SELÇUK
ÜNİVERSİTESİ

UIK11
Ulusal İşletmecilik Kongresi

11. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ

Yükselen Bir Değer Olarak: İşletmecilik

10 - 12 MAYIS 2012
RIXOS / KONYA

BİLDİRİLER KİTABI

Editör
Prof. Dr. Mahmut TEKİN

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

UIK
Ulusal İşletmecilik Kongresi

11. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ

10 - 12 MAYIS 2012 - RIXOS / KONYA

"Yükselen Bir Değer Olarak: İşletmecilik"

BİLDİRİLER KİTABI

Editör
Prof. Dr. Mahmut TEKİN

Selçuk Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü

11. ULUSAL İŞLETMECİLİK KONGRESİ

"Yükselen Bir Değer Olarak: İşletmecilik"

10 - 12 MAYIS 2012 - RIXOS / KONYA

◇

ISBN
978-605-4366-74-3

◇

Kapak Tasarımı
Recep TAN

◇

Dizgi
Halil AKTEN

©
Her hakkı saklıdır.
Kitabın tamamı ya da bir bölümü yazarın izni olmadan herhangi bir sistemle çoğaltılamaz,
elektronik ortamlarda depolanamaz,
yayınlanamaz, hazırlanma biçimi taklit edilemez.

AYBİL YAYINLARI

Aybil Yayınevi Sertifika Nu. : 17394
Aybil Basımevi Sertifika Nu.:20781

Baskı
Aybil Dijital Baskı Sistemleri ve Matbaa
Ferhuniye Mah. Sultanşah Cad. Nu.: 30/A KONYA
Tel : 0332 350 21 71 Faks: 0332 350 71 21
info@aybilkopi.com

Konya, Mayıs 2012

UİK11 ONURSAL BAŞKANI

Prof. Dr. Hakkı GÖKBEL	Selçuk Üniversitesi Rektörü

UİK11 DÖNEM BAŞKANI

Prof. Dr. Mahmut TEKİN	Selçuk Üniversitesi

UİK11 DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. A.Asuman AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Canan AY	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ	Gazi Osman Paşa Üniversitesi
Prof. Dr. Güven MURAT	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. M. Şükrü AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut PAKSOY	İstanbul Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut TEKİN	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Nevin YÖRÜK	Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Prof. Dr. Ömür N. TİMURCANDAY ÖZMEN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ	TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Reşat KARCIOĞLU	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Rıfat YILDIZ	Erciyes Üniversitesi
Doç. Dr. Başaran ÖZTÜRK	Niğde Üniversitesi

UİK11 BİLİM KURULU

Prof. Dr. A. Hamdi İSLAMOĞLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. A.Asuman AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Abdurrahman FETTAHOĞLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Adem ÇABUK	Yalova Üniversitesi
Prof. Dr. Adem ÖĞÜT	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Adnan ÇELİK	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Alaeddin TİLEYLİOĞLU	Çankaya Üniversitesi
Prof. Dr. Ali ALP	TOBB Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Ayhan TORAMAN	Üretim Araştırmaları Derneği
Prof. Dr. Ayşe Oya ÖZÇELİK	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Azmi YALÇIN	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Baybars TEK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Belkıs ÖZKARA	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Prof. Dr. Berna TANER	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Bilçin TAK	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Birdoğan BAKİ	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Birol BUMİN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Canan AY	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Canan ÇETİN	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Cavide Bedia UYARGİL	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Ceyhan ALDEMİR	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN	Karatay Üniversitesi
Prof. Dr. Demet Bayraktar	İstanbul Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Doğan Yaşar AYHAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Dursun BİNGÖL	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Edip ÖRÜCÜ	Balıkesir Üniversitesi
Prof. Dr. Ekrem YILDIZ	Kırıkkale Üniversitesi
Prof. Dr. Engin YILDIRIM	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Erhan ADA	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Erol EREN	Beykent Üniversitesi
Prof. Dr. Esin Can MUTLU	Yıldız Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Esin KÜHEYLAN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ	Gazi Osman Paşa Üniversitesi

Prof. Dr. Fatma KÜSKÜ	İstanbul Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Fehmi KARASİOĞLU	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Fulya SARVAN	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Göksel ATAMAN	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Gönül BUDAK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Gülay BUDAK	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Gültekin RODOPLU	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Gültekin YILDIZ	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Güneş GENÇYILMAZ	Aydın Üniversitesi
Prof. Dr. Güven MURAT	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof. Dr. Halil SARIASLAN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Haluk SOYUER	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Hülya TÜTEK	İzmir Ekonomi Üniversitesi
Prof. Dr. Hüseyin ÖZGEN	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR	Hitit Üniversitesi
Prof. Dr. İsmail EFİL	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal ESENGÜN	Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi
Prof. Dr. Kemal KURTULUŞ	İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Kemalettin CONKAR	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Prof. Dr. Lale Erdem KARABIYIK	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. M. Şükrü AKDOĞAN	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Mahir NAKİP	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut PAKSOY	İstanbul Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut TEKİN	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet Necdet TİMUR	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet ŞAHİN	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Melek VERGİLİEL TÜZ	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Melih ERDOĞAN	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Murat FERMAN	Işık Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa Ömer İPÇİ	Hacettepe Üniversitesi
Prof. Dr. Muzaffer BODUR	Boğaziçi Üniversitesi
Prof. Dr. Mümin ERTÜRK	Beykent Üniversitesi
Prof. Dr. Naim Ata ATABEY	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Neriman GÜNDOĞAN	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Nermin UYGUÇ	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Nevin YÖRÜK	Türk Hava Kurumu Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Nurullah GENÇ	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Okan TUNA	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Osman ALTUĞ	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Osman ÇEVİK	Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi
Prof. Dr. Osman DEMİRDÖĞEN	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Osman OKKA	Karatay Üniversitesi
Prof. Dr. Ömer TORLAK	Eskişehir Osmangazi Üniversitesi
Prof. Dr. Ömür N. TİMURCANDAY ÖZMEN	Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Önder BARLI	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Öznur YÜKSEL	Çankaya Üniversitesi
Prof. Dr. Rahmi YAMAK	Karadeniz Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ	TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi
Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Remzi ALTUNIŞIK	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Reşat KARCIOĞLU	Atatürk Üniversitesi
Prof. Dr. Rezzan TATLIDİL	Ege Üniversitesi
Prof. Dr. Rıfat YILDIZ	Erciyes Üniversitesi
Prof. Dr. Sanem ALKİBAY	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Sehavet GÜRDAL	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Semra BİRGÜN	İstanbul Ticaret Üniversitesi
Prof. Dr. Serap ÇABUK	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Serdar KILIÇKAPLAN	Hitit Üniversitesi

Prof. Dr. Serkan BAYRAKTAROĞLU	Sakarya Üniversitesi
Prof. Dr. Sevgi Ayşe ÖZTÜRK	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Sevinç KÖSE	Celal Bayar Üniversitesi
Prof. Dr. Sıtkı GÖZLÜ	İstanbul Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Şafak AKSOY	Akdeniz Üniversitesi
Prof. Dr. Şerif ŞİMŞEK	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Şule ÖZKAN	Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Şükrü ÖZEN	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer MÜFTÜOĞLU	Başkent Üniversitesi
Prof. Dr. Turhan KORKMAZ	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Prof. Dr. Uğur YOZGAT	Marmara Üniversitesi
Prof. Dr. Ümit GÜCENME	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Ünal AY	Çukurova Üniversitesi
Prof. Dr. Vasfi HAFTACI	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Yaşar SUCU	Trakya Üniversitesi
Prof. Dr. Yavuz ODABAŞI	Anadolu Üniversitesi
Prof. Dr. Yunus KİSHALI	Kocaeli Üniversitesi
Prof. Dr. Zeyyat SABUNCUOĞLU	Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. A. Kadir VAROĞLU	Başkent Üniversitesi
Doç. Dr. Ahmet ŞEKERKAYA	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Ali ALAGÖZ	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Aykut BEDÜK	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Baki YILMAZ	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Başaran ÖZTÜRK	Niğde Üniversitesi
Doç. Dr. Ergün EROĞLU	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Eyüp ÇETİN	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Fatih KARCIOĞLU	Atatürk Üniversitesi
Doç. Dr. Gülfidan BARIŞ	Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Güray KÜÇÜKKOCAOĞLU	Başkent Üniversitesi
Doç. Dr. H. Nejat BASIM	Başkent Üniversitesi
Doç. Dr. Hasan VERGİL	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Doç. Dr. Hatice ZÜMRÜT TONUS	Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Mehpare TİMOR	İstanbul Üniversitesi
Doç. Dr. Mete DOĞANAY	Çankaya Üniversitesi
Doç. Dr. Metin ARGAN	Anadolu Üniversitesi
Doç. Dr. Metin SABAN	Zonguldak Karaelmas Üniversitesi
Doç. Dr. Mikail ALTAN	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Muammer ZERENLER	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Rıfat İRAZ	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Sadık ÇUKUR	Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Doç. Dr. Serdar ÖGE	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Tülin DURUKAN	Kırıkkale Üniversitesi
Doç. Dr. Veysel KULA	Afyon Kocatepe Üniversitesi
Doç. Dr. Yunus CERAN	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Fahri KURŞUNEL	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Mehmet YILDIZ	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Melek ACAR BOYACIOGLU	Selçuk Üniversitesi

UİK11 YÜRÜTME KURULU

Prof. Dr. Adem ÖĞÜT	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Adnan ÇELİK	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Fehmi KARASİOĞLU	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Mahmut TEKİN	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Naim Ata ATABEY	Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Abdullah KARAMAN	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Ali ALAGÖZ	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Aykut BEDÜK	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Baki YILMAZ	Selçuk Üniversitesi

