhammad S. S. vd. (2018), Impact of Supply Chain Risk on Agility Performance: Mediating Role of Supply Chain Integration, *International Journal of Production Economics*, 205, 118-138.
- Jereb, B. vd. (2012), Mastering Supply Chain Risks, *Serbian Journal of Management*, 7(2), 271–285.
- Jianlin, Y. (2010), The Risk Management of Supply Chain, *2010 International Conference on Management and Service Science(MASS 2010)*, 1-4.
- Jüttner, U. vd. (2003), Supply Chain Risk Management – Outlining an Agenda for Future Research, *International Journal of Logistics: Research and Applications*, 6(4), 197-210.
- Jüttner, U. (2005), Supply Chain Risk Management: Understanding the Business Requirements From a Practitioner Perspective, *The International Journal of Logistics Management*, 16(1), 120–141.
- Kara, Merve E. & Firat, Saniye Ü. (2016), Sustainability, Risk, and Business Intelligence in Supply Chains, *Handbook of Research on Green Economic Development Initiatives and Strategies*, 501-538, IGI Global.
- Kern, D. vd. (2012), Supply Risk Management: Model Development and Empirical Analysis, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 42(1), 60–82.
- Khan, O. & Burnes, B. (2007), Risk and Supply Chain Management: Creating a Research Agenda, *The International Journal of Logistics Management*, 18(2), 197–216.
- Kırılmaz, O. & Erol, S. (2017), A Proactive Approach to Supply Chain Risk Management: Shifting Orders Among Suppliers to Mitigate the Supply Side Risks, *Journal of Purchasing and Supply Management*, 23(1), 54–65.
- Kim, K. & Chavas, Jean P. (2003), Technological Change and Risk Management: An Application to the Economics of Corn Production, *Agricultural Economics*, 29(2), 125–142.
- Kleindorfer, Paul R. & Germaine, H. Saad (2005), Managing Disruption Risks in Supply Chain, *Production and Operations Management*, 14(1), 53–68.
- Kumar, Sri K.vd. (2010), Minimisation of Supply Chain Cost With Embedded Risk Using Computational Intelligence Approaches, *International Journal of Production Research*, 48(13), 3717–3739.
- Lavastre, O. vd. (2012), Supply Chain Risk Management in French Companies, *Decision Support Systems*, 52(4), 828–838.
- Lin, Y.& Zhou, L. (2011), The Impacts of Product Design Changes on Supply Chain Risk: A Case Study, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 41(2), 162–186.

