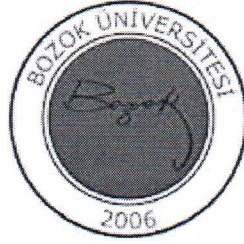


**T.C.
BOZOK ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ**



BİTİRME ÖDEVİ YAZIM KILAVUZU

TAKDİM

Bozok Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi`ne bağlı bölümlerde hazırlanan bitirme ödevlerinde, bilimsel yazım kurallarına uygun bir standardı sağlamayı amaçlayan bu kılavuzda, ödevlerle ilgili genel ilkeler kısa ve öz bir şekilde anlatılmıştır.

Hazırlanan bu Bitirme Ödevi Yazım Kılavuzunda bitirme ödevlerinin nasıl hazırlanacağı, sayfa düzeninin ne şekilde yapılacağı, kaynaklardan istifade yolları ve yöntemleri gibi hususlar ayrıntılı olarak gösterilmiştir.

Bitirme ödevi hazırlayacak olan öğrencilerin, ödevlerle ilgili olarak bu kılavuzda verilen biçim ve öz ile ilgili tüm ilkelere uymaları zorunludur.

Bozok Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dekanlığı

BİRİNCİ BÖLÜM

GENEL BİÇİM VE YAZIM PLANI

1.1. KISALTMALAR VE TANIMLAR

Bu kılavuzda kullanılan kısaltmalar aşağıdaki anlamları ifade eder:

- a) **Fakülte:** İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
- b) **Bölüm:** Fakülte’de eğitim programı bulunan bölüm
- c) **Ödev:** Bitirme Ödevi

1.2. SAYFA DÜZENİ

1.2.1. Sayfaların Kullanılması

Kâğıtların sadece tek yüzü kullanılmalıdır.

1.2.2. Kenar Boşlukları

Sayfaların sol ve üst kenarından 4 cm, diğer kenarlardan 2,5 cm boşluk bırakılmalıdır. (Bkz. Ek 1)

1.2.3. Sayfalara Numara Verilmesi

Sayfa numarası ödevin ön, metin ve son kısmının alt orta kısmına Times New Roman yazı tipinde 12 punto olarak yazılır. Ödevin ön kısmının sayfaları küçük Romen rakamlarıyla (i, ii, iii, iv, v... gibi); ödevin metin ve son kısmının sayfaları ise, girişten başlayarak ekler kısmının sonuna kadar (1, 2, 3, 4, 5... gibi) numaralandırılır.

Romen rakamı ile numaralandırma ödevin ön kısmının bir parçası olan iç kapaktan başlatılır, fakat sayfa numarası görünmez. Metin kısmında ise bölüm başlıklarının olduğu sayfalara numara verilir fakat sayfa numarası görünmez. Ön kısım, metin ve son kısmın sayfa numaraları görünür.

1.2.4. Yazı Tipi ve Boyutu

Ödevin ön ve metin kısmı Times New Roman tipinde 12 punto boyutlarında, iki yana yaslı olarak ve normal yazı karakteri kullanılarak yazılır.

1.2.5. Yazım ve İmla Kuralları

Ödevlerde imla ve noktalama yönünden Türk Dil Kurumu’nun Türkçe Sözlüğüne ve İmla Kılavuzuna uyulmalıdır. Örneğin; noktalama işaretlerinden ve dipnot numarasından önce boşluk bırakılmaz, sonra bir boşluk bırakılır.

1.2.6. Satır Araları

Metin içinde satır aralarında 1,5 satır aralığı; dipnotlar, tablo ve şekiller ile bloklanmış alıntılarda 1 satır aralığı boşluk bırakılmalıdır.

1.2.7. Paragraflar

Ödev metninde satırlar “iki yana yasla” biçiminde yazılmalıdır. Her paragraf yazı alanı sol kenarından 1,25 cm içeriden başlar. Bloklanmış alıntılarda soldan ve sağdan 1 cm girinti yapılmalıdır. Metin içindeki paragraflar arasında, önce 6nk ve sonra 6nk paragraf aralığı boşluk bırakılmalıdır.

