

BAUDER

bilimsel araştırmalar
ve uygulamalar
derneęi

ISSN: 2548-043X

International Journal of Applied Economic and Finance Studies

2019
Volume: 4
Issue : 2

International Journal of Applied Economic and Finance Studies

Volume:4 - Issue: 2 – December 2019 - ISSN 2548-043X

Table of Contents

1-16 *Meral Gündüz, Gülen Safi*– Süreç Katkı Muhasebesi ve Üretim İşletmesinde Bir Uygulama

17-28 *Lina Karabetyan* - Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi: Turizm Sektörü Örneği

29-42 *Pınar Altınok Gürel* - Organizasyonlar Tarafından Uygulanan İş-Yaşam Dengesi Programlarının Çalışanlara Etkisi

43-47 *Hulusi Ersoy, Yılmaz Bayar* - Osmanlı Devletinde Telefon Hizmetinde İstihdam Edilen Kadınlar ve Yaşanan Bazı Sıkıntılar

Süreç Katkı Muhasebesi ve Üretim İşletmesinde Bir Uygulama*

Meral Gündüz¹

Gülen Safi²

Received: 10/07/2019

Accepted: 15/10/2019

Online Published: 17/10/2019

Özet

Günümüzde teknolojinin hızla gelişmesi ile birlikte üretim sistemlerinde de değişiklikler meydana gelmiştir. Modern üretim yöntemlerine göre üretim yapan işletmeler için geleneksel muhasebe sistemleri yetersiz kalmıştır ve yeni sistemler geliştirilmiştir. Bu sistemlerden birisi de süreç katkı muhasebesidir. İşletmelerin temel amacına ulaşabilmeleri için sistemde meydana gelen kısıtları tespit edip ortadan kaldırmaları gerekmektedir. Süreç katkı muhasebesi kısıtların maliyetini dikkate alarak kısıtın önemini vurgulamaktadır.

Bu çalışmanın amacı, süreç katkı muhasebesinin işletme kârına nasıl etki yapacağını ortaya koymaktır. Bu amaçla bir üretim işletmesinde tanımlayıcı ve keşifsel olay çalışması yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre; süreç zamanı ve ürünlerin fiyatı dikkate alınarak hesaplandığında geleneksel yöntemle göre, X ve Z ürünlerinin birim başına kârlılığı artarken Y ürünün kârlılığı ise azalmıştır. Süreç zamanı ve kısıtların maliyeti yöntemine göre ise, geleneksel yöntemle göre X ve Y ürünlerinin kârlılığı azalırken, Z ürünü kârdan zarara geçmiştir.

Anahtar Kelimeler: Maliyet Sistemleri, Süreç Katkı Muhasebesi, Üretim Yönetimi

JEL Sınıflandırması: M41, M49, M11

Throughput Accounting and An Application in a Production Firm

Abstract

Today, with the rapid development of technology, changes have occurred in production systems. Traditional accounting systems have been inadequate and new systems have been developed for enterprises producing according to modern production methods. One of these systems is Throughput Accounting. In order to achieve the basic purpose of the enterprises, they must identify and eliminate the constraints that occur in the system. Throughput accounting emphasizes the importance of the constraint, taking into account the cost of the constraints.

The aim of this study is to determine how throughput accounting will affect business profit. For this purpose, a descriptive and exploratory event study was conducted in a production enterprise. According to the results obtained; According to the traditional method, the profitability of X and Z products per unit increased while Y product profitability decreased when considered according to the process time and price of the products. According to the method of process time and cost of constraints, the profitability of X and Y products decreased compared to the traditional method, while the product Z moved from profit to loss.

Keywords: Cost System, Throughput Accounting, Production Management

JEL Classification: M41, M49, M11

* Bu çalışma Gülen Safi'nin Dr. Öğr. Üyesi Meral GÜNDÜZ'ün danışmanlığı altında yürütülen "Süreç Katkı Muhasebesi ve Boya Kimya İşletmesinde Bir Uygulama" isimli yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

1.Giriş

Rekabet ortamında yaşanan hızlı değişimler sonucunda işletmelerin düşük fiyata yüksek kaliteye sahip ürünü sunma ve kârlılığı artırma amacı yeni yönetim anlayışlarının ortaya çıkmasını sağlamıştır. İşletmelerin kullandıkları maliyet sistemlerinin, işletmelerin ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz hale gelmesi de yeni maliyet sistemlerini geliştirme ihtiyacı doğurmuştur.

Geleneksel yöntemlere göre yapılan maliyet hesaplamalarının doğru sonuçları vermemesi işletmelerin amaçlarına ulaşmalarını zorlaştırmıştır. Dolayısıyla geleneksel maliyet sistemlerine alternatif olarak bazı sistemler geliştirilmiştir. Bu sistemlerden birisi de Süreç Katkı Muhasebesidir. Bu sistemin temelleri 1980 yılında Dr. Eliyahu Goldratt tarafından ortaya konulan Kısıtlar Teorisi'ne dayanmaktadır.

Bu çalışmada Süreç Katkı Muhasebesi (SKM) hakkında bilgi verilerek, bir üretim işletmesinde SKM uygulaması yapılmış olup, bu uygulamada işletmenin ürettiği ürünler üzerindeki kârlılığına olan etkileri araştırılmıştır.

2.Kısıtlar Teorisi ve Süreç Katkı Muhasebesi

Kısıtlar teorisi 1980'li yıllarda Goldratt tarafından geliştirilen bir yönetim felsefesidir. Kısıtlar teorisi ilk olarak üretim planlaması yapma amacıyla kullanılmış daha sonra Goldratt tarafından geliştirilerek yönetim ve maliyet muhasebesi ile birlikte kullanılarak kapsamlı ve geniş faaliyet alanlarında uygulanmıştır (Büyükyılmaz ve Gürkan,2009, s.179). Kısıtlar teorisi, işletmelerin temel hedefi olan bugün ve gelecekte sürekli kâr elde etme amacının gerçekleştirilmesinde yeni muhasebe ölçümlerinin kullanılması gerektiğini savunmaktadır. Süreç katkı muhasebesi ise kısıtlar teorisinin ihtiyaç duyduğu yeni ölçümleri ortaya koyan bir anlayış olarak ortaya çıkmıştır (Bayazıtlı, Gürel ve Yayla, 2005, s.6).

2.1.Kısıtlar Teorisi

Kısıtlar teorisi felsefesinin temel düşüncesi ortaya çıkan kısıtların, şirketlerin performansını etkilemesi ve her sistemde en az bir kısıtın bulunmasıdır (Ruhl,1996, s.43). Kısıt bir sistemde meydana gelen ve sistemin performansını olumsuz olarak etkileyen her türlü şeydir (Loudersback ve Petterson,1996, s.189). Umble ve Srikanth'a göre (1995) kısıt "bir sistemin para kazanma amacını engelleyen herhangi bir unsur" dur. Kısıtlar teorisinde amaç kısıtı (darboğazi) bulmak ve bunları ortadan kaldırmaktır.

Kısıtlar teorisinde, kısıtların etkin bir şekilde yönetilmesi için beş aşamalı sürekli gelişim süreci izlenmektedir (Kaygusuz,2005, s.134). Beş aşamalı sürekli gelişim sürecinde kısıtın türü önemsenmez her zaman en zayıf olan ele alınarak iyileştirilmeye çalışılır. (Akkaş,2016 s.58). Bu beş aşamalı kısıt yönetiminin aşamaları şu şekildedir (Rahman, 1998,338):

Kısıtların tespit edilmesi,

Kısıtların nasıl düzeltileceğine karar verilmesi,

İlgili her şeyin ikinci aşamanın uygulanması için seferber edilmesi,

Kısıtların ortadan kaldırılması,

Kısıtlar kaldırıldığında ilk aşamaya geri dönülmesi.

Sistemde meydana gelen kısıtın belirlenip, ortadan kaldırılmasıyla beraber yeni bir kısıt oluşmaktadır ve döngü bu şekilde devam etmektedir (Ünal, Tanış ve Küçüksavaş,2005, s.435) Goldratt, geleneksel maliyet muhasebesine ile ilgili sistemleri "maliyet dünyası" olarak ifade ederken kısıtlar teorisinin bakış açısı ile oluşturulan yöntemlerin tamamını ise "süreç dünyası" olarak ifade etmektedir (Dugdale ve Jones, 1996, s.77). Goldratt'a göre süreç dünyası; süreç katkısı, stok ve faaliyet gideri olmak üzere üç başlığa ayrılmaktadır. Süreç dünyası geleneksel

sistemlerin hatalarını düzeltir ve tüm kararları şirketin hedefleri doğrultusunda yönlendirir (Erdemir,2012, s.59)

Süreç Katkısı (Throughput): Sistemin, satışlar ile elde ettiği kazançların tümü olarak ifade edilir. Önemli olan satışlardır çünkü üretilen ürünler satılmadığı takdirde işletme para kazanamayacaktır. Süreç katkısını hesaplamak için satışlardan hammadde maliyetinin çıkarmak gerekmektedir (Utku,2007, s.33).

Stok: Sistemin, satışlarını gerçekleştirmek amacıyla satın aldığı yatırımların tamamıdır. Stoklar, yalnızca içerdikleri ham madde maliyetiyle değerlendirilmekte ve direkt işçilik gideri ve genel üretim gideri dahil edilmemektedir. Stoklar yalnızca hammaddeye ilişkin olmalıdır çünkü Kısıtlar Teorisine göre sistemdeki her şey gerektiğinde satılabilir. Ayrıca Kısıtlar Teorisine göre fazla stok bulundurmak işletmenin hedefine ulaşmasını engelleyici bir unsurdur (Utku,2007, s.33).

Faaliyet Giderleri: Stoğu sürece çevirmek için sistemin katlandığı giderlerin tümüdür. Faaliyet giderleri, direkt ve endirekt işçilik, stok bulundurma giderleri ve amortisman gibi üretim maliyetleri ile yönetim maliyetlerini içermektedir. Goldratt, satışlardan hammadde maliyetlerinin çıkartılmasıyla elde edilen miktarı süreç olarak tanımlamış ve hammadde maliyeti dışındaki bütün maliyetleri faaliyet gideri olarak nitelendirmiştir (Utku,2007, s.33).

İşletmelerin kârlılığını artırma hedefini gerçekleştirmek için süreç katkısını arttırıp, stok ve faaliyet giderlerini azaltmak büyük önem taşımaktadır. Goldratt'a göre en fazla kazancın; öncelikle süreç katkısını arttırıp, daha sonra stokları azaltıp ve sonrasında da faaliyet giderlerinin azaltılmasıyla mümkün olduğunu ifade etmektedir. Sonuç olarak firmalar ilk önce süreç katkısını arttırmalı daha sonra stok ve faaliyet giderlerini azaltma yolunda çalışmalar yapmalıdır (Ünal, 2006, s.54). Kısıtlar teorisinde üç temel ilke süreç katkısını arttırmak, daha sonra stok ve faaliyet giderlerini azaltmaktır (Huff,2001, s.38).

2.2.Süreç Katkı Muhasebesi

Süreç katkı kavramı muhasebe literatürüne yeni giren kavramlardan birisidir. Bundan önce süreç kavramı yerine “Throughput” ifadesi kullanılmaktadır. “Throughput” kelimesi Türkçe’de çıktı, süreç, katkı, katkı payı, dönüşüm kelimelerine karşılık gelmektedir (Louderback ve Patterson, 1996, s.189). Balderstone ve Keef (1999, s.26) süreç katkısını; işletmenin satışlar yolu ile para kazanma hızı olarak tanımlamıştır.

Süreç katkı muhasebesi işletmelerin en az maliyette en yüksek kalitede hizmet sunma amacını gerçekleştirmek için geleneksel maliyet muhasebesine karşı çıkarılan yeni bir yönetim muhasebesi sistemidir. Süreç katkı muhasebesinin geleneksel maliyet muhasebesiyle arasındaki temel fark ise; geleneksel yaklaşımda maliyetin azaltılarak akışın artırılacağını buna bağlı olarak da stokların eriyeceğini savunurken; süreç katkı muhasebesi ise stokların yalnızca satışlar yoluyla azalacağını ve böylece maliyet yükünün (yarı mamul stok) ortadan kalkacağını savunmaktadır (Akkaş, 2016, s. 91).

Süreç katkı muhasebesi yalnızca direkt ilk madde malzeme giderini değişken maliyet olarak kabul eden maliyetleme yöntemi olarak tanımlanabilmektedir (Çakıcı,2006, s.123). Bir başka deyişle süreç katkı muhasebesinin ana hareket noktası süreç katkısı yaklaşımı ve tek değişken gider olarak kabul ettiği direkt ilk madde malzeme gideridir. Süreç katkı muhasebesi, geleneksel yöneticilerin organizasyonun politika ve prosedürlerindeki davranış ve rollerinde önemli bir değişiklik gerektirmektedir (Lockamy III, 2003, s.593)

Süreç katkı muhasebesi uygulamasında, kısıtın ortadan kaldırılması için yapılan her türlü faaliyet ve alınan kararlar süreç katkısını doğrudan etkilemektedir. Yapılan faaliyetlerin ve alınan kararların kısıtın ortadan kaldırılmasına yardımcı olmaması halinde süreç katkısına

olumlu bir katkı sağlanamayacaktır (Ferdiş, 2010, s.46). Süreç katkısına odaklanarak kârın artırılması, tüm sistemi anlamak ve kontrol etmekle mümkün olacaktır (Erdemir, 2007, s.59). Süreç katkısının ve işletmenin kârlılığının artırılması için satışların artırılması büyük önem taşır ve direkt ilk madde malzeme maliyetlerinin düşük olarak gerçekleşmesi de süreç katkısını etkileyen önemli unsurlardandır (Erdemir, 2007, s.77).

Süreç katkı muhasebesinde yer alan süreç katkı kavramı ve geleneksel sistemler içerisinde hesaplanan katkı payı her ne kadar birbirine benzetilse de farklılıklar vardır. Bu farkın en belirgin özelliği, süreç katkısını hesaplarken satışlardan direkt hammadde maliyetleri çıkarılırken, katkı payını hesaplarken satışlardan direkt işçilik giderleri ile genel üretim giderlerinin değişken kısmı da çıkarılır. Geleneksel sistemler direkt hammadde giderlerinin dışında, direkt işçilik giderleri ve bazı değişken genel üretim giderlerini de veri olarak kabul ettiği için bunları minimize etmeye çalışmaz. Bu durumda geleneksel sistemlerin daha az başarılı olmasına sebep olmaktadır (Erdemir,2007, s.60)

Tüm muhasebe yöntemlerinde olduğu gibi süreç katkı muhasebesinde yararları ve sınırları mevcuttur. Süreç katkı muhasebesini savunanlara göre, geleneksel maliyet yöntemlerinde maliyet hesaplamaları karmaşıktır ve anlaşılması güçtür. Geleneksel muhasebede mamullerin işletme kârına yaptıkları katkı belirlenemez dolayısıyla işletmenin amacının gerçekleşmesi de mümkün olmamaktadır (Çakıcı,2006, s.103). Süreç katkı muhasebesinin yararları aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Ünal, Tanış ve Küçüksavaş,2007, s.33):

Üretim sürecinde gereksiz yarı mamul stoklarını azaltıp, kısıtları tespit ederek sürecin kısaltılmasına yardımcı olmaktadır,

Yöneticileri üretim sürecinin verimli ve hızlı çalışıp çalışmadığına odaklayarak ürün kalitesinin artmasını sağlamaktadır,

Üretim süreci kısaltılmasıyla daha az genel üretim gideriyle toplam giderler azaltılır ya da artışının önlenmesini sağlar,

Üretim süreci kısaltılarak kaynak israfı aza indirilir, sürecin daha akıcı hale gelmesiyle müşteri siparişlerine daha hızlı dönüş yapılarak rekabet gücü artırılır,

Süreç katkı muhasebesinde hazırlanan bilgiler basit düzenlenir ve anlaşılması kolaydır. Yalnızca süreç katkısı, stok ve faaliyet giderleri raporlandığı için sistemin kullanım maliyeti de düşüktür.

Kısıtlar teorisi ve süreç katkı muhasebesine getirilen eleştirilerin çoğu bu muhasebe yöntemlerinin kısa vadeli bir bakış açısı olma yönündedir. Bu yönüyle katkı payı yaklaşımı ile aynı olduğu yönünde iddialar bulunmaktadır (Ünal vd.,2007, s.33).

Shank'da süreç katkı muhasebesini bir tür değişken maliyet ve katkı payı yöntemine benzeterek, geçmişte bu yönteme dayanan çoğu işletmenin uzun vadeli görüş açısını kaybederek zor durumda düşüklerini belirtmiştir (Tanış, 1998, s.139).

Kaplan, süreç katkı muhasebesinin işletmelere kısa dönemde yarar sağladığını ve direkt maliyet sistemlerinin taşıdığı olumsuz etkilerini içerdiği yönünde eleştiride bulunmuştur. Kaplan, kısa vadeli bakış açısının yöntemin karar verme sürecindeki etkisini azalttığını belirtmiştir(Tanış, 1998, s.139).

Kısıtlar teorisi ve süreç katkı muhasebesi işletmeleri yalnızca para yaratma amaçlı organizasyonlar olarak tanımlamaktadır. Ancak işletmelerin sosyal fayda yaratma gerekliliği günümüzde artan bir amaç haline gelmiştir. Goldratt, işletme amaçları tanımlarken çalışan ve ortakların refahını arttırmak gibi bir ifade kullanmış olsa da bu genel yaklaşım ihtiyaç duyulan sosyal işletme amaçları için yeterli değildir (Ferdiş,2010, s.72).

3. Literatür Taraması

Kısıtlar Teorisinin (Theory of Constraints - TOC) ilk çalışmaları Goldratt (1984) tarafından yapılmış olmasına rağmen teorinin temelleri Goldratt'tan öncesine dayanmaktadır. Alman ekonomist ve yazar Wolfgang Mewes'in Machtorientierte Führungstherorie (1963) ve Energo-Kybernetic System (Eks,1971) adlı çalışmaları teorinin 1970'li yıllara dayandığını göstermektedir.

Goldratt ve Jeff Cox (1984) tarafından roman formatında kaleme alınan The Goal" isimli kitapta darboğazların-kısıtların yönetimi ve işletme performansının yönetimi konusundaki problemleri sokratik yöntem ile (soru-cevap şeklinde diyalog) tümevarımda bulunarak çözüme kavuşturmuştur. Asıl amacın "işletmenin bugün ve gelecekte sürekli olarak para kazanması, kâr etmesi" olup romanda bu amaca ulaşmak için "bir şirketin amacı nedir?" sorusuyla başlayarak cevaba tümevarım yolu ile ulaşılmıştır.

MacArthur (1993) çalışmasında, kısıtlar teorisi ve faaliyete dayalı maliyetleme yöntemini karşılaştırmalı olarak incelemiştir. Kısıtlar teorisi ve faaliyete dayalı maliyetlemenin birbirini tamamlar nitelikte olduğunu ve iki yöntemde de bilgilerin doğru yorumlanması ile karar vericilere yarar sağlayacağını ve yöneticilerin ise karar vermek için her iki yönteminde güçlü ve zayıf yönlerini iyi anlamalarını gerektiğini belirtmiştir.

Dettmer (1995) çalışmasında, kalite ve kısıtlar teorisini teorik olarak ele almıştır. Kısıtlar teorisinin sistemin gelişimini sınırlayan unsurlara odaklandığını belirterek sistemde yer alan zayıf noktaların beş aşamalı iyileştirme süreciyle güçlendirilen sürekli bir gelişim süreci olduğunu ifade etmiştir.

Louderback ve Petterson (1996) çalışmalarında, geleneksel muhasebe ve kısıtlar teorisini karşılaştırmışlardır. Kısıtı "bir sistemde meydana gelen ve sistemin performansını olumsuz olarak etkileyen her türlü şey" olarak tanımlamışlardır. Kısıtlar teorisini ve beş aşamalı iyileştirme sürecini açıklayarak kısıtlar teorisini kullanan işletmelerin kısıtlar teorisini neden kullandıklarını ve uygulama sonucu elde ettikleri başarıları göstermişlerdir.

Ruhl (1996) çalışmasında, kısıtlar teorisini teorik yönüyle ele alarak, yeni ölçüm yöntemlerini, darboğaz kavramını ve davul-tampon-ip sistemini açıklayarak kısıtlar teorisine göre hazırlanan finansal raporların, klasik yöntemlerle hazırlanan raporlara göre daha basit ve anlaşılır olduğunu ifade etmiştir.

Atwater ve Gagne (1997) çalışmalarında, kısıtlar teorisi ve katkı payı yöntemini dikkate alarak, hangi yaklaşımın daha iyi olduğunu tespit etmek için en fazla kâr getirisini hangisinin sağladığının belirlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Kısıtlar teorisi, üretim sürecinde toplam satış tutarlarını en üst seviyeye ulaştıran ürün karmasını ararken, katkı payı yaklaşımının ise en düşük maliyetli ürünü üretmenin maliyetleri düşüreceği ve daha fazla kazanç sağlayacağı sonucuna ulaşmışlardır.

Tanış (1998), kısıtlar teorisi ve süreç muhasebesini, üretim süreci ve yönetim muhasebesi açısından incelemeye çalışmıştır. Uygulama da süreç katkı muhasebesinin her iki yöntemini kullanarak ürün maliyeti hesaplamış ve geleneksel maliyet yöntemine göre de hesaplayarak karşılaştırmıştır. Süreç muhasebesine göre yapılan hesaplamalara göre ürün kârlılığının arttığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak üretimin kaliteli olması, siparişlerin zamanında teslim edilmesi ve doğru ürün karmasının belirlenmesi gibi konuların kısıtlar teorisinin uygulanması ile olumlu sonuçlar vereceğini ortaya koymuştur.

Corbett (2000), faaliyete dayalı maliyetleme ile süreç katkı muhasebesini karşılaştırmalı olarak incelemiştir. Faaliyete dayalı maliyetleme de ürün maliyetlemesi yaparken kârlılığı verimlilik yönünü ve şirketin genel maliyetlerini dikkate almazken süreç katkı muhasebesinin dikkate

aldığını öne sürmüş ve sonuçta her işletmede bir kısıt söz konusu olduğu düşüncesiyle işletmelerin süreç katkı muhasebesini kullanmalarını gerektiğini belirtmiştir.

Nave (2002), çalışmasında, altı sigma, yalın düşünce ve kısıtlar teorisini kavramlarını açıklamıştır. Bu kavramlar arasındaki benzerlik ve farklılıkları ortaya koyarak kısıtlar teorisine göre sistem tanımını yapmıştır.

Baxendale ve Raju (2004), çalışmalarında, kısıtlar teorisinin faaliyete dayalı maliyetleme ile kullanıldığında daha değerli olup olmadığını tartışmışlardır. Kısa vadeli kararlar vermede süreç katkı muhasebesi yeterliyken uzun vadeli kararlar almada yeterli olmadığını ve yeni ürünlerin geliştirilmesi ve stratejik kararların verilmesi için kısıtlar teorisinin bir arada kullanılması gerektiğini öne sürmüşlerdir.

Akman ve Karakoç (2005), çalışmalarında, yazılım geliştirme prosesinde kısıtlar teorisinin düşünce süreçlerinin kullanılması konusu incelemişlerdir. Çalışmada yazılım geliştirme prosesindeki darboğazların tespiti ve giderilmesi ve prosesin performansının artırılması konusunda kısıtlar teorisinin düşünce süreçlerinin, yani sorun çözme araçlarının kullanımına ilişkin örnek bir uygulama yapmışlardır.

Kaygusuz (2005), çalışmasında, kısıtlar teorisini, kısıtlar teorisinin dayandığı varsayımları, kısıtlar teorisinin beş aşamalı sürekli iyileştirme sürecini, performans ölçümlerini ve süreç katkı muhasebesinde üretim önceliği konularını teorik olarak ele almıştır. Çalışmada kısıtlar teorisi anlayışına göre yapılacak maliyet hesaplamalarında, direkt işçilik dışında kalan tüm giderlerin dönem gideri olarak kabul edilmesi gerektiğini ve farklı alternatifler arasında değişim göstermediği süre batık maliyet olarak kabul edileceğini söylemiştir.

Pegels ve Watrous (2005), yaptıkları bir uygulamada bir üretim sürecinde kısıtlı olan ve üretimi olumsuz olarak etkileyen darboğaz kısıtının tespit etmişlerdir. Belirlenen kısıtın ortadan kalkması için dört ayrı çözüm yaklaşımı uygulamışlar ve kısıtların tamamen ortadan kalktığı sonucuna ulaşmışlardır.

Ünal, Tanış ve Küçüksavaş (2005), yaptıkları çalışmada, işletmelerin kârlılığının artması, üretim sürecinde ortaya çıkan kısıtların tespit edilip ortadan kaldırılması için kısıtların yönetilmesiyle ilgili bir araştırma yapmışlardır. İmalat işletmesinde yapılan bu çalışmada kapasite kısıtının olduğu tespit edilmiş ve bu kısıtın yarı mamul stoklarının artmasına sebep olduğu ortaya konmuştur. Kısıtlar teorisinin uygulandığı varsayımıyla satışların arttığı, yarı mamul stoklarının azaldığı ve siparişlerin tam ve zamanında karşılanabildiği tespit edilmiştir.

Yükçü ve Yüksel (2005), hizmet üretimi yapan hastanelerde kısıtlar teorisini kullanmışlardır. Çalışmada, kısıtlar teorisi kavramı bir kamu hastanesi örneği ile açıklanmıştır. Çalışmanın sonucunda kısıtlar teorisinin, hastane işletmeleri açısından uygulanabilirliği gözlemlenmiş ve bu sayede sağlık hizmeti kalitesinin artırılabilceğini ortaya koymuşlardır.

Çakıcı (2006) çalışmasında, süreç katkı muhasebesini teorik yönüyle ele almış ve süreç katkı muhasebesi ile geleneksel maliyet yöntemleri ilkelerini karşılaştırmıştır. Süreç katkı muhasebesi yönteminde maliyet hesaplamalarının daha hızlı ve kolay olduğunu, birden fazla mamul üreten işletmelerde mamullerin işletme kârına katkılarının tespit edilmesinin mümkün olduğunu öne sürmüştür.

Ünal (2006) doktora çalışmasında doğru ürün karması alabilmede geleneksel yöntemler yerine, kısıtlar teorisi ve faaliyete dayalı maliyet sistemi entegrasyonunun kullanım ve bunun sonucun ortaya koymak amacıyla bir imalat işletmesinde uygulama yapmıştır. Çalışmanın sonucunda faaliyete dayalı maliyetleme ve kısıtlar teorisinin birlikte kullanılmasıyla belirlenen ürün karması sonucunun geleneksel yöntemle göre belirlenen ürün karması sonucundan daha kârlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Atmaca ve Terzi (2007) çalışmalarında, tam zamanında üretim felsefesi ile kısıtlar teorisini karşılaştırmalı olarak incelemişlerdir. Tam zamanında üretim felsefesi ve kısıtlar teorisi teorik olarak ele almışlar ve iki yöntemin felsefelerinde benzerlikler tespit etmişlerdir. Bu benzerlik sebebiyle iki yöntemin birlikte kullanılmalarının işletmelere kısa vadeli stratejik karar alma konusunda yararlı olabileceğini söylemişlerdir.

Erdemir (2007), yüksek lisans çalışmasında, süreç katkı muhasebesini bir üretim işletmesinde uygulayarak işletmede herhangi bir kısıt olup olmadığını ve süreç katkı muhasebesinin kârlılığa olan etkisini incelemiştir. İşletmede kapasite kısıtı olduğunu tespit ederek, ortaya çıkan bu kısıtın giderilmesi için çeşitli önerilerde bulunmuştur. Üretim işletmesinde yapılan bu uygulamada süreç katkı muhasebesinin uygulanarak satışların ve toplam sürecin artırılabilceğini, yarı mamul stoklarının azalarak siparişlerin tam ve zamanında karşılanabildiği ortaya konmuştur.

