

Sosyal Bilimlerde Güncel Araştırma ve İncelemeler VIII

Editörler

Neslihan COŞKUN KARADAĞ
Abdullah BALCIOĞULLARI



© Copyright 2025

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi AŞ'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kâğıt 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	Sayfa ve Kapak Tasarımı
978-625-375-436-5	Akademisyen Dizgi Ünitesi
Kitap Adı	Yayıncı Sertifika No
Sosyal Bilimlerde Güncel Araştırma ve İncelemeler VIII	47518
Editörler	Baskı ve Cilt
Neslihan COŞKUN KARADAĞ ORCID iD: 0000-0003-0215-0486 Abdullah BALCIOĞULLARI ORCID iD: 0000-0002-5462-5968	Vadi Matbaacılık
Yayın Koordinatörü	Bisac Code
Yasin DİLMEN	SOC000000
	DOI
	10.37609/akya.3618

Kütüphane Kimlik Kartı
Sosyal Bilimlerde Güncel Araştırma ve İncelemeler VIII / ed. Neslihan Coşkun Karadağ,
Abdullah Balcioğulları.
Ankara : Akademisyen Yayınevi Kitabevi, 2025.
248 s. : şekil, tablo, grafik, resim. ; 160x235 mm.
Kaynakça ve Ekler var.
ISBN 9786253754365

GENEL DAĞITIM

Akademisyen Kitabevi AŞ

Halk Sokak 5 / A Yenışehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

ÖN SÖZ

Akademisyen Yayınevi yöneticileri, yaklaşık 35 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 3400’ü 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 tanıklarındır. Matbaanın icadıyla varoluşunu sağlam temellere oturtan kitabın geleceği, her ne kadar yeni buluşların yörüngesine taşınmış olsa da, daha uzun süre hayatımızda yer edineceği muhakkaktır.

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

Akademisyen Yayınevi A.Ş.

İÇİNDEKİLER

Bölüm 1	Masumiyet Karinesi Bağlamında Şüphe Kavramı Üzerine Kısa Bir Karar İncelemesi (Nealon ve Hallam V. Birleşik Krallık)..... 1 <i>Aybüke AKKAYA</i>
Bölüm 2	Öz Kaynak Değeri ve İşletme Değeri Üzerine Karşılaştırmalı Bir Analiz. 21 <i>Mevlüt Harun BİLGİN</i>
Bölüm 3	Turizmin Aktif Yaşlanma Üzerindeki Etkisi ve Karşılaşılan Engeller Üzerine Bir Değerlendirme..... 35 <i>Necibe Nur ALAYDIN</i>
Bölüm 4	Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Aracılık Rolü 45 <i>Gürol DEMİR</i> <i>Zübeyir BAĞCI</i>
Bölüm 5	Covid-19 ve Kayıt Dışı İstihdam: Krizin Görünmeyen Kaybedenleri 73 <i>Serdar ACUN</i>
Bölüm 6	Para Politikası Araçlarının Büyüme ile Olan İlişkinin Pandemi Krizi Özelinde Ardl, Dols, Eş Bütünleşme ve Granger Nedensellik Testleri ile Analizi 87 <i>Recep Ragıp ERCANKAL</i> <i>Levent ÇINKO</i>
Bölüm 7	Kastamonu’da İnşa Edilen Bir Geç Osmanlı Dönemi Su Yapısı: Hükümet Çeşmesi..... 107 <i>Ezgi TEMEKOĞLU</i> <i>Nuray Hacer YÜCEL</i>
Bölüm 8	Zurna Soy İsimli Müzisyenler’in İletişimsel Bellekleri 117 <i>Mert CANER</i>
Bölüm 9	Sağlık Kurumlarında Psikolojik Tacizin Hizmet Kalitesine Etkisinin Yordanması 143 <i>Zeynep ATİKTÜRK</i> <i>H. Tezcan UYSAL</i>
Bölüm 10	Kurumsal Başarıda Dijital Strateji ve Dijital Dönüşüm 163 <i>Elif BİLGİÇ ARI</i>
Bölüm 11	Sağlık Turizmi Açısından Termal Turizm: Kütahya ve Afyon Örneği 179 <i>Naciye AKAN</i> <i>Mehmet Necati CİZRELİOĞULLARI</i>

İçindekiler

Bölüm 12	Yeşil Strateji ve Yeşil Değer Zinciri	199
	<i>Elif BİLGİÇ ARI</i>	
Bölüm 13	Vergi Uyuşmazlıklarında Alternatif Çözüm Yolları: Seçilmiş Ülkeler Özelinde Bir Karşılaştırma	221
	<i>Naile Eda ŞEN</i>	
	<i>Ahmet ARSLAN</i>	

YAZARLAR

Doç. Dr. Serdar ACUN

Munzur Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler
Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü,
Finans ve Bankacılık AD

Naciye AKAN

Öğretmen, Mardin Midyat Necip Fazıl
Kısakürek İmam Hatip Ortaokulu

Arş. Gör. Aybüke AKKAYA

İzmir Bakırçay Üniversitesi, Hukuk Fakültesi,
Kamu Hukuku Bölümü, Ceza ve Ceza
Muhakemesi Hukuku AD

Arş. Gör. Dr. Necibe Nur ALAYDIN

Süleyman Demirel Üniversitesi, İnsan ve
Toplum Bilimleri Fakültesi, Coğrafya Bölümü,
Beşeri ve İktisadi Coğrafya AD

Elif BİLGİÇ ARI

Doğuş Üniversitesi, Doktora Öğrencisi

Doç. Dr. Ahmet ARSLAN

Yozgat Bozok Üniversitesi, İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, Mali
Hukuk AD

Zeynep ATİKTÜRK

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Lisansüstü
Eğitim Enstitüsü, Yüksek Lisans Öğrencisi

Prof. Dr. Zübeyir BAĞCI

Pamukkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari
Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Yönetim
ve Organizasyon AD

Mevlüt Harun BİLGİN

Yüksek Lisans Öğrencisi, Hitit Üniversitesi

Mert CANER

Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Doktora öğrencisi

Doç. Dr. Mehmet Necati

CİZRELİOĞULLARI

Mardin Artuklu Üniversitesi, Turizm Fakültesi,
Turizm Rehberliği Bölümü, Turizm Rehberliği
AD

Prof. Dr. Levent ÇİNKO

Marmara Üniversitesi, Finansal Bilimler
Fakültesi, Bankacılık Bölümü, Bankacılık AD

Dr. Gürol DEMİR

Akdeniz Üniversitesi

Öğr. Gör. Recep Ragıp ERCANKAL

Çukurova Üniversitesi, Kozan Meslek
Yüksekokulu, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık
Bölümü, Bankacılık ve Sigortacılık Pr.

Naile Eda ŞEN

Yüksek Lisans Öğrencisi Gaziantep
Üniversitesi

Dr Ezgi TEMEKOĞLU

Prof. Dr. H. Tezcan UYSAL

Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Sağlık
Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi AD

Nuray Hacer YÜCEL

Bilim Uzmanı

Bölüm 1

MASUMİYET KARİNESİ BAĞLAMINDA ŞÜPHE KAVRAMI ÜZERİNE KISA BİR KARAR İNCELEMESİ (NEALON ve HALLAM v. BİRLEŞİK KRALLIK)*

Aybüke AKKAYA¹

GİRİŞ

Günümüzde gerek ulusal gerekse uluslararası çok sayıda hukuk metninde düzenleme altına alınan masumiyet karinesi, temel olarak bir suç isnadıyla karşı karşıya bulunan kişinin hakkında yürütülecek adil bir yargılama sonucunda suçluluğu hükmen kesinleşinceye kadar masum sayılması şeklinde tanımlanabilecektir. Terimsel açıdan genel olarak masumiyet karinesi şeklinde ifade edilmekle birlikte doktrinde ve uygulamada masum sayılma hakkı, masumluk karinesi yanında suçluluk kavramını ön plana alan suçsuzluk karinesi, suçsuz sayılma hakkı, suçlu sayılmama hakkı gibi kullanım örneklerine de rastlanılmaktadır. Çalışmaya konu karar incelenmesinde de ayrıca değinileceği üzere masumluk ve suçluluk eksenindeki ön kabullerin hukuk metinlerinden pratiklerine birtakım yansımaları olduğu görülmektedir.

Doktrinde farklı hukuki nitelendirmeler yer almakla birlikte; masumiyet karinesinin, aynı zamanda adil yargılanma hakkı ile ilişkisi çerçevesinde temel bir insan hakkı olarak kabul edildiğini söylemek mümkündür. Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi (AİHS) m. 6/2’de “*Bir suç ile itham edilen herkes, suçluluğu yasal olarak sabit oluncaya kadar masum sayılır*” hükmü öngörülmüş olup suç isnadının her türlü şüpheden uzak delille ispatlanması, hükmün hukuka uygun aktarılan delillere uygun vicdani kanaate dayalı olarak tesis edilmesi gerekmektedir; aksi takdirde kişinin haksız mahkûmiyet ihtimaline karşı korunması amaçlanmaktadır. Türkiye tarafından Avrupa Konseyi (AK) üyesi devletler ile aynı tarihte imzalanan Sözleşme, 10.03.1954 tarihli 6366 sayılı Kanun ile onaylanarak uygun bulunmuş ve aynı yıl yürürlüğe girmiştir.

* Bu çalışma, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Hukuku Doktora Programı kapsamında devam etmekte olan tez çalışmasından üretilmiştir.

¹ Arş. Gör. İzmir Bakırçay Üniversitesi, Hukuk Fakültesi, Kamu Hukuku Bölümü, Ceza ve Ceza Muhakemesi Hukuku AD, aybuke.akkaya@hotmail.com, ORCID iD: 0000-0001-6781-4402

KAYNAKÇA

- Ashworth, A. (2006). Four Threats to the Presumption of Innocence. *The International Journal of Evidence and Proof*, 10(4), 241-279.
- Beccaria, C. (1961). Suçlar ve Cezalar. Çeviren M. Göklü, İstanbul: Güven Yayınevi.
- Çayan, G. (2020). Masumiyet Karinesi Doktrini. *TAAD*, 11(42), 49-87.
- Değirmencioglu, B. Avrupa İnsan Hakları Mahkemesi İçtihatları Işığında “Masumiyet Karinesi”nin Korunması. *ASBÜ Hukuk Fakültesi Dergisi*, 2, 307-35.
- Doğan, K. (2022). Ceza Muhakemesinde Belirsizlik Kuşkudan Sanık Yararlanır İlkesi “in dubio pro reo”. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Dönmezer, S. (1998). Suçsuzluk Karinesi Üzerine Düşünceler. Prof. Dr. Nurullah Kunter’e Armağan (ss. 67-74). İstanbul: Beta Basım.
- Duff, R. A. (2013). Who Must Presume Whom to be Innocent of What?. *Netherlands Journal of Legal Philosophy*, 42(3), 170-192.
- Erem, F. (1978). Ceza Usulü Hukuku. Ankara: Sevinç Matbaası.
- Ergüne, E. (2024). Ceza Muhakemesi Hukukunda Suçlu Sayılmama Hakkı. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Feyzioğlu, M. (1999). Suçsuzluk Karinesi: Kavram Hakkında Genel Bilgiler ve Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi. *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 48(1), 135-163.
- Gedik, D. (2023). Öğreti ve Yargısal İçtihatlar Işığında Ceza Muhakemesinde Şüpheden Sanık Yararlanır İlkesi (In Dubio Pro Reo). Ankara: Adalet Yayınevi.
- Grabenwarter, C. (2004). Yargılama Güvenceleri-Adil Yargılama Hakkı (İHAS Md. 6). Çeviren O. Can, Karşılaştırmalı Güncel Ceza Hukuku Serisi-3, Prof. Dr. Nurullah Kunter’e Armağan, Adil Yargılama Hakkı ve Ceza Hukuku (ss. 181-244). Proje Yön. K. İçel, Yayına Hazırlayan Y. Ünver. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Gropp, W. (2004) Masumiyet Karinesinin Ceza Muhakemesi Sınırlayıcı Etkisi. Çeviren O. İsfen, Karşılaştırmalı Güncel Ceza Hukuku Serisi-3, Prof. Dr. Nurullah Kunter’e Armağan, Adil Yargılama Hakkı ve Ceza Hukuku (ss. 319-333). Proje Yön. K. İçel, Yayına Hazırlayan Y. Ünver). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Karakehya, H. (2016). Ceza Muhakemesinde Maddi Gerçeğin Tespiti. Ankara: Savaş Yayınevi.
- Kotsoglou, K. N. (2014). Über die Bedeutungslosigkeit des Satzes „in dubio pro reo“ Eine grammatisch-logische Rekonstruktion der Freispruchsdogmatik. *Zeitschrift für Internationale Strafrechtsdogmatik*, 11, 31-46.
- Kunter, N., Yenisey, F. ve Nuhoglu, A. (2010). Muhakeme Hukuku dalı Olarak Ceza Muhakemesi Hukuku. İstanbul: Beta Basım.
- Laudan, L. (2010). Need Verdicts Come in Pairs?. *The International Journal of Evidence and Proof*, 14(1) 2010, 1-24.
- Memiş, P. (2003). Adil Yargılama Hakkının Unsuru Olarak Masumiyet Karinesi. *Galatasaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Picinali, F. (2021). The Presumption of Innocence: A Deflationary Account. *The Modern Law Review*, 84(4), 708-739.
- Reid, K. (2019). A practitioner’s guide to the European Convention on Human Rights. London: Thomson Reuters/Sweet & Maxwell.
- Schroeder, F. C., Yenisey F. ve Peukert W. (1999). Ceza Muhakemesinde ‘Fair Trial’ İlkesi. İstanbul: İstanbul Barosu CMUK Uygulama Servisi Yayınları.

- Stuckenberg, C. F. (1998). Untersuchungen zur Unschuldsvermutung. Berlin: Walter de Gruyter.
- Şahinkaya, Y. (2008). Suçsuzluk Karinesi. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tomlin, P. (2014). Could the Presumption of Innocence Protect the Guilty?. Criminal Law and Philosophy, 8, 431-447.
- Tosun, S. (2018). Anayasa Mahkemesi'ne Bireysel Başvuruda Masumiyet Karinesi. İstanbul: On İki Levha Yayıncılık.
- Türkbağ, A. U. (2012). Kanıtlanamayanı Kanıtlamak: Ronald Dworkin'in Hukuk Kuramı. İstanbul: Derin Yayınları.
- Vitkauskas D. ve Dikov G. (2018). Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi Kapsamında Adil Yargılanma Hakkının Korunması-Uygulamacılar İçin El Kitabı. Çeviren S. Cengiz, Avrupa Konseyi Anayasa Mahkemesine Bireysel Başvuru Sisteminin Desteklenmesi Ortak Projesi. Yayına Hazırlayan G. Dikov. Strasbourg: Avrupa Konseyi.
- Weigend, T. (2013) There is Only One Presumption of Innocence. Journal of Legal Philosophy, 42(1), 193-204.
- Weigend, T. (2018). Zur Reichweite der Unschuldsvermutung. Editör U. Stein, L. Greco, C. Jäger ve J. Wolter, Systematik in Strafrechtswissenschaft und Gesetzgebung, Festschrift für Klaus Rogall zum 70. Geburtstag am 10. August 2018 (ss. 739-756). Berlin: Duncker & Humblot.
- Wimmer, A. (1968). Unschuldsvermutung-Verdacht-Freispruch. Zeitschrift für die gesamte Strafrechtswissenschaft, 80(2), 369-377.
- Yavuz Yayla, E. (2024). Şüphe Kavramının Anayasa Mahkemesinin Norm Denetimi ve Bireysel Başvuru Kararlarında Görünümü. Terazi Hukuk Dergisi, 219, 79-95.
- Yayla, M. (2021). Ceza Muhakemesi Hukukunda İspat ve Şüphe. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yener, Ü. ve Hakeri, H. (2015). Ceza Muhakemesi Hukuku. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Yenidünya, A. C. (2004). Avrupa İnsan Hakları Sözleşmesi ve Masumiyet Karinesi. Güncel Hukuk Aylık Hukuk Dergisi, 5, 20-21.
- Yıldırım, A. (2019). Anayasa Mahkemesi Uygulamasında Adil Yargılanma Hakkı (Ceza Hukuku Boyutu). TAAD, 7(26), 333-376.
- Yıldız, A. K. (2002). Ceza Muhakemesinde İspat ve Delillerin Değerlendirilmesi. İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Hukuku Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Yılmaz, E. (2011). Hukuk Sözlüğü. Ankara: Yetkin Yayınları.
- Yüce, T. T. (1988). Sanığın Savunması ve Korunması Açısından Ceza Soruşturmasının Ümanist İlkeleri. TBBD, 1(1), 156-167.

Bölüm 2

ÖZ KAYNAK DEĞERİ VE İŞLETME DEĞERİ ÜZERİNE KARŞILAŞTIRMALI BİR ANALİZ

Mevlüt Harun BİLGİN¹

1.GİRİŞ

Finansal piyasalarda, şirketlerin değerlemesi kritik bir öneme sahiptir. Bu bölümde, öz kaynak değeri ve işletme değeri kavramları üzerine kapsamlı bir analiz sunulacaktır. Bu iki değerlendirme yöntemi, yatırımcılar, analistler ve şirket yöneticileri için temel araçlar olarak kabul edilmektedir. Çalışmamız, bu iki kavramın tanımlarını, hesaplama yöntemlerini, avantajlarını ve dezavantajlarını karşılaştırmalı olarak inceleyecektir.