1.2.8. Şekiller, Tablolar ve Resimler

Şekil, tablo vb. unsurların başlıkları 12 punto **kalın**, “iki yana yaslı” olarak yazılır. Şekiller, tablolar ve resimler, metinde ilk değinildiği sayfada veya bir sonrakinde yer almalıdır.

Taşma durumunda olanlar ya küçültülmeli ya da Ek’te sunulmalıdır. Ödev içinde katlanmış şekil veya çizelge olmamalıdır. Bir sayfadan uzun olan tablolar Ödev metni içerisinde olmak zorunda ise bir sayfa boyutunda (uygun bir yerden) bölünmelidir. Tablonun devamı bir sonraki sayfada aynı tablo numarası ile ve aynı başlıkla verilmeli; ancak, tablo numarasından sonra “(devam)” ibaresi yazılmalıdır.

Numaralar her bölüm için birbirinden bağımsız olarak verilmelidir. Tablo, resim veya şekiller numaralandırılırken ilk rakam ödevin bölümünü ikinci rakam ise tablonun kaçınıcı tablo olduğunu simgeleyecek şekilde verilmelidir. (Örneğin ödevin 2. Bölümündeki 3. Tablo için “Tablo 2.3” şeklinde yazılmalıdır.) (Bkz. Ek 2)

1.2.9. Başlıklar

Bölüm başlıkları, tek sayfada ve bütün sözcükler büyük harfle, kalın ve 14 punto boyutlarında yazı karakterleriyle yazılır ve metin ortalanır. Birinci düzey başlıklarda bütün sözcükler büyük harfle, 12 punto ve kalın yazılır, iki yana yaslı olarak hizalanır. İkinci ve daha alt düzeylerdeki başlıklarda bütün sözcüklerin ilk harfleri büyük, diğerleri küçük olmak üzere 12 punto ve kalın yazılır, iki yana yaslı olarak hizalanır.

Bütün başlıklar numaralandırılır ve başlıklardan önce 12nk, sonra ise 6nk paragraf aralığı boşluk bırakılır.

Tablo, şekil vb. başlıkları öncesi 12nk, sonrası ise 6nk paragraf aralığı boşluk bırakılır ve başlıklar tablo, şekil vb. den önce yazılır.

İKİNCİ BÖLÜM

BİTİRME ÖDEVİNİN DÜZENLENMESİ

Ödevler, “Ön Kısım”, “Metin Kısım” ve “Son Kısım” olmak üzere üç kısımdan oluşur. Ödevin kısımları, aşağıdaki sıraya uygun olarak düzenlenir:

1. Ön Kısım

Dış ve iç kapak sayfası,

İçindekiler,

Tablo, şekil, resim, fotoğraf, grafik vb. unsurların listeleri.

2. Metin Kısım

Giriş,

Ödevin bölümleri,

Sonuç.

3. Son Kısım

Kaynakça,

Ekler.

2.1. Dış ve İç Kapak

Dış ve iç kapak sırasıyla Üniversite, Fakülte ve Bölüm bloğu, Adayın Adı ve Soyadı, Ödevin Başlığı, Ödevin Türü, Ödev Danışmanının Unvanı, Danışman Adı Soyadı, Basım Yeri ve Yılı bölümlerinden oluşur. Sayfanın sol ve üst kenarlarında 4 cm, sağ ve alt kenarlarında ise 2,5 cm boşluk bırakılır. Bütün yazılar ortalanır.

Ödev başlığı 16 punto, diğer bilgiler 14 punto kalın ve ortalı yazılır.

Ödevin türü olarak Bitirme Ödevi yazılır (Bkz. Ek 3).

