

Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri-Çalışan Etkileşimi Üzerine Bir Araştırma

*İpek Kalemcı TÜZÜN
Tülay Korkmaz DEVRAN*

Bu çalışmanın amacı, müşterilerin çalışana güven ve çalışandan memnuniyetinin işletmeden memnuniyeti üzerindeki etkisinin ve işletmeden memnuniyetin de müşteri vatandaşlık davranışı, müşteri sadakati ve kulaktan kulağa iletişim üzerindeki etkisinin belirlenmesidir. 417 üniversite öğrencisi ile görgül bir çalışma yapılmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, çalışana güven ve çalışandan memnuniyetin müşteri davranışları üzerinde doğrudan etkisi olduğu ancak, işletmeden memnuniyet aracılığıyla olan dolaylı etkilerinin daha güçlü olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri memnuniyeti, müşteri-çalışan etkileşimi, üniversite.

A Research on Customer Satisfaction and Customer-Employee Interaction

*İpek Kalemcı TÜZÜN
Tülay Korkmaz DEVRAN*

The purpose of this study is to explore the impact of customer's trust to the employee and satisfaction with employee on customer satisfaction. Moreover the effect of customer satisfaction on customer citizenship behavior, customer loyalty and word of mouth has been analyzed. 417 university students have been attended to the study. Study results indicate that direct effect of trust to the employee and satisfaction with employee on customer citizenship behavior, customer loyalty and word of mouth is significant. However, the indirect effect of trust to the employee and satisfaction with employee through customer satisfaction on customer citizenship behavior, customer loyalty and word of mouth is stronger.

Keywords: Customer satisfaction, customer-employee interaction, university.

Yöneticilerin İletişim Tarzı ile Çalışanların İş Performansı, İş Tatmini ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki

*Canan KARABEY
Fatih KARCIOĞLU*

Bu çalışmanın amacı, hizmet sektöründeki yöneticilerin iletişim tarzı ile çalışanların iş tatmini, iş performansı ve rol belirsizliği algıları arasındaki ilişkileri incelemektir. Üç market zincirinde çalışan toplam 80 çalışandan anket aracılığıyla veri toplanmıştır. Verilerin analizi sonucunda, iki yönlü iletişimin iş tatmini ve performansı ile pozitif, bu çalışmada ele alınan tüm belirsizlik boyutları ile negatif ilişkili olduğu görülmüştür. Dolaylı iletişim ise müşterilere ve üste ilişkin belirsizlikle negatif ilişkili bulunmuştur. Çalışanın iş performansının ve iş tatmininin ise rol belirsizliğinin tüm alt boyutlarıyla negatif ilişkili olduğu anlaşılmıştır. Bulgular doğrultusunda yöneticilerin astlarıyla nasıl etkili iletişim kurabileceği konusunda öneriler getirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: İletişim, tatmin, performans, rol belirsizliği.

The Relationships Between Supervisors' Communication Styles and Employees' Perceptions of Job Satisfaction, Performance and Role Ambiguity

*Canan KARABEY
Fatih KARCIOĞLU*

The aim of this study is to investigate the relationships between supervisors' communication styles and employees' perceptions of job satisfaction, performance and role ambiguity in the service industry. Data were gathered from a total of 80 employees who work for 3 market chains. After data analysis, it was seen that bidirectional communication was positively correlated with job satisfaction and job performance, and negatively correlated with all the dimensions of role ambiguity. It was found that indirect communication was negatively associated with role ambiguity regarding customers and supervisor. It was realized that job performance and job satisfaction of employees were negatively correlated with all the dimensions of role ambiguity. Recommendations were presented regarding how supervisors can communicate effectively with their employees.

Keywords: communication, satisfaction, performance, role ambiguity.