Özdemir (2007), yaptığı yüksek lisans çalışmasında, bir işletmede sürekli iyileştirme sürecini uygulayarak süreç katkı muhasebesinin işletmelerde etkili bir performans ölçüm sistemi olarak kullanılabileceğini göstermeye çalışmıştır. İşletmelerin üretim veya satın alma alternatiflerini değerlendirirken kapasite kısıtlarını dikkate almasıyla en uygun mamul karmasını belirlediği sonucuna ulaşılmıştır. Kısıtlar teorisinin sürekli iyileştirme süreci kullanılarak, işletme performansında sürekli artış sağlandığı görülmüştür. Süreç katkı muhasebesi yöntemi ile işletme performansını engelleyen kısıtlar doğru olarak belirlenmiş ve etkin bir şekilde yönetildiği görülmüştür.

Ural (2007) yüksek lisans çalışmasında, kısıtlar teorisini ayrıntılı olarak ele almış, bir işletmenin yerel ağlarının güvenliğinin sağlanması amacıyla kısıtlar teorisi düşünce süreçlerinin dar boğazların tespiti, giderilmesi ve performansın artırılmasında kullanımını araştırmıştır. Çalışmanın sonucunda kısıtlar teorisi metodolojisinin işletmelerin yerel alan ağlarının internet bağlantılarında güvenliğinin sağlanması probleminin çözümünde etkin olarak kullanılabileceğini ortaya koymuştur.

Utku (2007) doktora tezinde, kısıtlar teorisi temelli süreç katkı muhasebesini teorik olarak açıklamış olup, kısıtlar teorisi ve süreç katkı muhasebesini; geleneksel maliyet muhasebesi yöntemleri, faaliyet tabanlı maliyetleme yöntemi, stratejik maliyet yönetimi, tam zamanında üretim, malzeme ihtiyaç planlaması ve altı sigma yöntemleri ile karşılaştırmıştır. Bunun sonucunda süreç katkı muhasebesinin karşılaştırılan maliyet yöntemlerinin alternatifi olduğu sonucuna varmıştır. Çalışmada yapılan uygulama sonucunda ise süreç katkısı yöntemine göre belirlenen ürün karmasından elde edilen kârın, geleneksel yöntemlere göre belirlenen ürün karmalarından elde edilen kârdan yüksek bulunması ortaya çıkmıştır.

Erol (2008) çalışmasında, kısıtlar teorisi ve kısıtlar teorisinin stratejik maliyet yönetiminde araç olarak kullanılmasını incelemiştir. Kısıtlar teorisine göre firmaların temel hedefinin kârlılıklarını artırmak olduğunu ve rekabet ortamında varlıklarını devam ettirebilmeleri için kısıtları tespit edip ortadan kaldırarak hedeflerine ulaşabileceklerini öne sürmüştür.

Utku ve Ersoy (2008) çalışmalarında kısıtlar teorisi ve süreç katkı muhasebesini geleneksel ve çağdaş maliyet yöntemleri ile karşılaştırmıştır. Süreç katkı muhasebesini geleneksel maliyet yöntemlerinden ayıran noktayı; geleneksel muhasebe de direkt işçiliğin değişken bir maliyet unsuru olarak sayılırken süreç katkı muhasebesinde ise değişken bir maliyet unsuru olarak sayılmadığını öne sürmüşlerdir. Faaliyet tabanlı maliyetleme yöntemi ve stratejik maliyet yönteminin kısıtlar teorisiyle birbirini tamamlayıcı nitelikte olduğunu söyleyerek, iki yöntemin teori ile entegrasyonunda fayda sağlayacağını ortaya koymuşlardır.

Büyükyılmaz ve Gürkan (2009) çalışmasında, kısıtlar teorisinin teorik yapısını ortaya koymaya çalışmışlardır. Kısıtlar teorisini uygulayan işletmelerin performanslarında artış sağladıkları

sonucuna ulaştıkları tespit etmişlerdir.

Demircioğlu ve Küçüksavaş (2010) çalışmalarında, kısıtlar teorisini diğer muhasebe ve yönetim teknikleriyle karşılaştırmış, benzer ve farklı özelliklerini açıklayarak diğer yöntemlerle ilişkisini açıklamışlardır. Kısıtlar teorisi ile ürün karmasının belirlenmesinin geleneksel yöntemlere göre daha kârlı sonuçlar verdiğini söylemişlerdir. Tam zamanında üretim, toplam kalite yönetimi ve kısıtlar teorisinin benzer ve farklı özelliklerine sahip olmasına rağmen üç yönteminde sürekli gelişme sürecini desteklediği sonucuna ulaşmışlardır.

Birgün, Öztepe ve Şimşit (2011) çalışmalarında, hizmet sektöründe yer alan çağrı merkezindeki müşteri şikayetlerini kısıtlar teorisinin temel bileşeni olan düşünce süreçleri ile değerlendirmişlerdir. Yapılan incelemelerde müşterilerin sistemi kullanarak sorun olduğunu düşündükleri konuları beyan etmeleri üzerine başlıca problemler tespit edilmiş ve mevcut gerçeklik ağacı ile tespit edilen problemler üç başlık halinde toplanarak irdelemişlerdir. Bu sorunlar için buharlaşan bulutlar kullanılarak çözüm önerileri geliştirilmişlerdir.

Kaygusuz (2011), kısıtların belirlendiği bir ortamda maliyet hacim kâr analizinin işleyişini incelemiştir. Geliştirdiği basit bir örnekle hacim kâr analizinin klasik anlayışa ve kısıtlar teorisine göre uygulaması karşılaştırmalı olarak incelenmiş ve kısıtlar teorisine göre kâr planlamasının nasıl ele aldığını özellikle, kısıt ortamının performansını (hâsılat, maliyet, kâr ve nakit akışı) nasıl etkilediğini göstermiştir.

Şahin (2012) doktora çalışmasında, Konya’da PVC sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede kısıtlar teorisine göre motivasyon analizi yaparak, motivasyonun işletme başarısına etkisini araştırmış v motivasyonsuz çalışanlar bir kısıt olarak belirlenmiştir. Konya’da PVC sektöründe büyük ölçekli bir işletmede yapılan motivasyon analizi sonucunda konuyla ilgili sonuç ve öneriler geliştirmiştir.

Ferdiş (2013,2010?) yaptığı yüksek lisans çalışmasında, hazır beton üretimi yapan bir işletmede üretim ortamında herhangi bir kısıtın olup olmadığını, işletme de süreç katkı muhasebesi uygulandığında işletmenin kârına olumlu bir etki yapıp yapmayacağını araştırmıştır. Hatay ilinde hazır beton üretimi alanında faaliyet gösteren işletmede işletmenin verilerini geleneksel yöntem ve süreç katkı muhasebesi yöntemlerine göre incelemiş, süreç işletmede bir kısıt olup olmadığını ve araştırma sonucunda sonuç ve önerilerini ortaya koymuştur.

Akkaya (2015) yüksek lisans çalışmasında, kısıtlar teorisinin beş adımlı sürekli iyileştirme sürecini bir üretim işletmesinde uygulayarak yöntemin işletme karlılığına etkisini incelemiştir. Boya sanayiinde faaliyet gösteren bir işletmede yapılan bu uygulamada kapasite kısıtlı bir kaynak tespit edilmiş ve kısıtlı bulunan durum için optimal ürün karması belirlenmiş, kısıtın ortadan kaldırılması için işletmeye iki öneri sunulmuştur. İki öneri için de tespit edilen faaliyet kârının işletmede kısıt olması durumunda optimal ürün karması ile elde edilen faaliyet kârından yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Karagün ve Sözen (2017) çalışmalarında, kısıtlar teorisini örnek bir uygulama ile incelemiştir. Üretim işletmelerinin, üretim aşamasında oluşan kapasite kısıtını (darboğazı) dikkate alarak optimal karar vermesi ile işletmelerin kârına olan etkisi ortaya konulmuştur. Kapasite kısıtının kullanılarak darboğazın yönetilebildiğini söylemişlerdir.

Yükçü, Atağan ve Özkol (2017) çalışmalarında, kısıtlar teorisini ayrıntılı olarak incelemiş, meydana gelen kısıttan çıkış yollarıyla ilgili önerilerde bulunmuşlardır. Direkt malzemeye dayalı katkı payını artırmak, kısıt gider yerinin kapasitesini tüketmeye öncelik vermek gibi önerileri bir örnek yardımı ile açıklamışlardır.

Akkaş (2018) yaptığı yüksek lisans çalışmasında, doğal kaynak suyu üretimi yapan bir işletmede süreç katkı muhasebesini uygulayarak yöntemin işletme kârlılığına etkisini

değerlendirmiştir. Çalışmada işletmede üretim sürecinde meydana gelen kısıtlar tespit edilmiş ve bu kısıtın giderilmesi için gerekli öneriler ortaya konmuştur.

Oğuz (2018) çalışmasında, süreç katkı muhasebesi konusunu incelemiş olup, geleneksel maliyetleme yöntemleriyle karşılaştırmıştır. Süreç katkı muhasebesinde performans ölçümlerine yönelik bir uygulama geliştirerek, süreç katkı muhasebesinin satış odaklı bir üretim karması oluşturmasını ve yönetimin çabuk ve doğru karar vermesini sağlayacağını ileri sürmüştür.

4. Uygulama

Uygulama konusu olan işletme, 1969 yılında Bursa’da bir mağaza olarak ticaret hayatına başlayarak 1990 yılında üretime başlamış bir boya üreticisi firmadır. Üretim konusu sentetik ve su bazlı boyadır.

Çalışmanın yapıldığı süreç içerisinde iç cephe boyası, grenli dış cephe boyası ve 1.grup yağlı boya ürünleri ile ilgili bir sipariş olduğu için bu ürünler çalışmaya dahil edilmiştir. Bu ürünler sırasıyla X,Y,Z olarak adlandırılmıştır.

Sırasıyla 3 makinede üretilen ürünler aynı aşamalardan geçmektedir. Kazan ve mikser Makine 1, dolum, kapak kapama, yazı yazma işlemleri aynı üretim bandında Makine 2, istifleme ve streçleme işletme tarafından Makine 3 olarak adlandırılmıştır.

İşletme hem siparişe göre üretim yapmakta hem de yığın üretim yapmaktadır. Üretimin %60’ı siparişe göre üretilmektedir. İşletme ürün maliyetlemede geleneksel maliyetleme yöntemlerinden sipariş maliyet yöntemini kullanmaktadır. İşletme normal çalışma süresine göre haftada 5 gün, günde 8 saat çalışmaktadır.

İşletmenin X, Y ve Z ürünlerine ilişkin maliyet bilgileri aşağıdaki gibidir:

Tablo 4.1 İşletmenin Ürün ve Maliyet Bilgileri

Mali Bilgiler	X Ürünü	Y Ürünü	Z Ürünü
Satılan Birim Miktarı	1000 ad.	920 ad.	464 ad.
Satış Fiyatı	173 TL / ad.	210 TL / ad.	346 TL / ad.
Hammadde Maliyeti	87.000 TL	91.000 TL	95.500 TL
Direkt İşçilik Saatleri	32 saat	32 saat	24 saat
Direkt İşçilik Maliyeti	32.500 TL	32.500 TL	17.800 TL
Sipariş İçin Gereken Zaman	4 gün	4 gün	3 gün

İşletmenin elektrik-su gideri, makine–bakım gideri, personel yemek gideri, amortisman gideri, endirekt hammadde ve endirekt işçilik giderlerinden oluşan toplam 88.000 TL genel üretim gideri bulunmaktadır.

Uygulamada ilk olarak, geleneksel maliyet muhasebesi ilke ve ölçütlerine göre hesaplamalar yapılmış, sonrasında ise süreç katkı muhasebesinin iki ürün hesaplama yöntemleri; süreç zamanını ve ürünlerin satış fiyatını dikkate alan yöntem ile süreç zamanını ve kısıtların maliyetini dikkate alan yöntem ile ilgili hesaplamalar yapılmıştır.

4.1. Geleneksel Yönteme Göre Maliyetler

İşletme, ürün maliyet hesaplarını geleneksel maliyet muhasebesi yöntemlerine göre hesaplamaktadır. Dolayısıyla DİİMG ile DİG doğrudan maliyete yüklenirken, GÜG’ler ise direkt işçilik saati dağıtım anahtarı esas alınarak maliyete yüklenmektedir.

GÜG Yükleme Oranı = Toplam GÜG / DİS için;

GÜG Yükleme Oranı = 88.000 TL / (32+32+24) saat = 1.000 TL / DİS

Geleneksel maliyet muhasebesi yöntemine göre hesaplanan genel üretim gideri ve toplam üretim maliyeti aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 4.2. Geleneksel Yönteme Göre İşletme Ürünlerinin Maliyeti

Mali Bilgiler	X Ürünü	Y Ürünü	Z Ürünü
Direkt Hammadde	87.000 TL	91.000 TL	95.500 TL
Direkt İşçilik	32.500 TL	32.500 TL	17.800 TL
Herbir Ürün İçin GÜG	32.000 TL	32.000 TL	24.000 TL
Toplam Üretim Maliyeti	151.500 TL	155.500 TL	137.300 TL
Üretilen Birim Miktarı	1000 ad.	920 ad.	464 ad.
Birim Maliyet	151,50 TL	169,02 TL	295,91 TL
Satış Fiyatı	173 TL	210 TL	346 TL
Birim Başına Kâr / Zarar	21,50 TL	40,98 TL	50,09 TL

4.2. Süreç Zamanını ve Ürünlerin Satış Fiyatını Dikkate Alan Yönteme Göre Maliyetler

İşletmede, toplam üretim maliyeti süreç katkı muhasebesi esas alınarak hesaplandığında GÜG'ler açısından dikkate alınması gereken iki yöntem bulunmaktadır. Bu yöntemlerin ikisinde de DİMM giderleri geleneksel sistemden farksız olarak doğrudan maliyete yüklenirken, GÜG'leri, dağıtım anahtarı olarak sırasıyla toplam süreç zamanına ve kısıtlı kaynağın kapasitesine göre maliyete yüklenmektedir. Süreç zamanını ve ürünlerin satış fiyatını dikkate alan bu yöntemde DİG'ler ilk yöntemde doğrudan maliyete yüklenmektedir. (Akkaş, 2016, s.137).

Bu yöntemde bir parti ürünün üretilmesi için gerekli süreç zamanı (gün, saat, dakika vb.), parti üretim miktarı ve ürünün pazar satış fiyatı çarpılarak her bir ürün grubu için toplam tutar ayrı ayrı hesaplanmaktadır. Birden fazla ürün için bulunan bu toplamlar tekrar kendi aralarında toplanarak dağıtılacak toplam faaliyet giderine eşitlenmektedir. Bir başka deyişle her bir ürün grubu genel toplam içindeki oranlarına göre faaliyet giderlerinden payalmaktadır” (Tanış, 1998, s. 192). Üretim süreç zamanının değeri aşağıdaki şekilde formüle edilebilir:

$$\text{Toplam GÜG} = \sum \ddot{U} * F * S$$

Ü: Süreç zamanında üretilen birim sayısı

F: Her bir ürünün fiyatı

S: Her bir ürünün süreç zamanı (gün, saat veya dakika)

Bu çerçevede toplam süreç zamanı aşağıdaki şekilde hesaplanabilir:

$$\begin{aligned} (\text{Ürün X} + \text{Ürün Y} + \text{Ürün Z}) &= (1.000 \text{ ad} \times 173 \text{ TL/ürün} \times 4 \text{ gün}) + (920 \text{ ad} \times 210 \text{ TL/ürün} \times 4 \text{ gün}) + (464 \times 346 \text{ TL/ürün} \times 3 \text{ gün}) \\ &= 692.000 \text{ TL-gün} + 772.800 \text{ TL-gün} + 481.632 \text{ TL-gün} \\ &= 1.946,432 \text{ TL-gün} \end{aligned}$$

Her bir ürüne yüklenecek GÜG ise aşağıdaki gibidir:

$$X \text{ Ürünü} = (692.000 \text{ TL} / 1.946,432) \times 88.000 \text{ TL} = 31.285,96 \text{ TL}$$

$$Y \text{ Ürünü} = (772.800 \text{ TL} / 1.946,432) \times 88.000 \text{ TL} = 34.939,00 \text{ TL}$$

$$Z \text{ Ürünü} = (481.632 \text{ TL} / 1.946,432) \times 88.000 \text{ TL} = 21.775,03 \text{ TL}$$

Bu çerçevede, süreç zamanına göre hesaplanan ürün maliyetleri aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.3.Süreç Zamanı ve Ürünlerin Fiyatı Yöntemine Göre İşletme Ürünlerinin Maliyeti

Mali Bilgiler	X Ürünü	Y Ürünü	Z Ürünü
Direkt Hammadde	87.000 TL	91.000 TL	95.500 TL
Direkt İşçilik	32.500 TL	32.500 TL	17.800 TL
Herbir Ürün İçin GÜG	31.285,96 TL	34.939 TL	21.775,03
Toplam Üretim Maliyeti	150.785,96TL	158.439 TL	135.075,03 TL
Üretilen Birim Miktarı	1000 ad.	920 ad.	464 ad.
Birim Maliyet	150,78 TL	172, 21TL	291,11TL
Satış Fiyatı	173 TL	210 TL	346 TL
Birim Başına Kâr / Zarar	22,22 TL	37,79 TL	54,89 TL

Buna göre;

X,Y,Z ürünlerinin birim başına k/z tutarları süreç zamanı ve ürünlerin fiyatı dikkate alınarak hesaplandığında X ve Z ürünlerinin birim başına kârlılığı artarken Y ürünün kârlılığı ise azalmıştır.

X,Y,Z ürünlerinin GÜG payı süreç zamanı ve ürünlerin fiyatı dikkate alınarak hesaplandığında X ve Z ürününün toplam üretim maliyeti azalırken, Y ürününün toplam üretim maliyeti artmıştır. Buna karşın, X ve Z ürünlerinin birim maliyeti azalırken, Y ürününün birim maliyeti artmıştır.

4.3. Süreç Zamanını Ve Kısıtların Maliyetini Dikkate Alan Yönteme Göre Maliyetler

Bu yöntem de DİMM giderleri doğrudan maliyete yüklenirken, GÜG'leri, dağıtım anahtarı olarak sırasıyla toplam süreç zamanına ve kısıtlı kaynağın kapasitesine göre maliyete yüklenmektedir. Birinci yöntemden farklı olarak bu yöntemde GÜG'leri ile birlikte üretim faaliyet giderleri kalemini oluşturmakta ve bu kalemin kısıtlı kaynağın kapasitesine oranının sonucu olarak maliyete yüklenmektedir.”(Akkaş, 2016, s.137).

Bu yöntem öncelikle üretim sürecindeki kısıtlı kaynağı tespit ederek bu kaynağın üretim kapasitesine göre toplam faaliyet giderinden kapasite birim süresi başına aldığı maliyeti hesaplar (Tanış, 1998, s.190).

$$\text{Kısıtlı Kaynak Kapasite Maliyeti} = \frac{\text{Toplam Faaliyet Giderleri}}{\text{Toplam Kısıtlı Kaynak Kapasitesi}}$$

İşletmede kısıtın tespit edilebilmesi için öncelikle kaynak-yük analizi yapılmalıdır. Böylece işletmede herhangi bir kısıt olup olmadığı belirlenmiş olacaktır.

Tablo 4.4. Makine 1'in Ürün işleme süresi

Ürünler	Makine 1	Sipariş Miktarı	Siparişi Üretmek İçin Gereken Zaman
X	1,8 dk.	1000 ad.	1.800 dk.
Y	2,19 dk.	920 ad.	2014,8 dk.
Z	3,55 dk.	464 ad.	1647,2 dk.

Siparişi üretmek için gereken toplam zaman: 5.462 dk.

Tablo 4.5. Makine 2'nin Ürün işleme Süresi

Ürünler	Makine 2	Sipariş Miktarı	Siparişi Üretmek İçin Gereken Zaman
X	0,25 dk.	1000 ad.	250 dk.
Y	0,25 dk.	920 ad.	230 dk.
Z	0,25 dk.	464 ad.	116 dk.

Siparişi üretmek için gereken toplam zaman: 596 dk.

Tablo 4.6. Makine 3'ün Ürün İşleme Süresi

Ürünler	Makine 3	Sipariş Miktarı	Siparişi Üretmek İçin Gereken Zaman
X	0,15 dk.	1000 ad.	150 dk.
Y	0,15 dk.	920 ad.	138 dk.
Z	0,10 dk.	464 ad.	46,4 dk.

Siparişi üretmek için gereken toplam zaman: 334,4 dk.

Tablo 4.7. Kaynakların Mevcut Kapasiteleri ile Talebin Karşılanması için Gerekli Kapasitenin Karşılaştırılması

Kaynaklar	Mevcut Kapasite (dk)	Gerekli Kapasite (dk)	% olarak
Makine 1	5.280	5462	% 103
Makine 2	5.280	596	% 11
Makine 3	5.280	334,4	%6

İşletmede bulunan kısıt, makinelerin; X,Y ve Z ürünleri için 11 günlük (toplam teslim süresi) üretim kapasitesi baz alınarak belirlenmektedir.

Buna göre makinelerin 11 günlük üretim kapasitesi 5280 dk'dır. (8 saat/gün x 60 dk/saat x 11 gün). Yukarıda görüldüğü üzere X,Y ve Z ürünlerini üretmek için Makine 2 ve Makine 3'ün 11 günlük kapasiteleri, makinelerin 11 günlük mevcut kapasitelerinden fazla olmadığı için Makine 2 ve Makine 3 kısıt değildir. Ancak makine 1'in siparişleri üretmek için gereken zaman mevcut kapasitesinden daha fazla olduğu için bu makine işletme için kısıtlı kaynağı oluşturmaktadır.

Bu kısıtlı kaynağın maliyeti kullanılarak yapılan ürün maliyeti hesaplaması aşağıda gösterilmiştir.

$$\begin{aligned} \text{Kısıtlı Kaynak Kapasite Maliyeti} &= \frac{\text{Faaliyet Giderleri}}{\text{Toplam Kısıtlı Kaynak Kapasitesi}} \\ \text{Kısıtlı Kaynak Kapasite Maliyeti} &= \frac{170.800 \text{ TL (GÜG + DİS)}}{5.280 \text{ dk.}} \\ &= 32,35 \text{ TL/dk.} \end{aligned}$$

Bu çerçevede her bir ürüne yüklenecek olan faaliyet giderleri aşağıdaki şekilde hesaplanmaktadır. hesaplanmaktadır.

$$\text{X ürününün payı} = (1000 \text{ ad.} / 0,55 \text{ dk.}) \times 32,35 \text{ TL/dk} = 58.818 \text{ TL}$$

$$\text{Y ürününün payı} = (920 \text{ ad.} / 0,46 \text{ dk.}) \times 32,35 \text{ TL/dk} = 64.700 \text{ TL}$$

$$\text{Z ürününün payı} = (464 \text{ ad.} / 0,28 \text{ dk.}) \times 32,35 \text{ TL/dk.} = 53.608 \text{ TL}$$

Yukarıdaki veriler doğrultusunda kısıt maliyetinin dikkate alınarak hesaplanan ürün maliyetlerine ilişkin tablo aşağıda yer almaktadır.

Tablo 4.8 Süreç Zamanı ve Kısıtların Maliyeti Yöntemine Göre İşletme Ürünlerinin Maliyet

Mali Bilgiler	X Ürünü	Y Ürünü	Z Ürünü
Direkt Hammadde	87.000 TL	91.000 TL	95.500 TL
Her bir Ürün İçin GÜG	58.818 TL	64.700 TL	53.608 TL
Toplam Üretim Maliyeti	145.818 TL	155.700 TL	149.108 TL
Üretilen Birim Miktarı	1000 ad.	920 ad.	464 ad.
Birim Maliyet	145,81 TL	169,24 TL	321,35 TL
Satış Fiyatı	173 TL	210 TL	346 TL
Birim Başına Kâr / Zarar	27,19 TL	40,76 TL	24,65 TL

Buna göre; Y ve Z ürünlerinin kârlılığı azalırken, X ürününü kârlılığı artmıştır

Ürün maliyetlerinin geleneksel maliyet yöntemlerine göre hesaplandığı işletmede, SKM yöntemleri uygulanmış ve farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Söz konusu yöntemlere göre birim maliyetler aşağıdaki tabloda karşılaştırmalı olarak gösterilmiştir:

Tablo 4.9. Ürün Maliyetlerinin Karşılaştırılması

Ürün Birim Maliyeti	Geleneksel Yöntem	Süreç Zamanı ve Ürünlerin Satış Fiyatı Yöntemi	Süreç Zamanı ve Kısıtların Maliyeti Yöntemi
X	151, 50 TL	150, 78 TL	145,81 TL
Y	169, 02 TL	172, 21 TL	169,24 TL
Z	295, 91 TL	291, 11 TL	321,35 TL

Yukarıdaki tablodan anlaşılabacağı üzere geleneksel yöntemle göre hesaplanan ürün maliyetleri ile süreç zamanı ve kısıtların maliyeti yöntemine göre hesaplanan ürün maliyetleri oldukça farklılık göstermektedir.

5. Sonuç

Süreç katkı muhasebesi, geleneksel maliyet muhasebesi sistemlerine karşı ortaya çıkan bir muhasebe sistemidir. İşletmeler süreç katkı muhasebesi ile en az maliyetle en yüksek kalitede hizmet sunma” amacını gerçekleştirebilmektedirler.

Yapılan bu çalışmada SKM, bir üretim işletmesinde uygulanmış ve işletme kârına olumlu etki yapıp yapmayacağı incelenmiştir. SKM’nin; süreç zamanını ve ürünlerin satış fiyatını dikkate alan yöntem ile süreç zamanını ve kısıtların maliyetini dikkate alan yöntemle göre maliyetler hesaplanmış birim başına maliyetlere etkileri görülmüştür.

Geleneksel hesaplama yöntemlerine göre bulunan sonuçlar ile SKM uygulandığında elde edilen sonuçların farkı ortaya konmuştur. Geleneksel yöntem ve SKM’nin ürün maliyeti hesaplamaları arasında büyük farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Bu çalışmada SKM’nin özellikle üretim işletmelerine yönelik olduğu tespit edilmiştir. İşletmelerin bu yöntemi kullanarak doğru ürün maliyetleri hesaplayabileceği ve ürün maliyeti hesaplarken daha fazla kâr elde edeceği saptanmıştır. SKM’nin kısa vadeli kararları destekleyici özelliğe sahip olması, uygulama kolaylığı ve basit verilerle kaliteli bilgiler sağlaması sebebiyle tercih edilebilirliğinin artacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Kaynakça

- Akkaş, S. (2016). Kısıtlar Teorisi Temelli Süreç Katkı Muhasebesinin Yönetim Muhasebesi Aracı Olarak Kullanımı ve Bir İmalat İşletmesinde Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akkaya, N. (2015) Kısıtlar Teorisi ve Bir Üretim İşletmesinde Uygulanması. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Atmaca, M. ve Terzi S. (2007). Stratejik Maliyet Yönetimi Açısından Tam Zamanında Üretim Felsefesi İle Kısıtlar Teorisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi. Marmara Üniversitesi İİBF. Dergisi, Cilt-Sayı: 22 (1), 293-309.
- Atwater, B., ve Gagne, M. L. (1997). The Theory Of Constraints Versus Contribution Margin Analysis For Product Mix Decisions. Journal of Cost Management, 11(1), 6-16.
- Balderstone, S. ve Keef, S.P. (1999). Throughput Accounting: Exploding An Urban Myth. Management Accounting: Magazine For Chartered Management Accountants, October, Vol. 77, Issue 9, pp.26-28.
- Baxendale, S.J ve Raju, P.S. (2004). Using ABC To Enhance Throughput Accounting: A Strategic Perspective. Cost Management, (January /February) 31-38.
- Bayazıtlı, E., Gürel, E., ve Yayla, H.E. (2005). Yönetim Muhasebesinde Güncel Bir Yaklaşım: Dönüşüm Muhasebesi, Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, Cilt-Sayı: 7(4), Aralık, 1-20.
- Büyükyılmaz, O. ve Gürkan, S. (2009). Süreçlerde En Zayıf Halkanın Bulunması: Kısıtlar Teorisi, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt-Sayı: 5(9), 177-195.
- Corbett, T. (2000). Throughput Accounting and Activity-Based Costing: The Driving Factors Behind Each Methodology. Journal of Cost Management, January/February, pp.37-45.
- Çakıcı, C. (2006). Süper Değişken Maliyetleme (Throughput Costing). Mufad Journal, Nisan, 102-111.
- Demircioğlu, E. N., Küçüksavaş, N. (2009). Kalite Maliyetleri. Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt-Sayı: 13(1), 32-67.
- Dugdale, D., ve Jones, C. (1997). Accounting For Throughput. Management Accounting, 75(11), 52-56.