2.1. Öz Kaynak Değeri Tanım ve Kavramsal Çerçeve

Öz kaynak değeri, bir şirketin hissedarlarına ait olan değeri ifade eder. Bu değer, şirketin toplam varlıklarından toplam borçlarının çıkarılmasıyla elde edilir (Damodaran, 2012). Öz kaynak değeri, iki farklı yöntemle hesaplanabilir:

Piyasa değeri yöntemi: Toplam hisse sayısının hisse başına piyasa fiyatı ile çarpılması.

Defter değeri yöntemi: Şirketin toplam varlıklarından yükümlülüklerinin çıkarılması.

Öz kaynak değeri, şirketin finansal performansını ve gelecekteki büyüme potansiyelini yansıtır. Bu değer, yatırımcıların şirkete olan güvenini ve beklentilerini de gösterir. Piyasa değeri yöntemi, şirketin hisse senetlerinin borsadaki performansını dikkate alırken, defter değeri yöntemi şirketin finansal tablolarındaki verilere dayanır (Brealey et al., 2020).

Öz kaynak değeri hesaplaması, şirketin sermaye yapısı ve finansal stratejileri hakkında önemli bilgiler sağlar. Yüksek öz kaynak değeri, genellikle şirketin güçlü bir finansal pozisyona sahip olduğunu ve yatırımcılar için cazip bir seçenek olabileceğini gösterir. Ancak, bu değer tek başına değerlendirilmesi yanıltıcı

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Hitit Üniversitesi, harun-bilgin-32@hotmail.com,
ORCID iD: 0009-0004-4961-3446

Örneğin, borç oranı yüksek olan bir şirketin işletme değeri, yatırımcıların risk değerlendirmelerinde kritik bir role sahip olabilir.

Senaryolar üzerinden yapılan örnek analizler, öz kaynak değeri ve işletme değerinin gerçek dünya uygulamalarındaki farklılıklarını daha net bir şekilde ortaya koymuştur. A ve B şirketlerinin borç ve nakit pozisyonlarına ilişkin karşılaştırmalar, borçsuz bir şirketin genellikle daha cazip olduğunu göstermiştir. Teknoloji ve üretim şirketleri arasındaki işletme değeri analizi, sektör farklılıklarının değerlendirme süreçlerindeki etkisini vurgulamıştır. Son olarak, finansal sağlığı karşılaştırılan şirketlerde, yüksek borçluluk oranının işletme değerini artırmasına rağmen yatırım riskini de artırdığı gözlemlenmiştir.

Sonuç olarak, öz kaynak değeri ve işletme değeri analizleri, finansal karar verme süreçlerinde tamamlayıcı roller oynamaktadır. Yatırımcılar ve analistler, bu iki yöntemi birlikte kullanarak şirketlerin gerçek değerine dair daha sağlam bir anlayış geliştirebilirler. Özellikle tarihsel veriler, sektör ortalamaları ve benzer şirketlerle yapılan karşılaştırmalar, bir şirketin aşırı değerli veya düşük değerli olup olmadığını belirlemede etkili olabilir. Ayrıca, öz kaynak ve işletme değeri çarpanlarının doğru bir şekilde uygulanması, şirket değerlemelerinde daha isabetli sonuçlar elde edilmesine olanak sağlar.

Bu analizler, finansal kararların doğruluğunu artırmak ve stratejik planlamayı desteklemek için kritik öneme sahiptir. Her iki yöntemin güçlü ve zayıf yönlerini anlamak, daha etkili yatırım kararları alınmasını sağlayarak şirketlerin ve yatırımcıların hedeflerine ulaşmasına katkıda bulunur. Öz kaynak değeri ve işletme değerinin doğru bir şekilde yorumlanması, gelecekteki finansal başarıların temel taşıdır.

KAYNAKÇA

- Damodaran, A. (2012). *Investment valuation: Tools and techniques for determining the value of any asset* (Vol. 666). John Wiley & Sons.
- Damodaran, A. (2018). *The dark side of valuation: Valuing young, distressed, and complex businesses*. FT Press.
- Fernández, P. (2017). *Company valuation methods*. IESE Business School, University of Navarra.
- Hitchner, J. R. (2017). *Financial valuation: Applications and models*. John Wiley & Sons.
- Koller, T., Goedhart, M., & Wessels, D. (2015). *Valuation: Measuring and managing the value of companies*. John Wiley & Sons.
- Penman, S. H. (2013). *Financial statement analysis and security valuation*. McGraw-Hill Education.
- Bilir, H., & Kulalı, İ. (2014). İşletme Değeri ve Özkaynak Çarpanlarının Karşılaştırılmalı Analizi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 38-64.

- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2016). *Financial management: Theory & practice*. Cengage Learning.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. F. (2019). *Corporate finance* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Brealey, R. A., Myers, S. C., & Allen, F. (2020). *Principles of corporate finance* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2019). *Fundamentals of financial management* (15th ed.). Cengage Learning.
- Damodaran, A. (2012). *Investment valuation: Tools and techniques for determining the value of any asset* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., Jaffe, J. F., & Jordan, B. D. (2018). *Corporate finance* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Titman, S., Keown, A. J., & Martin, J. D. (2017). *Financial management: Principles and applications* (13th ed.). Pearson Education.

Bölüm 3

TURİZMİN AKTİF YAŞLANMA ÜZERİNDEKİ ETKİSİ VE KARŞILAŞILAN ENGELLER ÜZERİNE BİR DEĞERLENDİRME

Necibe Nur ALAYDIN¹

GİRİŞ

Son yılların en önemli demografik eğilimlerinden biri, hiç şüphesiz nüfusun yaşlanmasıdır. Bundan yüzyıl öncesine kadar yalnızca gelişmiş ülkelerin deneyimlediği bir olgu olan yaşlanma, bugün küresel düzeyde tecrübe edilmektedir. Yirminci yüzyılın ortalarına kadar ortalama yaşam süresinin 50'yi aşmadığı görülürken, bugün bu sürenin bazı gelişmiş ülkelerde 85'e dayandığı bilinmektedir. Yaşlı nüfusun toplum içindeki oranlarının daha önce görülmemiş düzeyde artışı ise, yaşlılarla ilgili çeşitli konuları gündeme getirmektedir. Ortalama ömrün uzaması, insanlık tarihindeki en büyük başarı öykülerinden biri olarak kabul edilmekle birlikte, bazı sorunları da ortaya çıkarmaktadır. Bu sorunlardan biri, özellikle ileri yaş grubunda daha sık rastlanılan bir olgu olan, yaşlı bağımlılık oranının artmasıdır. Bağımlı yaşlı nüfus oranını azaltmanın en etkili çözüm yollarından biriye, aktif yaşlanmayı destekleyici uygulamaların hayata geçirilmesidir.

Bilindiği gibi ilki 1982'de Viyana'da, ikincisi 2002 yılında Madrid'de "Uluslararası Yaşlanma Eylem Planı" adı altında iki toplantı düzenlenmiş ve bu toplantılara katılan ülkelerin yaşlanma konusunda bilinçlenmeleri amaçlanmıştır (UN, 1983; UN, 2008). Aktif yaşlanma kavramına özellikle 2002'de Madrid'de gerçekleştirilen toplantıda vurgu yapılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü aktif yaşlanmayı "Yaşlanmayla birlikte bireylerin yaşam kalitesini yükseltmek için sağlık, topluma katılım ve güvenlik bakımından sunulacak fırsatların en uygun hale getirilmesi sürecidir." şeklinde tanımlamıştır (WHO, 2002). Ayrıca bu alandaki çalışmalar, 2012 yılının Avrupa Nesiller Arası Dayanışma ve Aktif Yaşlanma Yılı olarak ilan edilmesiyle hızlanmıştır (Danış ve Efe, 2016). Çalışmaların Türkiye'deki yansımalarından

¹ Arş. Gör. Dr. Süleyman Demirel Üniversitesi, İnsan ve Toplum Bilimleri Fakültesi, Coğrafya Bölümü, Beşeri ve İktisadi Coğrafya AD, necibealaydin@sdu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-1375-9046

Yapılan çalışmalarda genellikle turizm ile yaşlı bireylerin iyilik halleri arasında pozitif bir ilişkinin olduğu vurgulansa da yaşlıların seyahatleriyle ilgili karşılaştıkları çeşitli engeller ile memnuniyet düzeyleri arasında negatif bir korelasyon söz konusudur. Gerek sağlıklı yaşlanma gerekse yaşlıların seyahat etmeleri hususunda toplumun tüm üyelerinin çaba göstermesi gerekmektedir. Bu noktada yaşlı dostu şehirler, destinasyonlar ve mekânlar yaratmak söz konusu dinamik ekosistemin önemli bileşenlerini oluşturmaktadır. Dolayısıyla yaşlı insanların ziyaret ettikleri, konakladıkları veya çeşitli etkinliklerde bulundukları alanların daha erişilebilir olması açısından çok paydaşlı iş birliğine ihtiyaç vardır. Bu tür potansiyel seyahat engellerinin farkına varılması ve buna yönelik çözümler, yaşlı bireylerin turizme katılımlarını kolaylaştıracaktır.

KAYNAKÇA

- Alon, D., Shitrit, P., & Chowders, M. (2010). Risk behaviors and spectrum of diseases among elderly travelers: a comparison of younger and older adults. *Journal of Travel Medicine*. 17(4), 250-255.
- Amman, T. (2007). Yaşlılıkta serbest zaman faaliyetleri. Faruk Bayraktar (Ed.), *Yaşlılık Dönemi ve Problemleri* içinde. İstanbul: Ensar Neşriyat.
- Buckley, R. (2023). Tourism and mental health: foundations, frameworks, and futures. *Journal of Travel Research*. 62(1), 3–20.
- Chen CC, Petrick JF. (2013). Health and wellness benefits of travel experiences: a literature review. *Journal of Travel Research*. 52,709–719.
- Danış, M.Z. & Efe, F. (2016). Aktif yaşlanma. Velittin Kalınkara (Ed.), *Yaşlılık disiplinlerarası yaklaşım, sorunlar, çözümler 2* içinde. Ankara: Nobel Akademi Yayınları.
- DPT. (2007). *Türkiye’de yaşlıların durumu ve yaşlanma ulusal eylem planı*. Ankara.
- Ferri, M. & Dura E., Garcés J. (2013). Functional health benefits for elderly people related to social tourism policy promotion. *International Journal Of Multidisciplinary Social Sciences*. 1, 1-8.
- Gautret, P., Gaudart, J., Leder, K., Schwartz, E., Castalli, F., Lim, P., Morphy, H., Keystone, J., Cramer, J. (2012). Travel-associated illness in older adults (>60 y). *Journal of Travel Medicine*. 19(3), 169-177.
- Gilbert, D., & Abdullah, J. (2004). Holidaytaking and the sense of well-being. *Annals of Tourism Research*. 31(1), 103–121.
- Gu, D., Zhu, H., Brown, T., Hoenig, H., Zeng, Y. (2015). Tourism experiences and self-rated health among older adults in china. *Journal of Aging and Health*. 1-29.
- Huang, L. & H. T. Tsai. (2003). The study of senior traveler behaviour in Taiwan. *Tourism Management*. 24, 561-574.
- Hunter-Jones, P. & Blackburn, A. (2007). Understanding the relationship between holiday taking and self-assessed health: an exploratory study of senior tourism. *International Journal of Consumer Studies*. 31(5), 509-516.
- Jang, S. & Wu, C. (2006). Seniors’ travel motivation and the influential factors: an examination of Taiwanese seniors. *Tourism Management*. 27, 306–316.

- Kazeminia, A., Del Chiappa, G. & Jafari, J. (2015). Seniors' travel constraints and their coping strategies. *Journal of Travel Research*. 54(1), 80-93.
- LaForge, M. C. (1984). Elderly recreational travelers: a profile. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 25(2), 14-15.
- Le Serre, D., & Chevalier, C. (2012). Marketing travel services to senior consumers. *Journal of Consumer Marketing*. 29 (4), 262-270.
- Lee, B. & Bowes, S. (2016). A study of older adults travel barriers by examining age segmentation. *Journal of Tourism And Hospitality Management*. 4(2), 1-16.
- Mansvelt, J. (1997). Working at leisure: critical geographies of ageing. *The Royal Geographical Society*. 29(4), 289-298.
- Martin, L. & Preston, S. (1994). *Demography of ageing*. National Academy Press: Washington DC.
- McCluskey, A., Thurtell, A., Clemson, L. & Kendig, H. (2011). A study investigating the travel habits and preferences of older australian adults with a falls risk. *Australasian Journal on Ageing*. 30(4), 208-214.
- McGuire, F.A. (1984). A factor analytical study of leisure constraints in advanced adulthood. *Leisure Sciences*. 6(3), 313-326.
- Milman, A. (1998). The impact of tourism and travel experience on senior traveler's psychological well-being. *Journal of Travel Research*. 37(2), 166-172.
- Minnaert, L. Maitland, R. & Miller, G. (2009). Tourism and social policy the value of social tourism. *Annals of Tourism Research*. 36(2), 316-334.
- Mitas, O. (2010). *Positive emotions in mature adult's leisure travel experiences*. Degree of Doctor of Philosophy. The Pennsylvania State University: USA.
- Morgan, N., Pritchard, A. & Sedgley, D. (2015). Social tourism and well-being in later life. *Annals of Tourism Research*. 52, 1-15.
- Patterson, I. & Balderas-Cejudo, A. (2023). Tourism towards healthy lives and well-being for older adults and senior citizens: Tourism Agenda 2030. *Tourism Review*. 78(2), 427-442.
- Reece, W. (2004). Are senior leisure travelers different? *Journal of Travel Research*. 43, 11-18.
- Schlaudecker, J.D., Moushey, E.N., Schlaudecker, E.P. (2013). Keeping older patients healthy and safe as they travel. *The Journal of Family Practice*. 62(1), 16-23.
- Sedgley, D., Pritchard, A., Morgan, N., & Hanna, P. (2017). Tourism and autism: journeys of mixed emotions. *Annals of Tourism Research*. 66, 14-25.
- Sellick, C.M. (2004). Discovery, connection, nostalgia: key travel motives within the senior market. *Journal of Travel & Tourism Marketing*. 17 (1), 55-71.
- Tiago, M. T. P. M. B., De Almeida Couto, J. P., Tiago, F. G. B., & Faria, S. (2016). Baby boomers turning grey: european profiles. *Tourism Management*. 54, 13-22.
- Tomka, D., vd. (2015). Quality of life as a travel motivational factors of senior tourists – results of research in novi sad. *Preliminary Communication*. 48 (1-2), 62-70.
- Tufan, İ. (2003). *Modernleşen Türkiye'de yaşlılık ve yaşlanmak*. İstanbul: Anahtar Kitaplar Yayınevi.
- Tufan, İ. (2016). *Antikçağdan günümüze yaşlılık ve yaşlanma*. Ankara: Nobel Yayınları.
- UN. (1983). *Vienna international plan of action on aging*. New York.
- UN. (2008). *Guide to the national implementation of the madrid international plan of action on ageing*. New York.

- You, X. & O'Leary, J. (1999). Destination behavior of older uk travelers. *Tourism Recreation Research*. 24 (1), 23-34.
- Walker, A. (2018). Aktif yaşlanma kavramı. (Ed.) İsmail Tufan ve Mithat Durak *Gerontoloji 2: Bakım ve Sağlık* içinde. Ankara: Nobel Akademi Yayınları.
- Wen, J., Zheng, D., Hou, H., Phau, I., & Wang, W. (2022). Tourism as a dementia treatment based on positive psychology. *Tourism Management*. 92, 1-12.
- WHO. (2002). *Active ageing a policy framework*. Geneva.
- Wijaya, S., Wahyudi, W., Kusuma, C.B., Sugianto, E. (2018). Travel motivation of Indonesian seniors in choosing destination overseas. *International Journal of Culture, Tourism And Hospitality Research*. 12 (2), 185-197.

Bölüm 4

DUYGUSAL EMEK VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK ARASINDAKİ İLİŞKİDE İŞ TATMİNİNİN ARACILIK ROLÜ*

**Gürol DEMİR¹
Zübeyir BAĞCI²**

GİRİŞ

Yüksek rekabet ortamında en önemli tercih edilme unsuru şüphesiz müşteri memnuniyetinden geçmektedir. Müşteri memnuniyetinin, sadece satılan ürün ve verilen hizmetle sağlamanın mümkün olmadığı açıktır. Çalışanların duyguları, davranışları ve iletişimi, çalışanların memnuniyeti veya memnuniyetsizliği örgütlerin başarısı üzerinde önemli rol oynamaktadır. Diğer bir ifadeyle, çalışanın gösterdiği duygu ve davranışların örgütsel çıktılar üzerinde olumlu (pozitif) ve olumsuz (negatif) etkiler bıraktığı açıktır. Çalışan davranışlarının müşteriler üzerindeki olumlu etkisi örgütlerin devamlılığı ve büyümesi için fayda sağlayacaktır.

