

YÖNETİM VE ORGANİZASYON

24. BASKI

Prof. Dr. M. Şerif ŞİMŞEK - Prof. Dr. Adnan ÇELİK

EĞİTİM
yayinevi

YÖNETİM VE ORGANİZASYON

Yazar: Prof. Dr. M. Şerif ŞİMŞEK - Prof. Dr. Adnan ÇELİK

Yayınevi Grubu Genel Başkanı: Yusuf Ziya Aydoğan (yza@egitimyayinevi.com)

Genel Yayın Yönetmeni: Yusuf Yavuz (yusufyavuz@egitimyayinevi.com)

Sayfa Tasarımı: Kübra Konca Nam

Kapak Tasarımı: Eğitim Yayınevi Grafik Birimi

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı

Yayıncı Sertifika No: 76780

ISBN: 978-605-4392-09-4

24. Baskı, Ağustos - 2025

Baskı Cilt

Sebat Ofset

Fevzi Çakmak Mh. 10449 Sk. No: 11 Karatay / Konya

Matbaa Sertifika No: 74481

Kütüphane Kimlik Kartı

YÖNETİM VE ORGANİZASYON

Prof. Dr. M. Şerif ŞİMŞEK - Prof. Dr. Adnan ÇELİK

X+358 s., 165x240 mm

Kaynakça var, dizin var.

ISBN: 978-605-4392-09-4

Copyright © Bu kitabın Türkiye'deki her türlü yayın hakkı Eğitim Yayınevi'ne aittir. Bütün hakları saklıdır. Kitabın tamamı veya bir kısmı 5846 sayılı yasanın hükümlerine göre kitabı yayımlayan firmanın ve yazarlarının önceden izni olmadan elektronik/mechanik yolla, fotokopi yoluyla ya da herhangi bir kayıt sistemi ile çoğaltılamaz, yayımlanamaz.

EĞİTİM
yayınevi

Yayınevi Türkiye Ofis: İstanbul: Eğitim Yayınevi Tic. Ltd. Şti., Atakent mah.
Yasemen sok. No: 4/B, Ümraniye, İstanbul, Türkiye

Konya: Eğitim Yayınevi Tic. Ltd. Şti., Fevzi Çakmak Mah. 10721 Sok. B Blok,
No: 16/B, Safakent, Karatay, Konya, Türkiye
+90 332 351 92 85, +90 533 151 50 42
bilgi@egitimyayinevi.com

Yayınevi Amerika Ofis: New York: Egitim Publishing Group, Inc.
P.O. Box 768/Armonk, New York, 10504-0768, United States of America
americaoffice@egitimyayinevi.com

Lojistik ve Sevkiyat Merkezi: Kitapmatik Lojistik ve Sevkiyat Merkezi, Fevzi Çakmak Mah.
10721 Sok. B Blok, No: 16/B, Safakent, Karatay, Konya, Türkiye
sevkiyat@egitimyayinevi.com

Kitabevi Şubesi: Eğitim Kitabevi, Şükran mah. Rampalı 121, Meram, Konya, Türkiye
+90 332 499 90 00
bilgi@egitimkitabevi.com