- Erdemir, A. (2007). Süreç Muhasebesi ve Bir Üretim İşletmesinde Uygulanması. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erol, M. (2008). Kısıtlar Teorisi (Yaklaşımı) Ve Teorisinin Stratejik Maliyet Yönetiminde Kullanımı. Mufad Journal, Temmuz, 101-109.
- Ferdiş, H. (2010). Süreç Katkı Muhasebesi ve Bir Üretim İşletmesinde Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Goldratt, E. M. ve Cox, J. (2011). Amaç: Sürekli İyileştirme Süreci / Eliyahu M. Goldratt, Jeff Cox ; Çeviren: Ayşe Bilge Dicleli. İstanbul: Optimist Yayın.
- Huff, P. (2001). Using Drum-Buffer-Rope Scheduling Rather Than Just-In-Time Production. Management Accounting Quarterly, Winter, pp.36-40.
- Karagün V. ve Sözen, M. (2017). Kısıtlar Teorisinde Kapasite Kısıtı ve Bir Uygulama, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, Cilt-Sayı: 6 (2), 184-199).
- Kaygusuz, S. Y. (2005). Kısıtlar Teorisi: Varsayımlar, Süreç ve Bir Uygulama. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, Cilt-Sayı: 60(4), 134-156.
- Lockamy III, A. (2003). A Constraint-Based Framework For Strategic Cost Management. Industrial Management & Data Systems, 103(8), 591-599.
- Louderback, J. ve Patterson, J.W. (1996). Theory of Constraints Versus Traditional Management Accounting. Accounting Education, Vol. 1, Issue 2, pp.189-196.
- Nave, D. (2002). How To Compare Six Sigma, Lean And The Theory Of Constraints, Quality Progress; Mar 2002; 35, 3; ProQuest Central pg. 73.
- Özdemir, S. (2007). Kısıtlar Teorisine Dayalı Bir Yönetim Muhasebesi Yönetimi: Katkı Muhasebesi ve Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pegels, C. C. ve Watrous, C. (2005). Application Of The Theory Of Constraints To A Bottleneck Operation In A Manufacturing Plant. Journal of Manufacturing Technology Management; 2005; 16, 3; ProQuest Central pg. 302.
- Rahman, S. (1998). The Theory Of Constraints A Review Of The Philosophy And Its Applications. International Journal of Operations & Production Management, 18(4), 336-355.
- Ruhl, Jack, M. (1996). An Introduction to The Theory of Constraints. Journal of Cost Management, Vol. 10, Issue 2, Summer, pp.43-48.
- Tanış, V.N.(1998). Yönetim Muhasebesi Açısından Kısıtlar Teorisi ve Süreç Muhasebesi. Çukurova Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Cilt-Sayı: 8(1), 185-198.
- Umble, M. M. ve Srikanth, M. L. (1995). Synchronous Manufacturing: Principles for World-Class Excellence, First Edition. The Spectrum Publishing Company, Inc, USA.
- Ural, Ö. (2007). Yerel Alan Ağların İnternet Bağlantılarında Güvenliğin Sağlanmasında Kısıtlar Teorisinin Düşünce Süreçlerinin Kullanılması. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Utku, B. D. (2007). Kısıtlar Teorisi'ne Dayalı Süreç Katkı Muhasebesinin Muhasebe Yöntemleri İle Karşılaştırılarak Değerlendirilmesi. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Utku, B. D., ve Ersoy A., (2008). Kısıtlar Teorisi Ve Süreç Katkı Muhasebesinin Geleneksel Ve Çağdaş Yönetim/Maliyet Muhasebesi Yöntemleri İle Karşılaştırılması. Journal of Yaşar University, 3(11), 1627-1661.
- Ünal, E. N. (2000). Kısıtlar Teorisi ve Yönetim Muhasebesi Açısından Değerlendirilmesi: Bir Sanayi İşletmesinde Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

- Ünal, E. N., Tanış, V.N., ve Küçükşavaş, N. (2005). Kısıtlar Teorisi Ve Bir Üretim İşletmesinde Uygulama. Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt-Sayı: 14(2), 433-448.
- Yükçü, S., Atağan, G., ve Özkol, A. E. (2007). İşletmelerde Kısıttan Çıkış Yolları, Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi, Cilt-Sayı: 19(3), 727-745.

Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi: Turizm Sektörü Örneği

Lina Karabetyan¹

Received: 12/07/2019

Accepted: 11/10/2019

Online Published: 17/10/2019

Özet

Günümüzde, küreselleşme ile birlikte rekabetin artması ve değişen insan ihtiyaçlarının etkisi hizmet sektörünün önemini iyice arttırmıştır. Hizmet sektöründeki işletmeler, sürdürülebilir rekabet avantajı elde edebilmek ve diğer rakiplerinden farklılaşabilmek için çalışanlarından daha fazla çaba beklemektedir. Hizmet sektörü, doğası gereği müşteriler ile yüksek düzeyde iletişim ve etkileşim gerektirmektedir. Çalışanlar, müşterileri ile etkileşim içerisinde bulunurken, müşterilerinin veya yöneticilerinin onlardan beklediği duyguyu en iyi şekilde dışarıya yansıtmaya ve duygusal emeği göstermeye çabalamaktadırlar. Çalışanların örgüt tarafından belirlenen gösterim kurallarına uygun hareket etmek durumunda kalması bir yandan müşteri memnuniyetini artırırken, bir yandan da yaşanabilecek duygusal uyumsuzluklar nedeniyle çalışanları olumsuz etkileyip, iş tatminini ve performansı azaltmaktadır. Bu çalışmanın amacı, yoğun çalışma ortamının bulunduğu ve müşterilerle birebir ilişki gerektiren turizm sektöründe duygusal emek ve iş tatmini ilişkisini regresyon analizi yardımıyla ortaya koymaktır. Analiz sonucunda, duygusal emek iş tatminini %49.9 pozitif yönde etkilemektedir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Emek, İş Tatmini, Regresyon Analizi

JEL Sınıflandırması: C50, M21, M50

Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction: Case of Tourism Sector

Abstract

Today, with the increase of competition and the impact of changing human needs with globalization, the importance of the service sector has increased. Businesses in the service sector expect more efforts from their employees to achieve sustainable competitive advantage and differentiate from other competitors. Due to its nature, the service sector requires a high level of communication and interaction with customers. While interacting with their customers, employees strive to reflect the emotions that their customers or managers expect from them in the best way and to show emotional labor. The fact that employees have to act in accordance with the rules of demonstration determined by the organization increases customer satisfaction on the one hand, and negatively affects the employees due to the emotional mismatches that may occur and reduces job satisfaction and performance. The aim of this study is to reveal the relationship between emotional labor and job satisfaction in the tourism sector, where intensive work environment is required and one to one relationship with customers, with the help of regression analysis. As a result of the analysis, emotional labor affects 49.9% of job satisfaction positively.

Keywords: Emotional Labor, Job Satisfaction, Regression Analysis

JEL Classification: C50, M21, M50

¹ Dr., linakarabetyan@hotmail.com

1. Giriş

Duygusal emek kavramı, örgüt ile ilgili çalışmalarda son yıllarda dikkati çeken kavramlardan biridir. Günümüzde özellikle hizmet sektörü çalışanları, karşı tarafa hizmetlerini sunarken bizzat hissettiği, yaptığı işin gerektirdiği ve bir parçası oldukları örgütlerinin de gerekli gördüğü duyguları dikkate almak, bu duyguları yönetmek ve bunu gerçekleştirmek için de belirli bir çaba sarf etmek zorundadırlar (Chu vd., 2012:908).

Duygusal emek sürecinde bireyler tarafından belli durumlar karşısında sergilenmesi gereken duyguların nasıl gösterilmesi gerektiğine dair “*duygu kuralları*” ve “*gösterim kuralları*” şeklinde iki kavram ortaya çıkmıştır. Bu kuralların özünde, örgüt kültürü içinde yer alan temel inanç ve değerlerin de olduğu belirtilmektedir (Grandey & Gabriel, 2015:329). Örgütlerin müşteri odaklı davranışları arttıkça, çalışanlardan beklenen duygusal talepler de artmaktadır. Örgütler çalışanlarından, müşteri beklentileri doğrultusunda, önceden belirlenmiş rol kalıpları çerçevesinde davranmalarını beklemektedir. Müşteri memnuniyetinin sağlanması, işletmeler açısından sürdürülebilir rekabetin önemli bir koşulu olarak görülmektedir. Müşteri memnuniyetinin sağlanmasında, sunulan hizmet kadar hizmetin sunulmuş şekli ve çalışanların tavırları da önem kazanmaktadır (Diefendorff vd., 2005:343). Duygusal emek, örgütsel davranış alanında yeni bir kavramdır. Literatürde, ilk kez Hochschild (1983) tarafından kullanılan duygusal emek kavramı, bireyin işini yaparken örgüt tarafından kendisinden beklenen duyguları sergilemesi olarak ifade edilmektedir.

Çalışma hayatında duygusal emek; çalışanların çalıştıkları süre içerisinde, kendilerinden beklenen duyguları sunmasıdır. Çalışanların bu şekilde duygularını kontrol altına alabilmeleri, bireysel performanslarını ve kariyer başarılarını da etkilemektedir. Günümüzde, modern örgütler başarıyı etkileyen faktörler arasında duygusal yetkinliklere de oldukça fazla yer vermeye başlamışlardır. Bireylerin içinde bulundukları durumun gerekliliklerine göre davranış sergilemesi olarak tanımlanan duygusal emek, özellikle hizmet sektöründe çok önemli olmaya başlamıştır (Beğenirbaş & Turgut, 2014:133). Yapılan birçok çalışmada, müşteri taleplerini karşılamak ve gittikçe artan rekabet ortamında güçlü olmak için çalışanların; sadece fiziksel ve bilişsel değil aynı zamanda sosyal ve duygusal tüm özelliklerinin de bir kar elde etme unsuru haline geldiği ortaya koymuştur.

Bu çalışmanın amacı, İstanbul’da hizmet veren sektörde tanınan iki büyük turizm şirketinde farklı pozisyonlarda görev yapan çalışanların duygusal emek algılarının iş tatminine olan etkilerini korelasyon ve regresyon analizi yardımıyla belirlemektir.

2. Duygusal Emek Kavramı

Duygusal emek kavramı, ilk olarak Hochschild (1983) tarafından yazılan “The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling” (Yönetilen Kalp: İnsan Duygularının Ticarileştirilmesi) kitabında tanımlanmıştır. Hochschild duygusal emeği, “hizmetin sahne, çalışanların aktör, müşterilerin de izleyici olarak görüldüğü bir oyun” olarak nitelendirerek; “herkesin görebildiği, örgütün istediği mimik ve jestleri gösterebilmek için duyguların yönetilmesi, ücretle satılan bu nedenle de değiştirilebilen bir değer” olarak tanımlamıştır. Hochschild duygusal emeğin oluşması için gereken koşulları; (1) işin gereği olarak çalışanın yüzyüze veya sesli iletişim kurması, (2) çalışanın müşteride duygusal bir durum oluşturması, (3) işverenin çalışanın duygusal aktivitelerini kontrol etme fırsatı vermesi olarak sıralamıştır.

Duygu kuralları, gerçekte belirli bir durum için hangi duyguyu hissetmenin uygun olduğunu belirleyen kurallardır. Gösterim kuralları ise, daha çok dışa vurulan davranış ile ilgilidir. Gösterim kuralları belirli bir duygusal durumu veya izlenimi oluşturmak için hangi davranışları göstermek gerektiğini belirleyen kurallardır. Bu süreçte hangi kuralların izleneceği, süreçte benimsenen teorik yaklaşıma göre değişir (Dahling & Perez, 2010:575).

Örgütler, belirli bir amaçla çalışanlardan bazı duyguları sergilemelerini istemektedir. Bunun için de çalışanların duygusal emeklerini yönettikleri bir eylem çerçevesi ortaya koyarlar. İşverenler tarafından gerçekleştirilen bu yönetim, şekillendirme veya kontrol çabası, yazılı kurallar şeklinde olabileceği gibi, daha informal bir şekilde protokol veya beklentiler biçiminde veya kurumun kültürünün içerisinde de yer alarak ortaya konabilmektedir. Çalışanlar ise, kendilerinden beklenen şekilde davranabilmek için bilinçli veya bilinçsiz biçimde, çeşitli yöntemler kullanmaktadırlar” (İrigüler & Güler, 2016:115).

Örgütler, sergilenmesini bekledikleri duyguları oluşturmak ve çalışanların bu duyguları göstermelerini sağlamak için üç yöntem benimsemektedir. Öncelikle, seçme ve işe alma aşamasında, daha sonra sosyalleştirerek ve ödül/ceza mekanizmaları işletilerek çalışanların işe uygun duygular sergilemeleri sağlanmaya çalışılır. Örgütlerin gösterdikleri bu çaba, müşterilere verdikleri önem derecesi, çalışanlarla müşterilerin kurdukları ilişkinin sıklığı ve müşterilerin uygun duygusal gösterimler konusundaki inançların önemi ile doğru orantılıdır (Matin vd., 2012:49).

Tablo 1: Duygusal Emek Yaklaşımları

Yaklaşımlar	Model Türü	Tanım	Temel Boyutları	Genel Özelliği
Hochschild (1983)	Duyguların yönetilmesi tabanlı	Herkes tarafından gözlemlenebilen bedensel ve mimiksel gösterimler oluşturabilmek için hislerin yönetilmesidir.	1. Yüzeysel davranış 2. Derinlemesine düşünerek davranış	Duygusal emek, örgütler için olumlu sonuçlar, işgörenler için ise olumsuz sonuçlar ortaya çıkarır.
Ashforth ve Humphrey (1993)	Davranışların yönetilmesi tabanlı	İşgörenlerin duygularının yönetiminden çok gözlemlenebilir davranışlar meydana getirme sürecidir'	1. Yüzeysel davranış 2. Derinlemesine davranış 3. Samimi davranış	Duygusal emek, sadece davranışların yönetilmesidir ve işgörenler üzerinde olumlu veya olumsuz sonuç doğurabilir (duygusal çelişki).
Morris ve Feldman (1996)	Örgütsel ve bireysel faktörler tabanlı	İş süreçlerinde işgörenlerinin belirlenen bu duyguları (davranış kuralları) göstermek için gösterdiği çabadır	1. Duyguları gösterme sıklığı 2. Gösterim kuralları için sarf edilen çaba 3. Duyguların çeşitliliği 4. Duygusal uyumsuzluk	Her türlü duygu için belirli bir çaba düzeyi olmalıdır. Örgütsel ve bireysel faktörler duygusal emek için önemlidir.
Grandey (2000)	Karma	İşgörenlerin örgütün taleplerini yerine getirebilmek için duygularını düzenleme yönünde gösterdikleri çabadır.	1. Yüzeysel davranış 2. Derinlemesine davranış	Diğer yaklaşımların tüm özelliklerini birleştirmiştir. Duygusal emeği, duygu düzenleme süreci olarak görmüştür.

Kaynak: Kinman vd., 2011:847

Duygusal emek kavramına ilişkin olarak yapılan araştırmaların ortak noktası ise bireylerin (işgörenlerin) kendilerinden istenen duyguları göstermeleri sırasında hangi aşamalardan geçtiğini anlamaya yönelik olmasıdır. Hochschild'in (1983) araştırmalarından bu yana, duygusal emekle ilgili yapılan çalışmalar artış göstermektedir. Konuyla ilgili çalışan araştırmacılar, duygusal emeğin sonuçları ile ilgili farklı fikirler ileri sürmektedir. Bazı araştırmacılar, duygusal emeğin olumsuz sonuçlar doğuracağını ileri sürerken, bazıları da olumlu sonuçlarının olacağı kanısındadır.

Çalışanın yansıttığı duyguların, müşteriler tarafından samimi duygular olarak algılanmaması halinde, müşteride olumsuz bir etki yaratabilmektedir. Doğal olmayan, yapay yaklaşımlar bazı durumlarda hiç olmadığı kadar olumsuz karşılanabilir (Kinman vd., 2011:845). Duygusal emek sürecinde, çalışanların yüksek düzeyde stres yaşamaları ve buna bağlı olarak devamsızlık gibi sorunların ortaya çıkması, yüksek işgücü devrimine sebep olacağı için örgütün hizmet kalitesinde olumsuz sonuçlar ortaya çıkaracaktır (Rathi vd., 2013:275). Öte yandan, müşterilerin aldıkları hizmetle ilgili beklentileri değişebilir ve bazı durumlarda çalışan bu beklentileri karşılayamayabilir. Ayrıca, bazı durumlarda, bir takım olumsuz önyargılarla yaklaşan müşteriler, aldıkları hizmeti yetersiz olarak görebilirler (Ashforth ve Humphrey, 1993: 96).

Duygusal emek, çeşitli araştırmacılar tarafından çok boyutlu olarak ölçülmektedir. Hochschild (1983), duygusal emeği yüzeysel ve derin davranış olarak iki boyutlu bir yapıda kavramsallaştırırken; Ashforth ve Humphrey (1993), bu boyutlara samimi davranışı da ekleyerek duygusal emeği; yüzeysel, derin ve samimi davranış olarak üç boyutta ele almaktadır. Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005), Ashforth ve Humphrey (1993) ile benzer şekilde samimi davranışında içinde bulunduğu duygusal emeğin üç boyutlu (yüzeysel, derin ve samimi davranış) bir kavram olduğunu ileri sürmüştür. Naring, Briet ve Brouwers (2006) ise; yüzeysel davranış, derin davranış, duyguların bastırılması ve duygusal uyum olarak adlandırdıkları samimi davranışa ek olarak duyguların bastırılması boyutunu da ekleyerek dört boyutlu bir şekilde duygusal emeği kavramsallaştırmıştır. Kruml ve Geddes (2000) ise duygusal emeği, duygusal uyumsuzluk ve duygusal çaba olarak iki boyutta değerlendirmiştir. Lee ve Ok (2012) ise Kruml ve Geddes (2000)'in duygusal çaba ve duygusal uyumsuzluk boyutlarının yüzeysel, derin ve samimi davranışı kapsadığını söyleyerek duygusal uyumsuzluğun yüzeysel davranıştan, duygusal çabanın ise derin ve samimi davranıştan oluştuğunu belirtmiştir. Morris ve Feldman (1996) ise, duygusal emeği; duyguların gösterilme sıklığı, süresi, çeşitliliği ve yoğunluğu olarak dört boyutta kavramsallaştırmıştır.

Hizmet işletmelerinde çalışanlar, hizmet karşılaşmaları boyunca duygusal ifadelerini kontrol eder veya değiştirirler. Bu duygusal ifadenin kontrolü veya değiştirilmesi, duygusal emeğin çalışan odaklı boyutları olan yüzeysel davranışın veya derin davranışın ortaya çıkışını belirler. Örneğin çalışanlar kötü bir ruh hali içerisindeyken ve zor bir müşteri ile uğraşırken, gülümsemesini belirginleştirir ya da sahte bir gülümseme ifadesi takınır. Çalışanların buna benzer bir davranış göstermesi yüzeysel davranış sergilediklerini gösterir. Brotheridge ve Grandey (2002) çalışmasında, derin davranış, örgüt tarafından belirlenen gösterim kurallarına uymak için içsel duyguların ve düşüncelerin kontrolü ile ilgili bir süreçtir biçiminde tanımlamıştır. Duygusal emeğin boyutları arasında yer alan yüzeysel ve derin davranışın yanında samimi davranışın da olması gerektiğini düşünen araştırmacılar bulunmaktadır. Ashforth ve Humphrey (1993) çalışmasında, duygusal emek stratejilerine samimi davranış da ekleyerek duygusal emek kavramsallaştırmasını bir adım öteye götürmüştür. Ashforth ve Humphrey samimi davranış; çalışanın hissettiği duygunun örgütün ifade edilmesini istediği duygu ile aynı olması olarak tanımlar. Diefendorff, Croyle ve Grosserand (2005), samimi davranışın derin davranışın bir alt stratejisi olarak değil de yüzeysel davranış ve derin davranıştan farklı olarak ele alınması gerektiğini vurgular.

3. Duygusal Emek ve İş Tatmini İlişkisi

Genel olarak, tutumsal bir kavram olan iş tatmini, çalışanların işlerinden ve çalışma ortamlarından ne düzeyde memnun olduklarının bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. İş tatmin düzeyi, çalışanların işe dönük beklentileri ile yakından ilgilidir. Dolayısıyla, çalışma yaşamında yaptıkları işe ilişkin beklentileri karşılanan çalışanların tatminlerinin sağlanacağı, beklentilerinin ötesine geçildikçe de iş tatmin düzeylerinin artacağı söylenebilir. Böylece iş tatmini; kişinin işini veya iş deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda, ulaşmış olduğu duygusal durum ya da çalışanların işlerine ilişkin geçmiş olaylara, ödüllere ve güncel izlenimlere dönük algılarını gösterir (Gohel, 2012: 36; Lee &Woo, 2017:69).

İş tatmini kavramını, içsel ve dışsal olarak ikiye ayırmak gerekir. **İçsel iş tatmini**, bireylerin yaptıkları işin merkezi veya içsel yönleri ile ilişkilidir. Çalışanların yeteneklerini kullanması, sorumluluk, yaratıcılık, başkalarına yardım, serbestlik ve başarı gibi unsurlar içsel iş tatminini tanımlar. **Dışsal iş tatmini** ise, işle ilgili görevlere dair dışsal yönlerle ilgilidir. Dışsal iş tatminine örnek olarak terfi olanakları, ücret, kurum politikası ve uygulamalar, çalışma koşulları, yönetim anlayışı ve iş garantisi verilebilir (Wong vd., 2005: 238). Uzun süreli ve çok çeşitli duygu sergilenmenin beklenildiği durumlar daha çok çaba gerektirmekte ve böylece harcanan duygusal emeği arttırmaktadır. Duygu sergilemenin sıklığı, duygu çeşitliliğine olan gereklilik ve bu sürenin uzunluğunun, iş tatminini olumsuz etkileyebileceğini belirtmektedir (Côté & Morgan, 2002: 949).

Grandey (2000) çalışmasında, duyguların, örgüt tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde kontrol altında tutulmasının ve bireyin hissetmediği bir takım duyguları sergilemeye zorlanmasının, iş tatminini olumsuz yönde etkileyeceğini belirtmektedir. Hochschild (1983) ile Morris ve Feldman (1996) çalışmasında, duygusal emek ve iş tatmini arasında olumsuz bir ilişki olduğunu ifade etmektedir. Pugliesi (1999) ise, duygusal emeğin, algılanan iş stresini ve yıpranmayı arttırdığını, iş tatmini ise azalttığını saptamıştır. Buna karşın duygusal emek ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi olumlu olarak değerlendiren bir takım çalışmalar da söz konusudur. Adelman (1995), Côté ve Morgan (2002), Chen vd., (2012) yaptıkları çalışmalarda duygusal emek ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki saptamıştır. Söz konusu çalışmalarda, çalışanın duygularını düzenleyerek, olumlu duygular sergilemesinin müşterilere de olumlu olarak yansıtacağı ve müşterilerden gelen bu olumlu geri bildirimin çalışanın iş tatminini arttıracığı ifade edilmektedir.

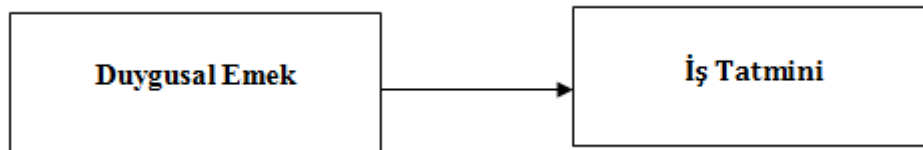
Literatürde bazı çalışmalar, duygusal emek boyutlarının ayrı olarak incelenmesi gerektiğini vurgulamıştır. Duygusal emeğin etkileri ele alınırken, aynı anda hem pozitif hem de negatif sonuçlar ortaya çıkarmasını açıklayabilmek için yüzeysel davranış ve derinlemesine davranış ayırımını kullanmayı uygun görmektedirler. Johnson (2004) araştırmasında yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında negatif yönlü, derinden rol yapma ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ancak anlamlı olmayan ilişkiler belirlemiştir. Yang ve Chang (2008) yaptıkları çalışmada derinden davranış ve iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulmuştur. Zhang ve Zhu (2008) çalışmasında, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü, derinden rol yapma ile doğal duyguların sergilenmesi ile anlamlı ve pozitif yönlü ilişki belirlemiştir. Oral ve Köse (2011) çalışmalarında, yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulgusuna ulaşırken, derinden rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki belirlememiştir. Ghalandari ve Jogh (2012), yüzeysel rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve negatif yönlü, derinden rol yapma ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü ilişki elde etmiştir. Torland (2013), çalışmasında, derinden davranışın iş tatmininde artış sağladığını saptamıştır.

4. İstatistik Analiz

4.1. Araştırmanın Amacı ve Hipotezler

Bu çalışmanın amacı, İstanbul’da hizmet veren iki büyük turizm farklı pozisyonlarda görev yapan çalışanların duygusal emek algılarının iş tatminine olan etkilerini regresyon analizi yardımıyla belirlemektir. Çalışmada, günlük faaliyetleri esnasında sürekli olarak insanlarla ilişki içinde olan ve duygularını beklenenler doğrultusunda düzenlemek durumunda kalan turizm sektörü çalışanları örneklem olarak seçilmiştir. Aşağıda yer alan Şekil 1 yardımıyla bu çalışmanın önerilen kuramsal modeli gösterilmekte ve ilgili modelde önerilmiş olan araştırma hipotezi sunulmaktadır.