Çalışanların özellikle hizmet sunumları esnasında müşterilere yakın etkileşimde bulunmaları onların bir takım duygusal davranışlar sergilemelerini kaçınılmaz kılmaktadır. Hızla değişen iş dünyasında, özellikle hizmet sektöründe çalışan bireyler, işlerini yerine getirirken duygularını yönetmeye ve istenilen duygusal tepkileri göstermeye zorlanmaktadır. Bu durum hizmet kalitesinin artmasının temel taşlarından biri olan duygusal emek olgusunu ortaya çıkarmaktadır. İlk olarak Hochschild (1983) tarafından ortaya atılmış olan duygusal emek kavramı; duyguların yüzsel ve bedensel davranışlarla ifade edilmesi ve belirli bir ücret mukabilinde duyguların jest ve mimik gibi yüzsel ve bedensel gösteriler şeklinde sergilenmesi olarak ifade edilmektedir.

İşletmelerin başarısında kritik önemi olan faktörlerden bir diğeri de çalışanların

* Bu çalışma, Prof. Dr. Zübeyir Bağcı'nın danışmanlığında hazırlanan "Duygusal Emek ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Aracılık Rolü" başlıklı doktora tezinden üretilmiştir

¹ Dr., Akdeniz Üniversitesi, guroldemir2020@gmail.com, ORCID iD: 0000-0003-4549-4342

² Prof. Dr., Pamukkale Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Yönetim ve Organizasyon AD, zbagci@pau.edu.tr, ORCID iD: 0000-0001-7902-1485

Bu çalışmada araştırma yapılan sektör, araştırma yapılan zaman, katılımcıların psikolojisi, katılımcıların o anlık duygu durumları, katılımcıların demografik durumları, bazı katılımcıların cevap verirken birbirini etkilemeleri ve benzeri durumlar katılımcıların verdiği cevaplar üzerinde etki etmiş olabilir. Ayrıca çalışmada kullanılan ölçeklerin daha önceki bulgularla paralel sonuçlar elde edilmesinde rolü bulunabilir.

Çalışmadan elde edilen bulgular ve çıkarımlar doğrultusunda aşağıdaki önerilere yer verilmiştir.

Çalışma doğrultusunda hizmet sektöründe çalışanların çalışma şartlarında iyileştirmeler yapılabilir. Çalışanların örgütsel bağlılıklarını ve iş tatminlerini arttırmaya yönelik sosyal destek ve bilgilendirmeler sağlanabilir. Çalışanların çalışma şartlarında iyileştirmeler yapılarak çalışanların iş tatminlerini ve örgütsel bağlılıklarını arttırıcı adımlar atılabilir. Çalışanların iş ile ilgili memnuniyetsizlikleri varsa bunların altında yatan nedenler araştırılıp memnuniyet düzeyleri arttırılabilir.

Çalışanların müşterilerle iletişimleri eğitim programları ile geliştirilebilir. Çalışanların duygusal davranış alt boyutlarından sahte davranışlarının azaltılmasına ve derin davranış ile gizlenen davranışlarının iyileştirilmesine yönelik girişimler onların iş memnuniyetlerinin ve örgütsel bağlılıklarının artmasına yol açabilecektir.

Çalışanların iş tatminlerini arttırmaya yönelik düzenlemeler çalışanların sahte davranışlardan uzak durmalarını sağlayabilir. Yine, çalışanların iş tatminlerini arttırmaya yönelik iyileştirmeler, onların örgütsel amaçları benimsemelerine ve örgüt için istenmeyen davranışlardan uzak durmalarına katkı sağlayabilir. Ayrıca çalışanların iş tatminlerinin arttırılması örgütsel bağlılıklarını da güçlendirebilecektir. Öte yandan, bu çalışma bu alanda çalışma yapacak olan araştırmacılara yol gösterici olabilir. Kurumların özellikle çalışan sayısı için (hangi zamanda ne kadar kişi çalışıyor) güncel veriler sağlayacak sistemler geliştirmesi önerilebilir. Çalışanlara doğrudan ve daha az maliyetle ulaşılabilecek yöntemler araştırmacıların da işlerini kolaylaştırabilir.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organizational commitment and intention to turnover, *The Journal Of Psychology*, 133(4), 441-455. doi: 10.1080/00223989909599754.
- Acar, S. & Çevirgen, A. (2021). Duygusal emeğin örgütsel bağlılığa etkisi: konaklama işletmelerinde bir araştırma, *İş ve İnsan Dergisi*, 8(1), 91-105.

- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity, *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*, 7. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in servis roles: the influence of identity, *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Bağcı, Z. & Akbaş, T. (2019). Duygusal emek ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik bir araştırma, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1): 367-379.
- Balık, T. (2021). *Hemşirelerin örgütsel bağlılık düzeylerinin değerlendirilmesi: bir meta analizi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı, (Doktora Tezi), Trabzon.
- Baron, R. M & ve Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychological*, 51(6): 1173-1182. DOI: 10.1037//0022-3514.51.6.1173.
- Başbuğ, G., E. Ballı & Z. Oktuğ (2010), Duygusal emeğin iş memnuniyetine etkisi: çağrı merkezi çalışanlarına yönelik bir çalışma, *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 58, 254-274.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment, *The American Journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Bilgiç, H. F. (2017). Örgütsel bağlılık iş tatmini ilişkisi, *BEU Akademik İzdüşüm*, 2(3), 34-49.
- Brotheridge, C. M. ve Lee, R. T. (2003), Development and validation of the emotional labour scale, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76: 365-379.
- Brotheridge, C. M. & Taylor, I. (2006), Cultural Differencesin Emotional Labor in Flight Attendants, *Individual Organizational and Perspectiveson Emotion Management and Display Research on Emotion in Organizations*, in Wilfred J. Zerbe, Neal M. Ashkanasy, Charmine E.J. Härtel (ed.) Elsevier Ltd., 2, 167-191.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 57-67. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.57>
- Buchanan, B. (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations, *Administrative Science Quarterly*, 533-546.
- Büyükebe, T. & Aslan, H. (2019). Psikolojik, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11(2), 949-963, Erişim Adresi: <https://www.isarder.org/>. 21.11.2023.
- Büyüktepe, H. S. (2022). *Turist rehberlerinde hikâye anlatımı, duygusal emek ve iş tatmini: Gelibolu yarımadası örneği*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, (Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale.
- Celep, C. (1998). Eğitim örgütlerinde öğretmenlerin örgütsel adanmışlığı, *Eğitim ve Bilim*, 22(108), 56-62.
- Choi, Y.G. & Kim, K. S. (2015). A literature review of emotional labor and emotional labor strategies. *Universal Journal of Management*, 3(7): 283-290, 2015. DOI: 10.13189/ujm.2015.030704.

- Chu, K. H. L. & Murrmann, S. K. (2006). Development and validation of the hospitality emotional labor scale, *Tourism Management*, 27(6), 1181-1191.
- Çelik, P. & Topsakal, Y. (2016). Relation between emotional labor, and job satisfaction and emotional exhaustion: a case study about hotel personal in Antalya. *Journal of Business Research Turk* 8(4): 202-218. DOI: 10.20491/isarder.2016.214
- Çetinkaya, F. F., Altıntaş, M., & Çakır, T. (2023). Sağlık çalışanlarında iş stresinin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisine ilişkin ampirik bir araştırma. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 199-210. DOI:https://doi.org/10.52791/aksarayibid.1232809
- Dağlı, A., Elçiçek, Z. & Han, B. (2018). Örgütsel bağlılık ölçeğinin türkçeye uyarlaması: geçerlik ve güvenirlik çalışması, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(68), 1765-1777.
- Das, B. L. (2024). Job satisfaction and its importance: a review of literature” quest journals, *Journals Of Research In Business And Management*, (12)3, 29-37.
- Deliveli, K. & Kırıl, E. (2020). The relationship between labor emotion and organizational commitment, *Educational Policy Analysis and Strategic Research*, 15(2), DOI: https://doi.org/10.29329/epasr.2020.251.5.
- Demircan, D. Y. (2021). Hizmetkâr Liderlik ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide akış deneyiminin aracılık rolü: bir kamu kurumunda uygulama, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, (Doktora Tezi), Adana
- Dursun, S. & Aytac, S. & Bayram, N. (2014). Duygusal emek ölçeği türkçe formunun geçerlilik ve güvenirlik çalışması. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 16(3), 10-18 ISSN: 1303-2860, DOI:10.4026/13032860.2014.0252.x ,http://www.isguc.org/?p=article&id=550&cilt=16&sayi=3&yil=2014).
- Eslami, J. & Gharakhani, D. (2012). Organizational commitment and job satisfaction. *ARPJ Journal of Science And Tecnology*, 2(2), 85-91.
- Esmer, Y., & Yüksel, M. (2017). İş yaşamında örgütsel bağlılık: teorik bir çerçeve. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (62), 258-272.
- Frazier, P. A., Tix, A. P. & Baron, K. E., (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research, *Journal of Counseling Psychology*, 51(1):115-34.
- Ghalandari, K. & Jogh, M. G. G. (2012). The effect of emotional labor strategies (surface acting and deep acting) on job satisfaction and job burnout in iranian organizations: the role of emotional intelligence, *Interdisciplinary Journal Of Research In Business*, 1(12), 24-31.
- Grandey, A. A. (2000). Amotinaol regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor, *Journal of Occupational Health Phsycology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A. (2003), When the show must go on: surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustionand peer-rated service deli-very, *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96.
- Gross, J. J. (2014). Emotion Regulation: Conceptual and Emprical Foundations In J. J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation* (2nd ed, pp.3-20) Newyork.
- Güler, M., Ocağ, M. & Köksal, O. (2018). Doğal Duygusal Emek Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Yüzeysel Rol Yapmanın Düzenleyicilik Rolü. 17. *Uluslararası Katılımlı İşletmecilik Kongresi*, 26-28 Nisan, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, İzmir.
- Gürbüz, S. & Bayık, M.E. (2021). Aracılık modellerinin analizinde yeni yaklaşım: baron ve kenny'nin yöntemi hâlâ geçerli mi?, *Türk Psikoloji Dergisi*, 36(88), 1-14.
- Hall, D.T., Schneider, B. & Nygren, H. T. (1970), Personal factors in organizational identification, *Administrative Science Quarterly*, 15, 176-190.

- Han, S. L., Shim, H. S. & Choi, W. J. (2018). The effect of emotional labor of college administrative service workers on job attitudes-mediating effect of emotional labor on trust and organizational commitment, *Frontiers in Psychology*, 9, 1-11.
- Hochschild, A.R., (1983). *The managed hearth: commercialization of human feeling*. University of California Press: Berkeley.
- Hochschild, A. (1979), Emotion work, feeling rules, and social structure author(s), *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575 <http://www.jstor.org/stable/2778583>.
- Hori, N. & Chao, R. (2019). The impact of surface acting, deep acting and emotional exhaustion on subjective well-being in the employees of food and beverages industries, *The International Journal of Organizational Innovation*, 11(4): 215-228.
- Hoş, A. & Oksay, A. (2015). “Hemşirelerde örgütsel ile iş tatmini bağlılık ilişkisi”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(4), 1-24.
- Kammeyer-Mueller, J. D., Rubenstein, A. L., Long, D. M., Odio, M. A., Buckman, B. R., Zhang, Y. & Ganepola, M. D. (2013). A meta analytic structural model of dispositional affectivity and emotional labor, *Personnel Psychology*, 66, s. 47-90.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: a study of commitment mechanisms in utopian communities, *American Sociological Review*, 499-517.
- Kaya, N. (2013). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki bir uygulama*, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Kayar, M. Ş. & Aslan, M. (2023). “Duygusal emek ile iş tatmini ilişkisinde psikolojik iyi oluğun düzenleyicilik rolü”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*. 15(2), 1258-1275. Doi: <https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1648>.
- Kaygusuz, E. (2022). Çalışma yaşamında iletişimsel karşılaşmalar: duygulanımsal emek ve duygusal emek üzerine kavramsal bir tartışma. *İletişim Çalışmaları Dergisi*, (21),81-111.
- Keser, A., & Öngen Bilir, K. B. (2019). İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Khetjenkarn, S. & Agmapisarn, C.(2020). The effects of emotional labour on the outcomes of the job and the organization: Do the differences in age and the manager’s emotional intelligence have any impact in the hotel business?, *European Journal of Tourism Research*, 25, 1-26.
- Kök, S. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma, *Atatürk İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 291-317.
- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks, in L. W. Porter & M. R. Rosenzweig (Eds.), *Annual Review Of Psychology*, 44, 1-21, Palo Alto, CA: Annual Reviews
- Lee, K., Allen, N. J., Meyer, J. P. & Rhee, K. Y., (2001). The three-component model of organisational commitment: an application to South Korea. *Applied Psychology an International Review*, 50(4), 596- 614.
- Lee, R.& Brotheridge, C. M. (2011). Words from the heart speak to the heart: a study of deep acting, faking, and hiding among child care workers. *Career Development International*, 16(4),401-420.
- Lee, R., Lovell, B. & Brotheridge, C. (2010). Tenderness and steadiness: relating job and interpersonal demands and resources with burnout and physical symptoms of stress in canadian physicians, *Journal of Applied Social Psychology*, 49(9), 2319-2342.

- Mehra, R. (2015). Emotional labour as a predictor of organizational commitment in selected call centres located in chandigarh region. *Clear International Journal of Research in Commerce & Management*, 6(11), 54-58.
- Meier, L. L., & Spector, P. E. (2013). Reciprocal effects of work stressors and counterproductive work behavior: a five-wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 98(3), 529-539.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measurement Of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. doi: 10.1016/0001-8791(79)90072-1
- Nguyen, N., Dao, Q. A., Nhan, T. L. A., & Stinglhamber, F. (2021). Organizational dehumanization and emotional labor: A cross-cultural comparison between Vietnam and the United Kingdom. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 52(1), 43-60. <https://doi.org/10.1177/0022022120972183>
- Norşenli, F. (2021). Öğretmenlerin örgütsel bağlılık düzeylerinin incelenmesi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, (Doktora Tezi), Ankara.
- Oral, L. & Köse, S. (2011), Hekimlerin duygusal emek kullanımı ile iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- O'Reilly, C. A. & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: the effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492.
- Özkalp, E. & Kirel, Ç. (2019). Örgütsel Davranış, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayını, No: 2847, Açık Öğretim Fakültesi Yayını, No: 1804, Eskişehir.
- Özkalp, E. & Krel, Ç. (2001). Örgütsel Davranış. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Öztürk, N. & Sumbas, E. (2023). Job satisfaction and work place happiness as predictors of workplace friendship across psychological counselors. *Journal Of Theoretical Educational Science*, 16(2). 372-393.
- Pugh, D.A. Pugh, Offler, C.E. & Talbot M.J. & Ruan, Y.L. (2010). Evidence for the role of transfer cells in the evolutionary increase in seed and fiber biomass yield in cotton. *Mol Plant*, 3(6):1075-86.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154. <https://doi.org/10.1023/A:1021329112679>
- Rafferty, A. E., & Griffin, M. (2009). *Job Satisfaction in Organizational Research*. In The SAGE Handbook of Organizational Research Methods (pp. 196-212). SAGE Publications Ltd.
- Rathi, N., Bhatnagar, D. & Mishra, S. K. (2013). Effect of emotional labor on emotional exhaustion and work attitudes among hospitality employees in India, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(3), 273-290.
- Robbins, S. P. & Judge, T. (2015). Örgütsel davranış, Erdem, İ. (çev.), 14. Baskı, Nobel Akademik Yayıncılık (Orijinal Baskı Tarihi 2011), Ankara.
- Rohini, K. & Parithi, S. (2021). A study on overall performance of the nurses on factors influencing emotional labour by using the neural network (nn) method in private hospitals in Chennai. *International Journal of Management*, 11(12), 3365-3374.
- Salancik, G. R. (1977). Commitment is too easy!. *Organizational Dynamics*, 6(1), 62. Doi: 10.16/0090-2616(77)90035-3

- Sohn, H. K. & Lee, T. J. (2012). Relationship between hexaco personality factors and emotional labour of service providers in the tourism industry, *Tourism Management*, 33(1), 116-125.
- Steinberg, R. J & Figart, D. M. (1999). Emotianol labor since the manage heart. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 561(1):8-26
- Şencan, N. S., Aydınlan, B. & Yeğenoğlu, S. (2017). Türk ilaç sanayinde çalışan yöneticilerin örgütsel bağlılık ve iş doyumlarına yönelik bir araştırma, *Gazi İktisat ve İşletme Dergisi*. 3(2), 117-148.
- Şener, G. & Aydoğan, E. (2020). Örgütsel bağlılığın duygusal emek üzerinde etkisi: sağlık sektörü çalışanları üzerinde bir araştırma, *Yorum-Yönetim-Yöntem Uluslararası Yönetim-Ekonomi ve Felsefe Dergisi*, 8(2), 125-134. <https://doi.org/10.32705/yorumyonetim.751726>.
- Urhan, S. (2014). *İş tatmini ve örgütsel bağlılık ilişkisi bir alan araştırması*. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi
- Ünal, A. & Türkay, O. (2010). Duygusal emek davranışının yönetilmesi: Sakarya oteller örneği, *IX.Geleneksel Turizm Paneli*, 15 Nisan 2010, Sakarya, 114-124.
- Vatan, S. (2018). *Duygulanım düzenleme eğitimi uygulama el kitabı*, Nobel Yayıncılık Eğitim Danışmanlık TİC. LTD. ŞTİ.
- Yağcı Özen, M., & Yüceler, A. (2019). Sağlık çalışanlarında duygusal emek, tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesi: Konya ilinde bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (41), 194-209.
- Yağcı, P. (2020). *Duygusal emek, tükenmişlik, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma ilişkisi: animatörler üzerine bir araştırma*, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Doktora Tezi, Balıkesir.
- Yalçın, A. (2010). *Emotional labor: dispositional antecedents and the role of affective events*. A Thesis Submitted To The Graduate School Of Social Sciences Of Meadle East Technical University.
- Yang, C. & Chan, A. (2021). Emotional labor: a comprehensi Strategic Rewial Of HSM, *Human Systems Management*, 40(2021),479–501. DOI: 10.3233/HSM-200937. IOS Press
- Yang, F. H. & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment among clinical nurses: a questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies*, 45(1), 879-887.
- Yavuz, N. & Sağlam, M. (2018). İşkolik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş yaşam dengesinin aracılık rolü, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10/4(2018) 922-952. DOI:10.20491/isarder.2018.556.
- Yenihan, B. (2014). Örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişki. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 170-178. <https://doi.org/10.14230/joiss80>
- Yılmaz, V. & Dalbudak, Z. İ. (2018). Aracı değişken etkisinin incelenmesi: yüksek hızlı tren işletmeciliği üzerine bir uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2),517-534.
- Zhang, Q. & Zhu, W. (2008). Exploring emotion in teaching: emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education, *Communication Education*, 57(1), 105-122.