2.2. İçindekiler Listesi

Ödev metninde yer alan bütün bölüm başlıkları ve Kaynakça (varsa Ekler) sayfası, İçindekiler Listesinde eksiksiz olarak gösterilmelidir. İçindekiler tablosunda başlık düzeylerine göre her bir alt başlığa girintili olarak yer verilir. (Bkz. Ek 4)

2.3. Tablo ve Şekiller Listesi

Ödevde tablo ve şekiller varsa “Tablolar Listesi” veya “Şekiller Listesi” başlığı altında sunulur. Bir tek tablo ya da şekil için ayrı bir liste yapılmaz (Bkz. Ek 5).

2.4. Giriş

Giriş bölümü, ayrı bir sayfadan başlar. Bu bölüm okuyucunun ödevi anlayıp değerlendirebilmesini sağlamak için yeterli temel bilgileri içermeli, çalışmanın yapılmasının gereğini ve amacını da kısaca anlatmalıdır. Ödev konusunun seçiliş sebebi, konunun önemi, çalışmanın teorik çerçevesi giriş bölümünde ayrıntılı olarak vurgulanmalıdır.

2.5. Ödevin Metin Bölümü ve Numaralanması

Ana bölümler Birinci Bölümle başlar. Her bölüm ayrı sayfadan başlar. Her bölüm başlığı, 14 punto ile Koyu ve Ortalanmış olarak "BİRİNCİ BÖLÜM" şeklinde yazılır. Onun altına ise aynı biçimde bölümün başlığı yazılır.

Giriş ve sonuç hariç olmak üzere bölüm ve alt bölümlerin numaralanmasında, her numaradan sonra, ilgili bölüm ve alt bölümlerin başlığı yazılır. Bu konuda şu sisteme uyulur: Bölüm ve alt bölümler, 1. 2. 3. vs. rakamlarıyla numaralanır. Bu düzenlemede, bölümler sırasıyla 1, 2, 3, 4 şeklinde numaralanırken, alt bölümler ve onların da altındakiler için rakamları

1.1.

1.1.1.

1.1.2.

1.2.

1.2.1.

1.2.2.

gibi birden çok haneli şekilde verilir.

2.6. Sonuç

Sonuç bölümü ayrı bir sayfadan başlar ve başlığı 14 punto olarak ve koyu biçimde (**SONUÇ**) yazılır. Sonuçta, girişte açıklanan ödevin amacından başlayarak ödev sınırlılıkları çerçevesinde ödevde ulaşılan çözüm(ler), ödevin çeşitli bölümlerinde varılan sonuçlardan da yararlanılarak açıklanır.

2.7. Ekler

Her ek, yeni bir sayfadan başlar ve 12 punto ve koyu biçimde Ek 1, Ek 2... gibi numaralandırılır, başlık ortalanmış olarak yazılır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KAYNAK GÖSTERME ve KAYNAKÇA HAZIRLAMA

Ödevde, başka kaynaklardan yapılan alıntılar, ya aynen aktarılır ya da özü değiştirilmemek kaydıyla ödevi yapanın kendi cümleleriyle özetlenerek veya yorumlanarak verilir. Başkalarının bilgi birikiminden ve düşüncelerinden yararlanan her çalışmada (kitap, tez, makale, rapor, bildiri, ödev, web sayfası, vb) yararlanılan bilginin kaynağı, neyin nereden alındığı açıkça belirtilmelidir.

Başkalarının düşüncelerini, söylemlerini, verilerini ve yapıtlarını kaynak göstermeden kullanmaya intihal denir. İntihal olguları, hukuki olmaktan çok etik boyutuyla irdelense de disiplin soruşturmasına konu olabilir ve dersten kalmak, ödevi reddedilmek, üniversiteden atılmak gibi çok ciddi sonuçlar doğurabilir.

Alıntı yapılan kaynağa (metin, tablo, şekil vb. dahil) atıfta bulunulur. Bu konuda aşağıdaki ilkeler uygulanır.