Şekil 1: Araştırma Modeli



Tablo 2: Araştırmanın Hipotezleri

	Hipotezler
H1	Duygusal emek (DE) iş tatmini (İT) ile olumlu yönde ilişkilidir
H2	Yüzeysel rol yapma (YR) iş tatmini (İT) ile olumlu yönde ilişkilidir
H3	Derinden rol yapma (DR) iş tatmini (İT) ile olumlu yönde ilişkilidir
H4	Doğal duygular sergileme (DD) iş tatmini (İT) ile olumlu yönde ilişkilidir

4.2. Araştırmanın Örneklemi, Varsayımlar ve Kısıtlar

Çalışmada, İstanbul’da hizmet veren ve iki turizm şirketinin farklı görevler yapan çalışanları örneklem olarak belirlenmiştir. Anketler internet ortamında ve yüz yüze 15.08.2019-15.09.2019 tarihleri arasında doldurulmuştur. Toplamda 297 adet geri dönüş olmuştur. Fakat veri girişi aşamasında 10 anketin soruların çoğunu boş bırakması nedeniyle analiz dışında bırakılarak toplam 287 anket uygulama için kullanılmıştır. Araştırmaya cevap veren bireylerin ölçme araçlarındaki soruları cevaplandırırken gerçek duygu ve düşüncelerini yansıttıkları kabul edilmiştir. Araştırmaya katılan bireylerin ankete istekle cevap verdiği ve anketi doğru ve eksiksiz biçimde cevapladıkları kabul edilmiştir. Katılımcıların soruları cevaplarırken kelimelerin gerçek manasıyla anladıkları kabul edilmiştir. Oluşabilecek kavram yanılgıları göz ardı edilmiştir. Anketin örneklem sayısının artırılmasında zorluklar yaşanmış, çalışanlardan bazıları meşgul olduklarını belirterek katılım göstermemişlerdir.

4.3. Veri Toplama Aracı

Çalışma deneysel olmayan nicel araştırma tasarımına sahiptir ve yapılış yöntemine göre tarama modelidir. İlgili anket geniş bir literatür taraması sonucunda geçerlilikleri ve güvenilirlikleri daha önceki çalışmalarda onaylanmış ölçekler kullanılarak hazırlanmıştır.

Duygusal Emek Ölçeği: Katılımcıların duygusal emek düzeylerini ölçmek için Diefendorff vd., (2005) tarafından geliştirilen Duygusal Emek Ölçeği kullanılmıştır. Ölçeğin Türkçe’ye uyarlama çalışması Basım ve Beğenirbaş (2012) tarafından yapılmıştır. Ölçek; yüzeysel rol yapma, derin rol yapma ve doğal duyguların sergilenmesi şeklinde adlandırılan üç boyut ve 13 ifadeden oluşmaktadır. Yüzeysel rol yapma 6 madde, derinden rol yapma 4 madde ve doğal

duygular ise 3 madde ile ölçülmektedir. Katılımcılar ölçek maddelerini beşli Likert Ölçeği (1=Hiçbir Zaman, 5=Her Zaman) yardımıyla değerlendirmeye tabi tutmuşlardır.

İş Tatmini Ölçeği: Katılımcıların iş tatmin düzeylerini ölçmek için Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilen ve orijinali 100 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmini Ölçeği'nin kısa formu kullanılmıştır. Ölçeğin kısa formu içsel ve dışsal iş tatmini boyutlarını kapsayan, 20 maddeden oluşmaktadır. Minnesota İş Tatmin Ölçeğinin 20 ifadeden oluşan kısa versiyonu kullanılmıştır. Katılımcılar dan her bir ifadeye ilişkin düşüncelerini, 1=kesinlikle katılmıyorum ile 5=kesinlikle katılıyorum arasında değişen 5'li likert biçimindedir.

4.4. Anketin Güvenirliği

Bir ölçeğin güvenilirliğinin test edilmesi için en yaygın uygulanan testler; "Cronbach Alpha, İkiye Bölme (split), Paralel ve Mutlak Kesin Paralel (strict)" şeklindedir. Cronbach Alpha testi sonucunda elde edilen değer %70'in üzerinde olması anketin başarılı olduğunu ifade etmektedir. Kimi araştırmacılar tarafından ise bu değer %75'in üzerinde olması beklenmektedir (Sezgin, 2016:1290; Sezgin ve Kınay, 2010:112; Altınok Gürel ve Sezgin, 2018:639). Ele alınan bütün güvenilirlik kriterleri %70 değerini geçtiği için, uygulanan anketin başarılı olduğu, anketin kendi içinde tutarlılık gösterdiği, ulaşılabilecek sonuçların gerçek değerleri yansıtacağı sonucu ortaya konulmuştur.

Tablo 3: Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Kriterler	Anketin Güvenirlilik Sonuçları
Cronbach-Alpha	0.918
Split	0.917-0.918
Parelel	0.917
Strict	0.918

4.5. Ankete Yönelik Yüzde Dağılım Bilgileri

Araştırma örnekleminde elde edilen sosyo-demografik veriler tanımlayıcı analizler yoluyla değerlendirilmiştir. Bulgulara göre, örneklem grubunu oluşturan katılımcıların %55.6'sı kadın ve %44.4'ü erkektir. Katılımcıların % 35.6'sı 23-35 yaş arası, % 37.8'i 36-45 yaş arası ve %26.6'sı 46 ve üzeri yaş grubundadır. Çalışanların % 48.5'i evli, % 34.9'u bekar ve % 16.6'sı boşanmış ya da dul olarak belirlenmiştir. Katılımcıların %30.1'i 1-10 yıl, %29.5'i 11-15 yıl, %23.4'ü 16-20 yıl ve %17.0'si 20 yıl ve üzeri süreyle toplam mesleki tecrübeye sahiptir.

4.6. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçeklere yönelik açıklayıcı faktör analizi sürecinde öncelikle verilerin faktör analizine uygunluğu test edilmiştir. Buna göre veri setinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliği iyi düzey olan 0.70 değerinin üzerinde 0.925 bulunmuştur. Analize tabi tutulan maddelerin/değişkenlerin tutarlılığını ölçen Bartlett küresellik testi istatistiksel olarak anlamlı ($\chi^2= 5972.45$ ve $p= 0.000$) bulunurken, anti-imaj korelasyon matrisi sonuçlarına göre ise ifadelerin çapraz ilişki katsayıları kritik seviye olan 0.5'in üzerinde 0.64-0.90 aralığında bulunmuştur. Testler sonucunda açıklayıcı faktör analizi için kullanılacak örneklemin yeterli olduğu ve ölçekte yer alan ifadelerin iç tutarlılığının sağlandığı görülmüştür. Veri setinin uygunluğunun yapılan testlerle onaylanmasının ardından faktör yapısının ortaya konulması amacıyla faktör tutma yöntemi olarak varimax döndürme metodu ile temel bileşenler analizi yöntemi uygulanmıştır. Faktör yapısında, duygusal emek için 3 faktör ve iş tatmini için 2 faktör öz değerlerinin 1'den yüksek olacak şekilde elde edilmiştir. Böylece, toplam varyansın %84.79'unu açıklayan 5 faktörlük bir yapı belirlenmiştir.

Tablo 4: Faktör Analizi Sonuçları ve Cevap Ortalamaları

Faktörler	Varyansı açıklama yüzdesi	Cronbach-Alpha (CA)	Cevap Ortalaması
Yüzeysel Rol Yapma (YR)	%20.45	0.920	3.99
Derinden Rol Yapma (DR)	%19.23	0.918	3.45
Doğal Duyguların Sergilenmesi (DD)	%16.89	0.916	2.67
İçsel Tatmin (İT)	%14.44	0.919	3.23
Dışsal Tatmin (DT)	%12.78	0.913	3.30
KMO= 0.925; Bartlett $\chi^2= 5972.45$ ve $p= 0.000$			

4.7. Korelasyon Analizi Sonuçları

Faktör analizi sonucunda elde edilen 5 faktöre yönelik Pearson korelasyon analizi sonuçları Tablo 4’de verilmiştir. Bu analizde hem duygusal emek hem de iş tatmini alt boyutlarının birbiriyle ilişkisi detaylı olarak verilmiştir.

Tablo 5: Pearson Korelasyon Analizi Sonuçları

		İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin	Yüzeysel Rol Yapma	Derinden Rol Yapma	Doğal Duygular
İçsel Tatmin	Korelasyon katsayısı	1.000	.613(*)	-.452(*)	-.402(*)	.524(*)
	p	.	.000	.000	.002	.000
	N		287	287	287	287
Dışsal Tatmin	Korelasyon katsayısı		1.000	-.396(*)	-.419(*)	.488(*)
	p		.	.000	.000	.000
	N			287	287	287
Yüzeysel Rol Yapma	Korelasyon katsayısı			1.000	.451(*)	-.436(*)
	p				0.000.	0.000.
	N				287	287
Derinden Rol Yapma	Korelasyon katsayısı				1.000	-.449(*)
	p					.000
	N					287
Doğal Duygular	Korelasyon katsayısı					1.000
	p					
	N					287

* 0.05 için anlamlı ilişki düzeyi

İlişki analizi sonuçlarına göre içsel tatmin dışsal tatmini %61.3 arttırmaktadır. Yüzeysel rol yapma içsel tatmini %45.2 azaltmakta, dışsal tatmini ise % 39.6 azaltmaktadır. Derinden rol yapma içsel tatmini %40.2 azaltmakta, dışsal tatmini %41.9 azaltmaktadır. Doğal duygular içsel tatmini %52.4 arttırmakta, dışsal tatmini ise %48.8 arttırmaktadır. Duygusal emek boyutlarından yüzeysel rol yapma ve derinden rol yapma iş tatminini azaltıcı rol oynamaktadır. Doğal duygular sergileme ise iş tatminini yüksek düzeyde etkileyen bir faktör olarak elde

edilmiştir. Ayrıca, yüzeysel rol yapma derinden rol yapmayı %54.1 arttırmakta ve doğal duyguları %43.6 azaltmaktadır. Derinden rol yapma ise doğal duyguları %44.9 azaltmaktadır.

4.8. Regresyon Analizleri Sonuçları

Çalışmada, duygusal emek ve iş tatmini ilişkisine yönelik olarak, regresyon analizleri uygulanmıştır. Duygusal emek boyutu bağımsız değişken (etkileyici değişken) olarak, iş tatmini bağımlı değişken olarak tanımlanmıştır.

Tablo 6: Regresyon Analizi Tahmin Sonuçları

Bağımlı Değişken: İş Tatmini	Katsayı	St. hata	t istatistiği	p(anlamlılık)
Sabit	3.944711	0.292553	13.48376	0.0000*
Duygusal Emek	0.499716	0.079061	6.320608	0.0000*
$R^2 = 0.563$ $F_{hesap} = 45.90$ $F_{anlamlılık} = 0.000$ Harvey test (p) = 0.152				
LM test (p)= 0.185 Jarque-Bera (p)=0.282				

*0.05 için istatistik anlamlı değişken

Tablo 5’den görüleceği üzere, duygusal emeğin iş tatminine etkisi istatistik anlamlı ve önemli çıkmıştır ($p < 0.05$). Duygusal emek iş tatminini %49.9 pozitif yönde olumlu etkilemektedir. Modelin R^2 değeri %56.3 olarak elde edilmiştir, duygusal emek çalışan performansını %56.3 oranında açıklamaktadır. Doğal olarak iş tatmini üzerinde farklı değişkenlerin de önemli etkileri bulunmaktadır. Modelin anlamlılığını belirten F testi p değeri < 0.05 olduğundan model anlamlıdır. Modelin varsayımlarına yönelik heteroskedasite (eş varyanslılığın sağlanmaması) için Harvey test kullanılmıştır. Harvey test sonucunda $p > 0.05$ olduğundan homoskedasite (eş varyans durumu) olduğu belirlenmiştir. Otokorelasyon problemine yönelik LM test uygulanmıştır. Test sonucunda $p > 0,05$ olduğundan otokorelasyon olmadığı belirlenmiştir. Hata paylarının normalliğine yönelik Jarque-Bera testi sonucunda $p > 0.05$ olduğundan hataların normal dağıldığı belirlenmiştir. Model varsayımları sağlamıştır, elde edilen sonuçlar yoruma uygun ve güvenilir yapıdadır.

5. Sonuç

Turizm sektöründe kalite ve marka bilinirliği oluşturmaya çalışan işletmeler, müşterilere karşı sergilenen davranışları işletme vizyonu olarak benimsemekte ve bu hizmeti bir standart haline getirmeye çalışmaktadır. Çalışanların duygularının bu şekilde standartlaştırılmaya çalışılması, duygusal yıpranmaya neden olmakta ve hem performansın hem de iş tatminin düşmesine sebep olmaktadır. Günümüzde, özellikle eğitim, turizm, sağlık, lojistik, bankacılık gibi hizmet sektörlerinde, müşteri memnuniyetinin öncelikli hale gelmesi, bu sektörde faaliyet gösteren örgütleri müşterilerine daha iyi hizmet sunmanın arayışları içerisine sokmuştur. Bu doğrultuda, örgütlerin çalışanlarının duygularını kullanarak, müşterileri etkilemeye çalışması zorlu piyasa şartları ve yoğun rekabet ortamında bir bakıma gereklilik, hatta zorunluluk haline getirilmiş, adeta çalışanların soyut ve kişiye öznel algısı olan duyguları ekonomik bir meta haline getirilmiştir.

Bu çalışmada, İstanbul’da hizmet veren iki turizm şirketinde farklı görevler yapan 287 çalışan için duygusal emek algılarının iş tatminine olan etkileri araştırılmıştır. Korelasyon analizi sonucunda, içsel tatmin dışsal tatmini %61.3 arttırmaktadır. Yüzeysel rol yapma içsel tatmini %45.2 azaltmakta, dışsal tatmini ise % 39.6 azaltmaktadır. Derinden rol yapma içsel tatmini %40.2 azaltmakta, dışsal tatmini %41.9 azaltmaktadır. Doğal duygular içsel tatmini %52.4 arttırmakta, dışsal tatmini ise %48.8 arttırmaktadır. Regresyon analizi sonucunda, duygusal

emek iş tatminini %49.9 pozitif yönde olumlu etkilemektedir. Modelin R² değeri %56.3 olarak elde edilmiştir. Model varsayımları sağlamıştır.

İş tatmini sahip olduğu potansiyel nedeniyle örgütsel yaşamda özellikli bir öneme sahiptir. Bu nedenle, çalışanlar için kaçınılmaz bir durum olan duygusal emek gösteriminin negatif sonuçlarını ortadan kaldırmak için katalizör görevi görebilecek kişilik özelliklerinin belirlenmesi ve geliştirilmesi örgütsel başarı için bir gerekliliktir. Bu süreçte, işin gerektirdiği gösterim kurallarını sergileyebilecek çalışanların seçimine yönelik insan kaynakları politikalarının geliştirilmesi de önemlidir. Çalışanlar için iş tatminini artıracak doğal davranış sergileme potansiyellerini yükseltecek politikalar izlenmelidir. Bu doğrultuda örgüt ortamının iyileştirilmesi, harcanılan duygusal emeğin olumlu yönde etkilerinin (çıktılarının) oluşması sağlanmalıdır.

Kaynakça

- Adelmann, P. K. (1995). Emotional Labor As A Potential Source Of Job Stres, In S. L. Santer ve L. R. Murphy (Eds.), *Organizational Risk Factors For Job Stress* (pp. 371-381), American Psychological Association, Washington, D.C.
- Altınok Gürel, P. & Sezgin, F. H. (2018). Psikolojik Sermayenin İş Performansına Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeli Yardımıyla Belirlenmesi, *International Congress of Management, Economy and Policy (ICOMEPE'18-Spring) Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, 629-644.
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993). *Academy of Management, The Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
- Basım, H. N. & Beğenirbaş, M. (2012). Çalışma Yaşamında Duygusal Emek : Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 77-90.
- Beğenirbaş, M. & Turgut, E. (2014)“İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeğinin ve Örgütte Güven Algısının Etkileri”“*İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(3):131-149.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor And Burnout: Comparing Two Perspectives Of People Work, *Journal of Vocational Behavior*, 60(2), 17-39.
- Chen, Z., Sun, H., Lam, W., Hu, Q.-H.Y. & Zhong, J. A. (2012). Chinese Hotel Employees in The Smiling Masks: Roles Of Job Satisfaction, Burnout, And Supervisory Support in Relationships Between Emotional Labor And Performance, *The International Journal of Human Resource Management*, 23(4), 826-845.
- Chu, K. H., Baker, M. A. & Murrmann, S. K. (2012). When We Are Onstage, We Smile: The Effects Of Emotional Labor On Employee Work Outcomes, *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906-915.
- Côté, S. & Morgan, L. M. (2002). A Longitudinal Analysis Of The Association Between Emotion Regulations, Job Satisfaction and Intention To Quit, *Journal of Organizational Behavior*, 23(1) , 947-962.
- Dahling, J. J. & Perez, L. (2010). Older Worker, Different Actor? Linking Age And Emotional Labor Strategies, *Personality and Individual Differences*, 48(5), 574-578.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2005). The Dimensionality And Antecedents Of Emotional Labour Strategies, *Journal of Vocational Behaviour*, 66(2), 339-357.
- Ghalandari, K. & Jogh, M. G. (2012). The Effect of Emotional Labor Strategies (Surface Acting and Deep Acting) on Job Satisfaction and Job Burnout in Iranian Organizations: The Role of Emotional Intelligence, *Interdisciplinary Journal of Research in Business*, 1(12), 24-31.

- Gohel, K. (2012). Psychological Capital as a Determinant of Employee Satisfaction, *International Referred Research Journal*, 3(36), 34-37.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in The Workplace: A New Way To Conceptualize Emotional Labor, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Grandey, A. A. & Gabriel A. S. (2015). Emotional Labor at a Crossroads: Where Do We Go from Here?, *The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 323-349.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, 20th Ed., Los Angeles: University of California Press.
- İrigüler, F. & Güler, M. (2016). Emotional Labor Of Tourist Guides: How Does it Affect Their Job Satisfaction And Burnout Levels?, *Journal of Yaşar University*, 11(42), 113-123.
- Johnson, H. A. (2004). *The Story Behind Service with a Smile: The Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction, Emotional Exhaustion, and Affective Well-Being*, Unpublished PhD Thesis, Johnson University.
- Kinman, G., Wray, S. & Strange, C. (2011). Emotional Labour, Burnout And Job Satisfaction in UK Teachers: The Role Of Workplace Social Support, *Educational Psychology*, 31(7), 843-856.
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000). Exploring The Dimensions of Emotional Labor: The Heart of Hochschild's Work, *Management Communication Quarterly*, 14(8), 8-49.
- Lee, J. J. & Ok, C. (2012). Reducing Burnout and Enhancing Job Satisfaction: Critical Role of Hotel Employees' Emotional Intelligence and Emotional Labor, *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 1101-1112.
- Lee, Y. H. & Woo, B. (2017). Emotional Intelligence, Emotional Labor And Emotional Exhaustion Among Korean Fitness Employees, *Journal of Global Sport Management*, 2(1), 65-78.
- Matin, H. Z., Kalali, N. & Anvari, M. (2012). Do Demographic Variables Moderate the Relationship Between Job Burnout and Its Consequences?, *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 5(1), 47-62.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents, And Consequences Of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21(1), 986-1010.
- Näring, G., Briët, M. & Brouwers, A. (2006). Beyond demands-control: Emotional Labor and Symptoms of Burnout in Teachers. *Work & Stress*, 20(4), 303-315.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation XXII, University of Minnesota.
- Oral, L. & Köse, S. (2011). Hekimlerin Duygusal Emek Kullanımı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16(2), 463-492.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labour: Effects of Work Stress, Job Satisfaction, and Well-being, *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rathi, N., Bhatnagar, D. & Mishra, S. K. (2013). Effect Of Emotional Labor On Emotional Exhaustion And Work Attitudes Among Hospitality Employees in India, *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism* 12(3), 273-290.
- Sezgin, F. H. & Kınay, B. (2010). A Dynamic Factor Model for Evaluation of Financial Crises in Turkey, *Bulletin De la Societe des Sciences Medicales*, No: 1/10, 109-117.

- Sezgin, F. H. (2016). Bayesci Faktör Analizi ve Maslach Tükenmişlik Envanteri Uygulaması, International Conference on Scientific Cooperation for the Future in the Social Sciences (USAK) Bildiriler Kitabı, 1283-1296.
- Torland, M. (2013). Emotional Labour And The Job Satisfaction Of Adventure Tour Leaders in Australia, Unpublished PhD Thesis, Southern Cross University, Lismore, NSW, USA.
- Tong, C. S., Wong, P. M. & Law, K. S. (2005). The Interaction Effect Of Emotional Intelligence And Emotional Labor On Job Satisfaction: A Test Of Holland's Classification Of Occupations In: Emotions In Organizational Behavior, Hartel, C., Zerbe, W. ve Ashkanasy, N. (Ed.). Lawrence Erlbaum, London, 235-251.
- Yang, F.-H. & Chang, C.-C. (2008). Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Clinical Nurses: A Questionnaire Survey, International Journal of Nursing Studies, 45(1), 879-887.
- Zhang, Q. & Zhu, W. (2008). Exploring Emotion in Teaching: Emotional Labor, Burnout, and Satisfaction in Chinese Higher Education, Communication Education, 57(1), 105-122.

Organizasyonlar Tarafından Uygulanan İş-Yaşam Dengesi Programlarının Çalışanlara Etkisi

Pınar Altınok Gürel¹

Received: 12/08/2019

Accepted: 09/10/2019

Online Published: 17/10/2019

Özet

Organizasyonlar, çalışanların iş-yaşam dengelerinin zarar gördüğü ya da bozulduğu bazı yaşam evrelerinde, destekleyici programlarla bu dengeyi tekrar oluşturmada etkili rol oynayabilmektedirler. Organizasyonlar, uygulayacakları aile dostu politikalarla, çalışanların ailesel ihtiyaçlarını karşılamakta, iş eğitiminin devamını sağlamakta, sorun çözümünde çalışanların katılımını artırmakta ve böylelikle sosyal sorumluluklarını da yerine getirmektedir. İş-yaşam dengesizliğinin yüksek maliyetine katlanmamak ya da olumsuz etkileriyle mücadele edebilmek için çeşitli iş-yaşam dengesi programları uygulanmaktadır. Çalışmada, İstanbul'da hizmet veren beş büyük özel hastanenin 329 çalışanının iş-yaşam dengesi programlarının uygulanışına yönelik görüşleri ve algıları belirlenmeye çalışılmıştır. Farklı başlıklar altında sunulan programların çoğunun uygulanmadığı, esnek çalışma saatleri, cafe-restoran hizmetleri, diğer sağlık kuruluşlarında indirim hizmetlerinin uygulandığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: İş-yaşam dengesi programları, Sağlık işletmeleri, Anket analizi

JEL Sınıflandırması: C01, L25, L53

The Effect of Work-Life Balance Programs Applied by Organizations to the Employees

Abstract

Organizations can play an effective role in reinforcing this balance through supportive programs in some life stages in which the work-life balance of employees is damaged or deteriorated. Organizations meet the familial needs of the employees through family-friendly policies, ensure the continuation of job training, increase employee participation in problem solving and thus fulfill their social responsibilities. Various work-life balance programs are implemented in order not to bear the high cost of work-life imbalance or to combat its negative effects. In this study, the views and perceptions of 329 employees of five large private hospitals in Istanbul regarding the implementation of work-life balance programs were tried to be determined. It was seen that most of the programs offered under different titles were not implemented, flexible working hours, cafe-restaurant services and discount services were applied in other health institutions.

Keywords: Work-life balance programs, Health care enterprises, Survey analysis

JEL Classification: C01, L25, L53

¹ Nişantaşı Üniversitesi, İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, pinaraltinok01@gmail.com

1.Giriş

Çalışanların işleri ve yaşamları arasında denge arayışlarına cevaben, organizasyonlar çalışma modellerinde yenilikler yaparak çalışanların ve organizasyonların ihtiyaçlarını daha etkin karşılayacak uygulamalar geliştirme ihtiyacını hissetmişlerdir. Bu doğrultuda geliştirilen ve iş-yaşam dengesi programları olarak adlandırılan bu uygulamalar, çoğu kaynakta politika ile program ifadesi aynı anlamda kullanılmıştır (Glass&Estes, 1997:289). Politika, “belirlenen amaç veya hedeflere ulaşmaya yönelik karar ve eylemler bütünü” olarak tanımlanırken, program “belirli şartlar ve düzene göre yapılması öngörülen işlemlerin bütünü” olarak geçmektedir. Literatürde ayrıca, “çalışanların iş ve aileyi de içine alan iş dışı aktiviteleri arasındaki ara yüzü (interface) daha başarılı yönetmelerine yardımcı olmak için yürürlüğe koydukları girişimler” olarak da tanımlanmaktadır.

Araştırmalar, organizasyonun büyüklüğü, sektörü ve rekabet durumunun çalışanlarına sunduğu iş yaşam dengesi fırsatları açısından farklılıklara sebep olduğunu göstermektedir. 100 kişiden az çalışanı olan organizasyonların sağlık, hayat veya kaza sigortası, ücretli izin ve emeklilik konularında imkan sunmada daha az istekli davrandığı bilinmektedir. Aynı zamanda, örneğin; tekstil sektöründe çalışanlar ile maden sektöründe çalışanların organizasyonların sunduğu yan menfaatler ve iş-yaşam dengesi fırsatları açısından büyük farklılık göstereceği açıktır.

Diğer yandan, yüksek rekabetin olduğu sektörlerde, iş-yaşam dengesi programlarına iyi çalışanları elde tutmak için organizasyonlar daha büyük önem verilmektedir. Benzer şekilde, azınlıkların, kadınların, sendikalı çalışanların ve esnek zamanlı çalışanların yönetim kadrolarında veya organizasyon genelinde geniş yer bulduğu organizasyonların iş-yaşam dengesi programlarını daha yoğun uyguladıkları ortaya çıkmıştır (Hertz&Marshall, 2001:182). Çalışanların iş ve aile yaşamı arasında çatışma yaşamasının organizasyon açısından olumsuz etkilere sahip olduğu açıktır. Ancak önemine rağmen çoğu zaman, maliyetli olduğu düşünüldüğü için organizasyonlar iş-yaşam dengesi programları geliştirmekten kaçınılmaktadırlar.

Bu çalışmanın amacı, İstanbul’da hizmet veren beş büyük hastanenin 239 çalışanlarının iş-yaşam dengesi programlarından nasıl ve ne ölçüde yararlandığının ve işletmelerin bu konuda ne tür çabaları olduğunun ortaya konulmasıdır.

2. İş-Yaşam Dengesi Programları ve Çalışanlar İçin Önemi

Organizasyonlar tarafından çalışanlarının iş-yaşam dengesini sağlamaya yönelik sunulan tüm imkanlara rağmen, çoğu zaman çalışanlar iş-yaşam dengesi programlarından tam faydalanamamaktadırlar. Blum vd. (1994) çalışmasında ortaya koyduğu üzere, iş-yaşam dengesi programları çalışanların stres seviyelerini azaltmaktan çok itibarlarını artırmakta daha etkili olmaktadır. Bunu aşmak “aile dostu kültür”ün sağlanmasıyla mümkün olabilmektedir (Kossek vd., 1999:103).

Harrington (2007)’ye göre, tüm iş-yaşam dengesi programları kültür değişimi süreci olarak algılanmalıdır. Literatürde aile dostu kültürü belirleyici üç bileşen bulunmaktadır. Bunlar; çalışanın işini ailesinin önüne koyacak organizasyonel zaman talep ve beklentileri, organizasyondaki iş ve aile dengesi imkanlarını kullanmanın kariyere negatif etkisi ve yönetimin desteği ve çalışanların ailevi sorumluluklarına duyulan hassasiyet olarak sıralanabilir. Belli oranda birbirinden bağımsız olan bu bileşenlerin varlığı bir organizasyonun ne derece aile dostu olduğunu göstermektedir.

Aile dostu organizasyonlar üzerine çalışan Bailyn vd. (2004) aile-dostu organizasyonların üç karakteristik özelliğini ortaya çıkarmıştır: zamansal esneklik (temporal flexibility), operasyonel

esneklik (flexible work processes) ve organizasyonun liderleri tarafından ailevi ihtiyaçların öneminin anlaşıyor olması. Bu üç özellik, esnek zamanlı çalışma imkânı, iş süreçlerinde esneklik imkanı ve yönetimin denge ihtiyacını anlaması ve desteğini içselleştirmesi anlamını taşımaktadır.

