

# İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ.....	7
İÇİNDEKİLER .....	9
ŞEKİLLER VE TABLOLAR LİSTESİ.....	15
<b>GENEL GİRİŞ.....</b>	<b>17</b>

## BİRİNCİ BÖLÜM

### KAYTARMA KAVRAMI: KAVRAM, KAPSAM VE ÖNEMİ

<b>1. KAYTARMA KAVRAMI: KAVRAM, KAPSAM VE ÖNEMİ.....</b>	<b>21</b>
<b>2. SANAL KAYTARMA .....</b>	<b>22</b>
2.1. Sanal Kaytarma: Kavram ve Kapsamı .....	22
<b>3. SANAL KAYTARMAYA NEDEN OLAN ETKENLER.....</b>	<b>25</b>
3.1. Örgütsel Politik Nedenler .....	25
3.2. İş veya Görev ile İlgili Nedenler .....	26
3.3. Kişisel Nedenler .....	26
<b>4. SANAL KAYTARMA TİPLERİ .....</b>	<b>27</b>
4.1. Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışları .....	27
4.2. Önemli Sanal Kaytarma Davranışları .....	28
<b>5. SANAL KAYTARMAYI ETKİLEYEN FAKTÖRLER.....</b>	<b>29</b>
5.1. Sanal Kaytarma Etik İlişkisi .....	29
5.2. Sanal Kaytarma İnternet Bağımlılığı İlişkisi.....	31
<b>6. SANAL KAYTARMANIN YARATTIĞI AVANTAJ VE DEZAVANTAJLAR .....</b>	<b>32</b>
6.1. Sanal Kaytarmanın Yarattığı Avantajlar.....	33
6.2. Sanal Kaytarmanın Yarattığı Dezavantajlar .....	33
<b>7. SANAL KAYTARMANIN HUKUKİ BOYUTU .....</b>	<b>34</b>
7.1. Sanal Kaytarma ile İlgili Bazı Yargı Kararları .....	35
<b>8. SANAL KAYTARMA İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....</b>	<b>36</b>
<b>SONUÇ.....</b>	<b>39</b>

## İKİCİ BÖLÜM

### ÇATIŞMA KAVRAMI

<b>1. ÇATIŞMA KAVRAMI .....</b>	<b>41</b>
<b>2. ÇATIŞMA KAVRAMINA YÖNELİK YAKLAŞIMLAR .....</b>	<b>44</b>
2.1. Geleneksel Yaklaşım .....	44
2.2. Davranışçı Yaklaşım .....	45
2.3. Modern Yaklaşım .....	45
<b>3. ÇATIŞMA NEDENLERİ .....</b>	<b>46</b>
3.1. Amaç Farklılıkları .....	47
3.2. Kişilik Farklılıkları .....	48
3.3. Örgütün Büyüklüğü .....	48
3.4. İş bölümü .....	48
3.5. İletişim .....	48
3.6. Kaynakların Sınırlılığı .....	49
3.7. Denetim Biçimi .....	49
3.8. Norm ve Değerler .....	49
3.9. Ödüllendirme Sistemi .....	50
<b>4. ÇATIŞMA TÜRLERİ .....</b>	<b>50</b>
4.1. Taraf Olma Durumuna Göre Çatışmalar .....	50
4.2. Niteliğine Göre Çatışmalar .....	51
4.3. Örgüt İçindeki Yerine Göre Çatışmalar .....	52
4.4. Ortaya Çıkma Şekline Göre Çatışmalar .....	52
4.5. Diğer Örgütsel Çatışmalar .....	53
<b>5. ÇATIŞMANIN SONUÇLARI .....</b>	<b>54</b>
5.1. Çatışmanın Olumlu Sonuçları .....	54
5.2. Çatışmanın Olumsuz Sonuçları .....	54
<b>6. ÇATIŞMA YÖNETİMİ STRATEJİLERİ .....</b>	<b>55</b>
6.1. Bütünleştirme Stratejisi .....	56
6.2. Kaçınma Stratejisi .....	57
6.3. Uyma Stratejisi .....	57
6.4. Hükmetme Stratejisi .....	58
6.5. Uzlaşma Stratejisi .....	58

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### BİLGİ, BİLGİ GÜVENLİĞİ VE YÖNETİM SİSTEMİ NEDİR?