Doç. Dr. Mete SEZGİN	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Mikail ALTAN	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Musa Özata	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Muammer ZERENLER	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Rıfat İRAZ	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Serdar ÖGE	Selçuk Üniversitesi
Doç. Dr. Yunus CERAN	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Aziz ÖZTÜRK	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. A. Aslan ŞENDOĞDU	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ceyhun Çağlar KILINÇ	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Derya ÖZİLHAN	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Fahri KURŞUNEL	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. F. Atıl BİLGE	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Mehmet YILDIZ	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Melek ACAR BOYACIOGLU	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Muhammet BEZİRCİ	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Murat SEZGİN	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ramazan GÖRAL	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Şafak ÜNÜVAR	Selçuk Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Dr. Aydan YÜCELER	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Dr. Ayşe KOCABACAK	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Dr. Alper Tunga ALKAN	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Dr. Burcu DOĞANALP	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Dr. Ferdi BİŞKİN	Konya Üniversitesi
Arş. Gör. Dr. İbrahim Erem ŞAHİN	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Abdullah YILMAZ	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Ali AKGÜN	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Celal Cahit AĞAR	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Ebru YILDIRIM	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Emel CELEP	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Emel GELMEZ	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Emine Nihan CİCİ	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Esen ŞAHİN	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Esra ÇİFTÇİ	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Gamze TORAMAN	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Kazım KARABOĞA	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Kemal NALÇIN	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Kemalettin ERYEŞİL	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Mehtap FINDIK	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Mustafa Tahir DEMİRSEL	Selçuk Üniversitesi
Arş. Gör. Zeynep ERGEN	Selçuk Üniversitesi

ÖNSÖZ

"YÜKSELEN BİR DEĞER OLARAK; İŞLETMECİLİK"

İşletmecilik kongreleri çeşitli üniversiteler tarafından düzenlenen bilginin paylaşıldığı ortamlardır. İşletmecilik Kongresinin amacı üniversite ile işletmeleri bir araya getirerek bilgi alış verişini sağlamak, işletmecilik konusundaki gelişmeleri ve uygulamaları paylaşmak ve işletmecilik konularına yeni yaklaşımlar ve çözümler getirmek, işletmeciliğin ekonomik ve sosyal hayattaki öneminin farkındalığını sağlamaktır.

Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü tarafından düzenlenen 11. İşletmecilik Kongresinin ana teması, "Yükselen Bir Değer Olarak İşletmecilik"tir. Son elli yıl içerisinde tüm bilim alanları içerisinde en büyük gelişme işletme biliminde olmuştur. Bu bağlamda işletme bilimi yükselen bir değer olarak yeni bir anlam ve önem kazanarak iş ve insan hayatını yakından etkilemiştir. Bugün hangi sektör veya iş alanını ele alırsak alalım; işin, ürünün ve hizmetin; üretimi, pazarlaması, değerin oluşumu, markalama, ticarileştirme ve yönetimi aşamalarında mutlaka işletme ve işletmeciliğe ihtiyaç vardır. İşletmecilik, sektörler, meslekler ve iş hayatının en önemli unsuru haline gelmiştir. Örneğin; alışveriş merkezi işletmeciliği, otel işletmeciliği, hastane işletmeciliği, banka işletmeciliği, tekstil işletmeciliği, inşaat işletmeciliği ve makine sanayi işletmeciliği gibi.

Yeni ekonominin egemen olduğu küresel bir dünyada yaşanan ekonomik ve teknolojik gelişmeyle birlikte işletme biliminin ve işletmeciliğin yükselen bir değer olarak yeniden şekillenerek sürekli geliştiği görülmektedir. Bu gelişmeyle birlikte işletmeciliğin tüm insanların yaşamlarını ve iş yapma biçimlerini derinden etkilediği de görülmektedir. Örneğin; bilişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte artık elektronik işletmeyle ve işletmecilikle her mal ve hizmet, herkes tarafından, her işletmeden müşterilere, dünyanın her yerinden alınıp, satılabilmektedir. Sözgelimi; dünyanın bir ülkesinde üretilen bir cep telefonu, bilgisayar veya otomobil, otel hizmeti, sağlık ve eğitim hizmeti herkes tarafından, dünyanın neresinde olursa olsun alınıp satılabilmektedir.

Yeni ekonomiyle birlikte değeri artan elektronik işletmecilik sonucu iş yapma biçimleri yeni bir yapıya bürünmüştür. Örneğin; işletmecilik fonksiyonları e -yönetim, e-üretim, e-işletme, e-ticaret, e-devlet ve e-bankacılık gibi farklı yapılara bürünmüştür. Günümüzde her sektörde çeşitli mesleklerle ilgili milyonlarca iş fikri, işletmeler kurularak iş hayatında uygulanmaktadır. Bu uygulama için işletmelere ve işletmeciliğe ihtiyaç vardır. Kurulan işletmelerin başarısı ve sürekliliği işletmeciliğin bilimsel ilkelere ve kurallara göre yapılmasına bağlıdır. Bu bağlamda ancak işletme biliminin bilimsel ilkelerine göre kurularak yönetilen işletmeler marka değeri kazanarak ve büyüyerek geleceğin dünya şirketi olabileceklerdir. Çeşitli dönemlerde küresel ekonomik krizin

İÇİNDEKİLER

SAĞLIK İŞLETMECİLİĞİ"
OTURUM BAŞKANI: *Prof. Dr. Mahmut PAKSOY (İstanbul Kültür Üniversitesi)*

Bir Eğitim Araştırma Hastanesinde Sağlık Personelinin Hasta Güvenliğine Yönelik Tutumları.....3
Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu, Yrd. Doç. Dr. Gülfer Bektaş, Uzman Dr. Serpil Kaplan Yalçınkaya

Bir Eğitim Araştırma Hastanesi Endoskopi Bölümünün Maliyet Çalışması.....8
Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu, Yrd. Doç. Dr. Gülfer Bektaş, Uzm. Nergiz Irnak

Personel Açısından Yeni Bir İşletme Alanı Olarak Medikal (Tıbbi) Turizmin Temel Sorunları Üzerine Bir Saha Çalışması..... 12
Tuna Uslu, İlknur Çevik, Özgür İlk, Çetin Çam

Sağlık Bakanlığı Evde Sağlık Hizmetleri Uygulaması: Konya İli Ve Türkiye Geneli Verilerinin Karşılaştırılması.....17
Mehmet Yorulmaz, Musa Özata, Hasan Küçükkendirci

Sağlık Yönetiminde Dış Kaynaklardan Yararlanma Ve Temizlik Hizmetlerinden Personel Memnuniyetinin Araştırılması.....26
Uzman Ali Arslanoğlu, Yrd. Doç. Dr. Gülfer Bektaş, Uzman Vedat Mologlu, Doç. Dr. Arzu İrban

"GİRİŞİMCİLİK"
OTURUM BAŞKANI: *Prof. Dr. A.Asuman AKDOĞAN (Erciyes Üniversitesi)*

Duyguların Girişimcilikteki Rolü: Olumlu ve Olumsuz Duygular Girişimcilik Niyetini Nasıl Etkiler?..... 31
Prof. Dr. Atılhan Naktiyok, Prof. Dr. Ömer Faruk İşçan, Yrd. Doç. Dr. Kürşat Timuroğlu

Literatürde Adı Geçen Girişimci Kişilik Özellikleri Girişimcilik Eğilimi Üzerinde Ne Kadarlık Bir Etkiye Sahiptir?.....34
Yrd. Doç. Dr. Öznur Bozkurt, Kudbettin Erdurur

Girişimsel Düşünceyi Anlamak: Düşünme Tarzı Ve Risk Tercihi Girişimsel Öz Yetkinliği Ve Girişimcilik Niyetini Etkiler Mi?..... 37

Girişimci Özellikler Ve Girişimcilik Eğitimi: Başarılı Girişimci Ve Öğrenci Görüşleri.....39
Yrd. Doç. Dr. Özlem Çetinkaya Bozkurt, Arş. Gör Ali Murat Alparslan

Girişimcilik ve İş Kurma Süreçlerinde Girişimcinin Fizibilite Etüdünde Sahip Olması Gereken Niteliklerin Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) Yöntemiyle Belirlenmesi.....41
Prof. Dr. Mahmut Tekin, Berna Sarıkaya

"PAZARLAMA"
OTURUM BAŞKANI: *Prof. Dr. M. Şükrü AKDOĞAN (Erciyes Üniversitesi)*

Eşitlik Alışverişte Bozuluyor Mu? Kadınların Ve Erkeklerin Alışveriş Stillerindeki Farklar Üzerine Bir Araştırma.....45
Arş. Gör. Elif Boyraz

Rekabeti ve Tüketici Davranışlarını Şekillendiren Yeni Trend: Sosyal Medya...50
Arş. Gör. A. Burak Nalbantçılar, Arş. Gör. Oytun Meçik

Kamu Çalışanı Tüketicilerin Market Seçimlerine Mağaza Konumunun Etkisi...53
Uzman İsmail Hakkı Güleç, Yrd. Doç. Dr. Seher Ersoy Quadir

Turizm Sektöründe Gerilla Pazarlama Uygulamaları Ve Otel İşletmelerinden Örnekler.....60
Hilal Akbıyık, Berna Sarıkaya, Doç. Dr. Mete Sezgin

"FİNANSAL YÖNETİM"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Ramazan AKTAŞ (TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi)***

Kâr Amacı Gütmeyen İşletmelerde Türkiye Finansal Raporlama Standartlarına Göre Finansal Raporlamaya İlişkin Bir İnceleme.....65
Yrd. Doç. Dr. Nuraydın Topçu, Arş. Gör Vedat Demirkol
Bir Finansman Aracı Olan Kredi Kartları ve Analizi.....70
Yrd. Doç. Dr. Yılmaz Akyüz, Zübeyde Kaya
İş Ortaklıklarındaki Paylar ve İMKB 500'ün Özkaynak Yöntemi İle Değerleme Algısındaki Farklılıklar.....74
Arş. Gör. Züleyha Yılmaz
Bankacılık Sektöründe Birleşme Ve Satın Alma Nedenleri: 2001 – 2011 Türkiye Örnekleri.....77
Yrd. Doç. Dr. Haşmet Sarıgül, Yrd. Doç. Dr. Fahri Kurşunel
Yabancı Doğrudan Yatırımların Firma Performansları Üzerindeki Etkisi: IMKB'ye Kayıtlı İmalat Şirketleri Üzerine Bir Analiz.....79
Arş. Gör. Erhan Genç, Arş. Gör. Mustafa Karabacak

"ELEKTRONİK TİCARET"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Canan AY (Celal Bayar Üniversitesi)***