Kaynaktan aynen alınan bilgiler, çift tırnak içinde (“.....”) gösterilir. Ödevi hazırlayanın, kaynaktaki bilginin özünü değil, biçimini değiştirerek yaptığı alıntılar ise, çift tırnak arasına alınmadan gösterilir. Her iki alıntı türünde de ilgili kaynağa atıf yapılır.

Kaynaklardan aynen yapılan alıntılar, üç satırı aşmayacak uzunluktaysa, ödev metni içinde verilirler. Daha uzun alıntılarda, alıntının ilk ve son satırları ile ödev metni arasında en az 12nk paragraf aralığı boşluk verilerek, alıntı yapılan kısım italik yazılarak alıntı ile metnin ayırt edilmesi sağlanır. Bu tür alıntılar, 10 punto karakterde ve tek satır aralıklı yazılır.

3.1. Kaynak Gösterme

Fakültemiz bünyesinde hazırlanan bitirme ödevlerinde Metin İçi Kaynak Gösterme (APA – American Psychological Association) yönteminin Yazar-Tarih-Sayfa Numarası usulü kullanılır. Bu usulde, aşağıda verilen örneklerde de görüldüğü üzere referans gösterme alıntıyı takiben, parantez içerisinde alıntı yapılan kaynağın yazarının soyadı, kaynağın yayın tarihi ve alıntı yapılan sayfa numarası yazılarak yapılır.

a. Tek Yazarlı Eserlere Atıf Yapma

Bir yazara ait esere atıf yapılacaksa ve metnin bütününe gönderme yapılıyorsa yazarın soyadı belirtilir ve soyadını takiben parantez içerisinde sadece eserin yayın tarihi verilir. Örneğin;

Karasar (2003) bilimsel araştırmaları temel araştırmalar ve uygulamalı araştırmalar olmak üzere iki başlık altında incelemektedir.

Belirli bir sayfadan alıntı yapılmış ya da ilgili fikirler belirli bir kısımdan alınmışsa kaynak, sayfasıyla birlikte şu şekilde yazılır: (Köker, 1998, s. 42).

b. İki Yazarlı Eserlere Atıf Yapma

İki yazara ait esere atıf yapılacaksa ve metnin bütününe gönderme yapılıyorsa yazarların soyadı belirtilir ve soyadını takiben parantez içerisinde sadece eserin yayın tarihi verilir. Örneğin;

Akman ve Korkut (1993) yaptıkları bir çalışmada...

Belirli bir sayfadan alıntı yapılmış ya da ilgili fikirler belirli bir kısımdan alınmışsa kaynak, sayfasıyla birlikte şu şekilde yazılır:

(Deniz ve Çelebi, 2001, s. 56).

c. Yazar Sayısı Üç İle Beş Arasında Olan Eserlere Atıf Yapma

Üç İle beş yazara ait esere atıf yapılacaksa ve metnin bütününe gönderme yapılıyorsa yazarların soyadı belirtilir ve soyadını takiben parantez içerisinde sadece eserin yayın tarihi verilir. Örneğin;

Karavaşahin, Asır, Teke, Akkuş ve Şennur (2003) özel sektörün bilimle ilgilenmesinin yeni bir tür halkla ilişkiler çalışması biçimi olduğunu öne sürmektedirler.

İkinci kez atıf yapma durumunda ise,

“Karavaşahin vd. (2003) özel sektörün bilimle ilgilenmesinin yeni bir tür halkla ilişkiler çalışması biçimi olduğunu öne sürmektedirler.” şeklinde gösterilir.

Belirli bir sayfadan alıntı yapılmış ya da ilgili fikirler belirli bir kısımdan alınmışsa ve yazar sayısı üç İle beş arasında ise, ilk göndermede tüm isimler yazılır, daha sonra sadece ilk yazarı belirtmek yeterlidir. Örneğin, kaynak ilk geçtiğinde (Kejanlıoğlu, Adaklı ve Çelenk, 2004, s. 79) sonraki geçişinde (Kejanlıoğlu vd., 2004, s. 85) olarak yer alır.

d. Yazar Sayısı Altı ya da Daha Fazla Olan Eserlere Atıf Yapma

Altı ya da daha fazla yazara ait esere atıf yapılacaksa ve metnin bütününe gönderme yapılıyorsa ilk yazarın soyadı belirtilir, ardından “ve diğerleri” kısaltması olarak “vd.” ve takiben parantez içerisinde sadece eserin yayın tarihi verilir. Örneğin;

Ulubay vd., (2006) çalışmasında.....