<b>1. BİLGİ, BİLGİ GÜVENLİĞİ E YÖNETİM SİSTEMİ NEDİR?.....</b>	<b>59</b>
1.1. Bilgi Kavramı.....	59
1.2. Bilgi Güvenliği Kavramı.....	59
1.3. Yönetim Sistemi Kavramı .....	60
<b>2. BİLGİ GÜVENLİĞİ YÖNETİM SİSTEMİ .....</b>	<b>61</b>
<b>3. ISO 27001'İN YARARLARI.....</b>	<b>61</b>
<b>4. ISO 27001 İLE İLGİLİ YAPILAN LİTERATÜR TARAMASI .....</b>	<b>62</b>
<b>5. SONUÇ.....</b>	<b>72</b>

## DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

### SOSYAL MEDYA

<b>1. SOSYAL MEDYA.....</b>	<b>73</b>
1.1. Sosyal Medyanın Gelişimi .....	73
1.2. Sosyal Medyanın Geleneksel Medyadan Farkı .....	75
<b>2. İŞ ZEKÂSI .....</b>	<b>76</b>
2.1. İş Zekâsı Bileşenleri.....	76
<b>3. SOSYAL MEDYA İŞ ZEKÂSI .....</b>	<b>78</b>
3.1. Sosyal Medya Zekâsının Beş Ayağı.....	78
3.1.1. Sosyal Medya.....	79
3.1.2. Pazarlama .....	79
3.1.3. İş Zekâsı.....	80
3.1.4. Müşteri İlişkileri Yönetimi .....	81
3.1.5. İç İşleyiş.....	81
<b>4. SONUÇ.....</b>	<b>82</b>

## BEŞİNCİ BÖLÜM

### DUYGUSAL ZEKÂ VE ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK

#### DAVRANIŞI KAVRAMI VE ÖNEMİ

<b>3. DUYGUSAL ZEKÂ KAVRAMI VE KAPSAMI .....</b>	<b>83</b>
3.1. Duygusal Zekâ.....	83
3.1.1. Duygusal Zekâ ile İlgili Temel Kavramlar .....	85

3.1.2. Duygusal Zekâ İçin Belirleyici Yetkinlikler .....	88
3.1.3. Duygusal Zekânın Bize Getirdikleri.....	89
3.2. Duygusal Zekâ Kavramının Gelişimi.....	89
3.3. Duygusal Zekânın Önemi: .....	90
3.4. Duygusal Zekâ Bileşenleri:.....	92
3.4.1. Kişisel Yeterlilikler .....	92
3.4.1.1. Kendiyle ilgili Farkındalık.....	92
3.4.1.2. Kendini Yönetme.....	93
3.4.1.3. Motivasyon.....	93
3.4.2. Sosyal Yeterlilik.....	93
3.4.2.1. Empati.....	94
3.4.2.2. Sosyal Beceriler .....	94
3.5. Duygusal Zekâ (E.Q) Ve Zekâ Katsayısı (I.Q) Arasındaki İlişki .....	95
3.6. Duygusal Zekâ Modelleri .....	95
3.6.1. Reuven Bar-On Modeli .....	96
3.6.2. John Mayer ve Peter Salovey modeli: .....	97
3.6.3. Robert K. Cooper ve Ayman Sawaf Modeli .....	98
3.6.4. Daniel Goleman Modeli .....	99
<b>4. ÖRGÜTSEL VATANDAŞLIK DAVRANIŞI KAVRAMI VE ÖNEMİ .....</b>	<b>100</b>
4.1. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tarihsel Gelişimi.....	100
4.2. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Tanımı ve Önemi.....	101
4.3. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları.....	104
4.3.1. Organ'ın Sınıflandırması.....	105
4.3.2. Graham'ın Sınıflandırması.....	108
4.3.3. William ve Anderson'ın Sınıflandırması.....	109
4.3.4. Podsakoff, MacKenzie, Paine ve Bachrach'ın Sınıflandırması.....	109
4.4. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Öncelleri .....	110
4.4.1. Çalışanın Özellikleri.....	111
4.4.2. İşin Özellikleri .....	111
4.4.3. Örgütsel Özellikler.....	112
4.4.4. Liderlik Davranışlar.....	112
4.5. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Teorileri.....	113
4.5.1. Sosyal Mübadele Teorisi (Social Exchange Theory) .....	113

---

4.5.2. Eşitlik Teorisi (Equity Theory) .....	115
4.5.3. Lider-Üye Değişim Teorisi (Leader-Member Exchange Theory) .....	115
4.5.4. Karşılıklılık Norm Teorisi .....	116
4.5.5. Beklenti Teorisi .....	116
4.5.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışını Ortaya Çıkaran Faktörler .....	118
4.5.7. Kişisel Faktörler .....	118
4.5.8. Durumsal Faktörler .....	121
4.6. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Boyutları .....	123
4.6.1. Diğergamlık .....	123
4.6.2. Vicdanlılık .....	123
4.6.3. Nezaket .....	124
4.6.4. Örgüt Gelişimine Destek Verme-Sivil Erdem .....	124
4.6.5. Gönüllülük ve Centilmenlik .....	125
4.7. Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Sonuçları ve Örgütsel Başarıya Etkisi .....	126
4.8. Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Duygusal Zekâ: .....	128
4.9. Sonuç .....	129
<b>GENEL KAYNAKÇA .....</b>	<b>131</b>