İnternet Satış: www.kitapmatik.com.tr
bilgi@kitapmatik.com.tr

EĞİTİM YAYINEVİ
GRUBU

EĞİTİM
yayınevi

SALON
PUBLISHING

kitapmatik
İnternet Kitaplığı

Kitapmatik
Yayıncıları

EĞİTİM
Kitabevi

ÖNSÖZ

Günümüz toplumlarını etkileyen en önemli etmenin "hızlı değişim" olduğuna kuşku yoktur. Son yıllarda daha da hızlanan her alandaki değişim süreçleri, toplumun her kesimi ve özellikle işletme örgütleri için istisnai bir durum olmaktan çıkmış ve âdeta uyulması gereken bir kural ve yaşam tarzı haline gelmiştir. Günümüzde bu değişim hızının ulaştığı düzey ve buna eşlik eden belirsizlik faktörü, modern toplumların dokusunu oluşturan örgütlerle onların yönetim ve yöneticileri üzerinde önceden kestirilmesi mümkün olmayan çok derin etkiler meydana getirir hale gelmişlerdir. İşte bu durum karşısında özellikle iş örgütlerinin benzerleriyle rekabet edebilmek ve hatta hayatta kalıp varlıklarını sürdürebilmek için mutlaka değişimleri, başka bir deyişle yapılarını ve iş yapma yöntemlerini gözden geçirmeleri ve değişen çevreye uyum sağlamaları gerekmektedir. Değişen çevre koşullarına uyum sağlamak, örgütlerin dinamik yönünü meydana getiren yönetime düşen bir görevdir. Bu görevi ise ancak teknik bilgi ve becerilerle donatılmış, dinamik, değişimlere direnmek yerine onlara uyum sağlayabilen, insanlar arası ilişkileri iyi bilen, bilgi ve karizması ile işgörenleri etkileyip değişim de dahil karşılaşılan güçlüklerin üstesinden ekip ruhu ile gelebilen ve nihayet örgütü bir bütün olarak görüp onunla ilgili geleceğe yönelik stratejik kararlar alabilen fikri yeteneğe sahip yöneticiler ve yönetimler yerine getirebilir.

Bu kitabın amacı; yukarıdaki hususları gözönünde bulundurarak ilerisi için kendilerini yöneticiliğe hazırlamak isteyen İktisadi ve İdari Bilimler Fakülteleri öğrencileri ile işletmecilik programlarına sahip okullarda okutulan "İş İdaresi veya İşletme Yönetimi", "Yönetim ve Organizasyon" veya "Yönetim Bilimi" derslerinde öğrencilerin bu alandaki kaynak ihtiyacını mütevazî ölçüler içinde karşılamaktır. Kitap beş ana bölümden oluşmuş olup, ilk bölüm "Temel Yönetim Kavramları" başlığını taşımaktadır. Burada, "yönetim, yönetici, ikibinli yıllarda yönetim, yönetimin diğer toplumsal bilimlerle ilişkisi, örgüt ve davranış kavramları açıklanmıştır. Bu bölümde, ayrıca; yönetici-lider ve girişimci arasındaki farklılıkların neler olduğu, kimlerin iyi birer yönetici olabilecekleri, yöneticilerde aranan özelliklerin neler olduğu, yöneticinin başarısında eğitimin payı ve nihayet yöneticinin kişiliğiyle örgütsel verimlilik ve etkinlik arasında ne gibi ilişkiler bulunduğu dair sorulara cevap verilmeyle çalışılmıştır.

"Yönetim Fonksiyonları" başlıklı ikinci bölüm; planlama, örgütlenme (organizasyon), yöneltme (yönverme-yürütme), eşgüdümleme (koordinasyon) ve kontrol (denetim) işlevlerinin açıklanmasına ilişkindir. Bunlar eski ve yeni yönetim düşünce ve anlayışı çerçevelerinde değerlendirilmiştir. Geleneksel anlamda yöneticinin fonksiyonları klasik devlet anlayışı ile sınırlanmıştı. Eskiden vatandaşın devletten beklediği yalnızca güvenlik ve asayişin sağlanması idi. Bu görüş örgütsel yaşama da aynen aktarılmış ve yöneticinin görevi işlerin düzenli biçimde yürütmesi için gerekli "disiplini sağlamak" dan ibaret görülmüştü. Bugün, devlet anlayışındaki değişiklikle birlikte, yöneticinin rol ve işlevleri hakkındaki görüş de büyük değişikliğe uğramıştır. Bugün vatandaş, devletten belirli bir refah düzeyinin ve birtakım özgürlüklerin sağlanmasını istemektedir. Özel ve kamu kesiminde faaliyet gösteren örgütlerin

işgörenleri ile diğer üyeleri de aynı şekilde örgütsel yaşamda birtakım hak ve özgürlüklerin, fikri bağımsızlığın ve insanca yaşama hakkının kendilerine sağlanmasını istemektedirler.

“Yönetim ve Organizasyon Kuramları” başlıklı üçüncü bölümde, yönetimin evrensel özellikleri ile ilkeleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Klasik (Geleneksel), Neo-Klasik (İnsan İlişkileri) ve Modern Yönetim Kuramlarının ayrı ayrı açıklanmasıyla tarih boyunca bilim adamlarının yönetim hakkında neler düşündükleri ve tarihsel süreç içinde yönetim bilimine yaptıkları katkılar ortaya konulmuştur.