İkinci kez atıf yapılması durumu ise aynı şekilde gösterilir.

Belirli bir sayfadan alıntı yapılmış ya da ilgili fikirler belirli bir kısımdan alınmışsa ve yazar sayısı altı ya da daha fazlaysa o zaman ilk kullanımda da sadece ilk isim ve diğerleri şeklinde kısaltma yapılır

(Aydoğdu vd., 2005, s. 25).

e. Aynı Yerde Birden Çok Esere Atıf Yapma

Belli bir konuda farklı yazarlara ait birden çok esere atıf yapılacaksa parantez içerisinde eserlerin yazarının soyadı, yayın tarihi, gerekiyorsa sayfa numarası ayrı ayrı yazılarak eserlere ait bilgiler noktalı virgül İle ayrılır. Örneğin (Karasar, 2003, s. 173; Balcı, 2000, s. 336).

Ödevde yapılacak atıf birden çok sayfaya yönelikse parantez içerisinde sayfa aralıkları kısa çizgiyle (-) İle ayrılarak gösterilir. Örneğin (Balcı, 2000, s. 333-336).

Bazen belli bir eserin farklı sayfalarından alıntı yapılabilir. Bu durumda alıntı yapılan her bir sayfa virgül ile ayrılarak gösterilir. Örneğin, (Karasar, 2003, s. 176, 193).

f. Aynı Yazarın Aynı Yıla Ait Birden Çok Eserine Atıf Yapma

Bir yazarın aynı yıla ait birden çok eserine atıf yapıldığı durumlarda, eserler yayın tarihlerinden sonra a, b, ... harfleri ile ayırt edilir. Örneğin, (Erdal, 2009a, s.13), ve (Erdal, 2009b, s.45).

Aynı Soyada sahip farklı yazarların aynı yıla ait eserleri de yukarıdaki şekilde, yayın yılından sonra (a) ve (b) harfleri ile birbirlerinden ayrılır.

g. Tablo, Şekil ve Özel Bir Tanıma Atıf Yapma

Yapılan alıntılarda amaç sadece esere atıf yapmak değil de eserde geçen ayrıntılı bilgiler ise (örneğin eserdeki tablo, şekil ya da özgün bir tanıma atıf yapılacaksa) yukarıdaki esaslara uymakla birlikte, eserin yayın tarihinden sonra sayfa numarası da belirtilir (Büyüköztürk vd, 2008, s. 304).

3.2. Kaynakça

Ödev metninde Ekler kısmından önce yer alması gereken kaynakçada, atıf yapılan kaynaklarla ilgili tüm bibliyografik bilgiler aynen yansıtılır. Kaynakça yeni bir sayfadan başlar. Kaynakça başlığı 12 punto, koyu biçimde ve ortalanmış olarak yazılır. Bitirme ödevi hazırlanırken yararlanılan kaynaklar, kaynakça kısmında APA yöntemine uygun olarak alfabetik sıraya göre ve 1,25 cm asılı biçimde yazılır (Bkz. Ek 6). APA yöntemine uygun olarak kaynakça gösterim örneklerinden aşağıda bahsedilmiştir.

a)-KİTAPLAR

Tek yazarlı kitap

Gazel, S. (2014). *Davranışsal Finans (Psikolojik Eşik ve Önyargılar)*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Zizek, S. (2009). *Matrix: Ya da Sapkınlığın İki Yüzü*. Bahadır Turan (Çev.). İstanbul: Encore.