Bölüm 5

COVID-19 VE KAYIT DIŞI İSTİHDAM: KRİZİN GÖRÜNMEYEN KAYBEDENLERİ

Serdar ACUN¹

GİRİŞ

Kayıt dışı istihdam, küresel emek piyasasının temel ve çözülmesi güç problemlerinden biridir. Dünya genelinde iş gücünün önemli bir kısmı herhangi bir sosyal güvenlik güvencesi olmaksızın çalışmakta, bu da işçilerin hak kaybına uğramasına ve ekonomik kırılganlıklarının artmasına neden olmaktadır. Kayıt dışı istihdamın en yoğun olduğu sektörler tarım, hizmet ve inşaat gibi denetimin daha zor olduğu alanlardır. Bu durum, düşük ücretler, güvencesizlik ve iş sağlığı ile güvenliği standartlarının yetersizliği gibi birçok olumsuzluğu da beraberinde getirmektedir.

Türkiye özelinde incelendiğinde, kayıt dışı istihdamın yıllar içinde azalma eğiliminde olduğu ancak halen ciddi bir sorun olarak varlığını sürdürdüğü görülmektedir. 1988 yılında toplam istihdamın %58'i kayıt dışı iken, 2023 itibarıyla bu oran %26 seviyelerine gerilemiştir. Ancak, kadın emeğinin önemli bir kısmının tarım ve hizmet sektörlerinde kayıt dışı olarak çalıştığı, gençlerin kayıtlı istihdama erişimde güçlük çektiği ve eğitim seviyesinin kayıtlı çalışma olasılığını artırdığı gözlemlenmektedir.

Özellikle küresel krizler ve ekonomik dalgalanmalar, kayıt dışı çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Son yıllarda yaşanan Covid-19 pandemisi, emek piyasasındaki bu kırılganlığı daha da derinleştirmiştir. Pandemi sürecinde emek piyasasında kayıt dışı istihdamın doğasını değiştiren yeni dinamikler ortaya çıkmıştır. Kısa çalışma ödeneği ve işten çıkarma yasakları gibi politikalar, kayıtlı istihdamı korumaya yönelik olmuş; bu da kayıt dışı çalışanların daha hızlı ve kolay bir şekilde işsiz kalmasına yol açmıştır.

Bu çalışma, Covid-19 pandemisinin kayıt dışı istihdama olan etkilerini Türkiye özelinde analiz etmeyi amaçlamaktadır. Öncelikle kayıt dışı istihdamın

¹ Doç. Dr., Munzur Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Finans ve Bankacılık Bölümü, Finans ve Bankacılık AD, serdaracun@munzur.edu.tr, ORCID iD: 0000-0001-7627-9894

Kadın emeğinin kayıt dışı istihdamdaki oranı önemli bir sorundur. Tarım sektöründe çalışan kadınların büyük bir kısmı kayıt dışı çalışmaktadır. Özellikle sosyo-kültürel olarak hane içi rollerin kadınlara yüklenmesi, kadın emeğinin esnek, güvencesiz ve düşük ücretli işlerde yoğunlaşmasına neden olmaktadır. Kadınların kayıtlı istihdama katılımının artırılması için kreş desteği, iş güvencesi sağlayan teşvik mekanizmaları ve kadın istihdamını artırmaya yönelik politikaların geliştirilmesi gerekmektedir.

İşyeri büyüklüğü ile kayıtlı istihdam arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki vardır. Küçük ve Orta büyüklükteki işletmelerde kayıt dışı istihdam oranı yüksek olup, büyük ölçekli firmalarda çalışanların kayıtlı olma ihtimali daha yüksektir. Salgın döneminde açıklanan ekonomik destek paketlerinden büyük firmaların daha fazla yararlandığı ve bunun da kayıtlı istihdam oranını artırdığı görülmektedir.

Salgın dönemi, eksik istihdam ve kayıt dışı istihdam arasındaki bağı güçlendirmiştir. Daralan iş gücü piyasasında iş bulma olasılığı azalan kişiler, vasıflarına uygun olmayan işlerde çalışmak zorunda kalmış ve bu durum kayıt dışı istihdamın artışına yol açmıştır. Özellikle geçici, yarı zamanlı ve güvencesiz işlerde çalışan bireylerin kayıt dışı istihdama daha yatkın olduğu belirlenmiştir.

Sonuç olarak, kayıt dışı istihdamın azaltılması için eğitim seviyesinin yükseltilmesi, kadın istihdamının teşvik edilmesi, işverenlerin kayıtlı istihdama yönlendirilmesi ve mikro işletmelerin kayıtlı işçi çalıştırmalarını teşvik eden düzenlemelerin uygulanması gerekmektedir. Ayrıca, kriz dönemlerinde kayıt dışı çalışanların korunmasına yönelik sosyal güvenlik mekanizmalarının güçlendirilmesi, iş gücü piyasasında daha kapsayıcı ve sürdürülebilir politikaların oluşturulmasını zorunlu kılmaktadır.

KAYNAKÇA

- Acun, S. (2021). Türkiye’de ücretlilerin kayıtlı çalışma olasılığını belirleyen faktörlerin analizi. In *Journal of Social Policy Conferences* (No. 80, pp. 423-450). İstanbul Üniversitesi
- Bölükbaş, M. (2018). Kayıt dışı istihdam ve genç işsizlik ekonomik büyüme ile ilişkili olabilir mi? Türkiye için ekonometrik bir analiz. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 8(2), 75-90.
- Daştan, H., & Mola, H. (2020). Türkiye’de kayıt dışı istihdama etki eden mikro faktörlerin analizi bölgeler arası bir karşılaştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(3), 789-808.
- DİSK-AR. (2021). *Türkiye’de Genç İstihdam Raporu*. Erişim adresi https://www.cloudsdomain.com/uploads/dosya/46648.pdf?utm_source=chatgpt.com (09/02/2025).
- Fidan, H., & Genç, S. (2013). Kayıt dışı istihdam ve kayıt dışı istihdama etki eden mikro faktörlerin analizi: Türkiye özel sektör örneği *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(9), 137-150.

- Göksel, M. (2019). Kırsal kadın ve kayıt dışı ekonomi. *Ekonomi ve Toplum*, 12(1), 112-130.
- ILO (2021). *Informality and Its Impact on Decent Work*. International Labour Organization.
- Lordoğlu, K. (2011). Enformel istihdam ve Türkiye kaynakları. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası*, 55(1), 45-60.
- Lordoğlu, K. (2006). *Türkiye işgücü piyasaları:(Durum raporu)*. İstanbul Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler Odası.
- OECD (2024), *Breaking the vicious circles of informal employment and low-paying work*, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/f95c5a74-en>.
- Tansel, A., & Güngör, N. D. (2020). The determinants of informal employment: evidence from Turkey. *Journal of Labor Research*, 41(2), 125-148.
- Toksöz, G. (2024), Küresel gelişmeler ışığında Türkiye’de kadın istihdamı. *Disk Genel İş Dergisi*,
- Ünal, A., & Demir, E. (2020). Türkiye’de kayıt dışı istihdam ve sosyoekonomik etkileri. *Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Dergisi*, 5(2), 89-105.
- World Bank. (2019). *Informal Employment and Its Challenges in Developing Economies*. Washington, DC: World Bank Publications.
- World Bank (2021). Informal work and labor market policies. World Bank Reports.
- Yılmaz, H., ve Demir, B. (2021). Mesleki beceriler ve kadın istihdamı. *Endüstri ve Toplum*, 8(1), 55-72.

Bölüm 6

PARA POLİTİKASI ARAÇLARININ BÜYÜME İLE OLAN İLİŞKİSİNİN PANDEMİ KRİZİ ÖZELİNDE ARDL, DOLS, EŞ BÜTÜNLEŞME VE GRANGER NEDENSELLİK TESTLERİ İLE ANALİZİ

**Recep Ragıp ERCANKAL¹
Levent ÇINKO²**

GİRİŞ

İktisadi politikaların amaçlarından ikisi, ekonomik büyüme ve fiyat istikrarının aynı anda sağlanmasıdır. Bu amaçlar başarıldığında toplumların refahı yükselmekte ve arzulanan kalkınma ve gelişme seviyelerine ulaşabilmektedirler. Bu bağlamda ülkelerin ekonomi yönetimleri tarafından uygulanan para politikalarının sadece fiyat istikrarı değil, iktisadi büyüme üzerinde de mühim etkilerinin bulunduğu daha önceki çalışmalarca desteklenmektedir. Akademisyenler ve iktisatçılar para politikasının iktisadi büyümeyi etkileyip etkileyemeyeceğini değişik ülke ekonomilerinin farklılaşan ekonomik durum ve koşulları altında ortaya koymaya çalışmaktadırlar.

Bu çalışmanın amacı, uygulanmakta olan para politikalarının seçilen gelişmekte olan beş ülke ışığında iktisadi büyüme üzerinde ne kadarlık etki yaratacağı ve para politikasıyla yaratılan parasal durumlara ve şoklara özellikle covid pandemisi gibi krizlerde büyüme değişkeninin uzun dönemde ne şekilde yanıt vereceği sonuç ve bulgusuna ulaşmaktır.

Bu çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Birinci ve ikinci bölüm teorik literatür ile merkez bankalarının öneminden bahsetmektedir. Üçüncü bölüm ampirik çalışmaları sunmaktadır. Dördüncü bölüm analizde kullanılacak yöntemi sunarken, beşinci bölümde analize yer verilerek bulgular ortaya koyulmuştur. Para politikası araçlarının etkileri Türkiye ekonomisinin büyümesi üzerinde test edilmiş ve analizler sunulmuştur. Son bölümde ise sonuç kısmı yer almaktadır.

¹ Öğr. Gör., Çukurova Üniversitesi, Kozan Meslek Yüksekokulu, Finans-Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü, Bankacılık ve Sigortacılık Pr., ercankal@cu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0001-9621-6970

² Prof. Dr., Marmara Üniversitesi, Finansal Bilimler Fakültesi, Bankacılık Bölümü, Bankacılık AD leventcinko@marmara.edu.tr, ORCID iD: 0000-0003-2690-7770

tespit edilmiştir. Pandemi dönemindeki olumsuz etkilerin büyümeyi ciddi şekilde etkilediği görülmüştür. SER 02 değişkeni, tüm modellerde ekonomik büyümeyi olumsuz yönde etkilemiştir. Bu sonuçlar, politika yapıcılar için para politikası araçlarının dikkatli bir şekilde kullanılması gerektiğine işaret etmektedir.

Çalışmada uygulanan bir diğer analiz yöntemi olan ARDL (Autoregressive Distributed Lag) analizi, büyüme üzerinde uzun ve kısa dönem ilişkilerini incelemek amacıyla kullanılmıştır. Buna göre dört model için değişkenlerin büyüme üzerindeki etkisi DOLS yöntemini desteklemektedir. Ayrıca DOLS sonuçlarında olduğu gibi ARDL sonuçlarına göre de Covid Krizi büyümeyi negatif yönde etkilemiştir. Şöyle ki; ARDL analizi bulguları, büyüme (Y) üzerinde etkili olan değişkenlerin hem uzun dönem hem de kısa dönem etkilerini ortaya koymaktadır.

Genel olarak, Model 1 büyüme üzerindeki bağımsız değişkenlerin etkilerini en iyi açıklayan modeldir. Faiz oranı ve zorunlu karşılık oranlarının negatif etkilerinin yanı sıra döviz - efektif işlemleri ve reeskont oranlarının pozitif etkileri bu modelde daha net bir şekilde görülmektedir. Pandemi dönemi (SER02), tüm modellerde büyüme üzerinde negatif bir etkiye sahip olarak kriz döneminin ekonomik büyüme üzerindeki olumsuz etkilerini açıkça ortaya koymaktadır.

Bu nedenle, para politikasının, seçilen 5 ülke gibi kırılgan ekonomiye sahip ülkelerde Özellikle Covid pandemisi gibi krizlerde büyümeyi pozitif etkileyecek şekilde uygulanması oldukça önem arz etmektedir ve bu sürdürülebilir bir büyümenin temelinde yer almaktadır. Pandemi etkisini ifade eden SER02 değişkeni ile ekonomik büyüme arasında anlamlı bir nedensellik ilişkisi tespit edilmiştir. Pandemi dönemindeki olumsuz etkilerin büyümeyi ciddi şekilde etkilediği ve bu durumun politika yapıcılar tarafından dikkate alınması gerektiği sonucuna varılmıştır. Çalışma ortaya koyduğu sonuçlar açısından literatüre katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Altuntaş, Ö. (2012). Merkez Bankası bağımsızlığı: Avrupa Merkez Bankası ve Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası karşılaştırması. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (12), 73-84.
- Aurora B.B., C. & Cosmina Petre, M. (2009). Fiscal policy during the current crisis. *Munich Personal Repec Archive (MPRA) Paper No. 18676.*, pp 1-10.
- Avcı, M.A & Altay O.N. (2013). Finansal krizlerin belirleyenleri ve öngörülebilirliği: Türkiye üzerine bir uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 13, Vol:1, pp.113-124.
- Blinder, A., Ehrmann, M., De Haan, J., & Jansen, D. J. (2017). Necessity as the mother of invention: Monetary policy after the crisis, *Economic Policy*, 32(92), 707-755.

- Budsayaplakorn, S., Dibooglu & S., Mathur, I., (2015). Can macroeconomic indicators predict a currency crisis? *Evidence from selected southeast asian countries, Emerging Markets Finance and Trade*, 46:6, pp.5-21.
- Chipote, P., & Makhetha-Kosi, P. (2014). Impact of monetary policy on economic growth: a case study of South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5, pp.76-84.
- Düzgün, R. (2010). Türkiye Ekonomisi'nde para ve maliye politikalarının etkinliği (Effectiveness of money: Its historical evolution and role in policy debates. monetary and fiscal policies in Turkish economy). *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi (The Journal of International Social Research)*, Volume 3/11, ss. 230-237.
- Fernández E., M. Á., Nánéz Alonso, S. L., Jorge-Vázquez, J., & Reier Forradellas, R. F. (2021). Central Banks' monetary policy in the face of the COVID-19 economic crisis, *Monetary stimulus and the emergence of CBDCs. Sustainability*, 13(8), 4242.
- Fırat, E. (2013). Ekonomik kriz ile mücadelede maliye politikasının rolü. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 298-313.
- Fisher, I. (1911). *The Purchasing Power of Money*. 2nd Edition, Macmillan Co., New York.
- Friedman, M. (1956). Studies in the quantity theory of money. *Chicago: University of Chicago Press*.
- Fontana, G. (2007). Why money matters: Wicksell, Keynes, and the new consensus view on monetary policy. *Journal of Post Keynesian Economics*. 30:1, pp.43-60.
- Hicks, J.R. (1937). Mr Keynes and the classics: A suggested interpretation. *Econometrica*, Vol 5, pp.147-159.
- Humphrey, T. M. (1974). The quantity theory of money: Its historical evolution and role in policy debates. *FRB Richmond Economic Review*, 60, 2-19,
- Karaca, O. (2020). Para politikası aktarım mekanizması ve 2001 krizi sonrası Türkiye uygulaması. Yüksek Lisans Tezi, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Keynes, J.M. (1936). *The general theory of employment, Interest and Money*. Macmillan, London.
- Kutlar, A., & Gündoğan, H. (2013). Türkiye'de 2008 finansal kriz sürecinde para politikası ve enflasyon hedeflemesi. *EKEV Akademi Dergisi*, 17(54).
- Mankiw, N.G. (2009). *Macroeconomics*. (7th Ed.). Worth Publishers. New York.
- Mody, A., & Nedeljkovic, M. (2014). Central bank policies and financial markets: Lessons from the Euro crisis, *Journal of Banking & Finance*, 158, 107033.
- Muth, J.F. (1961). Rational expectations and the theory of price movements. *Econometrica*, Vol. 29, No. 3. pp. 315-335.
- Pasichnyi M. (2017). Empirical study of the fiscal policy impact on economic growth. *Problems and Perspectives in Management*, 15(3), 316-322. doi:10.21511/ppm.15(3-2).2017.01
- Ricci, O. (2015). The impact of monetary policy announcements on the stock price of large European Banks during the financial crisis, *Journal of Banking & Finance*, 52, pp.245-255.
- Romer, D. (2006). *Advanced macroeconomics*. (3rd Ed.). McGraw - Hill/Irwin. New York.
- Semov, S. I. (2011) "Monetary and fiscal policies: Ordinary recessions and financial crises," *Gettysburg Economic Review*: Vol.5 , Article 3. pp.5-40.
- Sena P. M., Asante G. N., & Brafu-Insaidoo W.G. (2021). Monetary policy and economic growth in Ghana: Does financial development matter? *Cogent Economics & Finance*, 9: 1966918.