Dördüncü bölüm “Organizasyonlarda Çevreye Uyum ve Değişimle İlgili Yaklaşımlar” başlığını taşımaktadır. Burada Çevreye Uyum (Adaptasyon) Yaklaşımları ile Popülasyon Ekolojisi (Örgütsel Nüfus – Çevre Bilim, Tabii Seleksiyon) Yaklaşımı kapsamındaki gelişmeler değerlendirilmiştir. Bu bölümde modern yapıdan, post-modern değerlendirmeye geçerken gerek sistem, gerekse durumsallık yaklaşımı ile yakından ilişkili olan bağlantı süreçlerinden söz edilmesinde yarar görülmüştür.

“Yönetim Konusunda Son Gelişmeler” başlığını taşıyan son bölümde ise çoğu post-modern veya çağdaş gelişmeler bağlamında değerlendirilen; “Amaçlara Göre Yönetim, Çatışma ve Örgütsel Yaratıcılığın Yönetimi, Stratejik Yönetim, Değişim Yönetimi, Örgüt Geliştirme, Kriz Yönetimi, Stres Yönetimi, Kariyer Yönetimi, Takımların Yönetimi, Öğrenen Örgütler, Toplam Kalite Yönetimi, Değişim Mühendisliği, Rekabetçi Kıyaslama, Yalın Örgütlenme, Personel Güçlendirme, Küçülme ve Kademe Azaltma, Şebeke Örgütleri, Sanal Örgütler, Yığılma Örgütlenmesi, Adhokratik Örgütlenme ve Stratejik Birlikler Oluşturma” konuları açıklanmıştır.

Katkılarından dolayı Prof. Dr. Dursun BİNGÖL, Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ, Prof. Dr. Ahmet DİKEN, Prof. Dr. Şevki ÖZGENER, Prof. Dr. Enver AYDOĞAN, Prof. Dr. Rifat İRAZ, Prof. Dr. Serdar ÖGE, Prof. Dr. Aykut BEDÜK, Prof. Dr. Ali ERBAŞI, Doç. Dr. Aydan YÜCELER, Doç. Dr. Burcu DOĞANALP, Doç. Dr. Tahir DEMİRSEL, Doç. Dr. Ebru ERTÜRK, Doç. Dr. Mehtap ÖZTÜRK, Doç. Dr. Kemalettin ERYEŞİL, Doç. Dr. Emine Vasfiye KORKMAZ, Doç. Dr. Abdullah YILMAZ, Doç. Dr. Esra KIZILOĞLU, Doç. Dr. Serap KALFAOĞLU, Doç. Dr. Mehmet KAPLAN, Dr. Öğr. Üyesi Zehranur SANIOĞLU, Dr. Hande ULUKAPI YILMAZ, Dr. Melek Sermin EFEOĞLU ve Tuğba KAYIKÇIOĞLU’na teşekkür ederiz.

Ayrıca dizgi ve baskı işlemlerinden dolayı Eğitim Yayınevi’nden Yusuf Ziya AYDOĞAN, Kübra NAM ve Yusuf YAVUZ’a teşekkür borçluyuz.

Her türlü eksiklik, hata ve sorumluluğun bize ait olduğunu peşinen belirterek, bu kitabın öğrencilerimize ve yönetim konularına ilgi duyanlara yararlı olmasını diliyor ve onlardan gelecek eleştirilerin şükranla karşılanacağını belirtmek istiyoruz.