Sanal Kart Bilinirliliği Üzerine Bir Araştırma: Sakarya İlinde Bir Uygulama 85
Yrd. Doç. Dr. F. Anıl Konuk, Arş. Gör. Emre Yıldırım
Çevreye Yönelik Sosyal Pazarlama: Çevreci Sivil Toplum Kuruluşlarının Web Sitelerinin İçerik Analizi İle İncelenmesi.....88
Arş. Gör. Aysun Kahraman, Arş. Gör. İdil Kaçar
E-Alışverişte Son Eğilim: Özel Alış-Veriş Kulüpleri.....93
Öğr. Gör. Işıl Özden Çıtır
Akademik Personellerin Sanal Alışveriş Mağazalarını Kullanma Eğilimlerinin Analizi 101
Arş. Gör. Mümine Kaya, Arş. Gör. Hediye Kırlı

"ÖRGÜT KÜLTÜRÜ"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. İrfan ÇAĞLAR (Hitit Üniversitesi)***

Örgütsel Güvenin Örgütsel Sinizm Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması 107
Yrd. Doç. Dr. Mehmet Altınöz, Yrd. Doç. Dr. Ramazan Göral, Öğr. Gör. Serdar Çöp
Cameron-Freeman-Quinn Örgüt Kültürü Tipolojileri Ekseninde Örgüt Kültürü Farklılaşma Dinamikleri.....112
Doç. Dr. Belgin Aydıntan, Yrd. Doç. Dr. Aykut Göksel
Destekleyici Örgüt Kültürü İle Örgütsel Psikolojik Sermaye Etkileşimi: Kontrol Odağının Aracılık Rolü 117
Dr. Fatih Çetin, Yrd. Doç. Dr. Köksal Hazır, Doç. Dr. H. Nejat Basım
Çalışanların Örgütsel Destek Algılarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Rolü 121
Arş. Gör. Esengül İplik, Doç. Dr. Fatma Nur İplik, Yrd. Doç. Dr. İ. Efe Efeoğlu

Örgütsel Adalet Algısının Psikolojik Sözleşme Üzerindeki Etkisine İlişkin Ampirik Bir Araştırma.....126
Prof. Dr. Enver Aydoğan, Arş. Gör. Aydın Beraha, Öğr. Gör. Gökçen Şenel, Güneş Gonca Yıldırım

"PAZARLAMA"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Rasih DEMİRCİ (Gazi Üniversitesi)***
İş Yaşamındaki Kadının Mobbingi (Psikolojik Taciz) Algılama Düzeyi Ve Başbakanlık Genelgesi Üzerine Çalışma.....133
Dr. Mehmet Ruhi Gökmogol
Mobil Perakendecilik Ve Tüketici Eğilimlerinin Analizine Yönelik Bir Pilot Çalışma.....135
Yrd. Doç. Dr. Aykan Candemir, Arş. Gör. Ali Erhan Zalluhoğlu, Prof. Dr. RezanTatlıdil
Yöneticilerin Kişilik Özelliklerinin "Pazar Odaklılık Durumları" Üzerine Etkisi: Sakarya Organize Sanayi Bölgelerinde Bir Araştırma.....142
Doç. Dr. Hasan Tutar, Yrd. Doç. Dr. Aydın Yılmazer, Öğr. Gör. Ayşegül Hancı Erdoğdu
Spor İşletmesi Müşterilerinin Hizmet Kalitesine Yönelik Beklentileri İle Bu Beklentilerinin Karşılanma Durumlarının İncelenmesi: Sivas İlindeki Spor İşletmeciliği Sektörüne Yönelik Bir Araştırma.....146
Arş. Gör. Mücahit Fişne, Arş. Gör. Mehmet Gül, Öğr. Gör. Aytekin Sönmez
Gıda Maddesi Ürünlerinde Ambalajın Satın Alma Davranışlarına Etkisi.....149
Arş. Gör. Reyhan Bahar, Arş. Gör. Gonca Yüzbaşı

FİNANSAL YÖNETİM"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN (Gazi Üniversitesi)***
Türkiye Hisse Senedi Piyasasının Ortadoğu Ve Kuzey Afrika Hisse Senedi Piyasaları İle Entegrasyonu.....155
Arş. Gör. Bahadır Ergün Öğr. Gör. Mustafa Can Samırkaş, Doç. Dr. Mehmet Cihangir
IMKB'de İşlem Gören Bankalardaki Etkinlik Ölçümü: DEA Tekniği Uygulaması.....161
Yrd. Doç. Dr. Bekir Elmas, Öğr. Gör. Emre Yakut, Arş. Gör. E. Sertaç Arı
Türkiye'de Cari İşlemler Açığı Sürdürülebilirliği Üzerine Ampirik Bir Çalışma.....167
Arş. Gör. Burcu Zengin
KOBi'lerin Devlet Bankalarını Tercih Etmelerinde Etkili Olan Faktörler Üzerine Bir Çalışma.....171
Yrd. Doç. Dr. F. Cengiz Dikmen, Arş. Gör. Seda Yıldırım
Türkiye'de Cari İşlemler Açığının Sürdürülebilirliği Üzerine Bir Analiz.....176
Arş. Gör. Yunus Emre Birol, Arş. Gör. Yusuf Demir

"MUHASEBE"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Fatih Coşkun ERTAŞ (Gazi Osman Paşa Üniversitesi)***
Türkiye (Uluslararası) Muhasebe Standartlarında Maden ve Madencilik.....183
Yrd. Doç. Dr. Servet Önal, Öğr. Gör. Burhan Dikmen, Öğr. Gör. Fevzi Apaydın
Elektronik Ticarette Web Sitesi Maliyetlerinin Muhasebeleştirilmesi.....186
Yrd. Doç. Dr. Tayfun Deniz Kuğu, Yrd. Doç. Dr. Mustafa Kırlı, Öğr. Gör. Harun Gümüş

Yönetim Muhasebesi Uygulamalarının Algılanan Performans Düzeyine Etkisi: Sanayi İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma.....191
Arş. Gör. Alper Erserim
Muhasebe Bürolarının Müşteri İlişkilerinde Pazar Odaklı Yaklaşım.....195
Yrd. Doç. Dr. Cihat Kartal, Arş. Gör. Erol Taş
Konaklama İşletmelerinin Hedef Maliyet Uygulama Düzeylerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma.....198
Prof. Dr. Durmuş Acar, Yrd. Doç. Dr. Hasan Şenol

"PAZARLAMA"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN (Karatay Üniversitesi)***
Mağaza Kartlarının Müşteri Sadakatine Etkisi: Kastamonu Şehir Merkezinde Bir Araştırma.....205
Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar Çakmak, Zeynep Üster
Ekonomik Kriz Dönemlerinde Pazarlama Politikalarının Finansal Performansa Etkisi.....218
Uzman Özkan Şahin
Ankara'daki TEDAŞ Memurlarının Tatil Alış-Verişleri Üzerine Bir Araştırma.223
Arş. Gör. Ayhan Karakaş, Arş. Gör. Sadık Serçek, Okutman Gülseren Özaltaş
Müşteri Memnuniyeti Çerçevesinde Konya İlinde Dershane Hizmetlerinden Yararlanan Bireylerin İncelenmesi.....227
Doç. Dr. Rıfat İraz, Beyza Metin
Eğitimde Mobil Pazarlama Uygulamaları: Kavramsal Bir Çalışma.....231
Öğr. Gör. Dr. Şükran Karaca, Öğr. Gör. Nalan Nilüfer Işın, Öğr. Gör. Dilek Çınar

"KALİTE YÖNETİMİ"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Mahmut TEKİN (Selçuk Üniversitesi)***
Toplam Kalite Yönetimi Faktörlerinin İş Motivasyonuna Etkisi.....237
Doç. Dr. Hakan Kitapçı, Doç. Dr. Ramazan Kaynak, Adnan Eker
Halkla İlişkilerde Toplam Kalite Yönetimi.....240
Yrd. Doç. Dr. Murat Sezgin, Yrd. Doç. Dr. Ramazan Göral
Kamu ve Özel Şirketlerde Kalite Ödülünün Çalışanlar Açısından Algılanan Etkisi.....244

İsmail Kara, Yrd. Doç. Dr. Selami Özcan
ISO 9001 Kalite Yönetim Sistemine Farklı Bir Bakış: Denklerin Gözden Geçirmesi.....248
Dr. Mehmet Ruhi Gökmogol
Yükseköğretim Kurumlarının Kalite Yeterliliklerinin Öğrenci Memnuniyeti Ve Sürdürülebilirlik Açısından İncelenmesi.....250
Prof. Dr. Nihat Aydeniz, Yrd. Doç. Dr. Mehmet Karahan, Dr. Mustafa Özduran

"İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Adnan ÇELİK (Dokuz Eylül Üniversitesi)***
İşe Tutkunluk: Güçlendirme, Güçlenme, Liderlik Tarzları Ve Çalışma Amaçları Değişkenleri Açısından Bir İnceleme.....259
Yrd. Doç. Dr. E. Sevinç Çağlar
Kişiliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Aracılık Rolü.....269
Mustafa Kemal Topcu, Dr. Cem Harun Meydan, Doç. Dr. H. Nejat Basım

İnsan Kaynakları Bilgi Sistemlerinin Başarısında Rol Oynayan Faktörler: Bir Araştırma 275
Arş. Gör. Mustafa Aras, Prof. Dr. Serkan Bayraktaroğlu..
Sosyotropik-Otonomik Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Motivasyonuna Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yapılan Bir Araştırma 278
Yrd. Doç. Dr. Şükran Öktem, Dr. Hakan Turgut, Dr. İsmail Tokmak
İç Müşteri Memnuniyetinin İşletmelerin Hizmet Kalitesine Olan Etkileri: Bir Marketler Zinciri Uygulaması 281
Yrd. Doç. Dr. F. Atıl Bilge, Arş. Gör. Zührem Yaman, Fatma Tokat

"AİLE İŞLETMECİLİĞİ"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Nevin YÖRÜK (Türk Hava Kurumu Üniversitesi)***
Aile İşletmelerinde Aile Değerleri Kurumsallaşmayı Engeller mi? 291
Prof. Dr. Gültekin Yıldız, Doç. Dr. Hasan Tutar, Yrd. Doç. Dr. Aydın Yılmazer
Aile İşletmeleri Ve Kurumsallaşma 296
Öğr. Gör. Ebru Özer
Aile İşletmelerinde Toplam Kalite Anlayışı Üzerine Nitel Bir Çalışma 300
Arş. Gör. Neslihan Şevik, Arş. Gör. Seda Yıldırım
Aile İşletmelerinin Kurumsallaşmasının Yenilikçilikleri Üzerindeki Etkisi: Paydaş Gruplar Aile İşletmelerinden Ne İster-Paydaş Beklentileri ve Beklentiler Arasındaki İlişkiler 305
Arş. Gör. Ceyda Durgun, Arş Gör. Ekin Karapınar, Fatih Sayın