Aile dostu organizasyonlar, basın veya çalışanların çevreleriyle paylaşımları sonucunda itibarlarında da artış sağlamaktadırlar. İtibar artışı, sadece organizasyonun müşterileri ile olan olumlu imajını desteklemeyecek, aynı zamanda organizasyonda çalışma isteyebilecek adayların da öncesinde olumlu bir görüş işe başvuru yapmalarını sağlayacaktır. İş-yaşam dengesi programlarının literatürde farklı şekillerde sınıflandırıldığı görülmektedir. Bu noktada belirtilmelidir ki, tüm sınıflandırmalarda programlar birden çok unsuru içinde taşıyabilmekte ve kesin sınırları bulunmamaktadır (Thompson&Beauvais,1999:396).

En temel ayırım, Anderson vd., (2002)'in belirttiği şekliyle, resmi (formal) ve gayri-resmi (informal) iş-yaşam dengesi programları ayırımıdır. Thomas ve Ganster (1995) ile Thompson vd., (1999)'un da belirttikleri destekleyici bir iş ortamını birlikte oluşturmaktadır. Formal iş-yaşam dengesi uygulamaları ile ifade edilen, organizasyon tarafından çalışanlara duyurulmuş resmi olarak tanımlı hizmetlerdir. İnfomal uygulamalar ise, yönetici desteği ve iş-yaşam dengesine yönelik uygulamalardan faydalanmanın kariyere etkisi gibi tanımlanmamış ve organizasyonun kültürü ile bağlantılı koşullardır. Hein (2005) çalışmasında, iş-yaşam dengesi programlarını iki başlık altında değerlendirmektedir: birincisi, çalışanların çalışma koşullarını düzenleyen uygulamalardır, bunlar esnek zaman veya lokasyon, izin gibi konulardır. İkincisi ise, çalışanlara ve ailelerine çeşitli menfaatler sunan uygulamalar olarak; seminerler, finansal destekler, asistan programları gibi konulardır. Ferber vd. (1991)'de literatürde tartışılanları bir araya getirdikleri *Work and Family: Policies for a Changing Workforce* kitabında, çalışanların yaşam evrelerine göre iş-yaşam dengesi programlarını sınıflandırma yoluna gitmişlerdir. Bu ayırmada yaşam evresi ve farklı iş-yaşam dengesi uygulamaları şu şekilde sıralanmıştır:

Tablo 1: Çalışanların Yaşam Evrelerine Uyumlaştırılmış Destek Programları

Yaşam Evresi	Maddi Yardım	Program ve Hizmetler	Danışma ve Bilgi	Zaman
Yeni Çalışma	Sağlık Sigortası, Yaşam sigortası, Emekli aylığı, Diğer emeklilik programları, Diğer yardımlar	Sağlıklı yaşam merkezi, Çalışan destek programları, Sağlık riski tahminleri	Huzuru artırma ve sağlığı iyileştirme programları, çalışan destek programları	Tatiller, bayram tatilleri, Hastalık izni, Maluliyet izni, vefat izni
Evlilik	Eş Yardımı, Esneklik desteği, Emekli aylığı planına eş katkısı	Eşin yer değiştirmesi, Eş için iş arama yardımı	Çalışan destek programları	Evlilik izni
Hamilelik ve Evlat Edinme	Evlat edinme yardımı, Sağlık yardımı, Doğum merkezi ya da hastaneye ulaşım yardımı		Doğum öncesi kurslar	Kişisel kayıp izni, annelik maluliyeti izni, Alternatif çalışma saatleri, İş düzenlemeleri

Çocuk Yetiştirme	Bakıma muhtaçlar için sağlık yardımı, Bebek bakımı, bakıma muhtaç yardım programı, bakıma muhtaçlar için yaşam sigortası	İşyerinde çocuk bakımı, Aile bakımı, Okul çağındaki çocukların bakımı, Emzirme olanakları	Seminerler, destek grupları, el kitapçıkları, Broşürler, İşgören destek programları	Ebeveyn izni, Esnek çalışma saatleri, birikmiş izin kullanımı, Aile bireylerinin hastalığı dolayısıyla izin
Boşanma	Ücretlerin haciz edilmesi, Üvey çocukların sağlık yardımı kapsamına alınması, Boşanmış ve bakıma muhtaçların sağlık yardımlarından bir süre daha yararlanması	Ön ödemeli yasal danışman ücreti	İşgören destek programları	
Yaşlı Bakımı	Bakıma muhtaçlar için uzun dönemli/geçici bakım	Yetişkinler için bakım evleri	Seminerler, destek grupları, broşürler	Aile izni, esnek çalışma saatleri, biriken izinlerin kullanımı, iş düzenlemeleri
Emeklilik	Emekli Aylığı, Emekli Sağlık ve dış bakımı, Yaşam Sigortası		Emeklilik öncesi danışma, emekliler için çeşitli hizmetler	Emekliler için yarı zamanlı çalışma

Kaynak: Ferber vd., 1991:116

Fairllie (2004) tarafından WarrenShepel Research Group için yapılan araştırmada ortaya atılan ve organizasyonlara önerilen iş-yaşam programları ise şu başlıklar altında toplanmaktadır:

- **Yasal İş-yaşam Programları:** Uzman avukatlar ya da danışmanlar yardımıyla, çalışanların boşanma, iflas, mahkeme çağırısı, yasal cezalar gibi hukuki konularda verilen destek programlarıdır.
- **Finansal İş-yaşam Programları:** Finans uzmanlarınca, çalışanların kişisel bütçeleri, alacak-borç durumları, emeklilik ve acil finansal ihtiyaçlarına ilişkin verilen destek programlarıdır. Finansal koşullar çalışanlar üzerinde en çok stres yaratan unsurların başında gelmektedir.
- **Tıbbi İş-yaşam Programları:** Tıbbi destek programları, günün 24 saati ve tüm hafta boyunca danışmanlık hizmeti verebilecek tıp personelinin (doktor ya da hemşire) sürece katılımıyla gerçekleştirilebilir. Çalışanlar çeşitli tıbbi rahatsızlık durumunda kendileri ya da aileleri adına yardım alabilmektedir.
- **Beslenmeyle ilgili (Nutritional) İş-Yaşam Programları:** Uzman bir diyetisyenin kontrolünde, çalışanların sağlıklarını tehdit edebilecek beslenme sorunlarıyla ilgili destek sağlanmasıdır. Kilo kontrolü, ağır işlerde çalışanlar için özel diyet önerileri, hastalıktan korunmaya yönelik beslenme şekilleri bu programda yer almaktadır.
- **Ev Bakımına Yönelik İş-yaşam Programları:** Çalışanların evde bakım gerektiren aile üyelerine yönelik sorunlarında, acil durumlarda ev ve sağlıkla ilgili danışmanlık gereksinimlerinde başvurabilecekleri bir programdır.

• **Aile İş-yaşam Programları:** Ailesel her türlü bakım, destek ve yardım programlarıdır. Özel ilgi ve bakım isteyen çalışan çocukları ve yaşlılarına bakıcı ya da hemşire bulma, ev bakımı sağlama ya da uygun bakım merkezi bulma gibi konularda destek sağlamaktadır.

Organizasyonlarındaki işgücünün gelişiminden sorumlu olan insan kaynakları uzmanları iş-yaşam kültürünü destekleyen organizasyon konumuna gelmek için değişime öncülük etmelidir. Her ne kadar, iş-yaşam bütünleşmesi, sadece insan kaynakları bölümünü değil, organizasyonun tümünü ilgilendiren bir konu olsa da, insan kaynakları bölümü anahtar rol üstlenmektedir. Bunun nedeni, insan kaynakları yöneticilerinin çalışanların kapasitelerini, yeteneklerini ve bağlılık düzeylerini en iyi bilen yöneticiler olmalarıdır. Geçmişe ait başarı bilgileri, kayıtları, bireylerin eğitim ihtiyaçları, bireysel ve organizasyonel yetersizlikler, çalışanların yöneticilere karşı olan tutumları, organizasyonel bağlılık düzeyleri, işten ayrılma eğilimleri gibi önemli bilgiler, insan kaynakları birimini bu süreçte etkili olabilecek en önemli bölüm haline getirmektedir (Polach, 2003:59).

İş-yaşam dengesi oluşturmada, organizasyonda bir geçiş süreci yaşanabilir. Bu geçiş sürecinde, değişim gerçekleştirmenin ve en önemlisi organizasyonda bir iş-yaşam kültürü oluşturma, insan kaynakları bölümü için zorlayıcı bir süreç olacağı açıktır. Tablo 2’de bu geçiş sürecinde insan kaynakları birimine yol gösterebilecek bazı stratejiler yer almaktadır.

Tablo 2: İş-yaşam Bütünleşmesinde İnsan Kaynakları Bölümünün Girişimleri

İlişki Düzeyi	Eylemler
Organizasyon Düzeyinde	• İşleri ilgili kararlar alınırken bireyler üzerindeki etkisinin tartışılması • Denge kurmayı başaranların desteklenmesi • Denge kurmayı başaran üst düzey yöneticilerin özendirilmesi • Tartışmaların işletme hedef ve etkileri çerçevesinde tutulması
Süreç Düzeyinde	• Hâlihazırdaki programlarla ilgili geribildirim sağlanması • Başarının kutlanması ve paylaşılması • İş-yaşam dengesiyle ilgili çalışan memnuniyetinin ölçülmesi • Alternatif çalışma saatlerinin desteklenmesi
Bireysel Düzeyde	• Bireylerin tecrübelerinin dinlenmesi ve sorunlara karşı duyarlılık sağlanması • Erkek çalışanların de kadın çalışanlar gibi konuşmalarının sağlanması • Yaşam amacı belirlemenin öneminin vurgulanması ve desteklenmesi • Bireylerin uygun gördükleri konularda eyleme geçmelerinin desteklenmesi

Kaynak: Polach, 2001:59

Çalışan destek programlarının etkili olduğu alanlar genellikle iş stresi, kişisel sorunlar, ilişkisel sorunlar, yaşlı bakımı, çocuk bakımı, ebeveyn sorumlulukları, işyeri tacizi, madde bağımlılığı, ayrılma ve kayıp, iş ve aile yaşamı dengesi, finansal ve yasal destekler ve aile içi şiddettir

(Catsouphe& Kossek, 2006:289). Çalışan destek programlarının başarılı olabilmesi, gizlilik ilkesine, çalışanlara ve aile fertlerine karşı açıklığa, üst yönetimin politika ve işleyişlere olan desteğine, çalışan destek programlarıyla ilgili eğitimlere ve bu programların kullanımının desteklenmesine bağlı olmaktadır. İş-yaşam stratejilerinin geliştirilmesinde ve uygulanmasında bazı engeller oluşabilmektedir. Oluşan bu engellerden bazıları şunlardır:

- Uzun çalışma saatlerini ve diğer yaşam yükümlülüklerini ihmal ederek yüksek düzeyde organizasyonel bağlılığı vurgulayan ve ödüllendiren bir organizasyon kültürü,
- Çalışanların diğer yaşam yükümlülüklerini yerine getirmelerini engelleyen, izole, baskıcı ve engelleyici bir iş ortamı,
- Amirlerin ve yönetimin dirençli yaklaşımları,
- İş-yaşam stratejileri ve programlarıyla ilgili iletişim ve eğitim eksikliği (De Cieri vd., 2005:92).

İş-yaşam dengesinin incelenmesi için yapılan diğer bir sınıflandırma ise Lobel ve Kossek(1996) tarafından yapılmıştır. Buna göre, iş-yaşam dengesi programlarının 5 temel alt başlığı bulunmaktadır. Bunlar, zamanı esas alan stratejilere dayanan programlar, bilgiyi esas alan stratejilere dayanan programlar, finansal kaynakları esas alan stratejilere dayanan programlar ve doğrudan sunulan hizmetler, danışmanlık hizmetleridir.

2.1. Yer, Zaman ve Çalışma Koşullarında Esneklik Sağlayan Programlar

Esnek zaman planlarının da dahil olduğu bu uygulamaların amacı, organizasyonlar tarafından çalışanların zamanlarını, çalışma yerlerini ve çalışma koşullarını istedikleri şekilde yönetmelerine yardımcı olmaktır.

Alternatif çalışma programları olarak da ifade edilen bu yaklaşımlara dahil olan çalışan sayısının son zamanlarda birçok ülkede toplam işgücü içinde önemli oranda artış sağladığı görülmektedir. Alternatif çalışma programlarının yaygınlaşmasının ve kabul görmesinin temelindeki çeşitli sosyal, demografik ve ekonomik faktörler arasında ilk sırada çalışanların yaşam kalitelerini yükseltmek amacıyla kendilerine ve ailelerine ayıracakları boş zamana verdikleri önemin artması sonucunda bu esnekliği sağlayan işlere yönelmeleri gelmektedir (Catsouphe&Kossek,2006:290). Zaman, yer ve çalışma koşullarında esneklik sağlayan stratejiler, yapı itibarıyla atipik çalışma modelleri ile örtüşmektedir. Atipik çalışma, “tipik istihdam biçiminin dört temel unsuru olan, iş aktinin belirsiz süreli olması, gerçekleştirilen çalışmanın tam zamanlı yapılması, tek işverene karşı çalışan sorumluluğunun bulunması, haksız iş akdinin feshine karşı çalışanın iş hukuku koruması altında olması dışında bir tanıma sahip çalışma şekli” olarak tanımlanmaktadır (Yüksel, 2004:49).

Zamanı esas alan uygulamalar, genellikle Perlow’un (1995) gerçekleştirdiği çalışmasında “yüz zamanı” (face time) olarak ifade ettiği olgu nedeniyle çalışanlar ve organizasyonlar açısından tam benimsenememektedir. Yüz zamanı ile ifade edilen, çalışanın işyerinde görünür olduğu süredir. İşe adanmışlık ile bağlantılı tutulan bu kavram, çalışanın kariyeri açısından riskler taşıdığı düşüncesiyle çalışanların esnek zaman çalışmasını tercih etmemelerinde etkili olmaktadır.

2.2. Tele (Uzaktan) Çalışma

Tele (uzaktan) çalışma, Fitzer (1997) tanımına göre, çalışanın rutin işini işyeri dışında bir yerde teknolojik bağlantıların desteğiyle yürütmesidir. Kısmi zamanlı veya tam zamanlı (full time) şekilde gerçekleştirilebilmektedir. Haftanın belli günlerinde, sürekli olarak veya dönemsel de gerçekleşebilen tele (uzaktan) çalışmanın 3 temel bileşenini Pinsonneault ve Boisvert (2001) şu şekilde sıralamaktadır: bilgi teknolojilerinden (IT) faydalanma, organizasyonla kurulan

bağlantı ve işin farklı bir mekanda gerçekleştirilmesidir. Goodrich (1990) çalışmasında ifade ettiği gibi, Tele (uzaktan) çalışma, aynı zamanda çalışanların ulaşım masraflarında düşüşü sağlarken giyim, gıda gibi masraflarında da önemli azalmayı sağlamaktadır. Ayrıca, teknoloji gelişip organizasyonlar için ulaşılması ve elde edilmesi kolaylaştıkça, donanım ve yazılım yatırımı açısından da maliyetler düştüğü için avantajlı hale gelmektedir.

Huws (1996)'da ortaya attığı ve “esneklik modelinde yeni fırsatlar” olarak ifade ettiği görüşe göre, tele (uzaktan) çalışma, iş ve iş dışındaki yaşamı dengelemek için özellikle kadınların faydalanabileceği bir çözüm alternatifidir. Dooley'in (1996)'daki yazısında Huws'u destekler görüşlere yer vererek, çocuklarına bakmak zorunda olduğu için geleneksel çalışmaya düzeninde çalışamayan kadınlar için tele (uzaktan) çalışma avantajlı olduğunu ifade etmektedir.

Tele (uzaktan) çalışma ile ilgili farklı bir yaklaşım olan İstismar (The Exploitation Model) modelini inceleyen Haddon ve Silverstone (1993) çalışmasında, tele (uzaktan) çalışmanın kadınların ücretli çalışma ve evdeki sorumlulukları ile ilgili istismarının devamına sebep olacak bir model olduğunu ileri sürmüşlerdir. Silver (1993) evden çalışmanın, kadınların istismar edildiği, sosyal anlamda izole oldukları, aile ve işverenin yoğun taleplerinden olumsuz etkilendikleri ve eşlerinin kontrolü altında kaldıkları bir çalışma şekli olduğunu savunmuştur.

2.3. Çeşitli İzin Programları

Organizasyonların çalışanların iş dışındaki ihtiyaçları için izin kullanmaları ile ilgili stratejileri bu bağlamda değerlendirilmektedir. Dinlenmek (vacation) için kullanılan izin, hastalık izni, anne veya babanın çocuk doğduğunda aldığı izin, çocuk veya yaşlı ebeveyne bakmak için alınan izin, işe aşamalı dönüş izni, ücretsiz veya ücretli izinler çalışanların iş-yaşam dengeleri için kritik önem taşıyabilmektedir.

Ücretli izinler, çalışanların gelirlerinde kayba uğramadan çocuklarına veya başka bir aile ferdine bakabilmelerine imkan sağlamaktadır. Ancak, çoğu zaman aileden birinin bakımı için alınan izinler, ücretsiz izinler olmaktadır. Araştırmalar, izin kullanan çalışanların büyük çoğunluğu aile bireylerinin ruhsal ve fiziki sağlıkları kullandıkları izinin olumlu etkisi olduğunu göstermektedir. Aynı şekilde, Becker'in 1960'da ortaya attığı ve “ek bahisler” (side bets) görüşü olarak ifade edilen yaklaşıma göre, çalıştıkları organizasyona geri alamayacağı yatırımlar yapan çalışanlar, bu imkanlardan faydalanabilmek için o organizasyonda kalmaya devam etmeyi tercih etmektedirler (Favero & Heath, 2012:335).

Aile ve iş yaşantısı bağlamında yaklaşıldığında ise, hamilelik izni kullanma hakkı olan hamile bir çalışan bu hakkını kullanmadan organizasyondan ayrılmayı istemez. İleride organizasyon tarafından sunulan bir menfaati kullanabileceğini düşünen çalışan, bencilce bir tavırla çalıştığı organizasyondan ayrılmayı düşünmemektedir. Ayrıca, araştırmalar, bir iş arkadaşının ihtiyacı olduğunda hamilelik izni kullandığını gören iş arkadaşlarının da ileride faydalanabileceklerini düşünerek organizasyona bağlı kaldığını göstermektedir (Clark vd., 2004:123). Benzer şekilde, Mattis (1990)'da, organizasyonların doğum izni sağlayarak doğumdan sonra işe dönen kadın çalışanlar sayesinde düşen *turnover* oranlarının organizasyon için olan finansal avantajını ortaya koymuştur. Fakat The Daily Telegraph'ın 1995'te yayınladığı habere göre, çalışanların üçte biri işlerinde güvende hissetmedikleri için izin kullanmak istemediklerini bildirmektedirler (Budd, 2011:78).

2.4. Bilgi Edinmeyi Sağlayan Programlar

Bilgiye dayalı stratejiler, çalışanların iş ve yaşam dengelerine dair kararları vermelerine yardımcı olacak bilginin onlara sağlanması için oluşturulmaktadır. Bunlar arasında en sık uygulananlar, çalışanlara çeşitli konularda kaynak ve referans sağlayan programlar ki bunlar çalışanın bilgilenmesi için gerekli bilgi ve referansları sunar ve özellikle çocukla veya

ebeveynleri için bakım hizmeti alacak ve bunun için araştırma yapma ihtiyacında olan çalışanlar için anlamlı olmaktadır (Sullivan & Lewis, 2001:124).

Aynı zamanda stres ve zaman yönetimi seminerleri, destek grupları (support groups), tedarikçi fuarları (dependent care provider fairs) ve emeklilik öncesi planlama (preretirement planning) sıkça uygulanan bilgiye dayalı iş-yaşam dengesi programlarıdır. Organizasyonlar içinde düzenlenen sağlık eğitimleri de artmaktadır. Workshop'lar, kısa eğitim seansları, alkol konusunda bilinçlenme toplantıları, kalp sağlığı bilgilendirme toplantıları, sigarayı bırakma kampanyaları v.s. bağlantılı olarak uygulanmaktadır (Whitehouse & Zetlin, 1999: 223).

Bazı firmaların, çalışanları için iş ve aile konularında tartışabilecekleri ve bilgi alabilecekleri web siteleri ve forum sayfaları kurdukları görülmektedir. Bu tür bilgi alışverişine izin veren kaynaklar, organizasyonlar için daha az maliyetli olmakta ve çok sayıda çalışanın faydalanmasını daha mümkün kılmaktadır.

2.5. Finansal Destek Programları

Finansal kaynakları esas alan stratejiler, çalışanlara sorumluluklarını yönetirken finansal asistanlık sağlayan programlardır. Çalışanların çocuklarının bakımı veya okul masrafları için finansal destek sağlayan organizasyonlar olduğu gibi doğum veya evlat edime durumunda katkıda bulunan organizasyonlar da bulunmaktadır. Finansal destekler, çalışanları maddi imkanlarını artırarak streslerini azaltırken, imkan sunulan alanlarla ilgili araştırma, değerlendirme süreçlerini hızlandırdığı için zaman açısından da çalışanlara stres azaltıcı bir etkiye sahiptir (Padma & Reddy, 2013:94)

2.6. İşyerinde Doğrudan Sunulan Hizmetler

Organizasyonlar tarafından direkt çalışanları için sağlanan, hemen ulaşabildikleri organizasyon içinde veya farklı bir lokasyondaki hizmetlerdir. Örneğin; organizasyon içinde açılan sağlık merkezi, fitness veya wellness merkezi ya da çalışanların işyerinde çocuklarına bakılabilecek uygun ortamın sağlanması, emzirme odası yapılması veya ebeveyn bakımı için farklı bir lokasyonda bir okulla anlaşarak çalışanlara özel imkânların sağlanması, sadece gereken durumlar için acil çocuk bakım hizmeti sağlanması gibi hizmetler sayılabilir. Tüm bu hizmetleri yoğunlukla uygulanan 3 başlık altında toplanabilmektedir:

2.6.1. Çocuk Bakımı ile ilgili Hizmetler

Özellikle çocukları olan kadınların yararlanması için tasarlanan direkt hizmetler, çalışanların işlerine daha rahat yoğunlaşmalarına yardımcı olmak üzere tasarlanmaktadır. Araştırmalar, çalışanların ebeveynlik ile ilgili taleplerinin iki faktörden etkilendiğini ortaya koymaktadır: evde yaşayan çocuk sayısı ve en küçük çocuğun yaşı. Evdeki çocukların sayısındaki artış, bakım için gereken zamanı da artırmaktadır. Okula bağlı işler, alışveriş, yemek pişirme, ulaşım, hasta olduklarında bakım ve yönetime ayrılan saatler artmaktadır. Bu tür yoğun bir ailevi sorumlulukla karşı karşıya kalan çalışan eğer çalıştığı işyeri aile sorumlulukları konusunda destekleyici değil ise, işten ayrılmayı düşünebilmektedir (Devi & Rani, 2012:23).

Yapılan bazı araştırmalar, organizasyon tarafından çocuk bakımının desteklenmesinin devamsızlığı düşürmede etkili olduğunu ortaya çıkarırken bazıları ise, iş-yaşam çatışmasını azalttığı için devamsızlık üzerinde dolaylı bir negatif etkiye sahip olduğunu göstermiştir.

Çocuk bakımı ile ilgili inisiyatiflerin, aynı zamanda *turnover*, verimlilik, işe alımda ve daha uzun çalışmaya istekli olmada etkili olduğu bilinmektedir. Ayrıca, Alegre ve Pasamar (2018) çocuklarının veya diğer bakıma muhtaç aile fertlerinin bakımı için imkan sağlanmasının evle ilgili kafalarındaki sorunlara daha rahat cevap bulabildikleri için çalışanların işlerine daha kolay yoğunlaşmalarını sağlayarak işteki performans, devamsızlık ve *turnover*da organizasyon için avantajlı sonuçlar elde edileceğini belirtmektedir. Diğer taraftan, bazı araştırmaların da

yukarıdaki bilgiler ile aynı paralelde olmadığı görülmektedir. Kossek ve Nichol(1992) ile Thomas ve Ganster(1995) araştırmaları, devamsızlık ve performans ile çocuk bakımı hizmetleri arasında doğrudan bir bağ olduğu sonucuna varamamıştır.

2.6.2. Sağlık ve Fitness/Wellness Hizmetleri

Araştırmalar, Amerika'daki 50 ve üzeri çalışanı olan işyerlerinin yüzde 90'ının çalışanlarına yönelik sağlık programı olduğunu ifade edilmektedir. Sağlık konusundaki bu yoğun desteğin moral ve verimlilik yanında aslında devamsızlık ve sağlık sorunlarıyla ilgili masrafların azaltılmasını da amaçladığı bilinmektedir.

Çalışanlarının sağlıklarının fiziksel sağlıklarının iyi olması konusunda geliştirilen inisiyatifler, "çalışan asistans programları" ile bağlantılı olarak da değerlendirilmektedir. Bu uygulamalar içinde organizasyon içinde bir fitness veya wellness merkezi açılması, kilo verilmesi için diyetisyen hizmeti sunulması, sigara bırakma veya stres azaltma ile ilgili uzman yardımlarının sağlanması yer almaktadır. Çalışan asistans programlarının ilk ortaya çıkışı, çalışanların alkol problemlerini çözmek için olsa da, zaman içinde potansiyel işten kaynaklı stres ve problemler ile ilgili konular kullanılır olmuştur (Friedman&Greenhaus, 2000:103).

Araştırmalar, sağlık programlarına katılanlar ile katılmayanların sağlık sebebiyle devamsızlıklarında önemli farklar olduğunu tespit etmişlerdir. Katılanlar arasında ise 1 yıldır devam edenler ile 2 yıldır devam edenler arasında da pozitif bir fark bulunmaktadır. Ancak, Kossek ve Ozeki (2001) tarafından yapılan araştırma, sağlıklı çalışanların diğer daha az sağlıklı çalışanlara göre daha az doktor ziyareti yaptığı, iş tatmini olduğu ve daha az devamsızlık yaptığı ile ilgili dikkat çekici bir veriye ulaşamadıklarını ortaya koymuştur.

2.6.3. Danışmanlık Hizmetleri

Günümüzde pek çok organizasyon, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlıklarının iyileşmesi veya rahatsızlıklarının etkilerinin azaltılması için organizasyonun kendi lokasyonunda veya dışarıda destek olmaktadır. İçeride danışmanlık hizmetleri (counselling) almanın organizasyonun kültürüne yakın olmak, formal ve informal kaynaklara ulaşmada kolaylık gibi güçlü yönleri belirtilirken, zayıf yönleri arasında subjektif olabilme veya yönetime yakın/çalışana yakın gibi algılanma gibi zayıf yönlerine de işaret edilmektedir (Kalleberg,2000:45). Bu bağlamda, çalışanların kendileri ve aileleri için danışmanlık hizmetlerinde de artış gözlemlenilmektedir. Çalışanlara farklı uzmanların (hukuki, tıbbi, psikolojik v.b. konularda) uzmanlar ile buluşma sağlayarak veya birebir görüşmeler ile sorunlarına çözüm aramak gibi konular yaygınlaşmaktadır.

Bazı organizasyonlar dışarıdan danışmanlık hizmeti alırken, bazıları organizasyon içinde organize etmekte, bazen ise hem iç kaynaklar hem de dış kaynaklar kullanılmaktadır. Bir danışman ile konuşmak, çalışanların iş ve yaşamlarını yönetirken karşılaştıkları çatışmaları daha kolay çözmelerinde yardımcı olmaktadır. Dolayısıyla, etkileri pozitif yönde gözlemlenmektedir.