- Lowrance, William W. & Klerer, J. (1976), Of Acceptable Risk: Science and the Determination of Safety, *Journal of The Electrochemical Society*, 123(11), 373.
- Majumdar, A. vd. (2021), Analysing the Vulnerability of Green Clothing Supply Chains in South and Southeast Asia Using Fuzzy Analytic Hierarchy Process, *International Journal of Production Research*, 59(3), 752–771.
- Manuj I. & Dittmann, Paul J. (2011), Current State of Risk Management in Global Sourcing, Khan O, Zsidisin GA (Ed.), *Handbook for Supply Chain Risk Management: Case Studies, Effective Practices and Emerging Trends*, 11-28, J. Ross Publishing, Florida, ABD.
- Manuj, I. & Mentzer, John T. (2008), Global Supply Chain Risk Management Strategies, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 38(3), 192–223.
- March, James G. & Shapira, Z. (1987), Managerial Perspectives on Risk and Risk Taking, *Management Science*, 33(11), 1404–1418.
- Miller, Kent (1991), A Framework for Integrated Risk Management in International Business, *Journal of International Business Studies*, 23(2), 311–331.
- Mitchell, V. (1999), Consumer Perceived Risk: Conceptualizations and Models, *European Journal of Marketing*, 33(1/2), 163–195.
- Norrman, A. & Jansson, U. (2004), Ericsson's Proactive Supply Chain Risk Management Approach After a Serious Sub-Supplier Accident, *International Journal of Physical Distribution and Logistics Management*, 34(5), 434–456.
- Norrman, A. & Lindroth, R. (2004), Categorization of Supply Chain Risk and Risk Management, *Supply Chain Risk*, 15(2), 14–27.
- Oğuz, A. (2022), *Tedarik zinciri entegrasyonu ve dijitalleşmenin performansa etkisinde alıcı-tedarikçi risk yönetiminin aracı rolü*, Doktora Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karadeniz Teknik Üniversitesi
- Olson, David L. (2014), *Supply Chain Risk Management: Tools for Analysis*, 2. Baskı, Business Expert Press.
- Olson, David L. & Wu, D. (2011), Risk Management Models for Supply Chain: A Scenario Analysis of Outsourcing to China, *Supply Chain Management*, 16(6), 401–408.
- Porter, Micheal E. (1985), *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, NY: Free Press. New York
- Quang, Huy T. & Hara, Y. (2018), Risks and Performance in Supply Chain: the Push Effect, *International Journal of Production Research*, 56(4), 1369–1388.
- Rajesh, R. & Ravi, V. (2015), Modeling Enablers of Supply Chain Risk Mitigation in Electronic Supply Chains: A Grey-DEMATEL Approach, *Computers and Industrial Engineering*, 87, 126–139.
- Rangel, Djalma A. vd. (2015), Supply Chain Risk Classification: Discussion and Proposal, *International Journal of Production Research*, 53(22), 6868–6887.
- Rao, S. & Goldsby, Thomas J. (2009), Supply Chain Risks: A Review and Typology, *The International Journal of Logistics Management*, 20(1), 97–123.
- Revilla, E. & Sáenz, María J. (2014), Supply Chain Disruption Management: Global Convergence vs National Specificity, *Journal of Business Research*, 67(6), 1123–1135.
- Revilla, E. & Saenz, Maria J. (2017), The Impact of Risk Management on the Frequency of Supply Chain Disruptions: A Configurational Approach, *International Journal of Operations and Production Management*, 37(5), 557–576.
- Samvedi, A. vd. (2013), Quantifying Risks in a Supply Chain Through Integration of Fuzzy AHP and Fuzzy TOPSIS, *International Journal of Production Research*, 51(8), 2433–2442.
- Schlegel, Gregory L. & Trent, Robert J. (2014), *Supply Chain Risk Management: An Emerging Discipline*, Crc Press.
- Scholten, K. & Schilder, S. (2015), The Role of Collaboration in Supply Chain Resilience, *Supply Chain Management*, 20(4), 471–484.
- Singhal, P. vd. (2011), Supply Chain Risk Management: Review, Classification and Future Research Directions, *International Journal of Business Science & Applied Management (IJBSAM)*, 6(3), 15–42.