Konya, 2025

Prof. Dr. M. Şerif ŞİMŞEK – Prof. Dr. Adnan ÇELİK

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	III
-------------	-----

BÖLÜM 1

TEMEL YÖNETİM KAVRAMLARI

1. YÖNETİM	3
1.1. Yönetim Kavramının Tanımı ve Niteliği	3
1.2. Yönetim Grupları ve Tarihsel Gelişim	5
1.3. Yönetimin Bilim, Sanat ve Meslek Olma Özelliği.....	7
2. YÖNETİCİ	8
2.1. Yönetici Kavramının Tanımı ve Niteliği	8
2.2. Yönetici ve Lider Ayrımı	9
2.3. Yöneticilerde Etkililiği Yükseltecek Yetenekler	11
2.4. Yöneticilerin Görevleri ve Bireyler Arası Roller	12
2.5. Yönetim Düzeyleri.....	16
3. İKİBİNLİ YILLARDA YÖNETİM	17
3.1. Paradigma ve Paradigmadaki Değişimler	18
3.2. Kaos Kuramı	18
3.3. Şirket Birleşmeleri.....	19
3.4. Küreselleşme (Globalleşme) ve Küreyerelleşme (Glokalleşme).....	19
4. YÖNETİM BİLİMİNİN DİĞER TOPLUMSAL BİLİMLERLE İLİŞKİSİ	20
4.1. Tarih ve Yönetim Bilimi	21
4.2. Ekonomi ve Yönetim Bilimi	21
4.3. Davranış Bilimleri ve Yönetim Bilimi.....	21
5. ÖRGÜT	22
5.1. Örgüt Kavramının Tanımı ve Niteliği	22
5.2. Örgütlere Duyulan Gereksinimin Temel Nedenleri	23
6. DAVRANIŞ	25
EK: TEMEL YÖNETİM KAVRAMLARINA İLİŞKİN GÖZDEN GEÇİRME SORULARI	26

BÖLÜM 2

YÖNETİM FONKSİYONLARI

1. PLANLAMA	31
1.1. Planlama Kavramı ve Tanımı.....	31
1.2. Planlamanın Gereği ve Önemi	31
1.3. Planlamanın Yararları ve Sakıncaları	32
1.4. Planlama İlkeleri ve İyi Bir Planın Özellikleri.....	33
1.5. Plan ve Planlamayı Sınıflandırma Yolları	34
1.6. Stratejik ve Taktik Planlar	35
1.7. Hiyerarşik Düzen Açısından Planlar	36
1.8. Planlamanın Temel Aşamaları	40
2. ÖRGÜTLEME (ORGANİZASYON)	41
2.1. Örgüt ve Örgütlemenin Tanımı ve Niteliği	41
2.2. Formal (Biçimsel-Resmi) ve İnfomal (Biçimsel Olmayan-Gayri Resmi) Örgüt	42
2.3. Örgütlenme İlkeleri.....	42

2.4. Örgüt Düzeyleri Arasındaki Farklar ve Özellikleri	48
2.5. Örgütlerde Bölümlere Ayırmada Kullanılan Temel Ölçütler	49
2.6. Örgütlemeye Karşılaşılan Başlıca Güçlükler	54
3. YÖNELTME (YÖNVERME-YÜRÜTME)	55
3.1. Yöneltilme İşlevinin Tanımı, Niteliği ve Kapsamı	55
3.2. Yöneltilme İşlevinin Temel İlkeleri	55
3.3. Yöneltilme İşlevinin Temel Unsurları	57
3.3.1. Güç, Otorite, Yetki, Emir ve Etkileme	57
3.3.2. Liderlik (Önderlik)	62
3.3.3. İletişim (Haberleşme).....	72
3.3.4. Örgütlerde Motivasyon	78
4. EŞGÜDÜMLEME (KOORDİNASYON)	94
4.1. Eşgüdümlemenin Tanımı ve Niteliği	94
4.2. Eşgüdümleme Organları	94
4.3. Eşgüdümlemenin İlkeleri	95
4.4. Eşgüdümleme Türleri	96
4.5. Eşgüdümlemeyi Sağlamada Kullanılan Araçlar	98
5. KONTROL (DENETİM)	103
5.1. Kontrolün Tanımı ve Niteliği	103
5.2. Genel Bir Kontrol Modeli	103
5.3. Kontrol Aşamaları	104
5.4. Kontrol Türleri	107
5.5. Başlıca Kontrol Alanları	108
5.6. Başlıca Kontrol Teknikleri	109
5.7. Etkili Bir Kontrol Sisteminin İlkeleri	111
5.8. Etkili Bir Kontrol Sisteminin Özellikleri	112
5.9. Kontrolten Kaynaklanan Sorunlar	112
EK: YÖNETİM FONKSİYONLARINA İLİŞKİN GÖZDEN GEÇİRME SORULARI	113

BÖLÜM 3

YÖNETİM VE ORGANİZASYON KURAMLARI (KLASİK, NEO-KLASİK VE MODERN KURAMLAR)