"YENİLİK YÖNETİMİ"
OTURUM BAŞKANI: ***Doç. Dr. Başaran ÖZTÜRK (Niğde Üniversitesi)***
Bilgi Ekonomisinde İnovatif Organizasyon Paradigması ve İnovasyonun Artan Önemi 311
Öğr. Gör. Dr. Fahriye Gözgü, Yrd. Doç. Dr. Halil Mutioğlu
Yenilik Stratejilerinin İşletmelerde Uygulanabilirliğine Yönelik Bir İnceleme: Seyahat Acentesi Örneği 313
Yrd. Doç. Dr. Arif Güngör, Yrd. Doç. Dr. Muammer Mesci, Arş. Gör. Zeynep Mesci
Örgütsel Gelişim Sürecinde Yenilik (Innovation) ve İcadın (Invation) Konumlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme 317
Yrd. Doç. Dr. Sümeyra Alpaslan Danışman
Konya Teknokent Firmalarının İnovasyon Yapma Eğilimlerine Yönelik Bir Araştırma 320
Prof. Dr. Mahmut Tekin, Hafize Ufuk Korkmaz
Yaratıcılık Ve Yenilikçilik Bağlamında Girişimcilik Örnekleri 323
Doç. Dr. Aykut Bedük, Arş. Gör. Mehtap Fındık, Esengül Yerli

"BANKACILIK VE SİGORTACILIK SEKTÖRLERİNDE İŞLETMECİLİK"
OTURUM BAŞKANI: ***Yrd. Doç. Dr. Melek ACAR BOYACIOĞLU (Selçuk Üniversitesi)***
Banka Çalışanlarının Elektronik Bankacılığa Yönelik Tutumlarının İncelenmesi 329
Doç. Dr. Muammer Zerenler, Firdevs Koçak
Bankacılık Sektöründeki İşletmelerin Örgütsel Güven Düzeyleri ve Örgütsel Güven Boyutları Üzerine Bir Araştırma: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması 332
Arş. Gör. Osman Uslu, Arş. Gör. Emrah Özsoy

İş Etiği: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma, Sivas İli Örneği 337
Arş. Gör Hilal Erturhan, İfakat Muslu
Bankların Risk Yönetimi Uygulamalarında Stres Testi ve Senaryo Analizleri ... 339
Öğr. Gör. İsmail Yıldırım
Sigorta Şirketlerinin Yönetim Kurulu Yapısı İle Firma Performansı Arasındaki İlişki 342
Öğr. Gör. Mesut Doğan

"YÖNETİM VE ORGANİZASYON"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Reşat KARCIOĞLU (Atatürk Üniversitesi)***

İş Güvenliği İkliminden İş Güvenliği Kültürüne: Sivas İlinde Faaliyet Gösteren Bir Sanayi İşletmesinde İş Güvenliği İklimini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma 349
Yrd. Doç. Dr. Berrin Filizöz, Dr. Ayşe Kocabacak
Kültürel Zekâ, Duygusal Zekâ Ve Sosyal Zekâdan Farklı Mıdır? 356
Yrd. Doç. Dr. Faruk Şahin, Doç. Dr. Sait Gürbüz, Onur Köksal, Ümit Ercan
Üniversite Öğrencilerinin Duygusal Zekâ Düzeyleri İle Akademik Başarıları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Ordu Üniversitesi İİBF Örneği 366
Yrd. Doç. Dr. Yeter Demir Uslu, Arş. Gör. Erol Tekin
Çok Yönlü Ve Sınırsız Kariyer Tutumlarının Kariyer Tatminine Etkisi 371
Okt. Selda Özer, Yrd. Doç. Dr. Emine Kale

"YÖNETİM VE ORGANİZASYON"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ (Selçuk Üniversitesi)***

Örgütlerde Etik Yönetimi Açısından Whistleblowing (Bilgi Uçurma) 377
Yrd. Doç. Dr. Ersin Kavi
İzlenim Yönetimi Taktiklerini Oluşturmada Lider-Üye Etkileşimi, Kendilik Kavramı Ve Etiksel İklimin Etkisi 380
Doç. Dr. Ünsal Sığrı, Tuğrul Oğuzhan
Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarında Yöneticilerinin Etik Liderlik Davranışlarının Rolü 389
Doç. Dr. Avşar Kurgun, Arş. Gör. Erdem Aktaş, Arş. Gör. Ediz Güripek
Denizli Lisesi Son Sınıf Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Belirlenmesi 392
Doç. Dr. Celalettin Serinkan
Çevreye Duyarlı İşletmecilik Anlayışının, Sürdürebilir Kalkınma Acısından Önemi: Malatya Organize Sanayi Bölgesinde Bir Araştırma 395
İbrahim Ethem Büyükpepe, Yrd. Doç. Dr. Mustafa Yücel

"ÖRGÜTSEL BAĞLILIK"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Nihat AYDENİZ (Batman Üniversitesi)***

Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Selçuk Üniversitesi Örneği 407
Doç. Dr. Rıfat İraz, Arş. Gör. Mehtap Fındık, Arş. Gör. Kemalettin Eryeşil
Yöneticiye Güvensizliğin Sonuçları Üzerine Bir Araştırma 412
Arş. Gör Gül Eser
Bir Terminoloji Önerisi: 'Güçleme: Güçlendirme Ve Güçlenme' 415
Yrd. Doç. Dr. E. Sevinç Çağlar, Prof. Dr. Suna Tevrüz, Doç. Dr. Tülay Turgut

Örgütsel Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü: İmalat İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma 422
Dr. Cem Güçel, Dr. Hakan Turgut, Dr. İsmail Tokmak , Yrd. Doç. Dr. Şükran Öktem
İşletme Büyüklüğünün Ve Kişilik Özelliğinin Karar Verme Stili Üzerine Etkileri 426
Dr. Okan Yaşar, Dr. Cem Harun Meydan

"SAYISAL YÖNTEMLER"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ (Selçuk Üniversitesi)***
Yapısal Eşitlik Modeli Kullanılarak Yönetici Desteği, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Performans ve Tükenmişlik Kavramları Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi 441
Yrd. Doç. Dr. Abdurrahim Emhan, Dr. Sedat Kula, Dr. Aykut Tongur
Üretim Fonksiyonun Strateji Oluşumuna Katılımı ve İşletme Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma 445
Yrd. Doç. Dr. Mevhibe Türkmen
Tek Tip Ürün Üreten İşletmelerde Bulanık Mantıkla Maliyet- Hacim- Kâr Analizi 449
Prof. Dr. Hilmi Kırlıoğlu, Öğr. Gör. Dr. Gökhan Baral
Bulanık Bir Model İle Özel Alış-Veriş Sitelerinin Değerlendirilmesi 452
Prof. Dr. Serap Çabuk, Arş. Gör. Hatice Doğan Südaş, Arş. Gör. Berna Bulgurcu

"YÖNETİM VE ORGANİZASYON"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Naim Ata ATABEY (Selçuk Üniversitesi)***
Yeni Bölgecilik Yaklaşımı Kapsamında Kalkınma Ajanslarının Bölgesel Kalkınmaya Olası Etkileri: Mevlana Kalkınma Ajansı 2010-2013 Bölge Planı Bağlamında Bir Değerlendirme 457
Dr. Özer Karakayacı
Popüler Kültürde Liderlik Türleri Üzerine Kavramsal Ve Tanımsal Bir İnceleme 460
Doç. Dr. Serdar Öge, Sadife Güngör
Bilim İnsanlarının Yaklaşımı İle GDO'lu Gıdalara Yönelik Nitel Bir Çalışma ...463
Prof. Dr. Serap Çabuk, Arş. Gör. Dr. Ceyda Keleş
Avrupa Birliği Erasmus Programı, Hareketliliğe Katılan Öğrenciler Tarafından Nasıl Algılanıyor? 468
Yrd. Doç. Dr. Emrah Özkul, Dr. Erol Duran, Sevilay Akgöz, Zeynep Çolak
Zaman Yönetimi Kapsamında Türk Atasözlerinde Zamana Bakış 472
Yrd. Doç. Dr. Şaban Esen, Bahar Demirbaş

"STRATEJİK YÖNETİM"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Şule ÖZKAN (Gazi Üniversitesi)***
Aynı Kurumsal Çevredeki Örgütlerin Stratejik Niyetleri Eşbiçimli Midir? Vakıf Üniversitelerinin Stratejik Planlarının İçerik Analizi Yöntemiyle İncelenmesi....481
Yrd. Doç. Dr. Selim Özdemir, Arş. Gör. Kemal Demir, Arş. Gör. Üzeyir Yıldız
Üniversitelerde Stratejik Yön Anlayışı: Devlet ve Özel Üniversiteler Bağlamında Vizyon ve Misyon Değerlendirmesi 485
Dr. Umut Sanem Çiftçi, Yrd. Doç. Dr. Ali Taş
İşletmelerin Stratejik Plandan Başarı Beklentilerinin Çevresel Analiz Üzerine Etkisi 489
Yrd. Doç. Dr. Kürşat Timuroğlu, Yrd. Doç. Dr. Canan Nur Karabey, Prof. Dr. Atılhan Naktiyok, Prof. Dr. Ömer Faruk İşcan

Kamu Kesiminde Stratejik Yönetim Uygulamaları Kapsamında Beşeri Sermayenin Ölçümü ve Yönetimi: GAP Eylem Planı Çerçevesinde Bir Araştırma 493
Doç. Dr. Yücel Sayılar, Öğr. Gör. Osman Eroğlu, Arş. Gör. Ömer Dülek
Kamuda Stratejik Yönetim Algısının Ölçümü Üzerine Bir Ampirik Çalışma 496
Yrd. Doç. Hümeyra Taşçıoğlu Baysal, Yrd. Doç. Öznur Bozkurt, Saliha Yılmaz

"PAZARLAMA"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Serap ÇABUK (Çukurova Üniversitesi)***