Kurumsal Yönetim ve Finansal Raporlamanın Güvenirliliği

Mustafa ARI

1990'lı yıllar ve sonrasında ortaya çıkan Enron, WorldCom ve diğer finansal raporlama skandalları ile birlikte, finansal raporlamaya olan kamuoyu güveni sarsılmıştır. Finansal tablo kullanıcılarının, şirket yönetimleri tarafından hazırlanmış ve bağımsız denetçilerin de denetiminden geçmiş olan finansal tablolara olan güvenleri azalmıştır. Finansal raporlama skandallarının temel nedeni olarak, başansız kurumsal yönetim uygulamaları görülmektedir. Bu çalışmada; kurumsal yönetim yapısı ile finansal raporlamanın güvenirliliği ilişkisi literatür incelemesi ile ortaya konmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kurumsal yönetim, finansal raporlamanın güvenirliliği, sarbanes-oxley, bağımsız denetim, denetim komitesi.

Kobi'lerde İşgörenlerin Örgütsel ve Bireysel Amaç Algılamaları ve Bunun Sonuçları Üzerine Bir Araştırma

Necmettin ÖZEL

Örgütsel amaçlar, salt bir örgütün yaşayabilirliği açısından değil; bir iş biriminin örgütlenmesi açısından da önem taşır. Bu nedenle, amaç oluşturmak ve onları aklar tarafından bilinmesini sağlamak örgüt yönetimlerinin en temel görevleri arasındadır. İşgörenlerin bireysel ve/veya örgütsel amaçların farkında olmaları da ancak bu şekilde mümkün olabilir. Bu çalışmada, 7 küçük ve ortaboy işletme üzerinde yapılan bir araştırmadan elde edilen veriler ışığında, işgörenlerin amaç algılama düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda hem işgörenlerin amaçları tanıma düzeyleri hem de amaçların ne ölçüde güdüleyici bir etki ortaya koyduğu ile ilgili anlamlı sonuçlara ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: KOBİ, amaç oluşturma, bireysel amaçlar, amaç algılama.

Kısıtlar Teorisine Dayalı En Uygun Birleşik ve Mamul Karması Kararlarına İlişkin Bir Algoritmanın Belirlenmesi

Vedat EKERGİL

1980'li yıllardan itibaren yeni bir yönetim felsefesi olarak ortaya çıkan kısıtlar teorisi, işletmelerin başansızlık

Corporate Governance and Credibility of Financial Reporting

Mustafa ARI

Financial reporting has lost the public confidence, especially after 1990s financial reporting scandals such as Enron, WorldCom and the others. Financial statements users have lost confidence in financial statements prepared by management and audited by external auditors. The main reason of the financial reporting scandals has been thought failures of corporate governance. In this study, it has been tried to find out the relationships between structure of corporate governance and the credibility of financial reporting based on literature view.

Keywords: Corporate governance, credibility of financial reporting, sarbanes-oxley, auditing, audit committee.

A Research on Employees' Perceiving Organizational and Their Individual Goals and Its Results in the Small and Mid-Size Enterprises

Necmettin ÖZEL

Organizational goals not only help a business unite to survive, but also to establish a contemporary organizational structure. We take into consideration that managers have ultimate responsibility for the goal setting and teach them to workers in their organizations. Especially second stage of this responsibility can help employees become aware about the organizational and/or their individual goals. By the light of the data regarding 7 small and mid-size enterprises (SMSE) we have attempted to determine the degrees of employees' goals perceptions. In this context, we have reached some significant results in the employees' recognition degrees of goals, and how the goals motivate the employees.

Keywords: SMSE, goal setting, individual goals, goal perception.

Developing an Algorithm For Optimizing Joint Products and Additional Products Mix Decisions Based on Theory of Constraints

Vedat EKERGİL

Theory of constraints (TOC) which occurred by the beginning of 80's as a management philosophy, contributed for solving the