1. KLASİK (GELENEKSEL) YÖNETİM KURAMLARI	121
1.1. Bilimsel Yönetim Yaklaşımı	121
1.2. Yönetim Süreci Yaklaşımı	125
1.3. Bürokrasi Yaklaşımı	129
1.4. Klasik Yönetim Kavramlarının Ortak Özellikleri	134
1.5. Klasik Yönetim Kuramlarının Değerlendirilmesi	136
2. NEO-KLASİK (İNSAN İLİŞKİLERİ) YÖNETİM KURAMI	137
2.1. Hawthorne Deneyleri ve İnsan İlişkileri Yaklaşımının Doğuşu	138
2.2. Hawthorne Deney Sonuçlarının İnsan İlişkileri Yaklaşımının Oluşumuna Katkıları	141
2.3. Grup Dinamikleri	143
2.4. Neo-Klasik (İnsan İlişkileri) Örgüt Yapı Modelleri: Mekanik ve Organik Örgütler	148
2.5. Neo-Klasik Yönetim Kuramına Yöneltilen Eleştiriler	149
3. MODERN YÖNETİM KURAMLARI (SİSTEM VE DURUMSALLIK YAKLAŞIMLARI)	150
3.1. Sistem Yaklaşımı	150
3.2. Durumsallık Yaklaşımı	155
3.3. Modern Örgüt Yapısı: Proje Yönetimi ve Matriks Örgüt Modeli	158
EK: YÖNETİM VE ORGANİZASYON KURAMLARINA İLİŞKİN GÖZDEN GEÇİRME SORULARI .	167

BÖLÜM 4

**ORGANİZASYONLARDA ÇEVREYE UYUM VE
DEĞİŞİMİLE İLGİLİ YAKLAŞIMLAR**

1. ÇEVREYE UYUM (ADAPTASYON) YAKLAŞIMLARI	173
1.1. Yapısal Koşul-Bağımlılık Yaklaşımı	173
1.2. Kaynak Bağımlılığı Yaklaşımı	179
1.3. Örgütsel Gruplaşma (Konfigürasyon) Yaklaşımı	183
1.4. Örgütsel Strateji Yaklaşımı	185
1.5. Bilgi Yönetimi Yaklaşımı	186
1.6. Vekâlet Yaklaşımı	190
1.7. İşlem Maliyeti Yaklaşımı	192
1.8. Kurumsallaşma Yaklaşımı	194
2. POPÜLASYON EKOLOJİSİ YAKLAŞIMI	199
2.1. Popülasyon Ekolojisinin Gelişimi	199
2.2. Popülasyon Ekolojisi Kavramının Tanımı ve Niteliği	200
2.3. Popülasyon Ekolojisi ile Yakından İlgili Kavramlar	201
2.4. Popülasyon Ekolojisi Varsayımları ve Ele Alınan Temalar	202
2.5. Popülasyon Ekolojisi Yaklaşımının Değerlendirilmesi	204
EK: ORGANİZASYONLARDA ÇEVREYE UYUM VE DEĞİŞİMİLE İLGİLİ YAKLAŞIMLARA İLİŞKİN GÖZDEN GEÇİRME SORULARI	206

BÖLÜM 5

YÖNETİM KONUSUNDA SON GELİŞMELER

1. AMAÇLARA GÖRE YÖNETİM	215
1.1. Amaçlara Göre Yönetimin Tanımı ve Niteliği	215
1.2. Amaçlara Göre Yönetimin Gelişim Evreleri	216
1.3. Amaçlara Göre Yönetimin Özellikleri	216
1.4. Amaçlara Göre Yönetimin Temel Aşamaları	216
1.5. Amaçlara Göre Yönetimin Yararları ve Sınırlılıkları	218
2. ÇATIŞMA VE ÖRGÜTSEL YARATICILIĞIN YÖNETİMİ	219
2.1. Çatışmanın Tanımı ve Yönetim Kuramlarındaki Yeri	219
2.2. Çatışma, Rekabet ve İş Birliği Kavramları	221
2.3. Çatışmanın Performans Üzerindeki Etkisi	222
2.4. Örgütsel Çatışma Türleri	222
2.5. Örgütsel Çatışmanın Kaynakları	226
2.6. Örgütsel Çatışmanın Yönetim Yolları	228
2.7. Örgütsel Yaratıcılığın Yönetimi	231
3. STRATEJİK YÖNETİM	235
3.1. Strateji Kavramı ve Kapsamı	235
3.2. Stratejik Yönetim	236
3.3. Porter'ın Rekabet Stratejileri	238
4. DEĞİŞİM YÖNETİMİ	241
4.1. Değişim Kavramı ve Önemi	241
4.2. Değişimin Özellikleri	241
4.3. Değişim Nedenleri	242
4.4. Değişim Türleri	242
4.5. Değişim Modeli ve Süreci	242