- Sodhi, Manmohan S. & Lee, S. (2007), An Analysis of Sources of Risk in the Consumer Electronics Industry, *Journal of the Operational Research Society*, 58(11), 1430–1439.
- Sodhi, Manmohan S. & Tang, Christopher S. (2012), *Managing Supply Chain Risk*, Springer Science & Business Media
- Tang, Christopher S. (2006), Robust Strategies for Mitigating Supply Chain Disruptions, *International Journal of Logistics Research and Applications*, 9(1), 33–45.
- Tang, Christopher S. & Tomlin, B. (2008), The Power of Flexibility for Mitigating Supply Chain Risks, *International Journal of Production Economics*, 116(1), 12–27.
- Tang, O. & Musa, S. (2011), Identifying Risk Issues and Research Advancements in Supply Chain Risk Management, *International Journal of Production Economics*, 133(1), 25–34.
- Thun, Jörn H. & Hoenig, D. (2011), An Empirical Analysis of Supply Chain Risk Management in the German Automotive Industry, *International Journal of Production Economics*, 131(1), 242–249.
- Tomlin, B. (2006), On the Value of Mitigation and Contingency Strategies for Managing Supply Chain Disruption risks, *Management Science*, 52(5), 639–657.
- Trkman, P. & McCormack, K. (2009), Supply Chain Risk in Turbulent Environments-A Conceptual Model for Managing Supply Chain Network Risk, *International Journal of Production Economics*, 119(2), 247–258.
- Tsai, Ming C. vd. (2008), Risk Perception on Logistics Outsourcing of Retail Chains: Model Development and Empirical Verification in Taiwan, *Supply Chain Management*, 13(6), 415–424.
- Tummala, R. & Schoenherr, T. (2011), Assessing and Managing Risks Using the Supply Chain Risk Management Process (SCRMP), *Supply Chain Management*, 16(6), 474–483.
- Tuncel, G. & Alpan, G. (2010), Risk Assessment and Management for Supply Chain Networks: A Case Study, *Computers in Industry*, 61(3), 250–59.
- Vishnu, C. vd. (2019), Supply Chain Risk Management: Models and Methods, *International Journal of Management and Decision Making*, 18(1), 31–75.
- Wagner, Stephan M. & Bode, C. (2008), An Empirical Examination of Supply Chain Performance Along Several Dimensions of Risk, *Journal of Business Logistics*, 29(1), 307–325.
- Warren, F. (1992), *Introduction in: Royal Society Study Group, Risk Analysis, Perception and Management*, The Royal Society, London.
- Wieland, A. & Wallenburg, Carl M. (2012), Dealing With Supply Chain Risks: Linking Risk Management Practices and Strategies to Performance, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 42(10), 887–905.
- World Economic Forum (2012), *Global risks 2012*, 7. Baskı, World Economic Forum, Geneva.
- Wu, T. vd. (2006), A Model for Inbound Supply Risk Analysis, *Computers in Industry*, 57(4), 350–365.
- Xie, C. vd. (2011), Assessing and Managing Risks Using the Supply Chain Risk Management Process (SCRMP) *Supply Chain Management: An International Journal*, 16(6), 474–483.
- Xu, M.vd. (2010), The Effect of Demand Uncertainty in a Price-Setting Newsvendor Model, *European Journal of Operational Research*, 207(2), 946–957.
- Yates, Frank J. & Stone, Eric R. (1992), The Risk Construct, Yates, Frank (Ed.), *Risk Taking Behavior*, 1–25, Wiley, New York.
- Yeo, K. & Tiong, Robert L.K. (2000), Positive Management of Differences for Risk Reduction in BOT Projects, *International Journal of Project Management*, 18(4), 257–265.
- Zhi, H. (1995), Risk Management for Overseas Construction Projects, *International Journal of Project Management*, 13(4), 231–237.
- Zsidisin, George A. & Ellram, Lisa M. (2003), An Agency Theory Investigation of Supply Risk Management, *Journal of Supply Chain Management*, 39(2), 15–27.
- Zsidisin, George A. & Ritchie, B. (2009), Supply Chain Risk Management–Developments, Issues and Challenges, *Supply Chain Risk*, 1-12, Springer, Boston.

## BÖLÜM 19

### BİR YÖNETİM FONKSİYONU OLARAK DENETİMİN ÖRGÜTLERDEKİ YERİ: NİTEL BİR SORGULAMA

Fatih SOBACI<sup>1</sup>

#### GİRİŞ

Örgütlerde sağlıklı bir işleyiş açısından yönetimin fonksiyonları, yönetim fonksiyonlarının sağlıklı işleyip işlemediğinin bilinmesi ve varsa sorunların giderilmesi için ise denetim önemlidir. Bu gibi bir söylem çok klişe ve bilindik bir giriş cümlesi olacaktır. Cümleyi farklı kurmaya çalışalım. Ulusal ölçekte bir mağaza zincirinin, sorumluluğu altında on kadar mağaza olan alt düzey bir yöneticisi, bu mağazalardan birine girdiğinde ilk yaptığı şeylerden biri, kimsenin görmediği ve çoğu kimsenin aklına gelmeyecek yüksek alanları tozları alınmış mı diye parmak ucuyla kontrol etmesidir. Boyu ortalamaların altında olan bu yönetici bu kontrolünü her defasında zıplamak zorunda kalarak yapar ve bu durum ekstra dikkat çeker. Aynı şirketin bölge müdürlerinden biri, belki yılda birden bile az uğradığı, merkeze uzak mağazalara giderken yanında eşi, arkadaşı gibi birileri ile gider, önce onların mağazaya girip özellikle müşteriye davranış anlamında durumu görmelerini, bazen kasten çalışanları sorun çıkararak zorlamalarını ister, verilen tepkileri görür, kendisi sonra mağaza ziyareti gerçekleştirir. Bu bölgedeki çalışanlar, müşteriyle her sorun yaşadıklarında, çoğunlukla “bu müşteri genel müdürün bir şeyi oluyor mu” sorusu akıllarına gelir ve ekstra bir duygusal emek verirler. Örnekler basit, konular önemsiz görülebilir. Söylenmek istenen ve unutulmaması gereken şey, her örgütün yüksekte kalmış, kimsenin görmediği tozlu alanları olabilir ve gereken müdahale yapılmadığında o tozlar zaman içinde görünen alanların da tozlanmasına neden olmaktadır. Üstelik toz bazen bir metafor olabilir ve hava akımıyla yükselip görülmeyen alanlara konan şeyler bazen toz zerrecikleri gibi görünen trilyonlar olabilir. Erken görülmediğinde artık örgütünüzün olmayan trilyonlar... Bazı yöneticilerin boyu, görülmesi gereken alanlara yetmeyebilir; ama sorun o noktayı görmek isteyip istememektir ve başarılı olanlar çoğu zaman o görülmeyeni görmeye çalışanlar olmaktadır.