- Tan, C. , Mohamed, A., Habibullah, M.S., & Chin, L. (2020). The Impacts of monetary and fiscal policies on economic growth in Malaysia, Singapore and Thailand. *South Asian Journal of Macroeconomics and Public Finance*, 9(1), pp.114–130.
- Taylor, J. B. (1993). Discretion versus policy rules in practice. *Carnegie-Rochester Conference Series*.
- Woodford, M. (2003). Interest and prices: Foundations of a theory of monetary policy. *Princeton: Princeton University Press*.

Bölüm 7

KASTAMONU'DA GEÇ OSMANLI DÖNEMİ SU YAPISI: YADİGÂR (HÜKÜMET) ÇEŞMESİ*

Ezgi TEMEKOĞLU¹
Nuray Hacer YÜCEL²

GİRİŞ

Su yapıları, geçmişten günümüze kadar toplumsal yaşamda her zaman gerekli olmuştur. Türklerin yerleşik hayata geçişiyle birlikte bulundukları bölgelerde su ihtiyacının karşılanması amacıyla su yapıları inşa ettirdikleri bilinmektedir. Su yapıları içerisinde yer alan çeşme inşası da toplumsal yaşamın önemli bir parçası olmuştur. Kastamonu il merkezinde, Cumhuriyet Meydanı 10. Aralık Caddesi Hükümet Konağı'nın önünde yer alan yapının mülkiyeti İl Özel İdaresi'ne aittir. Ankara Kültür ve Tabiat Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu tarafından tescil edilmiştir. Genel olarak Kastamonu çeşmelerine bakıldığında hazneli çeşmeler, haznesiz çeşmeler, bulundukları yere göre; bağımlı veya bağımsız çeşmeler, cephe sayısına göre; tek cephe, iki cephe, üç cephe, dört cephe, beş cephe, cephe düzenlemesine göre kemerli; sivri kemerli, teğet kemerli, kaş kemerli, dilimli kemerli, yuvarlak kemerli, kırık kemerli ve düz cephe çeşmeler tipolojik olarak ayrılmaktadır(Gür, Mutlu, 2023). Yedigâr (Hükümet) Çeşmesi ise dört cephe, hazneli, bağımsız bir meydan çeşmesidir. Yapının farklı kaynaklarda aktif olduğu belirtilirken günümüzde aktif değildir (Çifci, 1995; Gür, 2019). Geç Osmanlı Dönemi yapısı olarak tarihe tanıklık eden bu yapı cephelerinde 18. yüzyılda kullanılan “S ve C” kıvrımlarının bulunduğu kemersiz ayna taşına yer verilmiştir. Yapının köşelerinde ise Eklektik üslup özelliği olarak görülen Antik Yunan kökenli İyon düzenindeki sütunlar görülmektedir. İlk örneklerine 18. yüzyılda rastlanan ve 19. yüzyılda yaygınlaşan dönemin tüm yapılarında olduğu gibi su yapılarında da karşımıza çıkan Ampir üslup etkisindeki girlandlar, Barok üslubuna uygun yapılara da cephelerde dikkat çekmektedir. İncelenen yapının sanatsal geçmişi

* Bu çalışma 2019 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı Ankara 1 numaralı Kültür Varlıklarını Koruma Bölge Kurulu tarafından onaylanan Sanat Tarihi Raporundan geliştirilerek hazırlanmıştır.

¹ Dr, tmkezg@gmail.com, ORCID iD: 0000-0001-6332-9098,

² Bilim Uzmanı, nsymim@hotmail.com , ORCID iD: 0009-0002-3691-5061,



Görsel 15. Çeşme Kitabesi Restorasyon Sonrası **Görsel 16.** Çeşmenin Restorasyon Sonrası Hali

2 Eylül 2024'te başlayan restorasyon çalışmasında çeşme üzerinde eksik olduğu mevcut izlerden ve benzer dönem yapılarından anlaşılan her yöndeki, kaide kısmı içerisinde yer aldığı belirlenen su tekneleri (yalak) ve diğer cepheler üzerindeki lüleler yapı üzerine eklenmiş, yapıda dış etkenlerden dolayı oluşan bozulmalar, aşınmalar ve kırılmalar onarılmıştır (Görsel 15, 16). Sonuç olarak, ilgili yapının tamamen tahrip olmaması, yapıdan gelen mevcut izlerin korunmuş olması ve kısmen benzer özellik taşıyan çeşme örneklerinin, mevcut yapısal özelliklerinden faydalanılarak ilgili yapının restorasyonu 30 Kasım 2024 'te tamamlanmıştır.

KAYNAKÇA

- Atçıl Harmankaya, N. Ç. (2019), "Edirne Selimiye Külliyesinde Bilinmeyen Bir Çeşme." *Art-Sanat* 12, 11-18. Erişim 7 Eylül 2019. DOI:10.26650/artsanat.2019.12.0004.
- Altier, S, (2021), "Osmanlı Süsleme Sanatlarında Girland", *Stratejik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C.5, S.2 (Temmuz 2021) 377-406 Erişim 19 Ocak 2024. DOI:10.30692/sisad.918628
- Çifci, F. (1995), *Kastamonu Camileri-Türbeleri ve Diğer Tarihi Eserler I*. Ankara: Diyanet Vakfı Yayınları.
- Demir, H. (2021), "19. Yüzyıl Kastamonu Yapılarında Batılılaşma Dönemi Mimari Akımların İzleri" *Sanat Ve İletişim: Teorik Ve Ampirik Katkıları*, Ankara, s. 95-128.
- Erenay Demir, D. (2023), "19-20. Yüzyıl İstanbul Saray, Köşk ve Kasırlarının Cephelerinde Çelenk Ve Girland Motifleri", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Gür, F. (2019), "Kastamonu çeşmeleri", (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi, Karabük.
- Gür, F., Mutlu, M., (2023), Kastamonu Çeşmelerinin Tipolojik Açından İncelenmesi, *Bağcıni Sanat Dergisi*, C1, S1, s.127-160.
- Kınık, D. (1997), "Kastamonu", *Eczacıbaşı Sanat Ansiklopedisi*, C.2, İstanbul: YEM Yayınları, s. 966-968.

- Şahin, İ. (2001), “Kastamonu”, *Türkiye Diyanet Vakfı İslam Ansiklopedisi*, C. 24, İstanbul, s. 585-588.
- Sevinçtav Kanlıçay, S. (2010), “Barok-Rokoko Yorumlu 18. Yüzyıl İstanbul Çeşmelerinde Kompozisyon, Motif ve Terimler”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Yazıcı, N. (2006), Ömer Âli Bey’le İlgili Bazı Değerlendirmeler (Karesi Mutasarrıfı-Kastamonu Valisi), *Belleten Dergisi*, C. 70, S. 258, s.619-694, DOI: 10.37879/belleten.2006.619.
- “Tire Yıldız Meydanı Çeşmesi”, Kültür Envanteri, <https://kulturenvanteri.com/tr/yer/yildiz-meydani-cesmesi-tire/#17.1/38.087631/27.735394> Erişim Tarihi: 25.12.2023
- “Tarabya II. Mahmut Han Çeşmesi”, Kültür Envanteri, <https://kulturenvanteri.com/tr/yer/sultan-ii-mahmut-han-cesmesi-tarabya/#17.1/41.13866/29.053881> Erişim Tarihi: 25.12.2023
- “Başçuhadar Seyyid Ömer Ağa Çeşmesi”, Türkiye’nin Tarihi Eserleri, <https://www.turkiyenintarihieserleri.com/?oku=3396> Erişim tarihi: 04.01.2024
- “Kırklareli Lüleburgaz Zafer Çeşmesi”, Kültür Portalı, <https://www.kulturportali.gov.tr/turkiye/kirklareli/gezilecekyer/luleburgaz-zafer-cesmesi> Erişim Tarihi: 31.01.2024
- “Almanya’da Heinzelmännchenbrunnen, Köln’ün eski kentindeki “Am Hof” caddesindeki Çeşme”, Wikipedia, https://de.wikipedia.org/wiki/K%C3%B6lner_Brunnen#cite_note-Vogts_Witte-24 Erişim Tarihi: 31.01.2024

Bölüm 8

ZURNA SOY İSİMLİ MÜZİSYENLER'İN İLETİŞİMSEL BELLEKLERİ

Mert CANER¹

GİRİŞ

Jan Assmann iletişimsel bellek kavramını; “Bir grubu oluşturan bireylerin aynı nesilden gelmeleri şartı ile belirli taşıyıcı bireyler ile sınırlandırıldığı ve bu taşıyıcı bireylerin oluşturdıkları soy ağacının ortaya çıkarılması sonucu belirli bir kuşağa ait olan bellek türü” olarak tanımlamaktadır. İletişimsel belleğin en tipik örneği kuşağa özgü bellek türü olmasıdır. Bu bellek türü kendi içerisinde tarihi olarak grupla bağlantılı olup zamanla oluşur ve belirli taşıyıcıları ile sınırlıdır. Kuşak kaybolduğunda bu kuşağa ait bellek de ortadan kaybolmaktadır. Ülkemizde Şenlendirici, Çalgı, Kemancı, Şenyaylar, gibi soy isimlere sahip olan bireyleri göz önüne aldığımızda bu bireylere verilen soy isimlerin, müzisyenlik mesleğini icra ettikleri için verildiği anlaşılmaktadır. Edirne ili Karaağaç Mahallesi’nde de müzisyenlik mesleğini icra eden Zurnacı soy isimli bireyler müzisyenlik mesleğini icra ettikleri için Zurnacı soy ismine sahiptirler. Bu bağlamda Jan Assman’ın İletişimsel Bellek kavramı üzerine kurgulanan bu çalışmada Edirne ili Karaağaç Mahallesi’nde müzisyenlik mesleğini icra eden Zurna soy isimli bireylerin, iletişimsel bellek kavramına ait olan dinamikler ile birebir uyduğu kanısına varılarak kendileri ile iletişime geçilmiştir. Emik yaklaşımla gerçekleştirilen çalışmada katılımlı gözlem ile yaşam biçimlerine ve soy bağı ile meslek birlikteliğinin sürdürülebilirliğine ilişkin bulgular bütüncül olarak değerlendirilmiş, bireyler ile odak grup gerçekleştirilmiştir. Kendilerine ait olan fotoğraflar ile hayatta olmayanlar da dahil olmak üzere 5 kuşak boyunca Zurna soy ismiyle müzisyenlik yapıldığına dair soy kütüğü belirlenmiş ve iletişimsel bellek bağlamında analizi yapılmıştır. Nitel araştırma deseninin kullanıldığı çalışma, kültür analizi kapsamında ek değerlendirmeler ile sonlandırılmıştır.

¹ Doktora öğrencisi, Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, canermert22@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-8886-3489.

Zurnacı soy adlı aile bireyleri, yanında bulunduğu ve “Usta”olarak adlandırdığı diğer bireyleri dinleyerek, takip ederek, taklit ederek, doğal yaşam süreçleri boyunca devam eden bir öğrenim sürecinde bulunurlar. Bu süreç, farkında olmadan gelişen ve sürekliliği olan bir süreçtir. Yıllarca kendilerini aile büyüklerinin yanında yetiştiren müzisyenler, “Usta” dedikleri kişilerin kendilerine sözlü onay vermeleri ile, artık “iş”dedikleri yerlere tek olarak gitmeye başlarlar.

Edirne ili Karaağaç Mahallesi müzisyenlerinde, usta-çırak ilişkisi farklı bir boyuttadır. Bu müzisyenler, tek bir ustadan belirli bir süre öğrenme yerine birçok ustadan hayat boyu sürecek olan öğrenme edimine sahiptir.

Zurnacı soy adlı müzisyen bireyler, Halkoyunları ekiplerine eşlikte icracı, Ramazan aylarında ramazan davulcusu, düğünlerde davul-zurna icracısı, Tarihi Kırkpınar Yağlı Güreşlerinde davul-zurna takımı olarak; bireysel, kolektif ya da hem bireysel hem de kolektif bellekleri ile Edirne ili müzik kültüründe yer alırlar.

Kuşaktan kuşağa devredilen müzikal birikimleri ile, Zurnacı soy adlı müzisyen bireyler, Edirne ili müzik kültürü içerisinde hem taşıyıcı hem de aktarıcı belleklere sahiptirler. Taşıyıcı bellekleri bağlamında, Edirne iline ait müzik kültürünün sürdürülebilirliğinde önemli bir rol oynamaktadırlar. Aktarıcı bellekleri bağlamında ise Edirne iline ait müzik kültürünün unutulması ve yok olmasına karşı (yaşatılmasında) çok büyük öneme sahiptirler.

KAYNAKÇA

- Assman, J. (2001). *Kültürel bellek, eski yüksek kültürlerde yazı, hatırlama ve politik kimlik*. (Çev. A. Tekin), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Bergson, H. (2007). *Madde ve bellek*, (Çev. I. Ergüden), Ankara: Dost Kitabevi Yayınları.
- Connerton, P. (1999) *Toplumlar nasıl anımsar*. (Çev. A. Şenel), İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Eriksenn, T. H. (2009). *Küçük Yerler derin mevzular sosyal ve kültürel antropolojiye giriş*. İstanbul: Avesta Yayınları.
- Glesne, C. (2014). *Nitel araştırmaya giriş*. (Çev. A. Ersoy), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Halbwachs, M. (2018). *Kolektif Bellek*, İstanbul, Pinhan Yayıncılık.
- Yıldırım, A. & Şimşek, H. (2016), *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri*. 10. Baskı, İstanbul: Seçkin Yayıncılık.

Bölüm 9

SAĞLIK KURUMLARINDA PSİKOLOJİK TACİZİN HİZMET KALİTESİNE ETKİSİNİN YORDANMASI

Zeynep ATİKTÜRK¹
H. Tezcan UYSAL²

GİRİŞ

Sağlık kurumlarında çalışan kişiler, işlerinin doğası gereği yoğun tempoda, stresli ve yıpratıcı bir ortamda işlerini sürdürmektedir. Meslektaşlarından, yöneticilerden veya hasta ve hasta yakınları tarafından psikolojik tacizlere maruz kalabilirler. Stresli ortamda, baskı altında çalışan kişilerin hata yapma riski de artar ve hasta güvenliği riske atılmış olur. Psikolojik tacizin tanımlanması, raporlanması ve yönetilmesi için açık ve şeffaf bir prosedür belirlemek gerekir. (Şahinli & Tarım, 2020; Yıldız Karagöz, 2010).

Sağlıklı bir iş ortamı, çalışanların motivasyonunu artırarak hasta memnuniyetine de büyük ölçüde katkıda bulunur. Bu yüzden psikolojik taciz ile mücadele, sağlık hizmetlerinin kalitesini etkileyen önemli bir olaydır (Yardan & ark., 2018). Sağlık kurumlarında psikolojik tacizinin önlenmesi, bireylerin çalışma hayatındaki mutluluğu ile sağlık hizmetleri kalitesini artırmak için bir gerekliliktir. Psikolojik tacizle mücadele, sağlık sektöründe bireysel ve kurumsal düzeyde sürekli geliştirilmesi gereken ve önem arz eden bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır.

1. İş Yerinde Psikolojik Taciz Kavramı

Psikolojik Tacizin Tanımı ve Kavramsal Çerçevesi

Psikolojik taciz, sistematik olarak gerçekleştirilen, kişilerin duygusal veya psikolojik zarar görmesine yol açan davranışlar ile uzun süre devam eden ve kişiyi hedef alan bir olgudur. Doğrudan fiziksel bir zarar verme amacıyla değil, hedef alınan kişinin kasıtlı olarak özgüvenini ve iş performansını düşürme hedeflenir

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, zynp.atikturk@hotmail.com, ORCID iD: 0009-0009-5637-8946

² Prof. Dr., Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi AD h.tezcanuysal@hotmail.com, ORCID iD: 0000-0002-8962-7824

KAYNAKÇA

- Akgeyik, T. Güngör D. & Meltem-Uşen, Ş. (2013) *Çalışma yaşamında psikolojik taciz*. Ankara. Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Baumeister, R. F. & Leary, M. R. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117(3), 497-529.
- Çelik, A. (2009). *Sağlık turizmi kapsamında termal işletmelerde sağlık hizmetleri pazarlaması ve algılanan hizmet kalitesi: Balçova Termal İşletmesinde bir uygulama*. Yüksek lisans tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Çilhoroz, Y. & Arslan, İ. (2018). Yalın yönetim yaklaşımı ve sağlık hizmetlerinde uygulamaları. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(32), 156-185.
- Çivilidağ, A. (2015). Farklı örgütsel yapılarda işyerinde psikolojik tacizin (mobbing) yaygınlığı, önlenmesi ve cinsiyet değişkeni üzerine nitel bir analiz. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (46), 118-147.
- Dalgaldere, E. (2020). Psikolojik tacizin örgütsel ve bireysel sonuçları. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 55-70.
- Davenport, N. Schwartz, R.D. & Eliot, G.P. (2003), *Mobbing: İşyerinde duygusal taciz*, İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Davenport, N. Schwartz, R. D. & Elliott, G.P. (2014). *Mobbing: işyerinde psikolojik taciz*. İstanbul: Ray Yayıncılık.
- Demirel, Y. & Yoldaş, M.A. (2008). Sağlık kuruluşlarında karşılaşılan psikolojik yıldırma davranışlarının Türkiye ve Kazakistan açısından karşılaştırılması. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(2), 1-25.
- Devebakan, N. & Aksaraylı, M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5, 38-51.
- Donabedian A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*. 44(3),166-206.
- Einarsen, S. (2000), Bullying and Harrassment at work: Unveiling an Organizational Taboo, Transcending Boundaries: Integrating People, Processes and Systems, *Brisbane: Griffith University*, 7-13.
- Einarsen, S.A. Skogstad. (1996), Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 185-201.
- Einarsen, S. Hoel, H. Zapf, D. & Cooper, C. L. (Eds.). (2020). Bullying and harassment in the workplace: *Developments in theory, research, and practice*. CRC Press.
- Ekmekçi, Ö. T. (2016). Türkiye’de işyerinde psikolojik taciz (Mobbing): hukuki boyut. *Hukuk ve Adalet Dergisi*, 3(2), 24-35.
- Erdem, S. & Aksoy, K. (2009). Implementing lean service operations: A case study from Turkish banking industry, *İşletme Fakültesi Dergisi*, 10(1), 171-198.
- Hilton, R. J. & Sohal, A. (2012). A conceptual model for the successful deployment of lean six sigma, *International Journal of Quality and Reliability Management*, 29(1), 54-70
- Leymann, H. (1990) Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims* 5(2), 119-126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165-184.