3. İstatistik Analiz ve Sonuçların Yorumlanması

3.1. Araştırmanın Amacı ve Gerekçesi

Organizasyonlarda teknolojinin artmasıyla çalışma koşullarının iyileşmesi söz konusu olmasına rağmen, çalışma hayatı ile ilgili yenilikçi uygulamalara duyulan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır. Çağdaş koşullarda yürüyen işçi-işveren ilişkileri, sağlıklı bir işe alım sistemiyle başlamakta, performans ve ücretlendirme sistemi, eğitim ve gelişim olanakları ile fiziksel ve psikolojik açıdan insan sağlığına uygun çalışma ortamların yaratılmasıyla tamamlanabilmektedir. Diğer yandan, gelişen toplumla birlikte çalışanların beklentileri de her geçen gün artmakta ve bu da yenilikçi uygulamalara duyulan ihtiyacı artırmaktadır. Yoğun çalışma saatlerinin yaşandığı sağlık sektöründe iş-yaşam dengesinin önemi büyüktür. Bir çok organizasyon çalışanlarına yönelik farklı iş-yaşam dengesi programları oluşturmıştır. Bu

çalışmada, sağlık sektörü çalışanlarının iş-yaşam dengesi programlarına bakışlarının değerlendirilmesi ile konuya yaklaşımlarındaki farklılıkların insan kaynakları yönetimi açısından incelenmiştir.

3.2. Araştırmanın Örneklemi, Varsayımlar ve Kısıtlar

Çalışmada, İstanbul'da beş büyük özel hastanede görev yapan sağlık çalışanlarına 15.10.2019-15.11.2019 tarihleri arasında mail yoluyla ve yüzyüze anket uygulanmış, toplamda 339 ankete tamamlanmıştır. Veri girişi aşamasında 10 tanesinin soruların çoğunu boş bırakması nedeniyle analiz dışında bırakılarak toplam 329 anket uygulama için kullanılmıştır.

Araştırmaya cevap veren bireylerin ölçme araçlarındaki soruları cevaplandırırken gerçek duygu ve düşüncelerini yansıttıkları kabul edilmiştir. Araştırmaya katılan bireylerin ankete istekle cevap verdiği ve anketi doğru ve eksiksiz biçimde cevapladıkları kabul edilmiştir. Katılımcıların soruları cevaplarırken kelimelerin gerçek manasıyla anladıkları kabul edilmiştir. Oluşabilecek kavram yanılgıları göz ardı edilmiştir. Kadın akademisyenlerin ankete katılıma olumlu bakmamaları önemli bir kısıt olarak söylenebilir.

3.3. Bulgular ve Yorumlar

Anketin güvenilirlik analizi sonuçları; Cronbach-Alpha = 0.924, Parelel = 0.923, Strict = 0.924 olarak belirlenmiştir. Her bir güvenilirlik kriteri %70 değerini aştığı için, kişilerle yapılan anketin başarılı olduğu, anketin kendi içinde tutarlı olduğu, elde edilecek sonuçların gerçekleri yansıtacağı ortaya konulmuştur. Anketin birinci bölümü katılımcılara yönelik genel bilgiler için elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir:

- Araştırmaya katılanların; % 58,1'i kadın % 41,9'u erkektir.
- Katılımcıların % 42.3'ü 23-35 yaş arası, % 40.5'i 36-45 yaş arası ve %17.2'si 46 ve üzeri yaş grubundadır.
- Katılımcıların %55.2'si evli, %30.9'si bekar ve %13.9'u boşanmış/dul olarak belirlenmiştir.
- Katılımcıların %35.1'i tek çocuk, %24.9'u iki çocuk, %6.8'i üç çocuk, %33.2'si çocuğum yok demıştır.
- Katılımcıların %21.8'i 1-10 yıl, %30.2'si 11-15 yıl, %23.2'si 16-20 yıl ve %24.8'i 20 yıl ve üzeri süreyle toplam mesleki tecrübeye sahip olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3: Yer, Zaman ve Çalışma Koşullarında Esneklik Sağlayan Programlar İçin Yüzde Dağılım Tablosu

<i>Yer, zaman ve çalışma koşullarında esneklik sağlayan programlar</i>	<i>Sunuluyor</i>	<i>Sunulmuyor</i>
Günlük mesai başlangıç ve bitiş saatlerinde esneklik	%42.3	%57,7
Çalışanın evinin lokasyonuna göre çalışma ofisi seçiminde esneklik	%22.2	%77,8
Atipik çalışma imkanları	%32.1	%67,9
Yasal zorunluluklara ek olarak sunulan izinler	%44.2	%55,8
Çalışma koşullarında esneklik	%81.4	%18,6

Katılımcıların %81.4'ü çalışma koşullarında esneklik açısından olumluluk yaşadığını belirtmişlerdir. Sunulan seçenekler içinde en az yüzde değeri %22.2 ile çalışanın evinin lokasyonuna göre çalışma ofisi seçiminde esneklik durumuna ilişkindir. Çalışma koşullarında esneklik haricinde diğer programların genel olarak sunulmadığı belirlenmiştir.

Tablo 4: Sunulan İndirim Ve Ücretsiz İmkanlar Yüzde Dağılımı

<i>Sunulan indirim ve ücretsiz imkanlar</i>	<i>Sunuluyor</i>	<i>Sunulmuyor</i>
Çalışan veya çocuğuna eğitim bursu	%22.4	%77,6
Bakım hizmetlerinde maddi destek	%14.9	%85,1
Çeşitli firmalardan indirim veya ücretsiz bilet sağlanması	%44.1	%55,9
Bazı sağlık kuruluşlarında indirim	%67.8	%32.2
Firmanın kendi faaliyeti ile ilgili hizmetlerde indirim	%89.2	%10.8

Katılımcıların %89.2'si firmanın kendi faaliyeti ile ilgili hizmetlerde indirim ve %67.8 ile bazı sağlık kuruluşlarında indirim seçeneklerinin ele alınan sağlık kurumlarında uygulandığını belirtmişlerdir. Buna karşılık, %14.9 ile bakım hizmetlerinde yardımın en az yüzde ile sunulduğu belirlenmiştir.

Tablo 5: İşyeri İçinde Doğrudan Sunulan Hizmetler Yüzde Dağılımı

<i>İşyeri içinde doğrudan sunulan hizmetler</i>	<i>Sunuluyor</i>	<i>Sunulmuyor</i>
Kreş	%14.9	%85,1
Fitness, spor sahası, wellness	%14.9	%85,1
Kuaför, kuru temizleme, araba yıkama ve/veya tamiri, market	%28.6	%71,4
Cafe, restoran	%88.7	%11,3

Katılımcılar çalıştıkları sağlık kuruluşunda % 88.7 cafe-restoran olduğunu, %14.9 ile kreş ve Fitness-spor sahası-wellness hizmetlerinin sunulmadığını belirtmektedir.

Tablo 6: Bilgi Edinmeyi Sağlayan Hizmetler Yüzde Dağılımı

<i>Bilgi edinmeyi sağlayan hizmetler</i>	<i>Sunuluyor</i>	<i>Sunulmuyor</i>
Danışmanlık hizmetleri	%34.8	%65.2
Eğitim, seminer ve fuar organizasyonları	%84.5	%15.5
Broşür, kitapçık veya dergi abonelikleri	%61	%39.0

Katılımcılar en çok %84.5 ile eğitim, seminer ve fuar organizasyonları ve %61 ile broşür, kitapçık veya dergi abonelikleri imkanlarının sunulduğunu belirtmişlerdir. En az %34.8 ile danışmanlık hizmeti sunulması yer almıştır.

4. Sonuç

Günümüzde artan şekilde çalışma saatlerinin yoğun ve düzensiz olması nedeniyle iş yerinde geçirilen zamanın fazla oluşu, hafta sonu çalışmalarının ve iş yolculuklarının sıklığı, düşük ücret gibi olumsuz iş özellikleri de çatışmaya zemin hazırlamaktadır. Ailenin büyüklüğü, ailedeki bakımından sorumlu olunan çocuk sayısının fazla oluşu, çocukların yaşlarının küçük olması, her iki eşin de çalışması gibi farklı aile özellikleri de çatışmayı artıran faktörler arasında yer almaktadır. Kişinin yaşamdan aldığı tatmini oluşturan unsurların bireyin işi, kariyeri, ailesi ve çocukları olduğu düşünüldüğünde iş-aile çatışmasının bu tatmini olumsuz yönde etkileyeceği tahmin edilir. Sonucunda ise; kişide işe dair isteksizlik, performans düşüklüğü, stres, organizasyonel bağlılıkta düşüş, daha az verimlilik, kendini yetersiz hissetme, psikolojik rahatsızlıklar oluşabilir.

Konuya Türkiye özelinde bakıldığında, iş yasası doğrultusunda özellikle kapsam olarak geniş yer kaplayan atipik çalışma modelleri ve çalışma süreleri, izin ve tatiller ile ilgili düzenlemeler de bulunmaktadır. Atipik çalışma modelleri açısından bakıldığında, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı düzenlemeleri iki temel başlık altında değerlendirmektedir: çalışma şekline göre atipik uygulamalar ve çalışma sürelerine göre atipik uygulamalar. Çalışma şekline bağlı uygulamalar tele çalışma, evden çalışma ve kariyer duraklamaları olarak ifade edilen ücretsiz izinlerdir. Çalışma sürelerine göre uygulamalar ise kısmi çalışma, çağrı üzerine çalışma, sıkıştırılmış haftalar, iş paylaşımı ve kayan iş süresi olarak adlandırılan gün içinde farklı başlangıç ve bitiş saatleri belirleme esnekliğidir. İşyerlerinde rutin olarak uygulanan çalışma sürelerinin altıda yürütülen kısmi bir çalışma süresini konu alan kısmi süreli iş sözleşmesi yapma olanağının 4857 sayılı ile yasa tanınmasıyla ülkemizde part-time çalışmalar bir yasal zemine oturmuştur. Aynı şekilde, 4857 sayılı yasanın 14'ncü maddesinde, kısmi süreli çalışmanın özel bir türü olan ve işçinin devamlı olarak işyerinde ulunmasını gerektirmeyen kimi işlerin gördürülmesine yönelik çağrı üzerine çalışma sistemine de yer verilmiştir. Yasal düzenlemelerden öte, sağlıklı bir iş-yaşam dengesi için organizasyonların temel yasal haklara ek olarak sektör ve ekonomik koşulların izin verdiği oranda ek uygulamalar ile çalışanların hem işlerine hem de organizasyonlarına bağlılıklarını da olumlu etkileyecek uygulamalar sunmalarının zorunluluğunun konuya eğilen tüm uzmanlar tarafından altı çizilmektedir.

Bu çalışmada, İstanbul'da hizmet veren beş büyük hastanenin 239 çalışanlarının iş-yaşam dengesi programlarından nasıl ve ne ölçüde yararlandığı belirlenmeye çalışılmıştır. Katılımcıların %81.4'ü çalışma koşullarında esneklik açısından olumluluk yaşadığını belirtmişlerdir. Sunulan seçenekler içinde en az yüzde değeri %22.2 ile çalışanın evinin lokasyonuna göre çalışma ofisi seçiminde esneklik durumuna ilişkindir. Çalışma koşullarında esneklik haricinde diğer programların genel olarak sunulmadığı belirlenmiştir. Katılımcıların %89.2'si firmanın kendi faaliyeti ile ilgili hizmetlerde indirim ve %67.8 ile bazı sağlık kuruluşlarında indirim seçeneklerinin ele alınan sağlık kurumlarında uygulandığını belirtmişlerdir. Buna karşılık, %14.9 ile bakım hizmetlerinde yardımın en az yüzde ile sunulduğu belirlenmiştir. Katılımcılar çalıştıkları sağlık kuruluşunda % 88.7 cafe-restoran olduğunu, %14.9 ile kreş ve Fitness-spor sahası-wellness hizmetlerinin sunulmadığını belirtmektedir. Katılımcılar en çok %84.5 ile eğitim, seminer ve fuar organizasyonları ve %61 ile broşür, kitapçık veya dergi abonelikleri imkanlarının sunulduğunu belirtmişlerdir. En az %34.8 ile danışmanlık hizmeti sunulması yer almıştır. Görüleceği üzere, iş-yaşam dengesi dostu programların etkin bir şekilde kullanılmadığı, yoğun çalışma saatlerinin yaşandığı sağlık çalışanları için çok az sayıda hizmetin sunulduğu belirlenmiştir.

Aile dostu programlara geçiş sürecinde insan kaynakları birimine yol gösterebilecek stratejilerden birincisi; değişim organizasyon genelinde desteklenmelidir. Liderlere, özellikle işle ilgili yeni uygulamalar olduğunda çalışanlara ve onlar üzerindeki iş yüküne etkisini düşünceleri gerektiği hatırlatılmalıdır. Liderler, çalışmayı ödüllendirdikleri kadar, iş ve özel yaşamında denge kurabilmiş olan bireyleri de takdir etmelidir. Süreç düzeyinde, insan kaynakları yöneticileri ekipleriyle birlikte, tüm kademelerdeki çalışanlar için esnek çalışma koşullarını savunmalı, alternatif çalışma saatlerinin işlerliği hakkında bilgi vermeli, başarı hikayelerini yaymalı, denge ile ilgili çalışan doyumunu ölçmeli, ebeveynler için sağlanabilecek ilave hizmetleri araştırmalıdır. Bireysel düzeyde ise, insan kaynakları uzmanları, bireylerin fikirlerini, yaşadıkları zorlukları dinlemeli, onları başardıkları konuları diğerleriyle paylaşmaları konusunda cesaretlendirmeli, hem erkek hem kadın çalışanların düşüncelerini dinlemeli, özel yaşamlarını korumaları konusunda destek sağlamalıdır.

Kaynakça

- Alegre, J. & Pasamar, S. (2018). Firm Innovativeness And Work-Life Balance, *Technology Analysis & Strategic Management*, 30(4), 421-433.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S. & Byerly, R. T. (2002). Formal Organizational Initiatives And Informal Workplace Practices: Links To Work-Family Conflict And Job-Related Outcomes, *Journal of Management*, 28(6), 787-810.
- Bailyn, L., Drago, R., & Kochan, T. A. (2001). Integrating Work And Family Life: A Holistic Approach, A Report of the Sloan Work-Family Policy Network. MIT Sloan School of Management, Boston M.A.
- Blum, T. C., Fields, D. L. & Goodman, J. S. (1994). Organizational-Level Determinants Of Women In Management, *Academy of Management Journal*, 37(1), 241-268.
- Budd, J. W. (2011). *The Thought of Work*, New York: Cornell University Press.
- Catsouphe, M. P. & Kossek, E. E. (2006). *The Work and Family Handbook: Multi-disciplinary Perspectives, Methods and Approaches*, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Press.
- Clark, M., Koch, L. & Hill, E. (2004). The Work-Family Interface: Differentiating Balance And Fit, *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 33(2), 121-140.
- De Cieri, H., Holmes, A., Abbot, J. & Pettit, T. (2005). Achievements and Challenges for Work/life balance Strategies in Australian Organizations, *International Journal of Human Resource Management*, 16(1), 90-103.
- Devi, A. C. & Rani, S. S. (2012). Personality And Work-Life Balance, *Journal of Contemporary Research in Management*, 7(3), 23-30.
- Dooley, B. (1996). At Work Away From Work, *The Psychologist*, 9(4), 155-158.
- Fairlie, P. (2004). Work-Life Issues: An EAP's Perspective, Insights from the Warren Shepell Research Group, 3(4), <http://www.warrenshepell.com/research/latest.asp>, (18.10.2019).
- Favero, L. W. & Heath, R. G. (2012). Generational Perspectives In The Workplace: Interpreting The Discourses That Constitute Women's Struggle To Balance Work And Life, *Journal of Business Communication*, 49(4), 332-356.
- Ferber, M.A., O'Farrell, B., & Allen, L. R. (Eds.). (1991). *Work And Family: Policies For A Changing Work Force*. Washington, DC: National Academy Press.
- Fitzer, M. M. (1997). Managing From Afar: Performance And Rewards in a Telecommuting Environment, *Compensation and Benefits Review*, 29(1), 65-73.
- Friedman, S. D. & Greenhaus, J. H. (2000). *Work and Family-Allies or Enemies? What Happens When Business Professionals Confront Life Choices?*, New York: Oxford University Press.
- Glass, J. L. & Estes, S. B. (1997). The Family Responsive Workplace, *Annual Rev. Sociology*, 23(1), 289-203.
- Goodrich, J. (1990). Telecommuting in America, *Business Horizons*, 33(4), 31-37.
- Haddon, L. & Silverstone, R. (1993). Teleworking in the 1990s: A view from the home, SPRU CICT Report No. 10 CICT, SPRU, University of Sussex.
- Harrington, B. (2007). *The Work-Life Evolution Study*. Boston, MA: Boston.
- Hertz, R. & Marshall, N. L. (2001). *Working Families: The Transformation of the American Home*, Berkeley: University of California Press.
- Hein, C. (2005). *Reconciling Work And Family Responsibilities: Practical Ideas From Global Experience*, Geneva: International Labour Office.
- Huws, U. (1994). *Home Truths: Key Results from a National Survey of Homeworkers*, Leeds: National Group on Homeworking.
- Kalleberg, A. L. (2000). Nonstandard Employment Relations: Part-time, Temporary and Contract Work, *Annual Review of Sociology*, 26(1), 341-365.
- Kossek, E. E., & Nichol, V. (1992). The Effects Of On-Site Child Care On Employee Attitudes And Performance, *Personnel Psychology*, 45(1), 485-509.

- Kossek, E. E., Noe, R. A. & Demarr, B. J. (1999). Work-family Role Synthesis: Individual and Organizational Determinants, *International Journal of Conflict Management*, 10(2), 102-129.
- Kossek, E. E. & Ozeki, C. (2001). Wellness Incentives: Lessons Learned about Organizational Change, *Human Resource Planning*, 24(4), 24-36.
- Lobel, S. A. & Kossek, E. E. (1996). Human Resource Strategies To Support Diversity in Work And Personal Lifestyles: Beyond The 'Family Friendly' Organisation, In Kossek, E. E. & Lobel, S. A. (Eds.), *Managing Diversity: Human Resource Strategies For Transforming The Workplace*, Cambridge: MA: Blackwell Pbc.
- Mattis, M. (1990). New Forms Of Flexible Work Arrangements For Managers And Professionals: Myth And Realities, *Human Resource Planning*, 13(2), 133-146.
- Padma, S. & Reddy, S. (2013). Role Of Family Support İn Balancing Personal And Work Life Of Women Employees, *International Journal of Computational Engineering & Management*, 16(3), 93-97.
- Perlow, L. A. (1995). Putting The Work Back into Work/Family, *Group and Organization Management*, 20(2), 227-239.
- Pinsonneault, A. & Boisvert, M. (2001). The Impacts Of Telecommuting On Organizations And Individuals: A Review Of The Literature. In N. J. Johnson (Ed.), *Telecommuting and virtual offices: Issues and opportunities* (pp. 163-185). Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Polach, J. (2003). HRD's Role in Work-life Integration Issues: Moving the Workforce to a Change in Mindset, *Human Resource Development International*, 6(1), 57-68.
- Silver, H. (1993). Homework And Domestic Work, *Sociological Forum* 8(2), 181-204.
- Sullivan, C. & Lewis, S. (2001). Home-Based Telework, Gender, and the Synchronization of Work and Family: Perspectives of Teleworkers and Their Co-residents, *Gender, Work and Organization*, 8(2), 123-145.
- Thomas, L. T. & Ganster, D. C. (1995). Impact Of Family-Supportive Work Variables On Workfamily Conflict And Strain: A Control Perspective, *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15.
- Thompson, C. A. & Beauvais, L. L. (1999). When Work-Family Benefits are not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict, *Journal of Vocational Behaviour*, 54(1), 392-415.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L. & Lyness, K. S. (1999). When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence Of Work-Family Culture On Benefit Utilization, Organizational Attachment, And Work-Family Conflict, *Journal of Vocational Behavior*, 54(1), 392-415.
- Whitehouse, G. & Zetlin, D. (1999). Family Friendly Policies: Distribution And Implementation İn Australian Workplaces, *Economic and Labour Relations Review*, 10(2), 221-239.
- Yüksel, İ. (2004). Çalışma Yaşamı Katitesinin Tipik ve Atipik İstihdam Açısından İncelenmesi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 47-58.

Osmanlı Devletinde Telefon Hizmetinde İstihdam Edilen Kadınlar ve Yaşanan Bazı Sıkıntılar

Hulusi Ersoy¹
Yılmaz Bayar²

Received: 10/06/2019

Accepted: 13/08/2019

Online Published: 17/10/2019

Özet

Bilimdeki gelişmelerin sonucu olarak yeni sektörler ortaya çıkmıştır. Elektrik enerjisine bağlı olarak ilk uygulama, telgraf sistemleri ve işletilmesidir. Telgrafın icadından bir müddet sonra, benzer bir teknik ile telefon icat edilmiştir. İletişim amaçlı olan bu sistemde, işletme düzeyinde aktif olarak personel istihdamı lazım gelmiştir. Bu çerçevede, telefon sisteminin icadından otuz sene sonra, Osmanlı devleti, telefon hizmetini özel bir girişimci gruba ihale etmiştir.

Telefon haberleşmesinde, iletişimi sağlama noktasında kadın memurlar istihdam edilmiştir. Ecnebi olan işletme, Osmanlı tebaasından olan azınlıktan kadınları işe almış ve durum Müslüman kadınların tepkisini çekmiştir. Müslüman kadınların tepkisi karşılık bulmuştur. Bu yönü ile sektördeki kadın istihdamı ilk olarak telakki edilmiştir. Bu makalede, Dersaadet Telefon Şirketi'nde ve devlet hizmetinde çalışan bazı kadın memurelerin yaşadığı sıkıntılar ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: Kadın İstihdamı, Müslüman Kadınlar, Telefon

Women Employment in Telephone Service in the Ottoman State and Some Troubles

Abstract

The new sectors emerged as a consequence of the developments in the science. The first application depending on the electrical energy is telegraph systems and their operations. The telephone was invented using a similar technique soon after the invention of telegram. It is necessary to actively recruit personnel at the enterprise level in this technical system, which is for communication purposes. In this context, the Ottoman state awarded a contract of the telephone services to a special group of entrepreneurs in thirty years after the invention of the telephone system.

The female officers were employed to ensure communication in the telephone communication. The foreign business employed the minority women from the Ottoman citizens, and the aforementioned situation attracted the reaction of Muslim women. The reaction of the Muslim women found a response. With this aspect, women's employment in the sector was first considered. In this article, the problems of some female officers working in Dersaadet Telephone Company and in government services were discussed.

Keywords: Women Employment, Muslim Women, Telephone

¹ ehulusi@gmail.com

² Uşak Üniversitesi, İktisadi İdari ve İdari Bilimler Fakültesi, İktisat Bölümü, yilmaz.bayar@usak.edu.tr

1. Osmanlı Devleti'nde Telefon Hizmetinde Memure İstihdamı

Osmanlı'da, II. Meşrutiyet sonrasındaki dönemde, kadınlar için eşit haklar konusu ön plana çıkmış³ ve Anayasa'nın tadili, toplumdaki herkes için 'özgürlük beyanı' olarak görülmüştür. Osmanlı basını, I. ve özellikle II. Meşrutiyet dönemlerinde, Osmanlı kadınlarının hak arayışında da kendisinden istifade edilen önemli bir araç olmuştur. Kadın dergileri ile kadın yazılarına yer veren gazeteler, Osmanlı kadınlarının birçok konu ve sorun üzerinde düşüncelerini açıklayabilmelerine olanak sağlarken; dünya genelindeki kadınlarla ilgili haberlere yer vermek suretiyle de kadın yaşamları hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlamıştır⁴. II. Meşrutiyet'in ilanı ile başlayan dönemde kadın hareketleri, haklarını savunma noktasında etkin olmaya başlamış ve siyasal sisteme katılmada, gün geçtikçe daha etkin olmaya başlamışlardır⁵.

Osmanlı Devletinde, ilk resmi telefon şebekesi, devlet daireleri arasında çekilmiştir. Meclis-i Mebusan ve Ayan'a mahsus olan şebeke tamamlanmış ve 14 Aralık 1908 tarihinde, PTT Nazırı tarafından haberleşmeye açılmıştır⁶. Telefon şebekesi, Sadaret, meclis, nezaretler ve ilgili daireler arasında tesis edilmiştir. İlerleyen süreçte, devlet tarafından özellikle güvenlik hizmetlerine dönük yerel telefon hatları da tesis edilmiştir. Osmanlı Devletinde, İstanbul özelinde telefon hizmetinin yürütülmesi, imtiyaz usulü ile özel bir şirkete verilmiştir. İmtiyaz ihale ilanı, 10 Ağustos 1909 tarihinde yayınlanmıştır. Belirtilen şartlar dairesinde yapılan ihale, 22-23 Ekim 1909 tarihinde, teklif sahiplerinin huzurunda sonuçlandırılmıştır⁷. Değerlendirme sonucunda, İngiliz, Amerikan ve Fransız şirketlerinden oluşan müşterek heyetin teklifi birinci çıkmıştır⁸. İmtiyaz sözleşmesinde, inşaat plan ve projelerinin tasdik tarihi olan 26 Şubat 1912 tarihinden itibaren bir buçuk sene içinde, imtiyaz mıntıkasındaki bütün tesisatın geçici kabulü yapılarak açılışa hazır hale getirilmesi şartı konmuştur.

Meclis-i Ayan azasından Eski Posta Nazırı Galip Bey tarafından, 4 Nisan 1911 tarihli Heyet-i Ayan'nın 38. içtimaında, telefon imtiyazına dair verilen mütalaada, telefon işlerinde memurlar için en kolayının, telefon hizmetinin yürütülmesi olduğunu, kısa bir eğitimin işi yürütmek için yeterli olacağını, genellikle merkezlerdeki hizmetin, kadınlar ve kızlar vasıtasıyla yerine getirilebileceğini ve bu usulün de tabii olduğunu, bu işte, Osmanlı tebaasından Rum, Ermeni ve Musevi kızların istihdamının mümkün olabileceğini, Türkçe, Fransızca ve gerektiğinde Rumca bilenler seçilebileceğini, telefon kullanacak olanların, toplumun irfanı yüksek sınıf olacağı dikkate alındığında, memurların iki lisana vakıf olmalarının tercihe şayan olacağını, Dersaadet halkının muhtelif lisan ile konuştuğu ve bu yönden büyük müşkülât yaşanmayacağını, işin başında, lüzum görülürse, bu nitelikte memurlar dahi getirilebileceğini ifade etmiştir. Galip Bey, Fransa idaresinin, memnuniyetle, bir müddet için merkezlere birer memur ile yine gerek olursa, aletleri iyi halde tutmak üzere, ustabaşı da gönderebileceğini ve bunların Osmanlı tebaası memurların eğitilmesine kadar hizmette tutulabileceğini belirtmiştir⁹. Galip Bey, imtiyaz ile telefon hizmetinin verilmesine karşı çıkmış, telefon hizmetinin Posta ve Telgraf İdaresi tarafından devlet eliyle verilmesini talep etmiştir.

³ Ahmad, F. (1993). The Making of Modern Turkey. Londra: Routledge, s.84

⁴ Ünal Bozkurt, N. (2002). Basın Özgürlüğü ve Osmanlı Devleti'ndeki Görünümü. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 51(3), s.80

⁵ Şenol, D., Erdem, S. (2016). Türk Dünyası Toplumsal Hayatında Kadın, Yükselen İpek Yolu 2. Cilt (Editör: Fahri Atasoy), Ankara: Türk Yurdu Yayınları, s.180

⁶ BOA (Başbakanlık Osmanlı Arşivi), BEO 3457/259262, 2 Kânunuevvel 1324-15 Aralık 1908, PT Nezareti: 86-Sadaret. Bu hatların merkezi konumunda bulunan Sirkeci Posta ve Telgraf yeni binasında açılış yapılmıştır.