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, fatih.sobaci@gop.edu.tr

Katılımcı görüşleri kapsamında şekillenen kodların çoğunlukla faaliyet ve performans odaklı denetimlerle ilgili olduğu görülmektedir. Bu çerçevede ortaya çıkan nihai sonuç, örgütlerde daha etkin işleyen bir denetime olan ihtiyacı, özellikle de faaliyetlerin daha sağlıklı ve daha üst performans ile yürütülmesine ilişkin gerekliliği göstermektedir. En güçlü örgütlerin, kaynakları en etkin ve verimli kullananlar olduğu düşünüldüğünde, denetime en üst düzeyde özen gösterilmesi gerektiği unutulmamalıdır. İnsanların denetime karşı olumsuz önyargılarını bertaraf etmek adına, ilgili süreçlerde denetimin problemi bulup yaptırım uygulamaktan ziyade problemleri çözümleme ve öğrenmeye dönük bir fonksiyon olduğu, sağlıklı işlemeyen bir denetim sürecinin sonunda çalışanlar başta olmak üzere farklı paydaşların bedel ödeyebileceği, kazanıma giden yolda ise hep birlikte kazanımlar elde edilebileceği vurgulanmalıdır. Vurgulanan bu konunun kabul görmesi için yıldırma odaklı olmayan, özünde adalet ve güvenin yer aldığı bir denetim sürecinin işletilmesi önem arz etmektedir.

Araştırma sonuçları veri toplanan işletmelerin bir yansıması olarak değerlendirilmekte olup, bu durum araştırma açısından bir kısıt olarak değerlendirilmektedir. Katılımcıların tümünün erkek ve çoğunlukla kamu çalışanı olması, ayrıca sınırlı sektörel dağılıma sahip olması araştırmanın bir diğer kısıtıdır. Farklı sektörlerden seçilen ve kadın çalışanların da dahil edildiği daha geniş katılımcı kitlesi ile daha kapsamlı sonuçlara ulaşılması beklenmektedir. Yurt dışında yapılan denetim uygulamaları ile Türkiye'deki uygulamalar ve bu süreçte insan faktörünün etkisine dönük karşılaştırmaları içeren araştırmaların değerli sonuçlara ulaşabileceği düşünülmektedir.

## KAYNAKLAR

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Bedenik, N. O. (2015). The challenge of controlling. *International Journal of Industrial Engineering and Management*, 6(4), 153-163.
- Creswell, J. W. Nitel araştırma yöntemleri: Beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni (M. Bütün ve S. B. Demir, Çev.) Ankara: Siyasal Kitabevi; 2017.
- Fayol, H. (1916). *Industrial and General Administration*. Paris: Dunod.
- Gündüz, Y. (2012). Eğitim örgütlerinde denetimin gerekliliği: Kuramsal bir çalışma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (34), 1-6.
- Gürbüz, S. & Şahin, F. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. 3. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- İslamoğlu, H. (2011). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. 2. Baskı, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Miklosevic, I., Markuz, A., & Sigurnjak, L. (2022). Basic management functions-challenges during the covid-19 pandemic. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 104-113.
- Mil, H. İ., & Güvercin, A. (2015). Bir Yönetim Fonksiyonu Olarak Denetimin Türk Kamu Yönetiminde Resmi Belgeler Aracılığı İle İncelenmesi ve Reform Önerileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 336-349.