nedenlerini ortaya koyarak çözüm yollarına yönelik çalışmaların yapılmasına katkı sağlamıştır. Üretim işletmelerinin mamul karmasına ilişkin kararlarda yaşadıkları sorunlarda kısıtlar teorisi önemli bir araç olarak kullanılmıştır. Bu çalışmanın amacı, kısıtlar teorisi altında en uygun birleşik mamul, yan mamul ve ek mamul karmasının ve algoritmasının geliştirilmesidir. Bu mamul karmasında üretilen mamuller ortak ya da birbirini izleyen üretim süreçlerinden geçmekte ve bu nedenle de üretim maliyetlerinden farklı paylar almaktadır. Algoritmanın oluşturulmasında Tsai, Lai ve Chang'ın yedi aşamalı sürecinden yararlanılmaktadır. Bu aşamalarda işletmenin mamullere olan talebi karşılayamaması nedeniyle darboğaza neden olan kaynaklarının ve öncelik sırasının belirlenmesi gerekir. Bu sıralamada baskın kısıtlı kaynak temel alınarak temel üretim programı geliştirilmektedir. İlk üretim programı, diğer darboğaza neden olan kaynakların koşulları göz önünde bulundurularak yeniden gözden geçirilip güncellenmekte ve böylece en uygun mamul karmasına ulaşılmaya çalışılmaktadır. Üretim işletmeleri, mamul karması sorununu çözmek için doğrusal ve dinamik programlama araçlarından da yararlanmaktadır. Kısıtlar teorisi yaklaşımı da bu araçlardan birisi olmasına rağmen, diğer araçlardan farklı olarak işletmedeki darboğazların tespit edilmesine ve en uygun mamul karmasının daha basit bir şekilde belirlenmesine olanak sağlamaktadır.

Anahtar Kelimeler: Kısıtlar teorisi, en uygun mamul karması, birleşik mamuller, yan mamuller, ek mamuller, katkı payı, algoritma.

Türkiye'de Finansal Gelişme ve İktisadi Büyüme Arasındaki Nedenselliğin Ampirik Bir Analizi

Ömer Faruk ALTUNÇ

Bu çalışma, Türkiye'de finansal gelişme ve iktisadi büyüme arasındaki ilişkiyi hata düzeltme modeline dayalı Granger nedensellik analizi çerçevesinde ele almaktadır. 1970-2006 dönemini kapsayan yıllık verilerden hareketle "talep-izleyici" ve "arz-öncü" hipotezler sınanmıştır. Uygulama sonuçları, Türkiye'de iktisadi büyüme ve finansal gelişme arasında çift yönlü bir nedenselliğin olduğunu göstermekte ve her iki hipotezi de destekleyici kanıtlar sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Finansal gelişme, iktisadi büyüme, zaman serileri, hata düzeltme modeli, granger nedensellik.

business failure causes. TOC is used as an important tool for solving the problems of product mix decisions in manufacturing companies. The aim of this study is to develop an algorithm for optimizing joint products, by-products and additional products mix under the TOC. Products produced within this product mix, pass through the common product line or sequential product lines and for this they have different shares from the production costs. For developing the algorithm, it's benefited from the "seven step process" of Tsai, Lai and Chang. The priority of resources and the resources causing bottlenecks because of failure in meeting the demands for products are determined in these steps. The master production schedule performed is based on dominant bottleneck resource in this sequence. The master production schedule consider the facts of the other resources conditions that causes the bottlenecks, reviews them, updates them and with this it aims to reach the proper product mix. Manufacturing companies also benefits from the tools of linear and dynamic programming tools for solving the product mix problem. Although TOC is one these tools, it's used for identifying the bottlenecks and determining the proper mix more easily.

Keywords: Theory of constraints, optimizing product mix, joint products, by-products, additional products, contribution margin, algorithm.

An Empirical Causality Analysis of Financial Development and Economic Growth in Turkey

Ömer Faruk ALTUNÇ

This paper examines the relationship between financial development and economic growth using Granger causality tests based on vector error correction models (VECM). In this paper, the competing hypotheses of "demand-following" versus "supply-leading" are empirically tested over the period of 1970-2006. Test results show that there is a bi-directional causality between financial development and economic growth. Furthermore, the results support both demand-following and supply-leading hypothesis for Turkey.

Keywords: Financial development, economic growth, time series, error correction model, granger causality.