Köken Ülke Faktörünün Satın Alma Davranışına Etkisi: Aydın İlinde Bir Uygulama 501
Yrd. Doç. Dr. Mustafa Doğaner, Arş. Gör. Engin Çakır, Deniz Ünal Adıgüzel
9-11 Yaş Arası İlköğretim Öğrencilerinin Ailedeki Satın Alma Kararlarına Etkileri: Karabük Şehir Merkezinde Bir Araştırma 504
Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar Çakmak, Merve Çakır
Türkiye'nin Yabancı Ülkelerle İlişkilerindeki Sorunların Türk Tüketicilerin Satın Alma Davranışlarına Etkisi: Afyonkarahisar'da Bir Araştırma 516
Arş. Gör. İlkin Yaran
Çok Uluslu Fastfood Restoranlarındaki Yerel Tat Uygulamalarının Tüketici Satın Alma Kararları Üzerine Etkisi: Konya İlinde Bir Uygulama 521
Prof. Dr. Mahmut Tekin, Öğr. Gör. V. Özlem Akgün
Otel İşletmelerinde Marka Değeri İle Tüketici Satın Alma Davranışları Arasındaki İlişki: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma 528
Yrd. Doç. Dr. Emrah Özkul, Pelin F. Tuna

"İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Adem ÖĞÜT (Selçuk Üniversitesi)***

Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansı Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi 535
Yrd. Doç. Dr. Sebahattin Yıldız, Gülten Savcı, Yrd. Doç. Dr. Hüsnü Kapu
Algılanan Örgütsel Destek Ve Lider-Üye Etkileşiminin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Stresinin Rolü: Konaklama Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama 539
Doç. Dr. Ömer Turunç, Doç. Dr. Umut Avcı
Öğrenilmiş Güçlülük Düzeyi İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin İşgörenler Üzerinde İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma 548
Prof. Dr. Sevinç Köse, Arş. Gör. Hilmiye Türesin, Arş. Gör. Lale Oral
Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Kariyer Yönetimi: Antalya İli Örneği 553
Prof. Dr. Mahmut Tekin, Okutman Dr. Emine Arslan
Müzakere Teknikleri Üzerine Nitel Bir Araştırma 557
Doç. Dr. Nurdan Özarallı, Zişan Ünsalan

"ÖRGÜT KÜLTÜRÜ"
OTURUM BAŞKANI: ***Doç. Dr. Ahmet DİKEN (Konya Üniversitesi)***

Örgütlerde İş Güvensizliğinin Çalışanların İş Doyumu / Doyumsuzluğu Üzerine Etkisi 563
Doç. Dr. Ahmet Diken, Yrd. Doç. Dr. Mehmet Ulutaş, Yrd. Doç. Dr. M. Atilla Arıcıoğlu

Örgütsel Adaletin Çalışan Bağlılığı Üzerine Etkisi: Hizmet İşletmelerinde Bir Uygulama 567
Doç. Dr. Rıfat İraz, Sema Çökük

Çalışanların Toplam Kalite Yönetimi Eğitimlerine İlişkin Algılarını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma 572
Merve Kırbaşlar, Gönen İlkar Dündar

İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Adalet Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Üzerine Etkisi: Eğitim Sektöründe Bir Çalışma 575
Doç. Dr. Jülide Tulunay, Doç. Dr. Semra F. Nalçacı Aşçıgil

Takımlarda Derin Düzey Çeşitliliğinin Takım Süreçlerine Etkileri 578
Yrd. Doç. Dr. F. Pınar Acar, İpek Mete

"ÜRETİM YÖNETİMİ"
OTURUM BAŞKANI: ***Doç. Dr. Muammer ZERENLER (Selçuk Üniversitesi)***

Stok Yönetiminde Yazılım Kullanımı: Otomotiv Yan Sanayinde Bir İşletme Uygulaması 585
Yrd. Doç. Dr. Arzu Dilek Akolaş, Öğr. Gör. Neşe Çolakoğlu

Rekabet Avantajı İçin Tedarik Zinciri Entegrasyonu: Boyutları Ve Firmalar Açısından Önemi 590
Arş. Gör. Şule Öztürk, Yrd. Doç. Dr. Çiğdem Sofyalıoğlu

Kuruluş Yeri Seçiminde Analitik Ağ Süreci (AAS) Kullanımı Ve Isparta Bölgesinde Bir Uygulama 596
Yrd. Doç. Dr. Nuri Ömürbek, Seda Üstündağ, Özlem Ceyda Helvacıoğlu

Fabrika Kuruluş Yeri Seçiminde Analitik Hiyerarşi Yönteminin Kullanılması: Süt Ürünleri Fabrikası Örneği 600
Doç. Dr. Muammer Zerenler, Öğr. Gör. Süleyman Bayındır

Yerel Perakendeci İşletmelerin Yer Seçimi Kararları: Kuşadası Örneği 604
Yrd. Doç. Dr. Ece Aksu Armağan, Dr. Güneş Açelya Sipahi

"PAZARLAMA"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Hüseyin KARAKAYALI (Celal Bayar Üniversitesi)***

Hizmet Pazarlamasında Kalite Anlayışı: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma, Sivas İli Örneği 609
Arş. Gör. Ceylan Akdoğan, Yrd. Doç. Dr. Olgun Kitapçı

Şans Olgusuna İnanç İle Tüketici Davranışları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma 617
Arş. Gör. Gizem Kurt

Erkek Tüketicilere Yönelik Pazarlama Stratejileri: Türkiye Uygulaması 621
Yrd. Doç. Dr. Selda Başaran Alagöz, Arş. Gör. Nezahat Ekici

Tecrübe Mi? Yetenek Mi? Uluslararası Tecrübe, Kültürel Zekâ Ve Görev Performansı Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma 626
Faruk Şahin, Onur Köksal, Ümit Ercan

Spor Ve Halkla İlişkiler, Sporun Medyaya Yansıyış Biçimleri: Doğu Anadolu Bölgesinde BESYO (Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu) Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma 629
Arş. Gör. Yıldırım Yıldırım

"REKLAMCILIK"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Rıfat YILDIZ (Erciyes Üniversitesi)***
Kadın Dergi Okuyucularının Reklamlardaki Kadın İmajlarına İlişkin Algıları ..645
Prof. Dr. Serap Çabuk, Öğr. Gör. Dr. Deniz Zeren, Arş. Gör. Hatice Doğan Südaş
Açık Hava Reklamlarına İlişkin Tüketici Tutumlarının İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma ..648
Arş. Gör. Fatih Geçti, Öğr. Gör. Niyazi Gümüş, İlham Uludağ
Reklamın Marka Değerine Ve Tüketicinin Satınalma Davranışlarına Olan Etkileri..653
Ece Asmafiliz, Arş. Gör. Mehmet Gökerik , Arş. Gör. Gülfiz Ergin
Sosyal Medya Reklamcılığının İnternet Kullanıcıları Satınalma Davranışları Üzerinde Etkisi: Selçuk Üniversitesi Öğrencileri Üzerinde Görgül Bir Araştırma..657
Yrd. Doç. Dr. Derya Özilhan, Arş. Gör. Emine Nihan Cici
Tutundurma Faaliyetlerinin Kriz Dönemlerindeki Önemi..662
Yrd. Doç. Dr. Aziz Öztürk, Prof. Dr. Mahmut Tekin

"YÖNETİM VE ORGANİZASYON"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Osman OKKA (Karatay Üniversitesi)***
İşgören Sessizliğinde Kültürel Boyutların Rolü Var mı?..669
Prof. Dr. Rana Özen Kutanis, Arş. Gör. Ahmet Karakiraz
Büro Yönetimi Bölümü Öğrencilerinin Umutsuzluk Düzeyleri Ve Kontrol Odağı İnançları Üzerine Bir Araştırma: Erzincan Üniversitesi MYO Uygulaması..672
Yrd. Doç. Dr. Orhan Çınar, Prof. Dr. Fatih Karcıoğlu
İşletme Bölümü Öğrencilerinin Motivasyon İle Akademik Başarıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul İlinde Yapılan Görgül Çalışma..676
Yrd. Doç. Dr. Hatice Necla Keleş, Öğr. Gör. Tuğba Kıral Özkan
Akademik Personelin Sessizlik Davranışları..679
Yrd. Doç. Dr. Murat Kayalar, Arş. Gör. Ali Murat Alparslan
Kişilik Özellikleri ile Çatışma İlişkisi ve Toplumsal Etkileri..680
Arş. Gör. Ayşe Gökçen

"İŞLETMELERDE TÜKENMİŞLİK OLGUSU"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Sevinç KÖSE (Celal Bayar Üniversitesi)***
Tükenmişliği Etkileyen Olumsuz Tutum Ve Beklentiler: Sinik Tutum Ve Psikolojik Sözleşme İhlali Algısı Üzerine Bir Araştırma..685
Öğr. Gör. Dilek Üçok, Doç. Dr. Alev Torun
Çalışanların İş Güvencesizliği Ve Tükenmişlik İlişkisi-Tıbbi Tanıtım Sorumluları Örneği..690
Yrd. Doç. Dr. Cemile Gürçay Çetin, Uzm. Selen Şeker
Çalışanların Algılanan Örgütsel Desteklerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Kayseri İmalat Sanayi Uygulaması..693
Yrd. Doç. Dr. Korhan Karacaoğlu, Arş. Gör. Fatma İnce
Örgütsel Sosyalleşme Düzeyinin Çalışanların Tükenmişlik Olgusu Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Selçuk Üniversitesi Örneği..697
Arş. Gör. Abdullah Yılmaz, Prof. Dr. Adnan Çelik, Doç. Dr. Aykut Bedük
Çalışanların İş Ve Bağlamsal Performanslarının Öncülleri: Aynı mı, Farklı mı?..708
Doç. Dr. Sait Gürbüz, Doç. Dr. Ünsal Sığrı