- Nastoska, V. (2021). Controlling as a managerial function-a factor for an effective school. *Knowledge-International Journal*, 46(2), 329-333.
- Neck, C. P., Houghton, J. D., & Murray, E. L. (2017). *Organizational behavior: A critical-thinking approach*. SAGE Publications.
- Newstrom J. W. (2007). *Organizational Behavior Human Behavior at Work*. Twelfth Edition, Ph.D. University of Minnesota Duluth
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2012). *Management 11E*. New Jersey: Prentice Hall,
- Schermerhorn Jr, J. R., Osborn, R. N., Uhl-Bien, M., & Hunt, J. G. (2010). *Organizational behavior*. 11th ed. John Wiley & Sons.
- Seyidoğlu, H. (2009). Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı (10 b.). *Güzem Can Yayınları*, İstanbul.
- Sıgı, Ü. (2021). *Nitel araştırma yöntemleri* (2. baskı). İstanbul: Beta.
- Stroh, L. K., Northcraft, G. B., Neale, M. A., & Greenberg, J. (2002). *Organizational behavior: A management challenge*. 3rd ed. Lawrence Erlbaum Associates.
- Şakar, N. (2012). Yönetim. Yönetim Organizasyon I, (Ed. Koparal, C.). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Tallent, D. R. (1970). *The effect of decentralization on the managerial functions of planning, directing, and controlling*. The University of Nebraska-Lincoln.
- Ulukan, C. (2012). İşletmelerde yönetim. Genel İşletme, (Ed. Erdoğan, Z. ve Hepkul, A.). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Vuko, T., & Ojvan, I. (2013). Controlling and business efficiency. *Croatian operational research review*, 4(1), 44-52.
- Wagner, J. A., & Hollenbeck, J. R. (2010). *Organizational behavior: Securing competitive advantage*. Routledge.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayınevi.
- <http://www.tokat.gov.tr/gorev-yapmis-valiler>

## BÖLÜM 20

# TÜRKİYE'DEKİ İŞLETMELERİN PAZARLAMA VE SATIŞ ALANINDAKİ DİJİTALLEŞME ENDEKSİ

Filiz GÜRDER<sup>1</sup>

### GİRİŞ

Günümüzde dijital dönüşüm artık şirketler için bir seçenek değil, piyasada ayakta kalabilmek için kritik bir ön koşuldur. Corona salgını ise bu sürece ivme kazandırmıştır. Covid-19 krizi doğaya olduğu kadar şirketlerin dijitalleşme hızını da olumlu etkilemiştir.

Dijital dönüşüm, şirketlerin pazarlama ve satışlarını kökten değiştirmektedir. Bu dönüşüm elbette, şirketler için büyük zorluklar doğurur, ancak aynı zamanda ürün ve hizmetlerin pazarlanması ve şirketlerin büyümesi için büyük bir potansiyel sunar. Dijitalleşme ile müşterilerin ve rakiplerin ihtiyaç duyduğu standartlara verimli bir şekilde erişilirken aynı zamanda stratejik fırsatlarda yakalanabilir. Potansiyel müşterilerin ve mevcut müşterilerin satın alma süreci büyük ölçüde değişti. Daha önce olduğundan farklı bir şekilde araştırıyor, karar veriyor ve satın alıyorlar. Bu potansiyel dijitalleşme ile birlikte şirket başarısı için kullanılabilir. Dijitalleşmeye uygun hale getirilen pazarlama ve satış faaliyetleri ile daha fazla büyüme, artan satış ve rekabet gücü yakalanabilir.