Sigorta Şirketlerinde Özkaynak Maliyetinin Belirlenmesinde Kullanılan Yöntemlerin Karşılaştırılması

Seyfettin ÜNAL

Sigorta şirketleri birer finansal hizmet kuruluşu olmasına rağmen onların sermaye yapısı diğer finansal sektör firmalarından bile ayrılır. Sermaye maliyeti sanayi şirketlerinde yatırım projelerinin değerlendirilmesinde baz alınan bir ölçütken, sigorta şirketlerinde poliçe fiyatlamasında dikkate alınan bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışmanın amacı literatürde görüş ayrılıklarının sözkonusu olduğu sigorta şirketlerinde özkaynak maliyetinin belirlenmesinde başvurulan yöntemlerin incelenerek karşılaştırmalı olarak ele alınmasıdır. Türkiye’de toplumun ekonomik refahının artmasına paralel olarak sektörün gelişme potansiyeli oldukça yüksektir. Dolayısıyla, ülkemizde henüz bakir bir alan olan sigortacılık sektörünün yakın bir gelecekte hızlı bir büyümeye sahne olacağı öngörüsü, sektör açısından sermaye maliyeti konusunun önemini ortaya koymaktadır. Risk-getiri ilişkisini yansıtmadaki başarısı ve göreceli olarak basit yapısıyla CAPM’in vergi etkisini yansıtan uygulamasının, sigorta sektörünün kendine has doğası göz önünde bulundurularak teorisyenler tarafından uyarlanan versiyonu, bir başvuru kaynağı olma özelliğini sürdürmektedir.

Anahtar Kelimeler: sigortacılık sektörü, sermaye maliyeti, özkaynak maliyeti.

Değer-Fiyat Ayrımı Ve İşletme Değeri: Kuramsal Bir Bakış

Murat ERTUĞRUL

Değer ve fiyat kavramları ekonomi literatürünün sıklıkla tartışılan konularından olagelmıştır. Fiyatın ve değerinin ne olduğu, ne zaman ayrıştıkları ve ne zaman benzeştiklerinin anlaşılması, serbest piyasa ekonomisinde büyük önem arzeden işletme değerlemesinin doğru yapılması açısından önem taşımaktadır. Değer ve fiyat kavramları farklı ekonomistlerce farklı açılardan tanımlanmıştır. İşletme değerinin anlaşılması ve doğru hesaplanması bakımından bu farklı yaklaşımların anlaşılması önemlidir. Ekonomik anlamda işletme değeri gelecekteki nakit akışlarının fonksiyonu olmakla birlikte, farklı amaçlarla ya da destekleyici nitelikte farklı işletme değeri tanımları yapılmaktadır. Temel olarak işletme değeri, tasfiye değeri, defter değeri ve işleyen teşebbüs değeri olarak sınıflandırılmaktadır. Değerleme

An Evaluation of the Approaches Employed in Estimating Cost of Equity for Insurance Firms

Seyfettin ÜNAL

Despite being a part of financial services sector, insurance firms apart from other financial service firms in capital components aspect. At industrial firms' standpoint, the cost of capital constitutes a benchmark for the evaluation of investment projects; whereas, it is applied for pricing insurance policies in insurance sector. This study aims to investigate alternative approaches used for cost of equity computations of insurance firms, and to provide a comparative evaluation of these models that are subject to ongoing discussions in the literature. Along with the increase in wealth of all economic units, insurance sector is expected to show a rapid growth in the near future of Turkey. Considering the sector's high potential of growth, the subject of cost of capital in insurance sector can be easily realized. As carrying unique and relatively simple features in explaining risk-return relationship, CAPM still possesses some practical advantages over other approaches regarding the cost of capital concept. Thus, after accounting for the special nature of insurance industry, an adopted version of CAPM (after-taxes) for insurance firms is considered a relatively superior methodology.

Keywords: Insurance industry, cost of capital, cost of equity.

Value-Price Differentiation and Corporate Value: A Theoretical View

Murat ERTUĞRUL

Value and price concepts have always been discussed in economics. Understanding value and price concepts and when they dissociate or converge is very important for corporate valuation which is critical for a free market system. The concepts have been defined by many economists from different views. Understanding those different views are important to understand and execute true valuation. Though the corporate value is a function of future cash flows in economic terms, there are some different definitions for different aims or as supplementary. Corporate value definitions can be classified basically as liquidation, book, and going concern value. Comprehension of valuation is critically important for developing economies that need capital inflows much.

konusunun kuramsal olarak iyi anlaşılması ve uygulanması, yoğun sermaye ihtiyacındaki gelişen ekonomiler için büyük önem taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Değer, fiyat, değerlendirme, işletme değeri.