Çok yazarlı kitap

Çonkar, K., Ulusan H., Öztürk M. (2009), *Genel Muhasebe*, Ankara: Nobel Yayın.

Editörlü kitap

Özbek, M. (Ed.) (2005). *Kamusal Alan*. İstanbul: Hil.

Editörlü kitapta bölüm

Kejanlıoğlu, B. (2005). *Medya alışmalarında Kamusal Alan Kavramı*. Meral Özbek (Ed.), *Kamusal Alan İçinde* (s. 689-713). İstanbul: Hil.

Birden çok baskısı olan kitap

Çonkar, K., Ulusan H., Öztürk M. (2009), *Genel Muhasebe*, 6. Baskı, Ankara: Nobel Yayın No: 1018.

b)-MAKALELER

Dergiden tek yazarlı makale

Seker, F. (2009), Amartya Sen'in Kapasite Yaklaşımı, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, Sayı: 32, 259-280.

Dergiden çok yazarlı makale

Özdevecioğlu M., Sucan S., Akın M. (2015). Algılanan Örgütsel Adaletin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Fiziksel Aktivitelere Katılımın Rolü, *Uluslararası Alanya İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 6, Sayı:3, 137-151.

c) ELETRONİK KAYNAKLAR

Kitabın elektronik versiyonu

Timur, N. (2006). *Banka ve Sigorta Pazarlaması*, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1701. <http://books.google.com/books>

Elektronik adresten yararlanılan kaynakta, kaynağın erişilebileceği URL verilir.

<http://www.sabah.com.tr/ekonomi/2015/11/10/defacto-ciroyu-9-yilda-9-katina-cikaracak>

Elektronik makaleler: Varsa dijital object identifier (DOI) numarası belirtilmelidir.

Dođan İ, (2015). Propaganda Aracı Olarak İnternet: Kayseri İli Merkez Semeni Üzerine Bir Alan Araştırması. *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi* doi: dx.doi.org/10.19145/guifd.21253

Elektronik gazete makaleleri

etin, Ö. (2010, 21 Ocak). Televizyon alışkanlıklarımız IPTV ile değişecek. www.hurriyet.com.tr

Elektronik dergiden makale

Aktürk, A., Kılıç R, (2015). İşletme Yöneticilerinin İç Kontrol Yanılgıları: Antalya Gıda Üretim Sektöründe Bir Araştırma. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 10, Sayı:39. (varsa doi numarası, yoksa URL verilir.)

URL örneği: <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/jyasar/article/view/5000105573>
Kaynağa ait sayfanın adresi (URL) ya da varsa sadece doi numarası yeterlidir.

d)-DİĞER KAYNAKLAR

Çok ciltli çalışmalar

Moran, B. (1995). *Türk romanına eleştirel bir bakış* (3 cilt). İstanbul: İletişim.
Metin İçinde: (Moran, 1995, s. 15)

Gözden Geçirilmiş ya da Genişletilmiş Baskılar

Alpay, N. (2004). *Türkçe Sorunları Kılavuzu (Gözden geçirilmiş ikinci baskı)*. İstanbul: Metis.
Metin İçinde: (Alpay, 2004, s. 85)

Yazarı belli olmayan gazete ve dergi yazıları için

Karar seçimi etkilemez. (2003, 24 Ocak). Radikal, 6.
Metin İçindeyse: (Karar Seçimi Etkilemez, 2003)

Yazarı belli olan gazete ve dergi yazıları için

Türker, Y. (2003, 2 Şubat). Godot'nun 50 yılı. Radikal. 3.