⁷ BOA, BEO 3672/275371, 14 Teşrinisani 1325-27 Kasım 1909.

⁸ BOA, BEO 3672/275371, 14 Teşrinisani 1325-27 Kasım 1909.

⁹ BOA, BEO 3876/290697, 4 Rebiyülahır 1329-4 Nisan 1911, Heyet-i Ayan 38. İçtima

II. Meşrutiyet sonrası, Türk kadınları devlet dairelerinde de görev almaya başlamıştır. Telefonun hizmete alınması sonrası, Dersaadet Telefon Anonim Şirket-i Osmaniyesi (DTAŞO) Müslüman kadınlar için ilk istihdam mekânı olmuştur¹⁰. DTAŞO’inde ilk planda, Osmanlı tebaasından Rum, Ermeni ve Musevi kadınlar istihdam edilmiştir. Kadınlar, önce telefon idaresinde çalışmak için başvurmuşlar, başlangıçta reddedilen bu istekler, kadın dernekleri ve dergilerinin ısrarlı çabaları ile başarıya ulaşmıştır¹¹. Yabancı sermaye kuruluşu olan DTAŞO, 1913 yılında kadın istihdamı için gazetelere ilan vermiştir¹². Kadınlar Dünyası Dergisi, bu ilana başvuruda bulunmaya teşvik etmiş ve tüm bu çağrılar sonucu Müslüman Osmanlı kadınlarından Bedra Osman ve 6 arkadaşı işe müracaat etmek için harekete geçmiştir¹³. Bu çabalar sonucunda, 1913’te yedi Müslüman Osmanlı Kadını ve 120 civarında gayrimüslim kadın DTAŞO’nde istihdam edilmiştir¹⁴. Kadınlar Dünyası’nın gösterdiği çaba, Posta ve Telgraf ve Telefon Nezareti’nde de etkili olmuş ve İstanbul Postanesi’nde de kadınlar istihdam edilmeye başlanmıştır. 1918 yılına gelindiğinde ise 85’i müslüman olmak üzere 90 kadının postanede görev almıştır¹⁵. 1914 yılından başlayarak P.T.T. bünyesinde kadın memurlar çalıştırılmaya başlanmıştır. İlk kez Nazır Oskan Efendi zamanında 26/6/1914 tarihinde, posta pulu satmak amacı ile iki müslüman kadın memur İstanbul Postanesi gişesinde, bir de musevi kadın memur Beyoğlu postanesinde göreve başlamıştır¹⁶.

2. Dersaadet Telefon Şirketinde Çalışan Memurelerin Sıkıntıları

Dersaadet Telefon Şirket-i Osmaniyesi’nin, 28 Kasım 1916 tarihli dilekçesinde¹⁷: Emniyet Genel Müdürlüğü’nün 382/3 hususi telefonundan, telefon şirketinin memureleri ile konuşma ve eğlenme girişimleri olduğu, akşamları saat beşten sonra, yanlış işaret vermek suretiyle beyhude yere memurelerin meşgul edildiklerine dair, işletme dairesinin hazırlamış olduğu rapora atfen, bu halin tekrar etmemesi babında konuya dikkat çekilmiştir. Hapishaneler Genel Müdürlüğü’nün 13 Ocak 1921 tarihli yazısında¹⁸, santral memurelerinin ciddiyetsiz tavır takındıklarından bahisle, 35 dakika boyunca telefon bağlantısı kurulamadığı belirtilmiştir. Genel Müdürlük, o süre zarfında, talep edilen telefonun meşgul olmadığı bilgisini almış ve asayişle ilgili konuda, memurelerden kaynaklanan gecikmenin kabul edilemez olduğunu ifade etmiştir. Şikâyet üzerine, DTAŞO Genel Müdürü Douglas Watson¹⁹, kusurun kabulünü istirham etmiş ve başmüfettişin konuyu incelediğini ifade ederek şirketin hizmetlerinden memnun kalınacağını ifade etmiştir.

¹⁰ Bkz. Ahmad (1993), s.84

¹¹ Baysal, H. (2017). Osmanlı’da Kadın Memureler için Motivasyon Uygulamaları: Bank-ı Osmani-i Şahane, Dersaadet Telefon Anonim Şirketi Osmaniyesi ve Kadın Birinci İşçi Taburu Üzerine Bir İnceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sayı:29, s.345

¹² Bkz. Baysal (2017), s.345

¹³Bkz. Baysal (2017), Şirket bu başvuruları yabancı dil bilme şartını öne sürerek kabul etmek istemeyince konu, Osmanlı Müdafaa-i Hukuk-i Nisvan Cemiyeti yayını olan Kadınlar Dünyası Dergisi’nin sayfalarında yer bulmuş ve kamuoyu sorunu haline gelmiştir. DTAŞO’nin istihdam politikası eleştirilmiş ve Nafia Nezareti uyarılmıştır. s.345

¹⁴ Erkan, Ü. (2017).Meşrutiyetten Cumhuriyete Kadın Etkinlikleri: Türk Yurdu Dergisi Örneği (1911-1931). I. International Academic Research Congress, Alanya-Türkiye, 18-21 Ekim 2017, s.2081-2082

¹⁵ Bkz., Baysal (2017), s.345

¹⁶ PTT Genel Müdürlüğü (2007). Geçmişten Günümüze Posta. Ankara: PTT Genel Müdürlüğü, s.228

¹⁷ BOA, DH. EUM. VRK 28/19, 15 Teşrinisani 1332-28 Kasım 1916, DTAŞO-Emniyet-i Umumiye Müdüriyet

¹⁸ BOA, DH. MB. HPS 83/43,13 Kânunusani 1337-13 Ocak 1921, Hapishaneler Müdüriyeti-DSTAŞO

1103 numaralı telefondan 1853 numaralı telefonun bağlanması istenildiği, yedi defa yapılan müracaata karşılık, numaranın meşgul olduğu..

¹⁹ BOA, DH. MB. HPS 83/43, 19 Kânunusani 1337-19 Ocak 1921, DTAŞO-Dâhiliye Nezareti

DTAŞO telefon şirketinin, Makriköy²⁰ (Bakırköy) santralinde görev yapan Custine Kubaş (Ohannes kızı), Ermeni-Katolik cemaatinden olduğunu, İzmir'deki kız kardeşinin hasta olduğunu, eniştesinin de orduyu hümayunda vatani görev yaptığını beyan ederek İzmir'e gitmek istediğini belirtmiştir. Custine Kubaş, mahalle muhtarından aldığı ikametgâh belgesiyle, Dâhiliye Nezareti'ne müracaat etmiştir. İkametgâh belgesinde, kız kardeşi ve annesiyle beraber İstanbul Caddesi'nde ikamet ettiğini ve hasta kız kardeşinin yanına gitmek istediğini ifade etmiştir²¹. Dâhiliye Nezareti, Custine Kubaş'ın İzmir'e gitmesinde, mahzur olup olmadığının araştırılmasını istemiştir. Emniyet Umum Müdürlüğü (EUM), Custine Kubaş hakkında istihbarat çalışması yapmıştır²². Yapılan istihbaratta, gerek adı geçen ve gerek aile fertlerinin bir su-i hal ve hareketlerine şahit olunmadığı bilgisi verilmiştir²³. Custine Kubaş hakkındaki araştırma olumlu sonuçlanınca, seyahatine müsaade edildiğini bildiren tezkere²⁴, 17 Şubat 1918 tarihinde, EUM ve Aydın Vilayeti Seyr-ü Sefer Müdürlüğüne gönderilmiştir. Aydın Vilayeti, İzmir'de bulunduğu süre zarfında şüpheli bir durumuna şahit olunmadığını beyan etmiş ve Custine Kubaş'ın İstanbul'a dönüşüne müsaade edilip edilmeyeceği hususunu Dâhiliye Nezaretine sormuştur.

3. Yer, Zaman ve Çalışma Koşullarında Esneklik Sağlayan Programlar

Hüdavendigâr Polis Karakolundan işten çıkarılan Hamdune Hanım, yaşadığı durumu şikâyet etmiştir(1919)²⁵. İşten çıkarılma gerekçesi olarak, merkez polis memurlarından birinin izdivaç ettiği memureyi kendi yerine işe almak için işten uzaklaştırıldığını iddia etmiştir. Hamdune Hanım, görev yaptığı sırada aldığı takdirname belgesini²⁶ de ek olarak sunmuştur. Dilekçenin arka yüzünde not olarak yazılmış bilgide²⁷, bahsi geçen memure ile Hamdune Hanım'ın 12 Ekim 1918 tarihinde işe başladığı, yerine başka bir memurenin tayin edilmediği ifade edilmiştir. Yine, harp hali dolayısıyla, memure ihtiyacı üzerine kalem işlerinde ve telefon santralinde istihdam edilmek üzere dokuz memur tayin edildiği, mütarekenin akdine müteakip dördünün işine son verildiği, inzibat için daha ziyade polise ihtiyaç duyulduğu, telefon santralinin dört memure ile idare edilebileceği, Hamdune Hanım'ın 1 Nisan 1919 tarihinde işle alakasının kesildiği ve izdivaç dolayısıyla çıkarıldığı yolundaki iddianın doğru olmadığı beyan edilmiştir.

²⁰ http://www.antropoloji.net/old_sosyal/etnobl/gelin/gelin06.pdf ,27.04.2015, Bakırköy: Zamanla Jeptimun, Makrohorî, Makriköy, 1925'de de bugünkü Bakırköy adını almıştır.

²¹ BOA, DH. EUM.2.ŞB 54/17, 12 Kânunusani 1334-12 Ocak 1918, Dâhiliye Nezareti

²² BOA, DH. EUM.2.ŞB 54/17, 29 Kânunusani 1334-24 Ocak 1918, EUM:1023(müsvedde)

²³ BOA, DH. EUM.2.ŞB 54/17, 07 Şubat 1334-07 Şubat 1918, Polis Müdürü Umumisi:823/485

Müteveffa Ohannes kızı Custine Kubaş'ın Dersaadet doğumlu ve on sekiz yaşında, 600 kuruş maaşla DTAŞO'nin Makriköy santralinde memure olduğu, daha önce Pangaltı'da Çimen Sokakta, 24 numaralı hanede oturduğu, validesi Mari ve hemşiresi Anjel ile birlikte Makriköy santral dairesinde ikamet ettiğini, İzmir'deki hasta hemşiresini ziyaret maksadıyla, İzmir Osmanlı Bankası muhasebe kâtiplerinden, eniştesi, Ermeni-Katolik cemaatinden Anderiluzyan'ın yanına gideceğinin anlaşıldığı...

²⁴ BOA, DH. EUM.2.ŞB 54/17, 17 Şubat 1334-17 Şubat 1918, EUM:1246-Aydın Vilayeti(müsvedde)

Aydın Vilayeti, Dâhiliye Nezaretine yazdığı 29 Mayıs 1918 tarihli tezkerede²⁴, Custine Kubaş'ın ibraz ettiği 81949 numaralı ve Şubat 1918 tarihli seyahat varakasinda bir ay zarfında dönüşü muteberdir notu bulunduğu ve yalnız İzmir'e gelmesine izin verildiği belirtildiğinden, seyahat için verilen sürenin geçtiği ve Custine Kubaş'ın İzmir'in havasına uyum sağlayamadığından bahisle, tekrar İstanbul'a vasil olup eski işine geri döneceğini beyan ettiğini ifade etmiştir.

²⁵ BOA, DH. EUM. MEM. 111/76, 29 Temmuz 1335-29 Temmuz 1919

Cariye kız Hamdune Hanım Emniyet Umum Müdürlüğü'ne verdiği dilekçe ile durumunun vahametini ve çektiği yoksulluğu dile getirmiştir Dilekçede, "teşebbüsât-ı şahsiyeye ilk atılan cariye girişimci kadınların hukukunun korunması noktasında, hükümetin, daha önceki hükümet döneminde işten çıkarılanların haklarını iade edeceği ümidinde olduğunu..." ifade ederek, kanun-i esasinin sebepsiz yere kimsenin işten çıkarılmamasına amir hükmüne atfen işine dönmeyi talep etmiştir.

²⁶ BOA, DH. EUM. MEM. 111/76, 16 Şubat 1335-16 Şubat 1919

²⁷ BOA, DH. EUM. MEM. 111/76, 2 Teşrinievvel 1335-3 Ekim 1919

4. Sonuç

Osmanlı Devletinde, İstanbul özelinde telefon hizmetinin yürütülmesi, imtiyaz usulü ile İngiliz, Amerikan ve Fransız şirketlerinden oluşan müşterek bir gruba verilmiştir. İstanbul'da oluşturulan telefon hizmetlerinin yürütülmesinde ağırlıklı olarak memureler istihdam edilmiştir. Osmanlı Devleti'nin telefon hizmetlerinde de memureler istihdam edilmiştir. Bu çalışmada telefon hizmetlerinde istihdam edilen memurelerin sorunları ele alınmıştır. Bu kapsamda, Dersaadet Telefon Şirketi'nde çalışan memureler ile ilgili eğlenme girişimleri ve yanlış işaret vermek suretiyle meşgul edildikleri tespit edilmiştir. Bununla birlikte, bazı memurelerin ciddiyetsiz davrandıklarına ilişkin bulgular da görülmüştür. Devlet hizmetinde görev alan memurenin yaşadığı sıkıntı da ifade edilmiştir.

Kaynakça

- Ahmad, F. (1993). The Making of Modern Turkey. Londra: Routledge.
- Baysal, H. (2017). Osmanlı'da Kadın Memureler için Motivasyon Uygulamaları: Bank-ı Osmani-i Şahane, Dersaadet Telefon Anonim Şirketi Osmaniyesi ve Kadın Birinci İşçi Taburu Üzerine Bir İnceleme. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sayı:29, 339-366.
- Şenol, D., Erdem, S. (2016).Türk Dünyası Toplumsal Hayatında Kadın, Yükselen İpek Yolu 2. Cilt (Editör: Fahri Atasoy), Ankara: Türk Yurdu Yayınları, 164-184.
- PTT Genel Müdürlüğü (2007). Geçmişten Günümüze Posta. Ankara: PTT Genel Müdürlüğü.
- Erkan, Ü. (2017).Meşrutiyetten Cumhuriyete Kadın Etkinlikleri: Türk Yurdu Dergisi Örneği (1911-1931). I. International Academic Research Congress, Alanya-Türkiye, 18-21 Ekim 2017, 2077-2084.
- Ünal Bozkurt, N. (2002). Basın Özgürlüğü ve Osmanlı Devleti'ndeki Görünümü. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi, 51(3), 65-84.

BOA (Başbakanlık Osmanlı Arşivi)

- BOA, BEO 3457/259262, 2 Kânunuevvel 1324-15 Aralık 1908
- BOA, BEO 3672/275371, 14 Teşrinisani 1325-27 Kasım 1909
- BOA, BEO 3876/290697, 4 Rebiyülahır 1329-4 Nisan 1911
- BOA, DH. EUM. VRK 28/19, 15 Teşrinisani 1332-28 Kasım 1916
- BOA, DH. MB. HPS 83/43,13 Kânunusani 1337-13 Ocak 1921
- BOA, DH. EUM.2.ŞB 54/17, 12 Kânunusani 1334-12 Ocak 1918
- BOA, DH. EUM.2.ŞB 54/17, 29 Kânunusani 1334-24 Ocak 1918
- BOA, DH. EUM.2.ŞB 54/17, 07 Şubat 1334-07 Şubat 1918
- BOA, DH. EUM.2.ŞB 54/17, 17 Şubat 1334-17 Şubat 1918
- BOA, DH. EUM. MEM. 111/76, 29 Temmuz 1335-29 Temmuz 1919
- BOA, DH. EUM. MEM. 111/76, 16 Şubat 1335-16 Şubat 1919
- BOA, DH. EUM. MEM. 111/76, 2 Teşrinievvvel 1335-3 Ekim 1919

Kayıt Dışı Ekonominin Ekonomik Etkileri *

Ömer Faruk Öztürk¹

Aysun Karamıklı²

Received: 10/02/2019

Accepted: 25/04/2019

Online Published: 25/04/2019

Özet

Kayıt dışı ekonomi, devletten gizlenen, kanuni belgelerle belgelendirilmeyen, resmi olarak kayıt altına alınmadığı için ölçüm yöntemleri ile tam olarak belirlenemeyen, milli gelir hesaplarına dâhil edilemeyen, yasal veya yasadışı gelir sağlayıcı ekonomik faaliyetler şeklinde tanımlanmaktadır. Kayıt dışı ekonomi hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ekonomiler için ortak bir sorun oluşturmaktadır. Kayıtdışı faaliyetlerin zamanla artması ile birlikte kayıtdışı ekonominin ekonomik ve sosyal etkilerinin tespit edilmesi önem kazanmıştır. Bu çalışmada kayıt dışı ekonominin etkileri araştırılmış ve kayıtdışı ekonominin ekonomik büyüme, vergiler, gelir dağılımı, yolsuzluk üzerindeki etkili olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Kayıt dışı ekonomi, ekonomik büyüme, vergi yükü, gelir dağılımı

JEL Sınıflandırması: 017, E26, 043

Economic Impacts of Shadow Economy

Abstract

The shadow economy can be documented by the government, documented by statutory content, officially made without registration or defined in the economic activities which are legal or illegal, which cannot be fully defined by the methods and which cannot be accounted for according to national income accounts. The informal economy is a common problem for both developed and developing economies. The determination of economic and social impacts of shadow economy gained importance together with the increases in the unregistered activities over time. This study researched the economic impacts of shadow economy and revealed that the shadow economy had impact on the economic growth, taxes, income distribution and corruption.

Keywords: Shadow economy, economic growth, tax burden, income distribution

JEL Classification: 017, E26, 043

* Bu çalışma Aysun Karamıklı'nın Dr. Öğr.Üyesi Ömer Faruk Öztürk'ün danışmanlığı altında yürütülen "Kayıt Dışı Ekonominin Kurumsal ve Ekonomik Belirleyicileri: Orta Doğu ve Doğu Avrupa Geçiş Ekonomileri Örneği" isimli yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Uşak University, Maliye, omerfaruk.ozturk@usak.edu.tr

² Maliye Yüksek Lisans öğrencisi, Uşak University, aysunkrmkl@gmail.com

1. Giriş

Kayıt dışı ekonomi, ülke ekonomilerinde değişen boyutlarda meydana gelen ve çözülmesi gereken ciddi sorunlardan birisidir. Kayıt dışı ekonomi, her ülkede görülmekle birlikte genellikle gelişmekte olan ülkelerde gelişmiş ülkelere göre boyutlarının daha yüksek olduğu çeşitli çalışmalarda elde edilen ortak bir bulgu olmuştur (Prokhorov, 2001; Schneider ve Klinglmair, 2004; Schneider, 2010). Kayıt dışı ekonominin dünyada boyutunun artması ile birlikte dünya çapında kayıt dışı ekonomiye ilgi artmıştır. Böylece kayıt dışı ekonomi kavramı, 1970'li yıllardan itibaren ekonomistler tarafından incelenmeye başlanmıştır. 1980'li yıllardan itibaren çeşitli çalışmalarda kayıt dışı ekonomiye yer verilmiştir (Schneider, 1994; Friedman vd., 2000; Buehn ve Schneider 2009; Savaşan, 2014; Medina ve Schneider, 2018).

Kayıt dışı ekonomi, nedenleri, sonuçları ve işleyişi itibarıyla karmaşık ve çok yönlü bir olgudur. Yasal ya da yasadışı idarelerin bilgisi dışında gerçekleşen hukuki kurallara aykırı faaliyet olması kayıt dışı faaliyetlerin tespitini ve çözüm sürecini zorlaştırmaktadır. Ülkeler arasında büyüklüğü, nedenleri ve sonuçları farklılık gösteren kayıt dışı ekonomi ile mücadele önemlidir. Çünkü kayıt dışı ekonomide meydana gelen bir artış vergi gelirlerinin azalmasına, sosyal güvenlik sisteminin bozulmasına, vatandaşlar arasında haksız rekabet ortamının oluşmasına, işsizlik, sivil işgücü, gelir, tüketim, enflasyon, büyüme oranları ve milli gelir gibi birçok ekonomik göstergelerin hatalı sonuçlanmasına sebep olmaktadır. Böylece hem ekonomik hem de sosyal birçok olumsuz etkilere sebep olmaktadır. Bu nedenlerden dolayı tüm ülkeler ekonomideki olumsuz etkileri en aza indirmek için çeşitli önlemler alarak kayıt dışı ekonomi ile mücadele etmeye çalışmaktadırlar.

Bu kapsamda çalışmada öncelikli olarak kayıt dışı ekonomi konusu ele alınarak tanımı ve unsurları açıklanmaktadır. Daha sonra kayıt dışı ekonominin ekonomik etkilerinin yer aldığı teorik ve ampirik çalışmalara yer verilerek ekonomik faktörlerden ekonomik büyüme, vergi yükü, gelir dağılımı ve yolsuzluğun kayıt dışı ekonomi üzerindeki etkisi incelenmektedir. Çalışmanın sonuç bölümünde ise, kayıt dışı ekonominin ekonomik etkileri genel bir değerlendirme ile sunulurken önerilere yer verilmektedir.

2. Literatür Taraması

Kayıt dışı ekonomi ile ekonomik büyüme arasındaki ilişkiye yönelik literatürde birçok çalışma mevcuttur (Bkz. Akalın ve Kesikoğlu (2007), Elgin ve Öztunalı (2014), Muthyoi (2014), Uçan ve Kaçar (2016), Bayar, Odabaş ve Şaşmaz (2018)). Diğer yandan bazı çalışmalarda kayıt dışı ekonomi ile vergi yükü arasında pozitif bir ilişki (Bkz. Schneider (2010), Elgin (2012), Kuehn (2014),) görülmüştür. Bazı çalışmalarda ise, yolsuzluk ile kayıt dışı ekonomi arasında pozitif

bir olduğu (Bkz. (Friedman vd., (2000), Schneider (2007), Buehn ve Schneider (2009), Dreher ve Schneider (2010), Shahab vd. (2015), Ouédraogo (2017)) sonucuna ulaşılmıştır.

Friedman vd. (2000), panel regresyon analizi kullanarak 69 ülke için yaptıkları çalışmalarında vergi oranları ve yolsuzluğun kayıt dışı ekonomi ile ilişkisini tespit etmeye çalışmışlardır. Yapılan analiz sonucunda yüksek dolaylı ve doğrudan vergilerin kayıt dışı ekonomi ile ilişkisi bulunmadığını hatta yüksek vergi oranlarının daha az kayıt dışı ekonomi ile ilişkisi olduğuna ulaşılmıştır. Aynı zamanda daha fazla bürokrasi ve yolsuzluğun kayıt dışı ekonomi üzerinde olumlu etkisi olduğu sonucuna varmışlardır. Schneider (2007), regresyon analizi ile 1999-2003 döneminde 145 ülkede kayıt dışı ekonomi ve yolsuzluk arasındaki etkileşimi araştırmıştır. Çalışması sonucunda, kayıt dışı ekonominin yüksek gelirli ülkelerde yolsuzluğu azalttığını, düşük gelirli ülkelerde yolsuzluğa yol açtığını tespit etmiştir. Akalın ve Kesikoğlu (2007) Türkiye’de 1975-2005 yılları arasında kayıt dışı ekonomi ile ekonomik büyüme arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. ilk olarak Feige’ nin basit ve geliştirmiş parasal oran yöntemini kullanarak kayıt dışı ekonominin büyüklüğü tahmin edilmiş ardından regresyon analizi ve Granger nedensellik testi uygulanmıştır. Çalışma sonucunda kayıt dışı ekonomiden ekonomik büyümeye yapılan doğru tek yönlü bir nedensellik ilişkisi tespit edilmiştir. Kayıt dışı ekonominin büyüme üzerinde pozitif bir etki meydana getirdiğine ulaşılmıştır. Başka bir çalışmada, Buehn ve Schneider (2009), yapısal denklem modelini kullanarak 51 ülkenin 2000-2005 döneminde kayıt dışı ekonomi ile yolsuzluk arasındaki ilişkisini analiz etmişlerdir. Çalışmaları sonucunda yolsuzluk ile kayıt dışı ekonomi arasında pozitif bir ilişki olduğu ortaya koymuşlardır. Yolsuzluğun artması ile kayıt dışı ekonomik faaliyetlerin arttığı öne sürülmüştür. Dreher ve Schneider (2010), panel regresyon analizini kullanarak 98 ülkede 2000-2002 dönemine ait verilerle kayıt dışı ekonomi ile yolsuzluk arasındaki ilişkiyi analiz etmişlerdir. Çalışmaları sonucunda düşük gelirli ülkelerde kayıt dışı ekonomi ve yolsuzluğun tamamlayıcı olduğunu keşfetmişlerdir.

Diğer yandan Elgin (2012), zaman serisi analizi yöntemini kullanarak Türkiye’de 1950-2009 döneminde vergiler ile kayıt dışı ekonomi arasındaki ilişkiyi tespit etmeyi amaçlamıştır. Yapılan çalışma sonucunda vergiler ile kayıt dışı ekonomi arasında anlamlı bir ilişki olmadığını tespit etmiştir. Fakat, yapısal kırılmanın varlığı dikkate alındığında ise zaman serisi analizi sonucunda vergiler ile kayıt dışı ekonomi arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir çalışmada, Ay vd. (2014), regresyon denklemi ve nedensellik testi kullanarak Türkiye’de 1985-2012 döneminde vergi yükünün, enflasyonun ve vergi affının kayıt dışı ekonomi üzerindeki etkisini tespit etmeyi amaçlamışlardır. Yapılan nedensellik testi sonucunda, vergi yüklerinden kayıt dışı ekonomiye doğru tek taraflı nedenselliğin olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda vergi yükü ile kayıt dışı ekonomi arasında pozitif yönde bir ilişki sonucuna ulaşılarak vergi yükünde meydana gelecek azalışların kayıt dışı ekonomiyi ortadan kaldırıcı nedenlerden

birisi olduğunu tespit etmişlerdir. Bununla birlikte enflasyonun vergi yükünü etkilediği yönündeki nedensellik ilişkisi de tek taraflı olarak belirlenmiştir. Ekonometrik sonuçlardan elde edilen tespitler neticesinde kayıt dışı ekonomiyi azaltmak için düzenlemeler, vergi yükünü hafifletmeye, fiyat istikrarının sağlanmasına ve vergi affı beklentisini ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapılması gerektiği ifade edilmiştir.

Kuehn (2014), vergi oranlarındaki farklılıkları baz alarak oluşturulan bir model kullanarak 21 OECD ülkeleri üzerinde yapılan çalışmada vergi oranları, kurumsal kalite ve kayıt dışı ekonomi arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Yapmış olduğu çalışma sonucunda kurumsal kalite ve vergi oranının kayıt dışı ekonomiyi olumsuz etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Elgin ve Öztunalı (2014), panel veri analizi yöntemini kullanarak 141 ülkede 1984-2009 döneminde kayıt dışı ekonomi ile kişi başına GSYİH tarafından sağlanan ekonomik gelişme arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Çalışmaları sonucunda, kurumsal kalitenin ekonomik gelişme ile kayıt dışı ekonominin büyüklüğü arasındaki ilişkiyi güçlü bir etkileşim içinde olduğunu tespit etmişlerdir. Benzer bir çalışmada Muthyoi (2014), zaman serisi analizi kullanarak Kenya’da 1980-2010 yılları arasında kayıt dışı ekonomi ile ekonomik büyüme arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışmada ülkedeki reel GSYH ile kişi başına düşen büyüme ve kayıt dışı sektör istihdamı artışı arasındaki ilişkiyi değerlendirmiştir. Yapmış olduğu çalışma sonucunda, kayıt dışı ekonomi ile ekonomik büyüme arasında bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Diğer bir çalışmada, Shahab vd. (2015), statik ve dinamik panel regresyon yöntemleri kullanılarak gelişmiş ve gelişmekte olan 25 ülkenin verilerini kullanarak 1999-2007 dönemi için yolsuzluğun kayıt dışı ekonomi üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Çalışmaları sonucunda, ilişkinin yolsuzluk endeksine bağlı olarak tamamlayıcılık veya ikame edilebilirlik gösterebileceğini tespit etmişlerdir. Ayrıca seçilen tüm ülkeler için ekonomik büyüme arttıkça kayıt dışı ekonominin arttığını, düzenleyici kalitedeki gelişmenin gelişmekte olan ülkelerde kayıt dışı ekonomiyi azalttığını ortaya koymuşlardır.