Keywords: Value, price, valuation, corporate value.

Örgütlerde Yapısal-Stratejik Konfigürasyonlar: Koşulbağımlılık Kuramı, Konfigürasyon Yaklaşımı Bağlamında Örgüt Yapıları Üzerine Önermeler

Structural-Strategic Configurations in Organizations: Contingency Theory, Some Suggestions about Organizational Structure in Configurational Approach Context

Hakkı Okan YELOĞLU

Hakkı Okan YELOĞLU

Bu çalışmada koşulbağımlılık kuramı ve konfigürasyon yaklaşımı bağlamında, çevre ve örgüt arasındaki uyumun hangi stratejik konfigürasyonlara bağlı gerçekleşebileceği üzerine odaklanılmıştır. Örgütlerin, stratejik olarak kendi özelliklerini konfigüre etmesinde koşulbağımlı değişkenlerin etkileri yapısal farklılıkların oluşmasına da neden olabilmektedir. Oluşan yapısal farklılıkların nasıl tanımlanabileceğini ve örgütlerin stratejik olarak yapısal değişim gösterebileceklerini açıklamak için çalışma tarafından koşulbağımlılık kuramı ve konfigürasyon yaklaşımının ana çerçevesi içerisinde farklı önermeler önerilmiştir. Önermeleri desteklemesi için ileride yapılabilecek çalışmalara ait tartışmalar çalışmanın son bölümünde yer almıştır.

In this study, it's focused on the concept of fit between environment and organization which is taken in Contingency Theory and Configuration Approach context. The effects of contingency factors can cause structural differentiations for organizations to configure their properties strategically. Various propositions are suggested by the study in Contingency Theory and Configuration Approach framework for how to describe the structural differentiations and describe the structural changes strategically of the organizations. To support the propositions, discussions for the further studies are made at the final part of the study.

Anahtar Kelimeler: Uyum, stratejik konfigürasyon, örgütler.

Keywords: Fit, strategic configurations, organizations.

Vergi Mükelleflerine Daha Fazla Belirlilik İçin Özelge Uygulaması

Application of Advance Rulings to Provide More Certainty for Taxpayers

Doğan GÖKBEL

Doğan GÖKBEL

Mükellefler giderek karmaşık hale gelen vergi mevzuatı karşısında kendilerini güvencede hissetmek için daha fazla belirlilik aramaktadırlar. Belirliliğinin az olması uyum maliyetini artırmaktadır. Mükellefler vergi ile ilgili ödevlerini yerine getirmek için vergi kanunlarını iyi anlamak zorundadırlar. Ülkelerin çoğu mükelleflere, özellikle gelecekte yapılacak işlemlerle ilgili belirlilik sağlamak amacıyla özelge sistemini uygulamaktadırlar. Bu özelge sisteminin en önemli özelliğidir. Bu çalışmada bazı ülkelerdeki özelge uygulamalarının nitelikleri açıklandıktan sonra, Türkiye'deki özelge sisteminin eksiklikleri belirlenmeye çalışılmış ve sistemin iyileştirilmesi için öneriler getirilmiştir.

Becomes increasingly complex tax legislation, taxpayers in the face for them to feel secure are more certainty search. Lack of certainty leads to increased compliance costs. Taxpayers requires a good understanding of the taxation law to fulfill their taxation obligations. Most countries use advance ruling system to provide more certainty for taxpayers, especially at future transaction. In Most Countries, Advance rulings have binding effect on administration, taxpayers and courts this is the most valuable characteristic of advance ruling system. In this study, I explain advance ruling application of some countries. After try to determine insufficiency of Turkish advance ruling system, we made suggestions for improvement of the Turkish Advance Ruling system were introduced.

Anahtar Kelimeler: Özelge, Belirlilik, Bağlayıcılık.

Keywords: Advance Ruling, Certainty, Binding Effect.