Basılmamış tezler, posterler, bildiriler:

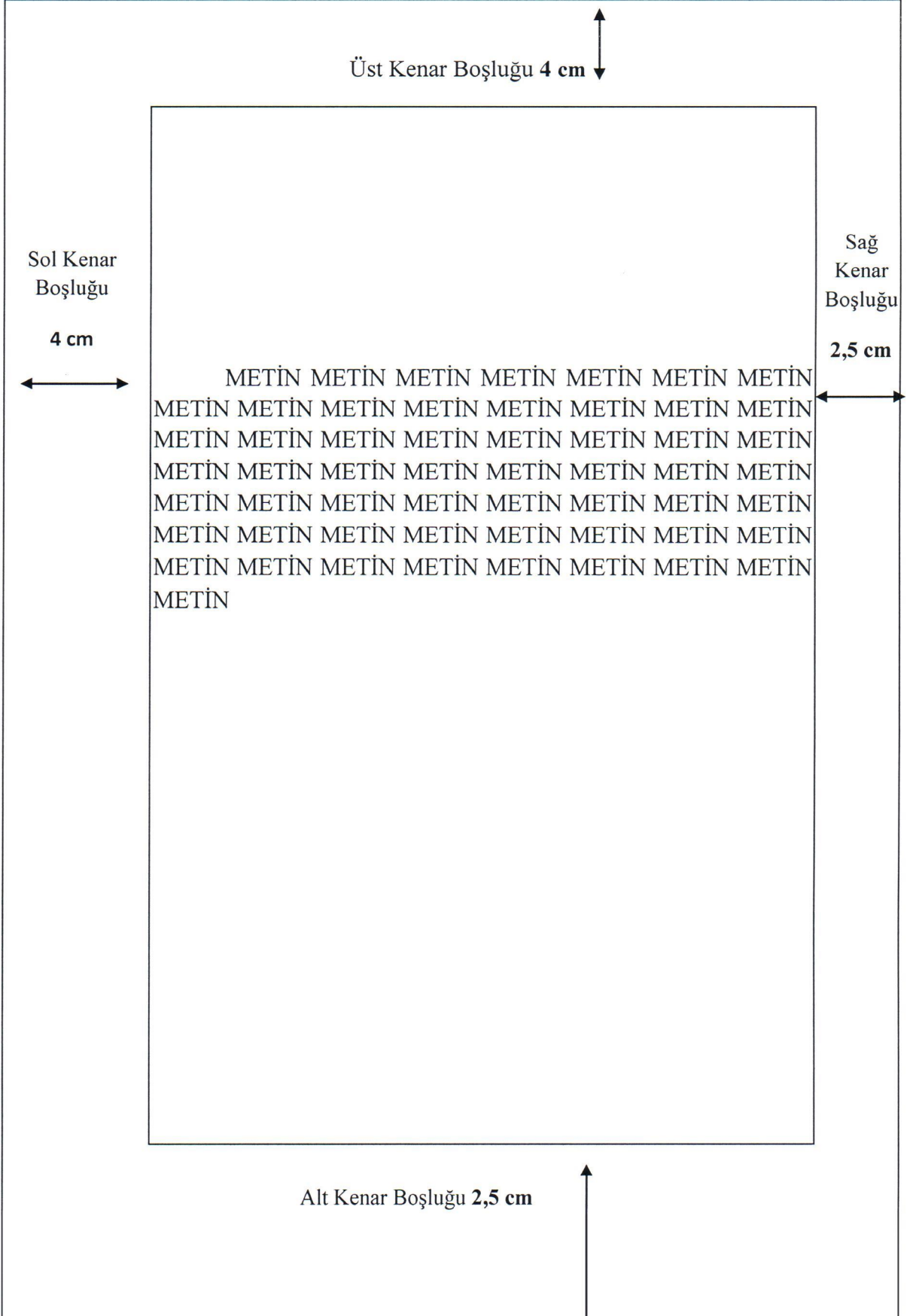
Eren E. (2012). *KOBİ TFRS Setinin Muhasebe Meslek Mensupları Tarafından Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dumlupınar Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.