Bu çalışmanın amacı, Türkiye'de şirketlerin özellikle pazarlama ve satış alanındaki dijitalleşmelerinin ne kadar ilerlediğine dair bir yaklaşım sunmaktır. Makaleyle şirketlere kendi satışlarının başarılı bir şekilde dijitalleştirilmesi için uygun girişimleri tanımlamaya yönelik bir çerçeve sağlanması amaçlanmaktadır.

### DİJİTALLEŞME TANIMI, KAPSAMI VE ÖLÇÜMÜ

Dijitalleşme farklı şekillerde tanımlanmakla birlikte ölçümü içinde çeşitli modeller kullanılmaktadır.

### DİJİTALLEŞME TANIMI

Sayısallaştırma terimi, muhtemelen Latince'de parmak terimi "digitus" ve İngilizce'deki rakam terimi "digit" kelime köklerinden gelmektedir. Kelimenin orijinal

<sup>1</sup> Doç. Dr., Marmara Üniversitesi, fgurder@marmara.edu.tr

Her on şirketten yedisinin dijitalleşmeyi müşteri çıkarlarına uygun kullandığı gerçeği müşteri deneyimini de olumlu etkilemektedir. Müşteriler dijital tutarlılığın farkındalar. Şirketler dijitalleşme çabalarıyla müşterilerine yakınlaşıyorlar.

Pazarlama ve satış yöneticileri, diğer şirketlerin dijital iş modellerinden yararlanabilecek herhangi bir tehlikeyi (henüz) fark etmedikleri için kendilerini güvende hissetmekteler. Ancak tetikte olmakta ve yeni teknolojilere açık olmakta fayda var. İş modelleri için erken uyarı sistemi geliştirmek ve bu sayede mevcut olan iş süreçlerini vakitlice değiştirmek şirketlerin pazar fırsatlarını erkenden yakalamasına olanak sağlayacaktır.

Kişisel satış, hala tahmin edilenden çok daha önemli bir yere sahipken sanal gerçeklik, artırılmış gerçeklik, Blockchain gibi hiper teknolojiler henüz günlük işlerde yeterince kullanılmamaktadır.

## **KAYNAKLAR**

- Cresswell, J. (2021). Oxford Dictionary of Word Origins. 3rd Revised edition, Oxford: Oxford University Press. ISBN 978-0-19-886875-0
- Dinana, H. (2020). Insights-Driven sales management. S. Khan & S. Sümer (Ed.), Modern perspectives in business applications, 69–86. Intech Open. doi: 10.5772/intechopen.84806
- Egeli, M. (2016). Erfolgsfaktoren von Mobile Business. Ein Reifegradmodell zur digitalen Transformation von Unternehmen durch Mobile IT. Wiesbaden: Springer Vieweg Verlag – BestMasters.
- Elste, R. (2020). Digitalisierungsindex Marketing & Vertrieb - Ein Zugang zur Messung des Digitalisierungsgrades. Esslingen: Hochschule Esslingen. ISBN 978-3-00-068367-1.
- Gebert, H. (2021). Digitalisierung – Definitionen und Bedeutung. [https://morethandigital.info/digitalisierung-definitionen-und-bedeutung/#\\_ftn4](https://morethandigital.info/digitalisierung-definitionen-und-bedeutung/#_ftn4)
- Hauk, N., Hüffmeier, J., & Krumm, S. (2018). Ready to be a silver surfer? A meta-analysis on the relationship between chronological age and technology acceptance. Computers in Human Behaviour, 84, 304–319.
- Lenk, K. (2016). Die neuen Instrumente der weltweiten digitalen Governance. Verwaltung & Management, 22(5), 227–240. <https://doi.org/10.5771/0947-9856-2016-5-227>.
- Rossmann, A. (2016). Digitale Reifegradmodelle: theoretische Grundlagen und praktische Anwendung. IM+io Das Magazin für Innovation, Organisation & Management, Vol.31 Issue 4 (Heft 04/2016), 42-47.
- Schmitt, F. (2021). Die Innovationsleistung im Verhältnis zum digitalen Reifegrad eines KMU - eine Analyse. Yüksek Lisans Tezi, Riedlingen: SRH Fernhochschule. doi:10.13140/RG.2.2.16694.42563
- TÜİK (2021). Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi Sonuçları, 2021. <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuc-lari-2021-45500>