"İŞLETMECİLİK"
OTURUM BAŞKANI: *Prof. Dr. Ömür ÖZMEN (Dokuz Eylül Üniversitesi)*
Özel İstihdam Bürolarının Girişimcilik Yetenekleri Bakımından İncelenmesi....719
Doç. Dr. Hasan Tutar, Yrd. Doç. Dr. Aydın Yılmazer, Öğr. Gör. Emre Oruç
Cumhuriyet Dönemine Ait Bir Yatırım Proje Örneği Uşak Şeker Fabrikası ve Farklı Bir Girişimcilik Profili olarak Nuri Şeker 722
Yrd. Doç. Dr. Yılmaz Akyüz, Yrd. Doç. Dr. Mustafa Soba
Sosyal Sermaye Açısından Aktörler Arası İlişkilerin Girişimcilik Niyeti ve Uygulamalarına Etkisi 727
Prof. Dr. Adem Öğüt, Arş. Gör. Cihat Erbil
Türkiye'de Kadın Girişimciliği ve Başarı Öyküleri: Konya İli Örneği..... 733
Doç. Dr. Aykut Bedük, Arş. Gör. Kemalettin Eryeşil, Hatice Tomris Tuncel
Siyasi Parti ve Hükümet Programlarında Girişimcilik ve İnovasyon..... 737
Yrd. Doç. Dr. Şaban Esen, Sabahattin Çetin

"YÖNETİM VE ORGANİZASYON"
OTURUM BAŞKANI: *Prof. Dr. Fehmi KARASİOĞLU (Selçuk Üniversitesi)*
İşletmelerin Stratejik Yönelimleri ve Yenilik Faaliyetleri Üzerine Bir İnceleme..... 747
Yrd. Doç. Dr. Ethem Duygulu, Yrd. Doç. Dr. Nurcan Hakan Çıraklar, Doç. Dr. Avşar Kurgun, Arş. Gör. Ediz Güripek
Fiziksel Aktivite Ve Sağlıklı Beslenmenin Masa Başında Çalışanların Sağlığına Etkilerinin Değerlemesi Ve Bilişim Sektörüne Yönelik Bir Uygulama 752
Dr. Burcu Güven
Warwick-Edinburg Mental Sağlık Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması..... 758
Mehpare Çamlık, Cemile Çelik
Kurumsal İtibar Yönetimi: Kamu Ve Özel Hastanelerdeki Hastaların Kurumsal İtibar Algılamasının Ölçülmesi 762
Burhanettin Uysal, Mehmet Yorulmaz, Hasibe Yıldırıcı
Sınırsız İyileşmenin Örgüt Performansına Etkisi: Bir Uygulama..... 769
Doç. Dr. Orhan Küçük, Öğr. Gör. Nurten Küçük

"İŞLETMECİLİK"
OTURUM BAŞKANI: *Doç. Dr. Mikail ALTAN (Selçuk Üniversitesi)*
Hasta Kayıt Sistemlerinde Etkinlik Ve Verimliliği Arttırmaya Yönelik Bir Öneri: "F Klavye Uygulaması" 775
Öğr. Gör. Aytül N. Yavuz Yılmaz, Yrd. Doç. Dr. Gülfer Bektaş, Doç. Dr. Arzu İrban
Kriz Dönemlerinde İşletmelerde Esnekliğin Önemi; Malatya Organize Sanayinde Bir Alan Çalışması 780
Mehmet Cebeci, Yrd. Doç. Dr. Mustafa Yücel
Sektörel Alt Endekslerin Makroekonomik Değişkenler ile Etkileşimi..... 788
Doç. Dr. Erk Hacıhasanoğlu, Doç. Dr. Uğur Soytaş
Girişimsel Pazarlamanın Firmaların Finansal Performansına Etkisi..... 791
Yrd. Doç. Dr. Selim Said Eren, Arş. Gör. Güngör Hacıoğlu, Arş. Gör. Hale Çelikkan
2006 Yılı İtibari İle Dengeli Başarı Göstergesi (Balanced Scorecard) Yöntemini Kullanan Ve Kullanmayı Planlayan İşletmelerin Performansının Yıllar İtibari İle İzlenmesi: Dengeli Başarı Göstergesi Beklentileri Karşıladı Mı? 794
Dr. Mustafa Bekmezci, Dr. Hakan Dilek

"YÖNETİM VE ORGANİZASYON"
OTURUM BAŞKANI: ***Doç. Dr. Aykut BEDÜK (Selçuk Üniversitesi)***

Yeni Başarı Kriterleri 806
Öğr. Gör. Mesut Doğan, Öğr. Gör. Mustafa Murat Kaya

Kamu Örgütlerinin Değişiminde Kurumsal Çevreyi Oyuna Sokmak: PTT Örneğinde Nitel Bir Araştırma 809
Oktay Koç, Abdullah Kıray

İşletmelerde Yönetsel Etkililik İçin Duygusal Zekâ: Mevlana'nın Yedi Öğüdü Perspektifinden Değerlendirilmesi 814
Dr. Didem Rodoplu Şahin, Gizem Rodoplu

Psikolojik Sermayenin Mesleki Özdeşleşeme Ve Örgüte Nüfuz Etme Algısı Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması 818
Tuna Uslu, Dr. Didem Rodoplu Şahin , Zennure Gündoğdu Şanlı, Esra G. Kaygısız

İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi Açısından Üretim Öncesine Uzanan Çizgide Pazarlama Eylemleri: Mobil Sanayide Yapılan Tasarım Odaklı Bir Çalışma 824
Öğr. Gör. Bilal Erdem, Öğr. Gör. Alper Ateş

"YÖNETİM VE ORGANİZASYON"
OTURUM BAŞKANI: ***Yrd. Doç. Dr. Fahri KURŞUNEL (Selçuk Üniversitesi)***

İşletmelerde Personelin Motivasyonunu Sağlamak İçin Oluşturulan Ödül Sisteminin Personel Açısından Beklenen Ve Gerçekleşen Ödül Boyutunda Değerlendirilmesi Ve Bir Alan Araştırması 829
Yrd. Doç. Dr. Hasan Tağraf, Öğr. Gör. Fatma Duman, Arş. Gör. Ahmet Murat Özkan

İşletmelerdeki Örgüt Geliştirme Farkındalığının İncelenmesi 833
Doç. Dr. Ünsal Sığrı, Adnan Eroğlu, Aygül Aytaç

Global Köprücü Niteliğindeki Yöneticilerin İşletmeler Açısından Önemi: Konya Örneği 837
Prof. Dr. Mahmut Tekin, Öğr. Gör. Mehmet Akif Çini

Lider-Üye Etkileşimi Ve Yöneticiye Duyulan Güven İlişkisinde Örgütsel Adaletin Rolü 841
Uzm. Arş. Ayşe Üstünoldu Kandemir, Arş. Gör. Hava Yaşbay, Oğuz Karaoğlu

Yöneticilerin Liderlik Davranışları Ve Örgüt Kültürü Arasındaki İlişki: Denizli İşletmelerinde Bir Uygulama 844
Yrd. Doç. Dr. Esin Barutçu, Doç. Dr. Celalettin Serinkan

"PAZARLAMA"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Güven MURAT (Zonguldak Karaelmas Üniversitesi)***

Uluslararası Piyasaya Giriş Ve Sürdürülebilir Başarıyı Elde Etme Stratejileri: "Çağ Öğretim İşletmesi" Örneği 851
Yrd. Doç. Dr. Yavuz Kahraman, Uzm. Şahin Durmaz

Destinasyon Pazarlaması ve Saframbolu'nun Destinasyon İmajının Ölçülmesi 855
Yrd. Doç. Dr. Ali Çağlar Çakmak, İrem Tuba Kök

Tüketim Olgusunun İşlevselliği: Pazarlamada Devrim Ya Da Devrimlerin Pazarlanması 866
Yrd. Doç. Dr. Nevriye Altuntuğ

Tüketicilerin GSM Operatörlerine Yönelik Bağlılıklarının Ölçülmesi: Mobil Numara Taşıma Uygulamaları Üzerine Bir Çalışma 869
Yrd. Doç. Dr. Ercan Çiçek, Arş. Gör. Sami Özcan, Nezihe Saygı

Pazar Oryantasyonu Ve Yenilik Oryantasyonunun İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Kuramsal Bir Çalışma 874
Prof. Dr. Hasan Kürşat Güleş, Arş. Gör. Kazım Karaboğa, Arş. Gör. Zeynep Ergen

"İŞLETMECİLİK"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Osman ÇEVİK (Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi)***

Uluslararası Pazarlamada Futbolun Rolü Türkiye Futbol Liginde Oynayan Yabancı Futbolcular Üzerine Bir Araştırma 889
Arş. Gör. Kazım Mert

Pazarlama Araştırmalarında Kullanılan Ölçek Aralıklarının Ölçüm Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi 892
Prof. Dr. Remzi Altunışık, Arş. Gör. Buket Bora

Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ve Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama 895
Yrd. Doç. Dr. A. Gamze Çiftçi Aytekin, Yrd. Doç. Dr. Recep Kılıç

Kamu Çalışanlarının Lider Algıları Ve Beklentileri: Konya İli Örneği 901
Doç Dr. Ali Şahin, Arş. Gör. Yasin Taşpınar, Arş. Gör. Kemalettin Eryeşil

Göreli Etkinliğinin Sağlanmasında Referans Küme Oluşturulması Ve Referans Seçimi: Bir Veri Zarflama Analizi Uygulaması 912
Yrd. Doç. Dr. Adem Babacan

"YÖNETİM VE ORGANİZASYON"
OTURUM BAŞKANI: ***Doç. Dr. Serdar ÖGE (Selçuk Üniversitesi)***

Orta Kademe Yöneticilerinin 360^0 Performans Değerlendirilmesi ve İki Uygulama 921
Arş. Gör. Meral Akkaya, Yrd. Doç. Dr. Ferhat Güngör, Ayhan Etyemez

İşgörenin İş Etiği Davranış Algısı: Kamu Kurumunda Bir Uygulama 927
Yrd. Doç. Dr. Recep Yücel, Gamze Ebru Çiftçi

Müzakere Tarzlarının Yöneticilere Etkisi (Kamu ve Özel Kurumlara İlişkin Bir Araştırma) 933
Yrd. Doç. Dr. Recep Yücel , Şaban Tekeli

Birleşme ve Satın Alma Sürecinde İşgörenlerin Tutum Değişiklikleri 938
Tuna Uslu

Kişilik Özellikleri Değişime Karşı Gösterilen Tepkileri Etkiler mi? 943
Tuna Uslu