Ansiklopediler

Ailenizin Tıp Ansiklopedisi (2008). (1. Baskı)
Metin İçindeyse: (Ailenizin Tıp Ansiklopedisi, 2008, s. 789)

Görüşme

N. Özyer ile kişisel iletişim, 23 Haziran 2003.

Ek 1: Sayfa Düzeni**Kâğıt Ebadı A4 (21x29.7)**

Ek 2: Şekiller, Tablolar ve Resimler**Şekil 1.1: Ekonominin Döngüsel Akımı**

Kaynak: Argun, 2004, s.56

Ek 3: İç ve Dış Kapak

T.C.
BOZOK ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İşletme Bölümü

Yedi satır boşluk (1satır aralığı ile)

Arda ŞIKLAROĞLU

Yedi satır boşluk (1satır aralığı ile)

**BASEL-II'NİN KOBİ KREDİLERİ
ÜZERİNDEKİ ETKİLERİ**

Yedi satır boşluk (1satır aralığı ile)

Bitirme Ödevi

Yedi satır boşluk (1satır aralığı ile)

Danışman:
Doç. Dr. Hikmet ULUSAN

Yedi satır boşluk (1satır aralığı ile)

Yozgat – 2016

Ek 4: İçindekiler**İÇİNDEKİLER****Sayfa**

TABLolar LİSTESİ	v
ŞEKİLLER İSTESİ	vi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM**HİZMET PAZARLAMASI**

1.1. PAZARLAMA KAVRAMI	3
1.1.1. Pazarlamanın Gelişimi	4
1.1.1.1. Üretim Ağırlıklı Aşama	4
1.1.1.2. Satış Ağırlıklı Aşama	4
1.2. HİZMET PAZARLAMASI KAVRAMI	9
1.2.1. Hizmetler ve Hizmetlere İlişkin Kavramlar	9
1.2.1.1. Hizmetin Tanımı	9
1.2.1.2. Ticari Hizmetler	10
1.2.2. Hizmet Pazarlaması	12
1.2.2.1. Hizmet Pazarlamasının Kavramı	12
1.2.2.2. Hizmetlerin Özellikleri	14
1.2.2.2.1. Elle Tutulmazlık	14

İKİNCİ BÖLÜM**PAZARLAMADA SERVİS YAKLAŞIMI**

SONUÇ	171
KAYNAKÇA	178
EKLER	182

Ek 5: Tablolar ve Şekiller Listesi**TABLolar LİSTESİ****Sayfa**

Tablo 1.1: Yıllara Göre Azerbaycan Sektörler Arası İşgücü Dağılımı 18

Tablo 2.1: Ar-Ge Çalışmalarının İnsan Kaynaklarının Niteliğine Etkileri ve
Ekonomik Gelişmeye Katkıları 32

(Şekiller Listesi de Tablolar Listesi gibi düzenlenir. Eğer Tez içerisinde Grafikler var ise bunlarda Şekiller Listesi altında gösterilir.)

Ek 6: Kaynakça**KAYNAKÇA**

- Aktürk, A., Kılıç R, (2015). İşletme Yöneticilerinin İç Kontrol Yanılgıları: Antalya Gıda Üretim Sektöründe Bir Araştırma. *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 10, Sayı:39. <http://dergipark.ulakbim.gov.tr/jyasar/article/view/5000105573>
- Bozok, M. (2015), Türkiye’de Turizm Sektörü ve Şehirlerin Rekabet Gücü Analizi: Yozgat Örneği, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, Yozgat.
- Erciyes, K. (2014), İç Anadolu Bölgesinin Ulusal Turizmde Rekabet Düzeyinin Genel Bir Analizi, *Kayseri Ulusal Turizm Sempozyumu Bildiriler Kitabı*, Kayseri, 429-433.
- Gazel, S. (2014). *Davranışsal Finans (Psikolojik Eşik ve Önyargılar)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özdevecioğlu M., Sucan S., Akın M. (2015). Algılanan Örgütsel Adaletin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Fiziksel Aktivitelere Katılımın Rolü, *Uluslararası Alanya İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 6, Sayı:3, 137-151.
- Timur, N. (2006). Banka ve Sigorta Pazarlaması, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1701. <http://books.google.com/books>