4.6. Değişime Direnç	243
4.7. Değişime Direncin Ortadan Kaldırılması	243
5. ÖRGÜT GELİŞTİRME	244
5.1. Örgüt Geliştirmenin Tanımı ve Niteliği.....	244
5.2. Örgüt Geliştirmenin Özellikleri ve Temel Amaçları	244
5.3. Örgüt Geliştirmenin Temel Unsurları.....	244
5.4. Örgüt Geliştirme Süreci	247
5.5. Örgüt Geliştirmenin Başarı ve Başarısızlık Koşulları	248
6. KRİZ YÖNETİMİ	249
6.1. Krizin Tanımı ve Özellikleri.....	249
6.2. Krizin Temel Etmenleri.....	250
6.3. Kriz Süreci.....	252
6.4. Kriz Yönetimi Süreci	253
6.5. Kriz Yönetimi Yaklaşımları	254
7. STRES YÖNETİMİ.....	255
7.1. Stres Kavramı ve Kapsamı	255
7.2. Yönetmel Stres ve Strese Neden Olan Faktörler.....	259
7.3. Stresin Yol Açtığı Sorunlar	262
7.4. Stres Yönetimi	263
8. KARIYER YÖNETİMİ.....	266
8.1. Kariyer.....	266
8.2. Kariyer Yönetimi	268
8.3. Kariyer Planlaması.....	269
8.4. Kariyer Geliştirme	271
8.5. Kariyer Danışmanlığı	273
8.6. Kariyer Yönetimi ile İlgili Güncel Konular	274
9. TAKIMLARIN YÖNETİMİ.....	277
9.1. Çalışma Yaşamında Takımlar ve Önemi.....	277
9.2. Takım Tipleri	278
9.3. Çalışma Takımlarının Özellikleri	280
9.4. Takım Oluşum Süreçleri	281
9.5. Takım Dayanışması ve Sonuçları	283
9.6. Takım Normları	284
9.7. Takımların Yarar ve Sakıncaları	284
10. ÖĞRENEN ÖRGÜTLER	287
10.1. Öğrenen Örgütlerin Tanımı ve Niteliği	287
10.2. Öğrenen Örgütlerin Özellikleri	287
10.3. Öğrenen Örgütlerin Gelişim Süreci ve Boyutları	288
10.4. Öğrenen Örgütlerin İlkeleri	289
10.5. Öğrenen Örgütlerin Temel Yapı Taşları	290
10.6. Geleneksel ve Öğrenen Örgütlerin Karşılaştırılması.....	291
11. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	292
11.1. Kalitenin Tanımı ve Kalite Tipleri.....	292
11.2. Kalite Kavramının Tarihsel Gelişimi	293
11.3. Toplam Kalite Yönetimi	296
12. DEĞİŞİM MÜHENDİSLİĞİ (SÜREÇ YENİLEME)	306
12.1. Değişim Mühendisliğinin Tanımı	306
12.2. Değişim Mühendisliğinin Kapsamı	306
12.3. Değişim Mühendisliğinin Sorunları ve Başarısızlık Nedenleri	308

13. REKABETÇİ KİYASLAMA (BENCHMARKING)	309
14. YALIN ÖRGÜTLENME	311
15. PERSONEL GÜÇLENDİRME.....	314
16. KÜÇÜLME VE KADEME AZALTMA	316
17. ŞEBEKE ÖRGÜTLERİ	318
18. SANAL ÖRGÜTLER.....	320
19. YIĞIŞIM ÖRGÜTLENMESİ.....	322
20. ADHOKRATİK ÖRGÜTLENME	324
21. STRATEJİK BİRLİKLER OLUŞTURMA.....	326
EK: YÖNETİM KONUSUNDA SON GELİŞMELERE İLİŞKİN GÖZDEN GEÇİRME SORULARI	328
YARARLANILAN KAYNAKLAR	339
İNDEKS	354