"ÜRETİM YÖNETİMİ"
OTURUM BAŞKANI: ***Prof. Dr. Kemal ESENGÜN (Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi)***

Türkiye'de Tüketici Eğiliminin Lojistik Regresyon Yöntemi İle İncelenmesi 951
Arş. Gör. Bilal Şişman, Doç. Dr. Ali Eleren

Yeşil Tedarik Zinciri Yönetimi Yaklaşımı 955
Prof. Dr. Mahmut Tekin, Mehmet Enes İnce

Sürdürülebilirlik Algısı Olarak Yeşil Üretim Ve Konya İlinde Katı Atıklarla İlgili Yapılmış Olan Çalışmalar 959
Prof. Dr. Mahmut Tekin, Betül Mut

İstanbul'un Taşıma Kapasitesinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma 963
Arş. Gör. Bayram Akay, Öğr. Gör. Muhammet Fatih Sancar, Öğr. Gör. Abdullah Uslu

"TURİZM İŞLETMECİLİĞİ"
OTURUM BAŞKANI: ***Doç. Dr. Rıfat İRAZ (Selçuk Üniversitesi)***
Hac Ve Umre Organizasyonlarının Dini Turizm Açısından Değerlendirilmesi, İşletmelerin Karşılaştıkları Sorunlar Ve Çözüm Önerileri 969
Yrd. Doç. Dr. Burhanettin Zengin, Gül Erkol
İstanbul Kapalı Çarşı Esnafıyla İlgili Turistlerin Etik Algısı 973
Doç. Dr. Kahraman Çatı, Arş. Gör. Önder Kethuda, Öznur Şahin
Turizm İşletmelerinin Değişim Mühendisliği (Reengineering) Sürecinde Dış Kaynak Kullanımı (Outsourcing) ve Bir Model Önerisi 980
Yrd. Doç. Dr. Erkan Akgöz, Arş. Gör. Esra Çiftçi, Öğr. Gör. M. Kader Altan
Mesleki Bağlılık İle Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkilerin İncelenmesine Yönelik Turizm Sektöründe Bir Araştırma 984
Necdet Bilgin, Halil Demirer, Aykut İşleyen
Sağlık Turizmi ve Uluslararası Hastalarda Türkiye Pazarı 987
Ufuk Altın, Gülfer Bektaş, Zehra Antep, Arzu İrban

"ÜRETİM YÖNETİMİ VE PAZARLAMA"
OTURUM BAŞKANI: ***Doç. Dr. Musa ÖZATA (Selçuk Üniversitesi)***
Üretime Hazır Tutulabilir Sistemlerde Parti Büyüklüğü Belirleme Teknikleri ... 996
Yrd. Doç. Dr. Ayhan Özgür Toy
Seri Üretim Hattında, Kapasite Dengeleme ve Verimlilik Artışının Birim Maliyete Etkisi ve Bir Uygulama 999
Yrd. Doç. Dr. Ferhat Güngör, Arş. Gör. Meral Akkaya
Organizasyonel Özelliklerin Kurumsal Kaynak Planlaması Uygulama Başarısına ve Algılanan Organizasyonel Performansa Etkisi 1005
Yrd. Doç. Dr. Yaşar Akça, Prof. Dr. Gökhan Özer
ERP Sistemlerinin Üniversitelerde Uygulanabilirliği: Sakarya Üniversitesi- EBS Örneği 1010
Uzm. Merve Tomor, Arş. Gör. H. Serdar Geçer, Prof. Dr. Erman Coşkun
Markaların Reklam Sloganlarının Akılda Kalıcılığının Sektörlere Göre Karşılaştırmalı Analizi: Afyonkarahisar İli Örneği 1015
Yrd. Doç. Dr. Fikret Yaman

ORTA KADEME YÖNETİCİLERİNİN 360^0 PERFORMANS DEĞERLENDİRMESİ VE İKİ UYGULAMA

Meral Akkaya [1]
Marmara Üniversitesi
Fen Bilimleri Enstitüsü
meral.akkaya@marmara.edu.tr;

Ferhat Güngör[2],
Marmara Üniversitesi,
Teknik Eğitim Fakültesi,
fgungor@marmara.edu.tr;

Ayhan Etyemez [3],
Nikken - Türkiye
Kesici Takım San. ve Tic A.Ş.
www.ayhanetyemez.com

ÖZET

Bu çalışmamızda; biri kesici takımlarda satış elemanlarına, diğeri hazır giyim firmasında orta kademe yöneticilerine olmak üzere iki ayrı sektörde faaliyet gösteren 360^0 performans değerlendirme yöntemi uygulanmıştır. Günümüzde gittikçe önem kazanan ve sadece üst yönetimin değerlendirmesine bırakılmayan 360^0 performans değerlendirme yöntemi, astların, mevkidaşların, müşterilerin, üstlerin ve kendileri tarafından geniş bir katılımın gözetimi ve verileriyle çalışanları değerlendirir. Orta kademe yöneticileri 7 temel yetenek alanında, Liderlik, mesleki/teknik yeterlilikleri, değişime uyum, iletişim gücü, insan ilişkileri, sonuç alma ve personel yetiştirme gibi yeteneklerinde sorulan anket çalışmasıyla değerlendirilmiştir.

Amaç satış personelinin aldığı performans puanını ve hazır giyim firmasındaki orta kademe yöneticilerinin performans puanları ve daha sonra bu puanların doğrulukları üzerinde işletme yönetimince kendi değerlendirme kriterlerine göre mukayese edilerek, sistemin doğruluğu hakkında yaklaşımda bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İnsan kaynakları yönetimi, 360^0 performans değerlendirme

Key words: Human resources management, 360 Degree Performance Appraisal

1. GİRİŞ

Uygulamamızda; biri kesici takım satışı yapan bir firmanın satış elemanlarına, diğeri hazır giyim firmasında müdür olarak çalışan orta kademe yöneticilerine olmak üzere iki ayrı sektörde faaliyet gösteren 360 derece performans değerlendirme yöntemi uygulanmıştır. Günümüzde gittikçe önem kazanan ve sadece üst yönetimin değerlendirmesine bırakılmayan 360 derece performans değerlendirme yöntemi, ***astların, mevkidaşların, müşterilerin, üstlerin ve kendileri*** tarafından geniş bir katılımın gözetimi ve verileriyle çalışanları değerlendirir. Tüm bölüm ve satış yöneticileri 7 temel yetenek alanında, ***Liderlik, mesleki/teknik yeterlilikleri, değişime uyum, iletişim gücü, insan ilişkileri, sonuç alma ve personel yetiştirme*** yetenekleriyle ve anket çalışmasıyla değerlendirilmiştir.

Amaç satış personelinin aldığı performans puanını ve hazır giyim firmasındaki orta kademe yöneticilerinin performans puanları ve daha sonra bu puanların doğrulukları üzerinde işletme yönetimince kendi değerlendirme kriterlerine göre mukayese edilerek, sistemin doğruluğu hakkında yaklaşımda bulunulmuştur.

2. PERSONEL PERFORMANSI DEĞERLENDİRME SİSTEMLERİ

Performans değerlendirmesinde kullanılan temel yöntemler çeşitlidir. Yaygın kullanılanlar; 1. Grafik Dereceleme Yöntemi, 2. Uygun Cümle Seçme Yöntemi, 3. Kritik Olay Yöntemi, 4. Serbest Anlatım Yöntemi, 5. 360 Derece Geri Bildirim Yöntemi, 6. Hedeflere Göre Değerlendirme Yöntemi. (**İlleez, A. A., Güner, M.** 2006)

3. 360 DERECE PERFORMANS DEĞERLENDİRME

Performans değerlendirmesinde en yeni ve popüler yaklaşımlardan biri çok kaynaklı performans değerlendirmesi ve geribildirim kullanılmasıdır. Organizasyonlarda birçok personelin çok sayıda insanla birlikte çalışmaya başlaması ve çalışanlarla ilgili farklı perspektiflerden daha kapsamlı ve doğru geribildirim alma gereksinimin ortaya çıkması 360 Derece Performans Değerlendirme sistemini gerekli kılmıştır. (**Camgöz, S. M., Alperten, İ. N.** 2006) Örneğin, astlar yöneticilerine geri besleme sağlarken onların liderlik ve gözetim bilgi/becerilerini temel alan kriterlerden yararlanırken, yöneticilerin astlarını değerlendirdikleri performans değerlendirme kriterlerinde çoğunlukla işe yönelik performans değerlendirme boyutları kullanılmaktadır. (**Akdoğan, A., Demirtaş, Ö.**2009)

360 derece performans değerlendirme, kişilerin birbirlerine geribildirim vermesine olanak sağlaması, kişilere güçlü ve gelişmeye açık alanları hakkında detaylı bilgi vermesi açısından kişilerin gelişimini destekleyici bir süreçtir. 360 derece değerlendirme ve gelişim yöntemi ile bireysel performanslarla ilgili geribildirimin sağlanmasının yanı sıra bir grubun veya takımın performansı ile ilgili genel eğilimlerin belirlenmesi de mümkün olabilmektedir. (**Bayram, L.**2006)

Kullandığımız ankette, 360 Derece Geri Bildirim Yöntemi yaklaşımı ile 7 temel yetenek alanında personelin çok yönlü olarak izlenmesi sağlanmıştır.. Bu yetenekler de;

1. Takım Yönetimindeki Liderlik,
2. Mesleki Teknik Yeterlilik,
3. Teknolojik ve Şartlardaki Değişime Uyum,
4. İletişim Gücü,
5. İnsan İlişkileri,
6. Görev ve Pozisyonlarında Sonuç Alma,
7. Personelin Mesleki geliştirilmesi ve Yetiştirilmesindeki Katkıları,

değişik değerlendiricilerden alınacak fikirler, çalışanın kişisel kariyer gelişimi hakkında yol gösterici olmaktadır.. Birçok çalışan 360 Derece Geri Bildirim Yöntemini, tek bir yöneticinin kariyer gelişimi hakkındaki yardımlarına göre çok daha net, geliştirici ve ikna edici olduğunu düşünmektedir. (**Güngör, F., Biberci, M. A.** 2011)

4. UYGULAMA

4.1 360 Derece Performans Yöntemi Uygulama Aşamaları

Biz yapmış olduğumuz bu çalışmamızda ise 360 Derece Performans Yöntemi analizini gerçekleştirdik. Bu analizin işlem aşamaları sırasıyla aşağıda verilmiştir;

1- Anket yapabilmek için temel yeteneklerde işletmenin üretim ve yönetimine uygun soru formu hazırlandı. 5'li ölçek kullanıldı (1- Gözlenmedi, 2- Yetersiz, 3- Kabul edilebilir, 4- İyi, 5- Çok iyi)

2- Formu oluştururken firma için uygun 7 temel yetenek ele alındı ve sorulara serpiştirilerek yetenekler karışık sırada ve farklı sorularla değerlendirilir.