- Lokmanoğlu, S. Y. (2023). *İşyerinde psikolojik taciz mobbing*, 3 b. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Namie, G. & Namie, R. (2009). The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job. *Sourcebooks, Inc.*
- Oymak, H. Açıkgöz, A. Polat, İ. Karaca, B. & Çelebi, İ. (2009). *Toplam kalite yönetimi. Sosyal Güvenlik Kurumu Strateji Geliştirme Başkanlığı*, Yayın No: 6, Ankara: Sistem Ofset.
- Palabıyık, O. (2016). *İşyerinde psikolojik taciz ve hukuki boyutları*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Polat, O. & Pakış, I. (2012). Mobbing: İşyerinde psikolojik taciz. *Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, (4), 211-217.
- Rahman, S. Erdem, R. & Devedakan, N. (2007). Hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: Elazığ'daki hastaneler üzerinde bir çalışma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9, 37-52.
- Raval, S. J. & Kant, R. (2017). Study on lean six sigma frameworks: A critical literature review, *International Journal of Lean Six Sigma*, 8(3), 275-334.
- Rona A. (2006). *Açıklamalı insan hakları evrensel bildirisi*, Ankara: Türkiye Barolar Birliği Yayınları.
- Senyen Kaplan, T. E. (2017). İş hukukunda eşitlik ilkesi ve cinsiyet ayrımcılığı, *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, Özel Sayı, , Ankara, s.227.
- Senyen-Kaplan, T. E. (2015). *Bireysel iş hukuku, yenilenmiş*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Şahin, B. & Aydın, S. (2017). Sağlık çalışanlarında iş yerinde psikolojik taciz (mobbing) algısı ve etkileri: Bir üniversite hastanesinde yapılan araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 20(3), 55-70.
- Şahinli, S. & Tarım, M. (2020). Sağlık sektöründe hizmet kalitesi ölçümü: sistematik bir derleme çalışması. *Journal of Healthcare Management and Leadership*, (1), 1-14.
- Tamer, F. (2022). *Evde parenteral beslenme uygulanan hasta ve yakınlarının donabedian modeline göre deneyimlerinin belirlenmesi*, Yüksek lisans tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tarım, M. (2000). *Hizmet organizasyonlarında (hastanelerde) kalite*. Ankara: Türk Ağır Sanayii ve Hizmet Sektörü Kamu İşverenleri Sendikası Yayını.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.
- Tinaz, P. (2006a). *İşyerinde psikolojik taciz (mobbing)*. İstanbul: Beta Basım Yayıncılık.
- Tinaz, P. (2006b). *İşyerinde psikolojik taciz (mobbing)*, *Çalışma ve Toplum*, Cilt No 4 (11).
- Tinaz, P. (2012). *Mobbing: bugün bana yarın sana*, İstanbul, Beta Yayıncılık.
- Van Nie-Visser N. (2014) Malnutrition in nursing home residents in the Netherlands, Germany and Austria: exploring and comparing influencing factors.
- Yardan, E. D., Yardan, T., Us, N. C. & Kiremit, B.Y. (2018). Sağlık çalışanlarında psikolojik taciz ve bilgi ifşası. In *Uluslararası Sosyal & Hukuk Çalışmaları Kongresi International Congress on Social & Legal Studies* (p. 87).
- Yıldız Karagöz, N. (2010). *Sağlık sektöründe kalite yönetimi kapsamında hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik analitik bir değerlendirme*, Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, G. Akbolat, M. & Işık, O. (2013). Psikolojik taciz ve örgütsel bağlılık: sağlık çalışanları üzerine bir araştırma. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(2), 85-117.

Bölüm 10

KURUMSAL BAŞARIDA DİJİTAL STRATEJİ VE DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Elif BİLGİÇ ARI¹

GİRİŞ

Dijitalleşme kavramı tüm sektörleri etkilemekte ve kurumlarda köklü bir değişim gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle, dijitalleşme stratejik bir konudur ve bütün kurumlar teknolojik gelişmelerden kaynaklanan temel bir değişimle karşı karşıyadır. İşletmeler ürünlerini, süreçlerini ve iş modellerini dijital teknolojiler yardımıyla dönüştürmektedir (Bican ve Brem 2020; Berman, 2012). Ancak pek çok şirket kendi dijital stratejilerini geliştirirken büyük zorluklarla karşılaşmaktadır. Değişen tüketici ihtiyaçları ve talepleri, örgütleri değer önerilerini yeniden tanımlamaya ve müşterilerine sorunsuz bir dijital deneyim sunmak için yapay zekâ, IoT, büyük veri, bulut bilişim ve makine öğrenimi olarak sıralanabilecek dijital teknolojileri iş modellerine entegre etmeye yönlendirmektedir (Berman vd., 2018).

Dijital teknolojiler dönüşümsel stratejik avantajlar sunabilir ve dijital strateji ile örgüt kaynaklarının uyumlu hale getirilmesi kuruluşların rekabet gücünü ve performansını etkilemektedir (Beyes vd., 2022). Dijital bir dünyada bütün halinde veriden süzülen bilgi hayati öneme sahiptir (Fitzgerald vd., 2014). Dolayısıyla gelişen ve gelişmekte olan dijital teknolojilerden yararlanmak ve bunları iş süreçlerine entegre etmek, yeni iş modelleri yaratma açısından oldukça önemlidir. Yeniden şekillenen iş modelleri sayesinde operasyonel verimlilik artmakta hem müşteriler hem de kuruluşlar için değer yaratılmakta ve rekabet avantajı elde edilmektedir (Hansen vd., 2011).

Bilgi teknolojilerinin örgüt yapısına yerleşmesi sonucu ortaya çıkan yaratıcı yıkım etkisi, eski teknolojilerin yerine yeni teknolojilerin geçmesine neden olmaktadır. Böylece yeni teknoloji ve yeni iş modellerinin neden olduğu dijital bozulma kalıcı hale gelmektedir (Mergel vd., 2019). Kuruluşlar ortaya çıkan dijital

¹ Doktora Öğrencisi, Doğu Üniversitesi, 202191048005@dogus.edu.tr, ORCID iD: 0009-0007-6452-841X

KAYNAKÇA

- Abrell, T., Pihlajamaa, M., Kanto, L., Vom Brocke, J., & Uebernickel, F. (2016). The role of users and customers in digital innovation: Insights from B2B manufacturing firms. *Information & Management*, 53(3), 324-335.
- Ardi, A., Djati, S. P., Bernarto, I., Sudibjo, N., Yulianeu, A., Nanda, H. A., & Nanda, K. A. (2020). The relationship between digital transformational leadership styles and knowledge-based empowering interaction for increasing organisational innovativeness. *International journal of innovation, creativity and change*, 11(3), 259-277.
- Ash, C. G., & Burn, J. M. (2003). A model of e-business transformation. *Information Technology and Organizations: Issues, Challenges, Solutions*, Vol. 1 (2003) and Vol 2., 266-269.
- Berman, S. & Dalzell-Payne, P. (2018). The interaction of strategy and technology in an era of business re-invention. *Strategy & Leadership*, 46(1), 10-15.
- Berman, S. J. (2012). Digital transformation: opportunities to create new business models. *Strategy & leadership*, 40(2), 16-24.
- Beyes, T., Chun, W. H. K., Clarke, J., Flyverbom, M., & Holt, R. (2022). Ten theses on technology and organization: Introduction to the special issue. *Organization Studies*, 43(7), 1001-1018.
- Bharadwaj, A., El Sawy, O.A., Pavlou, P.A., & Venkatraman, N.V. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471-482.
- Bican, P. M., & Brem, A. (2020). Digital business model, digital transformation, digital entrepreneurship: Is there a sustainable “digital”? *Sustainability*, 12(13), 5239.
- Bodrožić, Z., & S. Adler, P. (2022). Alternative futures for the digital transformation: A macro-level Schumpeterian perspective. *Organization Science*, 33(1), 105-125.
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. M. (2003). Computing productivity: Firm-level evidence. *Review of economics and statistics*, 85(4), 793-808.
- Cagliano, R., Caniato, F., & Spina, G. (2003). E-business strategy: How companies are shaping their supply chain through the Internet. *International Journal of Operations Production Management*, 23(Oct), 1142-1162.
- Chen, H., & Tian, Z. (2022). Environmental uncertainty, resource orchestration and digital transformation: A fuzzy-set QCA approach. *Journal of Business Research*, 139, 184-193.
- Ciarli, T., Kenney, M., Massini, S., & Piscitello, L. (2021). Digital technologies, innovation, and skills: Emerging trajectories and challenges. *Research Policy*, 50(7), 104289, 1-10.
- Cordery, C. J., Goncharenko, G., Polzer, T., McConville, D., & Belal, A. (2023). NGOs' performance, governance, and accountability in the era of digital transformation. *The British Accounting Review*, 101239, 1-11.
- Dethine, B., Enjolras, M., & Monticcolo, D. (2020). Digitalization and SMEs'Export Management: Impacts on Resources and Capabilities. *Technology Innovation Management Review*, 10(4), 18-34.
- Ernstsen, S. N., Whyte, J., Thuesen, C., & Maier, A. (2021). How innovation champions frame the future: Three visions for digital transformation of construction. *Journal of Construction Engineering and Management*, 147(1), 05020022, 1-16.
- Feliciano-Cestero, M. M., Ameen, N., Kotabe, M., Paul, J., & Signoret, M. (2023). Is digital transformation threatened? A systematic literature review of the factors influencing

- firms' digital transformation and internationalization. *Journal of Business Research*, 157, 113546, 1-22.
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2014). Embracing digital technology: A new strategic imperative. *MIT Sloan Management Review*, 55(2), 1-12.
- Frishammar, J., Cenamor, J., Cavalli-Björkman, H., Hernell, E., & Carlsson, J. (2018). Digital strategies for two-sided markets: A case study of shopping malls. *Decision Support Systems*, 108, 34-44.
- Guerra, J. M. M., Danvila-del-Valle, I., & Méndez-Suárez, M. (2023). The impact of digital transformation on talent management. *Technological Forecasting and Social Change*, 188, 122291,1-10.
- Guinan, P. J., Parise, S., & Langowitz, N. (2019). Creating an innovative digital project team: Levers to enable digital transformation. *Business Horizons*, 62(6), 717-727.
- Gun, L., Imamoglu, S. Z., Turkcan, H., & Ince, H. (2024). Effect of Digital Transformation on Firm Performance in the Uncertain Environment: Transformational Leadership and Employee Self-Efficacy as Antecedents of Digital Transformation. *Sustainability*, 16(3), 1200, 1-17.
- Hansen, A.M., Kraemmergaard, P., & Mathiassen, L. (2011). Rapid adaptation in digital transformation: A participatory process for engaging is and business leaders. *MIS Quarterly Executive*, 10(4), 175-185.
- Hess, T., Matt, C., Benlian, A., & Wiesboeck, F. (2016). Options for formulating a digital transformation strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 123-139.
- Ismail, M. H., Khater, M., & Zaki, M. (2017). Digital business transformation and strategy: What do we know so far. *Cambridge Service Alliance*, 10(1), 1-35.
- Jackson, N. C. (2019). Managing for competency with innovation change in higher education: Examining the pitfalls and pivots of digital transformation. *Business Horizons*, 62(6), 761-772.
- Jones, M. D., Hutcheson, S., & Camba, J. D. (2021). Past, present, and future barriers to digital transformation in manufacturing: A review. *Journal of Manufacturing Systems*, 60, 936-948.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., & Buckley, N. (2015) Strategy, not technology, drives digital transformation. *MIT Sloan Management Review and Deloitte*.
- Konopik, J.; Jahn, C.; Schuster, T.; Hoßbach, N.; Pflaum, A. Mastering the digital transformation through organisational capabilities: A conceptual framework. *Digital Business*, 2(2), 100019, 1-13.
- Korachi, Z., & Bounabat, B. (2020). General approach for formulating a digital transformation strategy. *J. Comput. Sci*, 16(4), 493-507.
- Krell, T., & Gale, J. (2005). E-business migration: a process model. *Journal of Organizational Change Management*, 18(2), 117-131.
- Leão, P., & da Silva, M. M. (2021). Impacts of digital transformation on firms' competitive advantages: A systematic literature review. *Strategic Change*, 30(5), 421-441.
- Libert, B., Beck, M., & Wind, J. (2016). *The network imperative: How to survive and grow in the age of digital business models*. Harvard Business Review Press.
- Lipitakis, A., & Phillips, P. (2016). On e-business strategy planning and performance: A comparative study of the UK and Greece. *Technology Analysis & Strategic Management*, 28(3), 266-289.

- Lotriet, R. A., & Kokotwane Dltshago, K. (2020). An assessment of perceptions concerning digital transformation at a South African commercial bank-a case of Anthropocene denial for the economy?. *Tydskrif vir Geesteswetenskappe*, 60(3), 687-707.
- Lumpkin, G.T., & Dess, G. G. (2004). E-business strategies and internet business models: How the internet adds value. *Organizational Dynamics*, 33(May), 161-173.
- Mahendra, A. I., Muttaqijn, M. I., & Hadiwijaya, D. (2024). Corporate Culture and Transformational Leadership on Corporate Sustainable Performance Mediated of Digital Transformation. *International Journal of Business Economics (IJBE)*, 5(2), 116-131.
- Mărăcine, V., Voican, O., & Scarlat, E. (2020, July). The digital transformation and disruption in business models of the banks under the impact of FinTech and BigTech. In *Proceedings of the international conference on business excellence* (Vol. 14, No. 1, pp. 294-305).
- Margretta, J. (2002). Why business models matter. *Harvard Business Review*, (May), 86-92
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital transformation strategies. *Business & information systems engineering*, 57, 339-343.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385, 1-16.
- Mwita, M. M., & Joanthan, J. (2019). Digital leadership for digital transformation. *Electronic Scientific Journal*, 10(4), 2082-2677.
- Nadkarni, S., & Prügl, R. (2021). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 71, 233-341.
- Oliver, J. J. (2018). Strategic transformations in a disruptive digital environment. *Strategic Direction*, 34(5), 5-8.
- Phillips, P. A. (2003). E-business strategy: Text and cases. Maidenhead, England: McGraw-Hill.
- Phillips, P. A., & Wright, C. (2009). E-business's impact on organizational flexibility. *Journal of Business Research*, 62(11), 1071-1080.
- Porter, M. E. (2001). Strategy and the internet. *Harvard Business Review*, (March), 63-77.
- Qureshi, S. (2019). Perspectives on development: why does studying information and communication technology for development (ICT4D) matter?. *Information Technology for Development*, 25(3), 381-389.
- Sambamurthy, V., Bharadwaj, A., & Grover, V. (2003). Shaping agility through digital options: Reconceptualizing the role of information technology in contemporary firms. *MIS quarterly*, 237-263.
- Sharma, S. K. (2004). A change management framework for e-business solutions. In *E-business innovation and change management* (pp. 54-69). IGI Global Scientific Publishing.
- Sia, S. K., Soh, C., & Weill, P. (2016). How DBS bank pursued a digital business strategy. *MIS Quarterly Executive*, 15(2), 105.
- Swaminathan, J. M., & Tayur, S. R. (2003). Models for supply chains in e-business. *Management science*, 49(10), 1387-1406.
- Türk, A. (2023). Digital leadership role in developing business strategy suitable for digital transformation. *Frontiers in psychology*, 13, 1066180, 1-11.
- Vadana, I. I., Kuivalainen, O., Torkkeli, L., & Saarenketo, S. (2021). The role of digitalization on the internationalization strategy of born-digital companies. *Sustainability*, 13(24), 1-18.

- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of business research*, 122, 889-901.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144.
- Weill, P., & Woerner, S. (2015). Optimizing your digital business model. *MIT Sloan Management Review*, 43(1), 123-131.
- Wessel, L., Baiyere, A., Ologeanu-Taddei, R., Cha, J., & Blegind-Jensen, T. (2021). Unpacking the difference between digital transformation and IT-enabled organizational transformation. *Journal of the Association for information systems*, 22(1), 102-129.
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into digital transformation*, Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press.
- Zaoui, F., & Souissi, N. (2020). Roadmap for digital transformation: A literature review. *Procedia Computer Science*, 175, 621-628.
- Zhang, G., & Gai, J. (2005). Strategic choice for being e-business. In *Proceedings of the 7th international conference on Electronic commerce* (pp. 184-187).

Bölüm 11

SAĞLIK TURİZMİ AÇISINDAN TERMAL TURİZM: KÜTAHYA VE AFYON ÖRNEĞİ

Naciye AKAN ¹

Mehmet Necati CİZRELİOĞULLARI²

GİRİŞ

Günümüz insanları; yoğun iş temposu, trafiği ve kalabalıklığı ile yoran şehir yaşamı vb. sebeplerden dolayı kafalarını dağıtmak, yeni yerler görmek, hem dinlenip hem eğlenmek ve farklı aktivitelere katılmak için yeni yer arayışına girmektedirler. İşte bu noktada akla gelen şey ise alternatif turizm çeşitleridir. Bu bağlamda termal turizm de insanların tercih ettiği bir turizm çeşidi olarak ön plana çıkmakta ve hem ülkemizde hem de dünyada gelişme göstermektedir. Termal turizm işletmeleri insanlara klasik otellerin yanı sıra konaklama, yeme-içme gibi temel ihtiyaçları dışında şifalı suları ve çok çeşitli kürlerden oluşan bir kür merkezini tüm yılı kapsayacak şekilde sunabilme özelliği ile termal turizmi sağlık turizmi açısından da ön plana çıkarmakta ve insanların tercih etmesini sağlamaktadır.

Günümüz koşullarını düşünürsek insanların bulundukları yerden farklı bir bölgeye gitme sebeplerinden birisi de artık sağlıktır. Sanayileşme, kentleşme ve bunların beraberinde getirdiği çevresel sorunlar; insanların sağlıksız ortamlarda vakit geçirmelerine sebep olmaktadır. Bu sebeple insanlar tatil seçeneklerinde doğa ile iç içe olmayı, kültürel, sağlık, eğlence ve spor gibi farklı etkinliklerin bir arada sunulduğu ortamlarda bulunmayı tercih etmektedirler.

Sağlık turizmi kapsamında yer alan termal turizm de son dönemlerde insanların sıklıkla yöneldiği bir turizm çeşidi olarak karşımıza çıkmaktadır. Tüm yıl boyunca hizmet sunabilmesi, insanlara yeme-içme-konaklama gibi temel ihtiyaçlar dışında kür tedavileri vb gibi birçok farklı alternatif seçenek sunması sayesinde alternatif turizm çeşitleri arasında önemli bir yer tutmaktadır.

¹ Öğretmen, Mardin Midyat Necip Fazıl Kısakürek İmam Hatip Ortaokulu, akannaciye47@gmail.com, ORCID iD: 0009-0003-4649-9716

² Doç. Dr., Mardin Artuklu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Turizm Rehberliği AD, necaticizreliogullari@artuklu.edu.tr, ORCID iD: 0000-0002-9884-6084

özellikle bu illerde gelişebilmesi ve yoğun bir talep oluşabilmesi için gerekenler yapılmalıdır. Bu illerde termal turizmin gelişmesi ve hem yerli hem de yabancı turistlerin talebini artırmak için verilebilecek öneriler ise şunlardır;

Hizmet Kalitesinin Yükseltilmesi ve Fiyat Politikaları: Termal oteller hizmetlerin kalitesini artırmalı ve bir aksaklık söz konusu olduğunda kısa sürede giderilmelidir. Bunun dışında verilen hizmetin kalitesine göre fiyat politikası da gözden geçirilmelidir.

Temizlik ve Hijyen: Termal otel odalarının, hizmet alanlarının ve özellikle havuzların temizliğine klasik otellere oranla daha fazla önem gösterilmelidir. Daha sık temizlenmeli ve denetlenmelidir. Bunun yanı sıra havuzlarda uyulması gereken kurallara özen gösterilmeli, hijyen sorunları sebebiyle başka hastalıklara yakalanma riski azaltılmalıdır.

Havuz Sıcaklıkları ve Kapasite: Termal otellerdeki havuzların sıcaklık seviyeleri uygun düzeyde olmalıdır. Bunun yanı sıra havuzların kapasite sorunları giderilmelidir.

Müşteri Geribildirimleri: Otellerin sunduğu hizmetlerle ilgili geri bildirimler ve şikâyetler dikkate alınmalı ve çözüm odaklı yaklaşılmalı ve gerekli iyileştirmeler yapılmalıdır.

Otel ve Oda Yenilemeleri: Otellerin ve özellikle otel odalarının eski ve bakımsız olmaması gerekmektedir. Daha fazla turist çekebilmek için otel odalarının yeni, temiz ve rahat olması önem arz etmektedir.

Personel İlgisi ve Eğitimi: Otel personelinin ilgili ve güler yüzlü olması gerekmektedir. Personellerin müşteriye yaklaşımı, ilgisi ve sorunlarda müşterilerine karşı samimi ve çözüm odaklı yaklaşması gerekmektedir.

Yukarıdaki öneriler, termal otellerin hizmet kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlayarak termal otellere daha fazla turist çekilmesini sağlayacak adımları içermektedir.

KAYNAKÇA

- Aklanoğlu, F. (2008). Termal turizm ve Afyon-Gazlıgöl örneği. *Social Sciences*, 3(1), 83-92.
- Arikan, G. (2017). Sağlık turizm kapsamında termal turizm tüketicilerinin termal turizme yönelik bakış açılarını içeren bir araştırma (Master's thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Aydın, O. (2012). Türkiye'de alternatif bir turizm; sağlık turizmi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2012(2), 91-96.
- Berksoy, F. (2023). Sağlık turizminin gelişmesinde sağlık turizmi seyahat acentelerinin rolü ve önemi (Master's thesis, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü).

- Çetin, G., & Dincer, F. İ. (2014). Electronic word of mouth among hotel guests: Demographic and tripographic factors. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi*, 9(2), 35-41.
- Doruk, T. T. (2019). Bir sağlık turizm örneği olarak termal turizm: Türk sağlık turizmi içindeki yerinin çeşitli boyutlarıyla incelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Gülen, K. G. & Demirci, S. (2010). Türkiye de sağlık turizmi sektörü. İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Sektörel Etütler ve Araştırmalar, Yayın No:2011-39, İstanbul, <http://www.ito.org.tr/itoyayin/0026604.pdf>.
- Hizmetli, S., & Hayta, E. (2011). Kaplıca tedavisi. *Türkiye Klinikleri Physical Medicine Rehabilitation-Special Topics*, 4(3), 29-34.
- Özbek, T. (1991). Dünya'da ve Türkiye'de termal turizmin önemi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(3), 15-29.
- Sandıkçı, M., & Özgen, Ü. (2013). Afyonkarahisar ilinin termal turizm açısından SWOT analizi ile değerlendirilmesi. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), 51-79.
- Şapcılar, M. C., & İlyasov, A. (2021). Kütahya ilinin termal turizm potansiyelinin SWOT analizi ile değerlendirilmesi. *Turizm Araştırmaları Alternatif Yaklaşımlar*. <https://neupress.org/image/pdf/607Turizm%20Ara%C5%9F%C4%B1rmalar%C4%B1%20Alternatif%20Yakla%C5%9F%C4%B1mlar.pdf#page=22>.
- Şengül, H., & Bulut, A. (2019). Sağlık turizmi çerçevesinde türkiyede termal turizm; bir swot analizi çalışması. *Estüdam Halk Sağlığı Dergisi*, 4(1), 55-70.
- T.C. Afyonkarahisar Valiliği (2024). (15.05.2024 tarihinde www.afyonkarahisar.gov.tr adresinden tarihinde ulaşılmıştır.)
- T.C. Kütahya Valiliği (2024). (20.05.2024 tarihinde www.kutahya.gov.tr adresinden tarihinde ulaşılmıştır.)
- Taş, B. (2012). Afyonkarahisar ilinde termal turizmin gelişimi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2012(26), 139-152.
- Tuncel, M., & Doğaner, S. (1992). Kütahya'da termal turizm. *Ege Coğrafya Dergisi*, 6, 47-60.

Bölüm 12

YEŞİL STRATEJİ VE YEŞİL DEĞER ZİNCİRİ

Elif BİLGİÇ ARI¹

GİRİŞ

Sürdürülebilir kalkınma ve çevre bilinci konularında artan toplumsal farkındalık, kurumsal yapıların stratejik yönetim paradigmalarını yeniden şekillendirmiştir. Sürdürülebilirlik kavramı, organizasyonların uzun vadeli başarısının sadece finansal performansa bağlı olmadığını aynı zamanda kurumsal ve sosyal sorumluluk unsurlarına da bağlı olduğunu ortaya koymaktadır (Chen vd., 2006). Küresel iş ortamında rekabet üstünlüğü elde etmek isteyen işletmeler için güvenilir bir kurumsal itibar önemli bir stratejik varlık haline gelmiştir. Bu bağlamda, sürdürülebilirlik odaklı yönetim yaklaşımları, işletmelerin paydaş beklentilerini karşılarken ekolojik dengeyi de gözetmelerini sağlayan bütüncül bir çerçeve sunmaktadır.

Kurumsal itibarın sürdürülebilirlik perspektifi bakımından oluşturulması, kapsamlı bir yeşil yönetim stratejisi gerektirmektedir. Bu strateji, yeşil imaj oluşturma, etkin yeşil pazarlama uygulamaları ve kalite odaklı yeşil ürün geliştirme süreçlerini içermektedir. İşletmelere tüm fonksiyonları ile entegre edilmesi gereken bu yaklaşım, organizasyonel başarı için kritik önem taşımaktadır (Ashton vd., 2017). İşletmelerin çevresel stratejileri, yeşil pazarlama uygulamaları, ekolojik koruma girişimleri, yeşil pazarlama karması bileşenleri, çevresel sorumluluklar ve müşteri ilişkileri yönetimi açısından kurumsal fonksiyonlarla uyum göstermelidir (Darnal vd., 2008). Bu uyumun sağlanması işletmelerin sistematik ve bütüncül yeşil strateji geliştirme kapasiteleri ile mümkün olabilir.

Yeşil pazarlama, modern işletme yönetiminde stratejik bir paradigma değişimini temsil etmektedir. Sürdürülebilir pazarlama uygulamaları, çevre dostu ürün inovasyonu ve ekolojik değer yaratımı, organizasyonların rekabet avantajı ve finansal performansı için kritik başarı faktörleri haline gelmiştir (Green vd., 2012). Ortaya çıkan değişimler işletmelerin sürdürülebilir kalkınma hedefleriyle uyumlu operasyonel stratejiler geliştirmelerini zorunlu kılmaktadır. Çevre konusunda

¹ Doktora Öğrencisi, Doğuş Üniversitesi, 202191048005@dogus.edu.tr, ORCID iD: 0009-0007-6452-841X

vardır. Bu nedenle çevre korumanın etkileri daha bilinçli bir konu olarak ele alınmalıdır. Ayrıca, iş uygulamalarında bu kavramın kapsamı genişletilmelidir. Buna ek olarak, yeşil iş uygulamalarına ilişkin farklı stratejiler ve yeşil örgütsel hareketin geliştirilmesine yönelik yeşil farkındalık, yeşil iş uygulamalarının oluşturulmasında önemlidir. Ayrıca, yeşil iş çevresi sosyal bilimcilerin daha fazla ilgisini gerektirmektedir. Dahası, çevresel güvenlik, faydalar, sosyal güvenlik ve müşteri memnuniyeti yeşil iş uygulamalarının geliştirilmesi için çok önemlidir. Yeşil işletmeye uyum sağlayarak, yeşil işletmenin her bir bileşeni işletmenin sürdürülebilirliğine doğru ilerlemelidir. Bu, yeşil bir şirketin nihai hedefine ulaşmasına yardımcı olacaktır. Şirketlerin yeşil uygulamaları, yeşil inovasyon ve araştırma yoluyla kaynakların verimliliğini artırabilir (Ashton vd., 2017). Her işletme, kendine özgü özellikler doğrultusunda diğer işletmelerden farklı şekilde faaliyet göstermektedir. Yeşil strateji, geleneksel iş süreçlerine yeni bir değer kazandıran önemli bir unsurdur. Bu açıdan bakıldığında, geleneksel işletmelerde yeşillendirme stratejisi izlemenin ve uygulamanın önemi çok daha büyüktür. Buna ek olarak, yeşillendirme stratejisi yeşillenmenin faydaları sayesinde geleneksel işletmeyi destekler niteliktedir. Yeşil strateji, pazarlama, muhasebe, yönetim, teknolojik uygulamalar, inovasyon ve benzeri gibi iş dünyasının tüm alanlarında takip edilebilir ve uygulanabilir.

KAYNAKÇA

- Achillas, C., Bochtis, D. D., Aidonis, D. & Folinas, D. (2019). *Green Supply Chain Management*. London: Routledge. 1-13.
- Ahuja, G. & Katila, R. (2001). Technological acquisitions and the innovation performance of acquiring firms: A longitudinal study. *Strategic Management Journal*, 22(3), 197–220.
- Ashton, W., Russell, S. & Futch, E., (2017). The adoption of green business practices among small US Midwestern manufacturing enterprises. *Journal of Environmental Planning and Management*, 60(12), 2133-2149.
- Beamon, B. M. (1999). Designing the green supply chain. *Logistics Information Management*, 12(4), 1-18.
- Bergquist, A., (2017). Business and Sustainability: New Business History Perspectives (November 6, 2017). Harvard Business School General Management Unit Working Paper No. 18-034.
- Berrone, P., Fosfuri, A., Gelabert, L. & Gomez-Mejia, L. R. (2013). Necessity as the mother of “green” inventions: Institutional pressures and environmental innovations. *Strategic Management Journal*, 34(8), 891–909.
- Brunnermeier, S. B. & Cohen, M. A. (2003). Determinants of environmental innovations in US manufacturing industries. *Journal of Environmental Economics and Management*, 45(2), 278–293.

- Cainelli, G., De Marchi, V. & Grandinetti, R. (2015). Does the development of environmental innovation require different resources? Evidence from Spanish manufacturing firms. *Journal of Cleaner Production*, 94, 211–220.
- Calza, F., Parmentola, A. & Tutore, I. (2017). Types of green innovations: Ways of implementation in a non-green industry. *Sustainability*, 9(8), 1-16.
- Camilleri, M.A. (2018). Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product. Switzerland: Springer, 69-83.
- Chen, Y. S., Lai, S. B. & Wen, C. T. (2006). The Influence of green innovation performance on corporate advantage in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 67(4), 331-339.
- Dahlstrom, R. (2011). Green Marketing Management. USA: South-Western Cengage Learning, 3-18.
- Dangelico, R.M. & Vocalelli, D. (2017). “Green marketing”: An analysis of definitions, strategy steps, and tools through a systematic review of the literature. *Journal of Cleaner Production*. 165, 1263–1279.
- Darnal, N., Jolley, G.J. & Handfield, R. (2008). Environmental management systems and green supply chain management: Complements for sustainability? *Business Strategy and the Environment*, 17(1), 30-45.
- Davari, A. & Strutton, D. (2014). Marketing mix strategies for closing the gap between green consumers’ pro-environmental beliefs and behaviors. *Journal of Strategic Marketing*, 22(7), 563-586.
- Eltayeb, T. K., Zailani, S. & Filho, W. L. (2010). Green business among certified companies in Malaysia towards environmental sustainability: Benchmarking on the drivers, initiatives and outcomes. *International Journal of Environmental Technology and Management*, 12(1), 95-125.
- Esmaili, M. & Fazeli, S.F. (2015). Surveying of importance of green marketing compared purchase budget and preferred brand when buying by AHP method. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 6(4), 388-394.
- Gelmez, E., Özceylan, E. & Mrugalska, B. (2024). The Impact of Green Supply Chain Management on Green Innovation, Environmental Performance, and Competitive Advantage. *Sustainability*, 16(22), 1-18.
- Gigauri, I. (2019). Perceptual mapping as a marketing research tool for brand positioning. *International Journal of Economics and Management Studies*. 6(4), 73-79.
- Green, K. W., Zelbst, P. J., Meacham, J. & Bhadauria, V. S. (2012). Green supply chain management practices: Impact on performance. *Supply Chain Management*, 17(3), 290-305.
- Haden, S. S. P., Oyler, J. D. & Humphreys, J. H. (2009). Historical, practical, and theoretical perspectives on green management: An exploratory analysis. *Management Decision*, 47(7), 1041-1055.
- Huang, J. W. & Li, Y. H. (2017). Green innovation and performance: The view of organizational capability and social reciprocity. *Journal of Business Ethics*, 145(2), 309–324.
- Iacobucci, D. & Grisaffe, D. (2018). Perceptual maps via enhanced correspondence analysis: representing confidence regions to clarify brand positions. *Journal of Marketing Analytics*, 6, 72-83.
- Kabiraj, S., Topkar, V. & Walke, R. C. (2010). Going green: A holistic approach to transform business. *International Journal of Managing Information Technology*, 2(3), 22–31.