Uçan ve Kaçar (2016), Johansen Eş Bütünleşme testi ve Granger Nedensellik Testi analizi yöntemleri kullanılarak Türkiye’de 2007: Q1-2015: Q4 dönemi için kayıt dışı ekonominin GSYİH’ daki oranı tespit edip ekonomik büyüme ile ilişkisi analiz edilmeye çalışılmıştır. Çalışma sonucunda, Johansen Eş Bütünleşme ile değişkenler arasında eş bütünleşme ilişkisi tespit etmişlerdir. Ancak Granger Nedensellik testi ile kayıt dışı ekonomi ile büyüme arasında herhangi bir nedensellik ilişkisi tespit edememişlerdir. Başka bir çalışmada, Bayar vd. (2018), Dumitrescu ve Hurlin (2012) tarafından geliştirilen nedensellik testi kullanılarak 11 Orta Doğu ve Doğu Avrupa geçiş ekonomilerinde 1996-2005 döneminde kayıt dışı ekonomi ile ekonomik büyüme arasındaki nedensellik ilişkisini analiz etmeyi amaçlamışlardır. Yapmış oldukları çalışmaları sonucunda, kayıt dışı ekonomiden ekonomik büyümeye doğru tek yönlü nedensellik ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir.

3. Kayıt Dışı Ekonomi Tanımı ve Özellikleri

Kayıt dışı ekonomi, ülkelerin kurumsal, ekonomik ve sosyal gelişim düzeylerine bağlı olarak her ülkede farklı büyüklükte ve şekillerde karşı karşıya kalınan sorunlardan birisidir. Bu farklılık sebebiyle kayıt dışı ekonomiyi ifade edebilmek için ilgili literatürde birçok kavram kullanılmaktadır. Bunlar, gayri resmi ekonomi, yeraltı ekonomisi, yasadışı ekonomi, gölge ekonomi gibi çeşitli kavramlardır (Medina ve Schneider, 2018:4). Kayıt dışı ekonomi, vergi, sosyal güvenlik primi gibi mali ödemelerden ve bunlara ilişkin idari faaliyetleri yerine getirmekten kaçınmak için piyasada üretilen mal ve hizmetlerin kamu otoritelerinden gizlenmesi olarak tanımlanmıştır (Schneider vd., 2010).

Kayıt dışı ekonomi incelendiğinde çok taraflı bir kavram olması sebebiyle kendine özgü birçok niteliğe sahiptir. Buna göre kayıt dışı ekonominin özellikleri, yasalara ve kurallara uygun olmaması, ahlaki normlara aykırı olması, vergilendirilmemiş olması, istatistiki olarak ölçülememesi ve gelir sağlaması şeklinde açıklanabilmektedir.

Kayıt dışı ekonomi genel olarak hukuka dayanmamaktadır. Toplum tarafından zararlı ve kötü olarak nitelendirilen yasadışı işlemler kanunen yasaklanmış faaliyetler olarak nitelendirilmektedir. Bu bağlamda kayıt altına alınmayan ve hukuki olarak yasal kabul edilmeyen her türlü işlemler kayıt dışı ekonomi içerisinde yer almaktadır. Toplumsal kurallara uymayan toplumun kötü ve ahlak dışı olarak gördüğü uyuşturucu madde ticareti, organ ticareti, kumar ve yalan beyanname ile müşteriyi kandırma gibi ahlaki normlara uymayan faaliyetler kayıt dışı ekonomi içerisinde yer almaktadır. Kayıt dışı ekonominin en bilinen özellikleri içerisinde faaliyetlerin vergilendirilmemesi gelmektedir. Kayıt dışı ekonomi asıl olarak ekonomik faaliyetlerin kayıt altına alınmaması, belgelendirilmemesi şeklinde meydana gelmektedir. Kayıt dışı ekonominin unsurlarından biri olan işlemlerin kayıtlarda yer almaması bir gelirin miktarının tam olarak ölçülememesine sebep olmaktadır. Her ne kadar çeşitte ölçüm metodları söz konusu olsa dahi genellikle tahmine dayanmaktadır (Çetintaş ve Vergil, 2003:20). Kayıt dışı ekonominin gelir sağlama özelliği ile kayıt dışı ekonomik faaliyetlerde bulunan bireyler faaliyetleri karşılığında bir gelir sağlamış olmaktadır.

4. Kayıt Dışı Ekonominin Ekonomik Etkileri

Kayıt dışı ekonominin ekonomik büyüme, vergiler, gelir dağılımı, istihdam, yolsuzluk ve kayıtlı ekonomi gibi ekonomik göstergeler üzerinde çeşitli olumlu ve olumsuz etkileri bulunmaktadır.

4.1. Ekonomik Büyüme Üzerindeki Etkisi

Ekonomik büyüme, bir ülkede veya bölgedeki insanların ihtiyaçlarını karşılayacak araçlar ve ürünlerdeki artış olarak ifade edilmektedir. Ekonomik büyüme, reel GSYH (Gayri Safi Yurtiçi Hasıla)'da bir dönemden diğerine reel olarak bir artış meydana gelip gelmediğine bakılarak ölçülmektedir (Eğilmez, 2012:1). Kayıt dışı ekonominin ekonomik büyüme üzerine olumsuz

etkileri olduğunu savunan yazarların aksine kayıt dışı ekonominin büyüme üzerine olumlu etki yarattığı çalışmalarda bulunmaktadır. Kayıt dışı ekonomi, vergi gelirlerini düşürüp bütçe açığını artırarak enflasyona neden olmaktadır. Fiyatların artması ve devam eden bütçe açıkları faiz oranlarının artmasına yol açmaktadır. Bu durumda devletin kayıt dışı ekonomiyi düşürmek için vergisel reformları uygulamakta gönülsüz olması, bütçe açıklarının finansmanı için hazine bonosu alanlara ek gelir imkanı sağlayarak kaynak transferi yapılmasını sağlamaktadır. Kamu kesiminin hazine bonoları için yüksek faiz oranları teklifi finansal dışlama etkisiyle yatırım ve ekonomik büyümeyi negatif etkilemektedir (İkiz, 2000:103). Böylece kayıt dışı ekonominin ekonomik büyüme üzerinde olumsuz etki oluşturduğunu savunanlar, kayıt dışı ekonomiyi azaltmanın vergi gelirlerinin artmasına ve dolayısıyla kamu harcamalarında bir yükselişe ve üretim artışı ile birlikte ekonomik büyümede gelişme meydana getireceğini ileri sürmektedirler (Schneider ve Enste, 2002:6-7). Genel olarak kayıt dışı ekonominin GSMH içindeki boyutunun artmasının ekonomik büyüme üzerinde olumsuz etki yarattığını savunmaktadırlar.

Ekonomide, verginin olmadığı bir ortam ile vergi ve benzeri yükümlülüklerin olduğu ortam karşılaştırıldığında eğer vergilerin alınması ile kamu tarafından yerine getirilen büyüme düzeyi vergiler alınmadığı durumda meydana gelen büyüme düzeyinden daha düşük ise, kayıt dışı faaliyette bulunmanın olumlu etki ortaya çıkardığı savunulmaktadır (Kıldış, 2000:20). Kayıt dışı ekonominin ekonomik büyüme üzerindeki diğer bir olumlu etkisi rekabet olmuştur. Kayıt dışı ekonomide üretim maliyetlerinin düşük olmasıyla yurtiçi işletmeler uluslararası piyasalardaki işletmelere göre daha düşük fiyatta satış yapmaktadırlar. Bu durum rekabet üstünlüğü oluşturarak ihracatın ve aynı zamanda yurtiçi gelirin artmasına da yol açmaktadır (Kalça, 1996:146). Genel olarak ifade edildiğinde, kayıt dışı ekonominin ekonomik büyüme üzerinde olumsuz etkilerinin ekonomi üzerinde olumlu etkileride söz konusu olmaktadır.

4.2. Vergiler Üzerindeki Etkisi

Kayıt dışı ekonominin ekonomi üzerindeki diğer bir etkisi vergiler üzerindeki etkisidir. , devletin kamu harcamalarını karşılamak için kişi ve kurumlardan ödeme güçlerine göre zorunlu ve karşılıksız alınan ekonomik değerlerdir (Pehlivan, 2013:87). Kayıt dışı ekonomik faaliyetler, kamu finansmanının gelir kaynağı olan vergilerin az veya hiç ödenmemesine sebep olarak devletin vergi gelirlerinin azalmasına yol açmaktadır. Devletin vergi gelirlerinin azalması neticesinde ise meydana gelen bütçe açıklarının karşılanması için borçlanmaya gidilmekte ve bunun sonucunda faiz oranları yükselmektedir. Böylece faizlerin yükseldiği bir ekonomide yatırım maliyetleri artmakta ve yatırımlar azalmaktadır. Azalan yatırımlar işsizliği artırarak işsiz kalan kesimlerin kayıt dışı ekonomide çalışmasına sebep olmaktadır. Dolayısıyla bütçe açıklarının borçlanma ile karşılanması ekonomide bütçe açıklarını daha da artırmaktadır (Sarılı, 2002:43). Kayıt dışı ekonomi ile vergilerin azalması devlet bütçesini olumsuz etkilemektedir. Ekonomide açıkların artması devletin uzun yıllar borçlanma ile mücadele etmesine ve sadece

borçlanmanın yaşandığı dönemleri değil gelecek kuşaklara da sorunlu bir ekonomi bırakılmasına neden olmaktadır (Çetintaş ve Vergil, 2003:20). Bunun yanı sıra devletin toplaması gereken vergi gelirlerini toplamaması kamu harcamalarının azalmasına ve sosyal devlet anlayışının zedelenmesine, savunma, eğitim, sağlık, iç güvenlik, alt yapı hizmetleri gibi kamusal hizmetlerin aksamasına ve zamanında yerine getirilmemesine neden olmaktadır (Selman, 2007:42).

Kayıt dışı ekonominin vergiler üzerindeki olumsuz etkilerinin aksine farklı olumlu etkilerinin de olduğu bazı çalışmalarda savunulmaktadır. Bu bağlamda ekonomide işlemlerin vergi dışı bırakılması vergi yükünün azalmasına ve yatırımlara kaymasına bunun neticesinde üretim, istihdam ve gelirin arttığı düşünülmektedir. Ekonomide faaliyetlerin kayıt altına alınması durumunda vergilerin ödenmesi ile yatırımların yapılamadığı ancak faaliyetlerin kayıt dışı yapılması durumunda kaçırılan vergilerin yatırımlara dönüştürüldüğü böylece kayıt dışılığın yatırımları daha çok artırdığı düşünülebilmektedir (Us, 2004:14).

Kayıt dışı ekonomi, devletin gelir kaynağı olan vergilerin aşınması ile bütçe açıkları ve borçlanmaya neticesinde faizlerin artmasına neden olmaktadır. Diğer bir etki ise, vergilerin ödenmemesi kamusal hizmetlerin yapılamamasına, vergisini ödeyen mükellefler ile ödemeyen mükellefler arasında adaletsizliğe yol açmaktadır.

4.3. Gelir Dağılımı Üzerindeki Etkisi

Kayıt dışı ekonominin ekonomik etkilerinden diğer bir olumlu ve olumsuz etkisi gelir dağılımı üzerinde olmaktadır. Kayıt dışı ekonomi gelir dağılımı üzerinde adaletsiz bir durum yaratmaktadır. Kayıt dışı faaliyette bulunan bireylerin vergi ödemedikleri halde kamusal hizmetlerden yararlanmaları gelir dağılımında adaletsizliğe sebep olmaktadır (Karatay, 2009:70).

Kayıt dışı ekonominin gelir dağılımı üzerindeki olumsuz etkisi daha çok alt gelir grupları üzerinde söz konusu olmaktadır. Kayıt dışı ekonomi devletin vergi gelirlerini azaltmakta ve kamusal hizmetlerin yerine getirilmemesine yol açmaktadır. Böylece kamusal hizmetlerin daralması ve kalitesinin düşmesi çoğunlukla alt gelir gruplarını etkilemektedir. Gelir dağılımından düşük pay alan kesimlerin kayıt dışı istihdamda bulunmalarına ve kayıt dışı ekonominin daha da artmasına sebep olunmaktadır. Bu sebeple, kayıt dışı ekonomik faaliyetler neticesinde meydana gelen bütçe açıklarının giderilmesi için vergilerin artırılması vergide adaletsizliğe ve gelir dağılımında eşitsizliği artırmaktadır (Us, 2004:13). Böylece adaletsiz bir vergi sistemi gelir dağılımını daha da kötüleştirmektedir. Öte yandan olumlu etkisine bakıldığında ise, kayıt dışı ekonomik faaliyetler alt gelir gruplarına ek bir iş imkanı sağlıyorsa bu kesimler üzerinde olumlu etki doğurabilmektedir (Karagül, 1997:191). Kayıt dışı ekonomik faaliyetler kişisel geliri artırarak bir çok kimseye geçimlik seviyede gelir imkanı sağlamak ve böylece istihdamda da artış sağlanarak yoksulluğun azalmasına ve gelir dağılımındaki

olumsuzlukları belli ölçüde hafifletilmesine olanak sağlamaktadır.

4.3. Yolsuzluk Üzerindeki Etkileri

Kayıt dışı ekonomi sonucu etkilenen diğer bir faktör yolsuzluktur. Yolsuzluk, kamu görevlilerinin kişisel çıkar sağlamak amacıyla görev ve kaynakların kötüye ve hukuka aykırı şekilde kullanılması olarak ifade edilmektedir. Kayıt dışı ekonomi yasalar yoluyla yasaklanmış veya yasaklanmamış olmasına rağmen bilinçli bir şekilde kayıtlara geçirilmeyen ve belgelendirilmeyen gelir sağlamak amacıyla yapılan ekonomik faaliyetlerdir. Bu faaliyetler gelir dağılımında adaleti olumsuz yönde etkileyerek yolsuzluklara sebep olmaktadır (Bakırtaş, 2012:88-90). Yolsuzluk ile kayıt dışı ekonomi arasında birbirini etkileyen sebepler olduğu ve birbirini tamamlayıcı yapılar olduğu ifade edilmektedir. Bir diğer ifade ile, daha çok yolsuzluk daha çok kayıt dışı ekonomi şeklinde tanımlanmıştır (Schneider ve Enste, 2002:29).

Kayıt dışı ekonominin varlığı kaynak dağılımında etkinliğin sağlanması, sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması, fiyat istikrarı ve gelir dağılımında adaletin sağlanması gibi hedefleri olumsuz etkilemektedir. Böylece kayıt dışı ekonominin olması ile bu alanlarda istatistiksel olarak gelişim sağlanamamakta ve gelir dağılımında bozulmalara sebep olarak yolsuzlukların ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Karakaş, 2007:55). Ayrıca kayıt dışı ekonomi toplumsal değer yargıları ve toplumsal yapıyı olumsuz etkileyerek zararlı ve ahlak dışı görülen faaliyetlerin artmasına, toplumsal yapıdaki bu olumsuzlukların ekonomik yapıları da olumsuz olarak etkilemesine sebep olmaktadır. Böylece kayıt dışı ekonomiden kaynaklanan ekonomik yapıdaki olumsuzluklar yolsuzluğa da sebebiyet vermekte ve neticesinde yolsuzluklar ekonomik büyüme, yatırımlar, gelir dağılımı ve vergileri olumsuz yönde etkilemektedir.

5. Sonuç ve Öneriler

Kayıt dışı ekonomi tüm ülkeler için önemli sorunlar teşkil etmektedir. Kayıt dışı ekonomiye sebep olan faktörler ülkeden ülkeye değişmekle birlikte genel olarak ortaya çıkmasında vergi yükü, sosyal güvelik primi, enflasyon ve işsizlik gibi ekonomik, vergilendirme ortamının belirsiz ve karmaşık olması, işgücüne işletmelere yönelik aşırı düzenlemeler gibi kurumsal nedenlerin yanı sıra nüfusun hızla artması ve köyden kente göç, denetimlerin yetersizliği, vergi ahlakı ve bilincinin eksik olması gibi sosyal, kültürel, demografik ve psikolojik nedenlerde kayıt dışı ekonominin meydana gelmesine sebep olmaktadır. Dolayısıyla kayıt dışı ekonominin tespitine ve önlemlerine yönelik olarak her ülke kendi yapısal özelliklerini dikkate alarak yöntemler belirlemek zorundadır. Kayıt dışı ekonomiyi besleyen ve güçlendiren ekonomik etkilerin başında vergi gelmektedir. Vergi oranlarının yüksekliği, kayıt dışı kesimlerin genişlemesine ve vergilerin ağırlaşmasına yol açmaktadır. Böylece istenilen vergi gelirine ulaşılmamasına ve vergi oranlarının daha da artırılmasına neden olmaktadır. Bunun sonucunda da kayıt dışı faaliyet alanlarına yönelim daha da artmaktadır. Diğer taraftan kayıt dışı ekonomi üzerinde etkili olan ekonomik faktör gelir dağılımı eşitsizliğidir. Yüksek gelir grupları ile düşük

gelir grupları arasında meydana gelmektedir. Düşük gelir elde bireyler kayıt dışı faaliyetlerde bulunarak gelirlerini artırma yolunu seçmektedirler. Başka bir ekonomik faktör yolsuzluktur. Yolsuzluk ile kayıt dışı ekonomi birbirini etkileyen ve birbirini tamamlayıcı kavramlardır. Kayıt dışı ekonominin varlığı kaynak dağılımında etkinliğin sağlanması, sürdürülebilir kalkınmanın sağlanması, fiyat istikrarı ve gelir dağılımında adaletin sağlanması gibi hedefleri olumsuz etkilemektedir. Kayıt dışı ekonomiden kaynaklanan ekonomik yapıdaki olumsuzluklar yolsuzluğa da sebebiyet vermekte ve neticesinde yolsuzluklar ekonomik büyüme, yatırımlar, gelir dağılımı ve vergileri olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bağlamda, kayıt dışı ekonominin sebep olduğu bu sorunlar ülke ekonomilerine zarar vermektedir. Bu nedenle kayıt dışı ekonomi ile mücadelede bulunularak her ne kadar tamamen bitirilmesi güç olsada makul bir düzeye çekebilmesi amacıyla birtakım önlemler alması ülkeler için önemli olabilmektedir. Alınması gereken önlemler şu şekilde sıralanabilir;

- Kayıt dışı ekonominin artmasında önemli olan unsurların başında vergi yükü gelmektedir. Bu sebeple kayıt dışı ekonomi ile mücadelede vergi oranlarını makul düzeylere çekilmesi kayıt dışı ekonomiyi azaltılabilecektir. Ayrıca vergi denetim elemanlarının sayısının artırılması ile de kayıt dışı ekonominin boyutunun azaltılabileceği söylenebilir.
- Kayıt dışı ekonomiye neden olan diğer bir unsur ise, gelirin adil olmaması ve bireyler arasında adaletsiz bir durumun meydana gelmesidir. Bu sebeple gelir dağılımını adaletli bir duruma getirebilecek iktisat politikaları uygulanması öncelikli olarak adil bir vergilendirme sisteminin oluşturulabilmesi ile mümkün olabilecektir. Adil bir vergilendirme sisteminin sağlanması için vergi sisteminde dolaylı vergi tutarlarının azaltılması dolaysız vergi tutarlarının ise artırılması ile sağlanabileceği ileri sürülebilir.
- Kayıt dışı ekonomi, insanların ahlaki dengelerine bağlı olarak meydana gelen bir olgudur. Bireylerin ahlaki değerlerinin gelişmiş olması ekonomide kamu yönteminin kalitesini etkilemektedir. Ahlaki değerlerin düşük olduğu toplumda yasadışı faaliyetlerin daha çok görüldüğü ve kayıt dışı faaliyetler ile gelir elde edildiği belirlenmektedir. Bu durumda kayıt dışı ekonomi ile mücadelede ülkenin insan kalitesini artıracak, insan odaklı mücadele yöntemleri ile kayıt dışı ekonomiyi azaltılabilecekleri ileri sürülebilir.
- Kayıt dışı ekonomi ile mücadelede ülkelerin idari, yönetim ve hukuki yapısı gibi etkenler son derece etkili olabilmektedir. Hukuki yapının bozuk olduğu ve denetim mekanizmasının yetersiz olduğu sistemlerde kayıt dışı ekonomi daha fazla görülmektedir. Bu sebeple kayıt dışı ekonomiye karşı sağlam bir hukuki yapının oluşturulması, kanunlardaki boşlukların doldurulması kayıt dışı ekonomiye karşı denetim mekanizmalarının geliştirilmesi, caydırıcılığın artırılması amacıyla cezalarda artışın sağlanması kayıt dışı ekonominin azaltılmasında etkili olabileceği ifade edilebilir.

Kaynakça

- Akalın, G. ve Kesikoğlu, F. (2007). Türkiye’de Kayıt Dışı Ekonomi ve Büyüme İlişkisi, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5), 71-87.
- Bakırtaş, D.(2012). Yolsuzluğun Vergi Gelirleri Üzerindeki Etkisi: Türkiye Örneği. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 19(2), 87-98.
- Bayar, Y., Odabaş, H. ve Şaşmaz, M. Ü. (2018). Geçiş Ekonomilerinde Kayıt Dışı Ekonominin Büyüme Üzerindeki Etkisi. 6 th SCF International Conference on “Economic and Social Impacts of Globalization and Liberalization, Antalya, 36-40.
- Buehn, A., & Schneider, F. (2009). Corruption and The Shadow Economy: A Structural Equation Model Approach. *IZA Discussion Paper Series*, No. 4182, 1-39.
- Çetintaş, H. ve Vergil, H. (2011). Türkiye’de Kayıtdışı Ekonominin Tahmini. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 4(1), 15-30.
- Dreher A., & Schneider F. (2010) Corruption and The Shadow Economy: An Empirical Analysis. *Public Choice*, 144, 215–238.
- Eğilmez, M. (2012). *Büyüme Başka Şey Gelişme Başka*. <http://www.mahfiegilmez.com/> adresinden 30 Kasım 2018 tarihinde alınmıştır.
- Elgin, C. (2012). Vergiler ve Kayıtdışı Ekonomi: Bir Değerlendirme ve Türkiye Örneği. *Middle East Technical University Studies in Development*, 39(2), 237-258.
- Elgin, C. ve Öztunali, O. (2014). Institutions, Informal Economy, and Economic Development. *Emerging Markets Finance and Trade*, 50(4), 145-162.
- Friedman, E., Johnson, S., Kaufmann, D., & Zoido-Lobaton, P. (2000). Dodging the Grabbing Hand: The Determinants of Unofficial Activity in 69 Countries. *Journal of Public Economics*, 76(3), 459-493.
- İkiz, A. S. (2000). Kayıt Dışı Ekonomi ve Türkiye’de Ekonomik Büyüme Üzerine Etkileri. Yayınlanmamış Doktora Tez. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. İzmir.
- Kalça, A. (1996). Kayıt Dışı Ekonomi’nin Bazı Makro Ekonomik Değişkenler ve Crowding Out Üzerindeki Etkileri. *Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. Doktora Tezi. Trabzon.
- Karagül, M. (1997). Kayıt Dışı Ekonomi ve Türkiye’de Kayıt Dışı Ekonominin İncelenmesi. Yönetim ve Ekonomi. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(1), 185-205.
- Karakaş, M. (2007). Yolsuzluğun Nedenleri, Etkileri ve Yolsuzlukla Mücadelede Alternatif Bir Yaklaşım Olarak Yönetişim. *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye Araştırma Merkezi Konferansları*, 50, 44-66.
- Karatay, Ö. (2009). Kayıt Dışı Ekonominin Ülke Ekonomisine Etkileri ve Toplumsal Maliyeti. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. Yüksek Lisans Tezi. Sivas.
- Kıldış, Y. (2000). Kayıt Dışı Ekonominin Ulusal-Uluslararası Boyutu ve Çözüm Önerileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (2), 1-27.
- Medina, L. & Schneider, F. (2018). Shadow Economies Around the World: What Did We Learn Over the Last 20 Years?. *IMF Working Paper 18/17*, Washington DC: International Monetary Fund. 1-76.

- Muthyoi, A. (2014). The relationship between informal sector size and economic growth in Kenya. MST-Department of Econometrics and Statistics [24]. <http://ir.library.ku.ac.ke/handle/123456789/12310> adresinden 15 Mart 2019 tarihinde alınmıştır.
- Ouédraogo, I. M. (2017). Governance, Corruption, and The Informal Economy. *Modern Economy*, 8, 256–271.
- Pehlivan, Osman (2013). *Kamu Maliyesi*. Murathan Yayınevi
- Prokhorov, A.B. (2001). The World Unobserved Economy: Definition, Measurement and Optimality Considerations. Central Michigan University, 5-18.
- Sarılı, M. A. (2002). Türkiye’de Kayıt Dışı Ekonominin Boyutları, Nedenleri, Etkileri ve Alınması Gereken Tedbirler. *Bankacılar Dergisi*, 41, 32-50.
- Savaşan, F. (2014). *Türkiye’de Kayıtdışı Ekonomi*. Gelir İdaresi Başkanlığı, Sakarya Üniversitesi. 1-82.
- Schneider, F. (1994). Measuring The Size and Development of The Shadow Economy. Can The Causes be Found and The Obstacles be Overcome?. in: H. Brandstaetter and W. Güth (eds.), *In Essays on Economic Psychology*, Springer, Berlin, Heidelberg, 193-212.
- Schneider, F. & Enste, D. (1999). Shadow Economies Around the World: Size, Causes and Consequences. *CESifo Working Paper Series No. 196*. <https://ssrn.com/abstract=272624> adresinden 24 Mart 2019 tarihinde alınmıştır.
- Schneider, F., Klinglmaier, R. (2004). Shadow Economies Around The World: What Do We Know?, *CESIFO Working Paper*, 1167, 1.53.
- Schneider, F. (2010). The Influence of Public Institutions on The Shadow Economy: An Empirical Investigation for OECD Countries. *Review of Law & Economics*, 6(3), 441-468.
- Selman, F. (2007). Kayıtdışı Ekonomi ve Türkiye’deki Boyutu. *Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*. Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir.
- Schneider, F., Buehn, A. & Montenegro, C. E. (2010). New Estimates for The Shadow Economies All Over The World. *International Economic Journal*, 24(4), 443-461.
- Shahab, M. R., Pajooyan, J., & Ghaffari, F. (2015). The Effect of Corruption on Shadow Economy: An Empirical Analysis Based on Panel Data. *International Journal of Business and Development Studies*, 7(1), 85-100.
- Us, V. (2004). *Kayıtdışı Ekonomi Tahmini Yöntem Önerisi: Türkiye Örneği*. Türkiye Ekonomi Kurumu, Tartışma Metni (No. 2004/17). 1-50.
- Uçan, O. & Kaçar, E. (2016). Kayıt Dışı Ekonominin Boyutu Ve Ekonomik Büyüme İlişkisi: Türkiye Örneği. Conference Paper. Unikop 2016.