3- Her bir yeteneğe bağlı en az iki soru hazırlanmıştır.

4- Uygulanan firmalar da 360 Derece Yöntemine uygun Mevkidaşlar, endisi, Astları, Üst yönetim ve Müşterilere anket ayrı ayrı uygulanarak yöneticiler ğerlendirilmiştir.

5- Elde edilen her yöneticinin verilerine ayrı ayrı varyans analizi uygulanarak, pılan anketin gruplar arası hipotezin geçerliliği test edilir. Bunun için önce potezler belirlenmelidir.

6- Satış yöneticileri için hipotezimiz;

a. H_1- İyi bir satış yöneticisidir.

b. H_0 – İyi bir satış yöneticisi değildir.

Yapılan varyans analizleri sonucu, hipotezimiz doğrudur ve "İyi bir bölüm neticisi" olduğu söylenir.

7- Bölüm yöneticileri için hipotezimiz;

a. H_1- İyi bir bölüm yöneticisidir.

b. H_0 – İyi bir bölüm yöneticisi değildir.

Bazen farklı yöntemlerle, 360 derece performans değerlendirme karşılaştırılır, ğer yöntemlere göre doğruluk analizleri yapılır ve örneğin Analitik Hiyerarşik ses ile yapılan tutarlılık oranıyla elde edilen verilere göre yöntem tutarlı çıkıyorsa, anket verileri sonuçlarına göre her yöntem için ayrı ayrı analiz yapmaya gerek ktur.

Diğer yönetici ve satışçıların varyans analiz sonuçları ise aşağıda verilmiştir. n ve bölüm adları firma istekleri doğrultusunda verilmemiştir. Onun yerine 1.nci dür, 2.nci müdür yada 1.satışçı, 2.satışçı şeklinde tanımlanmıştır.

lo 1. Yönetici varyans analiz sonuçları

Yöneticiler	FHesaplanan	FTablo/Excel	Sonuç	Karar Hipotezi
1.nci Müdür	1,6467	3,259	FH<FT	H1
2.nci Müdür	1,9571	3,259	FH<FT	H1
3.nci Müdür	2,2701	3,259	FH<FT	H1
4.nci Müdür	1,6290	3,259	FH<FT	H1

Tablo 1. Sonuçlarından 4 müdür için de H1'in kabul edilmesi sonucuna lmıştır. Burada yüksek puanla 2,27 ile 2.ncü müdür, 3,259 puanına yakın olması a en yakın müdür olarak görülmektedir.

lo 3. Satışçılara ait varyans analiz sonuçları

Yöneticiler	FHesaplanan	FTablo/Excel	Sonuç	Karar Hipotezi
1.nci Satışçı	2,3823	3,259	FH<FT	H1
2.nci Satışçı	0,9647	3,259	FH<FT	H1
3.nci Satışçı	1,1198	3,259	FH<FT	H1
4.nci Satışçı	0,1246	3,259	FH<FT	H1

Benzer sonuçlar, satışçılar içinde elde edildiğinden, Bu analizden sonra 360 derece performans değerlendirmesine geçmek için bir sorun kalmamıştır.

8- 360 Dereceyi oluşturan tarafların yani 5 grubun anket sonucu oluşan puanları değerlendirilir ve yeteneklerin birbirleriyle ilişkisi açısından yüzdelikli bir değer oluşturulur.

Satışçıların 360 derecedeki grup etki oranları aşağıdaki tabloda ve grafikte verilmiştir.

Tablo 4. Satışçılar için grupların etki oranları ve dağılım grafiği

Gruplar	üst	kendi	mevkidaş	müşteriler	astlar	Toplam
360° ağırlık oranı	28%	10%	22%	33%	7%	100%

Tablo 5.Yöneticiler için grupların etki oranları

Gruplar	üst	kendi	mevkidaş	müşteriler	astlar	Toplam
360° Derece payı	94°	36°	72°	126°	32°	360°
Grupların etki oranı	25%	10%	20%	35%	9%	100%

9- Son olarak ise firmalarca belirlenen grup etki oranları kullanılarak yöneticilerin ve satışçıların 360 derecedeki puanları belirlenir ve listelenir.

a. Satışçılar için 360 derece geri bildirimdeki puanlama sonuçları hesaplanır. Bunun için aşamalar;

i. Grupların ayrı ayrı toplam puanları hesaplanır,

ii. Gruptaki katılımcı sayısına bölünerek grup ortalaması hesaplanır.

iii. Bulunan ortalama değerleri grup etki oranlarıyla çarpılarak, ağırlıklandırılmış grup puanları herbir satışçı için ayrı ayrı bulunur.

iv. Herbir satışçının toplam puanı, ankete katılan sayısına bölünerek 5 üstünden aldığı performans puanı bulunur.

Tablo 5. 360 derece değerlendirme aşamaları ve sonuçları

360° ağırlık oranı	0,28	0,10	0,22	0,33	0,07	100%	PUANI
1.nci satışçı	15,40	4,90	13,42	16,83	3,18	53,73	**3,16**
2.nci satışçı	11,76	5,80	9,39	13,86	2,46	43,27	**2,55**
3.ncü satışçı	12,41	3,70	9,90	15,18	3,58	44,78	**2,63**
4.ncü satışçı	14,28	5,50	11,44	16,83	3,58	51,63	**3,04**

Tablo 6. Yöneticiler için 360 derece performans puanının hesaplama aşamaları

o ağırlık oranı	0,25	0,14	0,21	0,30	0,10	1,00	
							PUANI
nci müdür	15,25	7,14	10,57	14,76	4,43	52,15	3,07
nci müdür	14,25	7,14	10,08	12,66	3,93	48,06	2,83
ncü müdür	14,00	7,14	10,29	12,78	3,80	48,01	2,82
ncü müdür	14,50	8,12	10,03	14,40	4,65	51,70	3,04

c. 360 derece performans puanlarıyla, F oranı karşılaştırıldığında sıralama farkı up olmadığına bakılır.

Tablo7. 360 derece performans puanı ile F oranının karşılaştırılması

	Puan	F		Puan	F
1.nci müdür	3,07	1,6467	1.nci satışçı	3,16	0,9647
2.nci müdür	2,83	2,2701	2.nci satışçı	2,55	2,3823
3.ncü müdür	2,82	1,9571	3.ncü satışçı	2,63	1,1198
4.ncü müdür	3,04	1,6290	4.ncü satışçı	3,04	0,1246

Tablo 7'ye bakıldığında, 360 derecede en yüksek puan en iyi, en düşük olan ralamada sonuncu olandır. F oranında ise en düşük puanlı en iyi, en yüksek puanlı e, sıralama sonuncusu olduğu bilinir. Buna göre tablo 7'deki değerlendirmeye göre; anı 3,07 ile yüksek olan 1.nci müdür iken, en düşük puana sahip 2,82 ile 3.ncü üdürün olduğu görülür. F oranlarına bakıldığında kısmen farklar görülür örneğin F anına göre en iyi müdür 1,629 puan ile 4.ncü müdür, F oranı en düşük müdür ise 27 puanı ile 2.nci müdürdür. Grupların etki oranları buradaki farkların oluşmasına eden olmuştur.

5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada, F oranları ile 360 derece performans puanlarının yakın ve zılarının aynı çıkması hesaplamanın doğruluğu bakımından sağlama özelliğindedir.

360 derece performans değerlendirme yönteminde 5 tam sayılı cevaplara verilen anlarla yapılan değerlendirme de, aynı puanlar arası farkları ayırt etmek ve ralamak zordur. Bu bakımdan virgül sonrası iki basamak kullanılarak sonuçların ha hassas olmasına ve kolay listelemeye dikkat edilmiştir.

Orta kademede yöneticilere uygulama kolaylığının en önemli avantajı, üst ademe yöneticilerin ve astların olmasıdır. Bu bakımdan bölüm müdürleri yada aynı viyede görev yapanlar arasında pazarlama ve satış elemanları gibi değerlendirme olaylığı vardır.

KAYNAKÇA

1. **Güngör. Ferhat, Biberci. Mehmet Ali** (2011)." 360 *Derece Performans ğerlendirme Yönteminin AHP Analizi ile Karşılaştırılması ve Bir Uygulama*" UAS'11 retim Araştırmaları Sempozyumu

2. **Kara, Derya**; (2010) " *Performans Değerlendirme Yöntemi Olarak 360 Derece Geribildirim Sürecinin Orta Kademe Yöneticilerin İş Başarısına Olan Etkisi:5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*" Doğuş Üniversitesi Dergisi, 11 (1), 87-97

3. **Turgut, Hakan;** (2001)"*Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerleme Yöntemi*" Sayıştay Dergisi, Temmuz-Eylül, Sayı:42

4. **İlleez, A. Aslı, Güner, Mücella;** (2006) "*Personel Performans Değerlendirme ve 360 Derece Performans Değerlendirme Yöntemi*" Tekstil ve Konfeksiyon Dergisi, 1/4

5. **Camgöz, S. Metin, Alperten, İ. Nurdan,** (2006)."*360 Derece Performans Değerlendirme ve Geri Bildirim: Bir Üniversite Mediko-Sosyal Merkezi Birim Amirlerinin Yönetsel Yetkinliklerinin Değerlendirilmesi Üzerine Pilot Uygulama Örneği,*" Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi, İ.İ.B.F., Manisa. Cilt:13, Sayı:2,

6. **Akdoğan, Asuman, Demirtaş, Özgür;**(2009) "*360 Derece Performans Değerlendirme Sistemi: Askeri İmalat İşletmesinde Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*" İktisadi ve İdari bilimler dergisi Cilt:23,Sayı:1 s.49-71

7. **Bayram, Levent,** (2006)"*Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme*" Sayıştay Dergisi, Temmuz-Eylül, Sayı: 62