- Karagülle, A. Ö. (2012). Green business for sustainable development and competitiveness: An overview of Turkish logistics industry. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 41, 456–460.
- Kaul, A. (2012). Technology and corporate scope: Firm and rival innovation as antecedents of corporate transactions. *Strategic Management Journal*, 33(4), 347–367.
- Kumar, A., Tyagi, P.K., Tyagi, S. & Ghorbanpour, M. (2024). Integrating green nanotechnology with sustainable development goals: a pathway to sustainable innovation. *Discover Sustainability*, 5, 1-13.
- Li, W., Bhutto, M. Y., Waris, I. & Hu, T. (2023). The Nexus between Environmental Corporate Social Responsibility, Green Intellectual Capital and Green Innovation towards Business Sustainability: An Empirical Analysis of Chinese Automobile Manufacturing Firms. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(3), 1-20.
- Magableh, A. A., Audeh, A. Y., Ghraibeh, L. L., Akour, M. & Albahri, A. S. (2024). Sustainability and Information Systems in the Context of Smart Business: A Systematic Review. *Systems*, 12(10), 1-23.
- Mahdy, F., Alqahtani, M. & Binzafrah, F. (2023). Imperatives, Benefits, and Initiatives of Green Human Resource Management (GHRM): A Systematic Literature Review. *Sustainability*. 15(6), 1-31.
- Makower, J. (2014). *State of Green Business*. Erişim adresi: <https://www.greenbiz.com/article/state-green-business-2014> sitesinden 22 Ekim 2024 tarihinde alınmıştır.
- Mohanty, R. P. & Prakash, A. (2014). Green supply chain management practices in India: a confirmatory empirical study. *Production and Manufacturing Research*, 2(1), 438-456.
- Molepo, J. N. & Madzivhandila, T. S. (2021). Green Business Practices in Emerging Economies. Mukonza, C., Hinson, R.E., Adeola, O., Adisa, I., Mogaji, E., Kirgiz, A.C. (Eds.) In *Green Marketing in Emerging Markets*. Palgrave Studies of Marketing in Emerging Economies. Cham: Palgrave Macmillan, 15-36.
- Mustapha, M.A., Manan, Z.A. & Wan Alwi, S. R. (2017). Sustainable green management system (SGMS)- An integrated approach towards organisational sustainability. *Journal of Cleaner Production*. 146, 158-172.
- Nair, S. & Paulose, H. (2014). Emergence of green business models: The case of algae bio-fuel for aviation. *Energy Policy*. 65, 175-184.
- Nulkar, G. (2014). SMEs and environmental performance- a framework for green business strategies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 133, 130-140.
- Nygaard, A. (2024). *Green Marketing and Entrepreneurship*. Switzerland: Springer Nature, 137-153.
- Ogunyemi, T. & Aktas, E. (2013). The impact of green information systems on sustainable supply chain and organizational performance, In 10th European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems, United Kingdom.
- Ogunyemi, T. & Aktaş, E. (2013) The Impact of Green Information Systems on Sustainable Supply Chain and Organizational Performance. 10th European, Mediterranean & Middle Eastern Conference on Information Systems 2013, Windsor, 17-18 October 2013.
- Olayeni, A., Ogbo, A., Okwo, H., Chukwu, B., Ifediora, C. & Ezenwakwelu, C. (2021). Green strategy effect on financial and environmental performance: a mediation analysis of product quality. *Sustainability*, 13(4), 1-17.

- Papadas, K. & Avlonitis, G. J. (2014). The 4 Cs of environmental business: Introducing a new conceptual framework. *Social Business*. 4(4), 345-360.
- Peattie, K. & Charter, M. (2003). *Green Marketing*. (Fifth Edition). M. J. Baker (Ed.), In *The Marketing Book*. Oxford: Butterworth Heinemann, 726-736.
- Prakash, A. (2002). Green marketing, public policy and managerial strategies. *Business Strategy and Environment*. 11(5), 285-297.
- Ren, M., Zhou, J., Si, J., Wang, G. & Guo, C. (2024). The Impact of ESG Performance on Green Innovation among Traditional Energy Enterprises—Evidence from Listed Companies in China. *Sustainability*, 16(9), 1-16.
- Saqib, N. (2021). Positioning – a literature review. *PSU Research Review*. 5(2), 141-169.
- Sarkis, J. & Dou, Y. (2018). *Green Supply Chain Management*. New York: Routledge, 1-20.
- Sarkis, J., Koo, C. & Watson, R. T. (2013). Green information systems and technologies - This generation and beyond: Introduction to the special issue. *Information Systems Frontiers*. 15, 695-704.
- Sarkis, J., Zhu, Q. & Lai, K. H. (2011). An organizational theoretic review of green supply chain management literature. *International Journal of Production Economics*. 130(1), 1-15.
- Seidel, S., Recker, J. & Vom Brocke, J. (2012). Green Business Process Management. In Vom Brocke, J., Seidel, S., Recker, J. (Eds.) *Green Business Process Management*. Berlin: Springer.
- Shafaei, A., Nejati, M. & Yusoff, Y. M. (2020). Green human resource management: A two-study investigation of antecedents and outcomes. *International Journal of Manpower*, 41(7), 1041-1060.
- Siegel, D. S. (2009). Green management matters only if it yields more green: An economic/strategic perspective. *Academy of Management Perspectives*, 23(3), 5-16.
- Srivastava, S. K. (2007). Green supply-chain management: A state-of-the-art literature review. *International Journal of Management Reviews*. 9(1), 53-80.
- Tekala, K., Baradarani, S., Alzubi, A. & Berberoğlu, A. (2024). Green Entrepreneurship for Business Sustainability: Do Environmental Dynamism and Green Structural Capital Matter? *Sustainability*, 16(13), 1-24.
- Twum, K. K. & Yalley, A. A. (2021). Green Integrated Marketing Communication. In Munkonza, C., Hinson, R.E., Adeola, O., Adisa, I., Mogaji, E., Kirgiz, A.C. (eds.) *Green Marketing in Emerging Markets*. Palgrave Studies of Marketing in Emerging Economies. Cham: Palgrave Macmillan, 117-144.
- Wagner, M. (2007). On the relationship between environmental management, environmental innovation and patenting: Evidence from German manufacturing firms. *Research Policy*, 36(10), 1587-1602.
- Wang, H. (2017). A brand-based perspective on differentiation of green brand positioning: A network analysis approach. *Management Decision*, 55(7), 1460-1475.
- Yadav, S. & Kumari, V. (2024). Segmenting green: exploring market segmentation and targeting strategies in sustainable marketing. *International Journal of Advanced Research*. 12(3), 450-455.
- Yanarella, E. J., Levine, R. S. & Lancaster, R. W. (2009). Research and solutions: “Green” vs sustainability: from semantics to enlightenment. *Sustainability: The Journal of Record*, 2(5), 296-302.

- Yu, W. & Ramanathan, R. (2016). Environmental management practices and environmental performance the roles of operations and marketing capabilities. *Industrial Management and Data Systems*, 116(6), 1201-1222.
- Zhao, Z. & Xing, Z. (2024). Corporate management, green finance, and sustainability. *Humanities and Social Sciences Communications*. 11, 1-8.

Bölüm 13

VERGİ UYUŞMAZLIKLARINDA ALTERNATİF ÇÖZÜM YOLLARI: SEÇİLMİŞ ÜLKELER ÖZELİNDE BİR KARŞILAŞTIRMA

Naile Eda ŞEN¹
Ahmet ARSLAN²

GİRİŞ

Vergi anlaşmazlıkları, vergi mükellefleri ile vergi otoriteleri arasındaki vergi yasalarının yorumlanması, uygulanması veya uygulanmasındaki farklılıklardan kaynaklanan mali yönetimin kaçınılmaz bir yönüdür. Bu tür anlaşmazlıkların çözümü, hem vergi sistemlerinin etkinliğini hem de vergi mükelleflerinin haklarının korunmasını sağlamak için kritik öneme sahiptir. Geleneksel olarak, vergi anlaşmazlıkları idari mahkemeler ve yüksek temyiz organları gibi adli mekanizmalar aracılığıyla çözülmüştür. Ancak, adli işlemler genellikle uzun süreçleri, yüksek maliyetleri ve idari yükleri içerir ve bu da birçok yargı alanını daha hızlı, daha uygun maliyetli ve daha az çekişmeli sonuçlar elde etmenin bir yolu olarak alternatif anlaşmazlık çözüm yöntemlerini (ADR) keşfetmeye yöneltmiştir (Lemgruber & ark,2015; Pistone, Nogueira, 2019).

Taraflar, aralarındaki uyuşmazlıkları çözmek amacıyla direk iletişime geçseler de, çoğunlukla başarılı sonuçlar elde edilememektedir. Bu durum, tarafsız bir üçüncü kişinin müdahalesiyle uyuşmazlıkların çözülmesine ihtiyaç doğurur. ADR, vergi uyuşmazlıklarının hızlı, verimli ve etkin bir biçimde çözüme ulaşmasını sağlamaktadır (Yüce & Keleş, 2022).

Arbuluculuk, tahkim, uzlaştırma ve müzakere dâhil olmak üzere alternatif anlaşmazlık çözüm mekanizmaları, vergi hukukunda davalara uygulanabilir alternatifler veya tamamlayıcılar olarak öne çıkmıştır. Bu yöntemler, vergi sisteminin bütünlüğünü korurken mükellefler ile vergi otoriteleri arasında dostane

¹ Yüksek Lisans Öğrencisi Gaziantep Üniversitesi, ercumeneda@gmail.com,
ORCID iD: 0009-0003-4306-9729

² Doç. Dr., Yozgat Bozok Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Maliye Bölümü, Mali Hukuk
AD, aharslan66@gmail.com, ORCID iD: 0000-0002-2355-7544

geliştirmek isteyen Türkiye ve diğer ülkeler, hem vergi mükelleflerinin hem de vergi otoritelerinin vergi konularında adil ve etkili çözümlere ulaşmasını sağlamak için yerleşik ADR çerçevelerine sahip yargı bölgelerinden en iyi uygulamaları benimsemeyi değerlendirmelidir.

KAYNAKÇA

- Akdoğan, A. (2020). *Vergi hukuku ve Türk vergi sistemi*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Armağan, R. (2007). Vergi Uyuşmazlıklarının Çözümünde Uzlaşma Müessesesi ve Isparta İline İlişkin Bir Değerlendirme. *Maliye Dergisi*, 153(2007), 160-178.
- Australian Government the Treasury, Australian Taxation Office. (2013). Management of debt relief arrangements. Erişim adresi: <https://www.anao.gov.au/sites/default/files/201213%20Audit%20Report%20No%2052.pdf>
- Baistrocchi, E. (2017). *Tax dispute resolution: A global perspective*. Cambridge University Press, 1457-1491.
- Biniş, M. (2013). Vergi Uyuşmazlıklarında Alternatif Çözüm Yolları ve Türkiye’de Uygulanabilirliği. *Hukuk ve İktisat Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 15-30.
- Bozdoğan, K. (2018). Uzlaşma özelinde vergi uyuşmazlıklarının idari çözüm yollarının Türkiye ve bazı seçilmiş ülkeler açısından karşılaştırmalı değerlendirilmesi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, Türkiye.
- Bozdoğan, K. (2018). Vergiye mükellef tepkileri ve vergi kaçakçılığında vergi cezalarının caydırıcılığı (Yüksek lisans tezi). Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli, Türkiye.
- Brauner, Y. (2020). Alternative dispute resolution in international tax law. *Edward Elgar Publishing*, 191-216.
- Bulur, A. (2007). Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Arabuluculuk Yöntemi. *Ankara Barosu Dergisi*, 65(4), 30-46.
- Bundesfinanzhof-1 (2011), “Der Bundesfinanzhof - The Federal Fiscal Court (English Edition)”, München, <http://www.bundesfinanzhof.de/sites/default/files/Booklet%202012.pdf>, Erişim Tarihi: 07 Şubat 2025.
- Bundesfinanzhof-2, “The Federal Fiscal Court - Information in English” <http://www.bundesfinanzhof.de/content/information-english>, Erişim Tarihi: 07 Şubat 2025.
- Craig, W. (2009), “An Age of Change”, <https://www.taxation.co.uk/Articles/2009/01/28/240161/age-change>, Erişim Tarihi: 25 Mayıs 2017
- Çavdar, F. (2024). Vergi Uyuşmazlıklarının Çözümünde Spesifik Bir İnceleme: Edirne Vergi Mahkemesi. *Politik Ekonomik Kuram*, 8(1), 96-108.
- Erdem T. (2012), *Vergi Hukukunda Uyuşmazlıkların İdari Aşamada Çözümü ve Alternatif Çözüm yolları (Türkiye ve ABD Karşılaştırmalı)*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Gelir İdaresi Başkanlığı. (2022). Vergi uyuşmazlıklarının idare ile çözümünde tarhiyat öncesi uzlaşma (Yayın No: 437). Ankara, Türkiye: Gelir İdaresi Başkanlığı.
- Gültekin, M. (2016). Vergi Uyuşmazlıklarının Çözüm Yollarından Uzlaşma. *Uyuşmazlık Mahkemesi Dergisi*(7).
- Hepaksaz, E., & Avcı, O. (2018). Vergi Uyuşmazlıklarında Alternatif Çözüm Yolları (İzaha Davet Müessesesi ve Mükellef Hakları Bağlamında Değerlendirmeler). *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(Geybullu Ramazanoglu Özel Sayısı), 759-772

- Jones, J. A., "Tax Treaties: The Perspective of Common Law Countries" https://www.ibfd.org/sites/ibfd.org/files/content/pdf/CourtsAnd_TaxTreatyLaw_sample.pdf, Erişim Tarihi: 20 Nisan 2017
- Keleş, D. (2020). Alternatif çözüm yöntemleri ve vergi uyuşmazlıklarında uygulanabilirliği (Yüksek lisans tezi). Bursa Uludağ Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye.
- Kılıç, S. ve Kaya, M. G. (2017). ABD, Almanya, İngiltere ve Türkiye Vergi Yargısı Sistemleri. *Sayıştay Dergisi*, (107), 37-64.
- Kızıltoprak, Ö. (2020). Türkiye ve çeşitli ülkeler vergi sistemlerinde vergi uzlaşması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 42(1), 106-123.
- Konuralp, C. S. (2011). Alternatif uyuşmazlık çözüm yolları: Tahkim (Yayımlanmamış doktora tezi). İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Özel Hukuk Anabilim Dalı, İstanbul, Türkiye
- Krabbe, H. (2008), "Judicial System of Germany - The Legal Remedies in the German Tax System", Nisan, <http://www.iatj.net/congresses/Germany.pdf>, Erişim Tarihi: 24 Ocak 2025.
- Lemgruber, A., Masters, A., & Cleary, D. (2015). Tax dispute resolution: A study on alternative dispute resolution mechanisms. *International Monetary Fund*.
- Organization for Economic Co-operation and Development. (2021). Tax administration 2021: Comparative information on OECD and other advanced and emerging economies. *OECD Publishing*.
- Özbay, İ. (2006). "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yöntemleri", *Erzincan Hukuk Fakültesi Dergisi*. 10: 3-4, 459- 475.
- Özbek, M. (1999). "Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Temel Çözüm Türleri Nelerdir?", *Ankara Barosu Dergisi*. 2-3, 187-204.
- Pistone, P., & Nogueira, J. (2019). Alternative dispute resolution in tax matters: A European and international perspective. IBFD.
- Sağdıç Güven, Ş. (2023). Toplumsal değişimin hukuk üzerine etkisini Karl Renner'in yaklaşımıyla yeniden düşünmek. *İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 14(1), 31-42.
- Savaşan, F., Altundemir, M. E., ve Ulupınar, A. (2012). Vergi uyuşmazlıklarının çözüm yollarının nitel araştırma yöntemleriyle karşılaştırılması. *Maliye dergisi*, 162, 126-144.
- Soyöz Cımbaz, S. (2015). Vergi uyuşmazlıklarının idari çözüm yolları ve uzlaşma kurumunun değerlendirilmesi (Yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, Türkiye.
- Tanrıver, S. (2006). "Hukuk Uyuşmazlıkları Bağlamında Alternatif Uyuşmazlık Çözüm Yolları ve Özellikle Arabuluculuk", *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, (64): 151-177
- Toker, A., & Tekin, A. (2022). Türk Vergi Hukukunda Uzlaşma Müessesesi ve OECD Üyesi Seçilmiş Ülke Örnekleri ile Karşılaştırılması. *İnsan Ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 11(4), 2138-2161. <https://doi.org/10.15869/itobiad.1154054>
- Topakkaya, A. (2007). İdeoloji kavramının tarihsel gelişimi. *Erzincan Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 11(1-2), 163-182.
- Usta, H. (2016). Türkiye'de Ombudsman (Kamu Denetçiliği) Kurumu. *Denetim*(14), 59-64.
- Yardımcıoğlu, M., & Kütükçü, M. (2015). Vergi Uyuşmazlıklarında İdari ve Adli Çözüm Yolları, Kahramanmaraş Vergi Dairesi Başkanlığında Örnek Çalışma. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 6(11), 2-26. <https://doi.org/10.20990/aacd.42896>

Yüce, M., & Keleş, D. (2022). Alternatif uyuşmazlık çözüm yöntemlerinin vergi uyuşmazlıklarında uygulanabilirliği: Ülke örnekleri ve Türkiye için öneriler. *Alternatif Uyuşmazlık Çözümü Dergisi*, 1(1), 34-64.